

| N° | Category             | N°  | Sub-Category                       | N°    | Attività a cura del Gestore                                                                                                                                      | Azioni di controllo                                                                                                                   | Parametri minimi di performance                                                      | Sanzioni                                                                                                                                           |
|----|----------------------|-----|------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Obiettivi strategici | 1,1 | Servizio di Raccolta differenziata |       |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                       |                                                                                      |                                                                                                                                                    |
|    |                      |     |                                    | 1.1.1 | Raggiungimento degli obiettivi annuali di raccolta differenziata secondo il PIANO ESECUZIONE SERVIZI presentato nel progetto tecnico del soggetto aggiudicatario | Verifica a campione delle percentuali raggiunte                                                                                       | 55% primo anno<br>60% secondo anno<br>65% dal terzo anno fino alla fine del servizio | Fino a cinque punti%, per ogni punto: 2,000 EUR<br>Sopra cinque punti%:<br>L'Amm.ne si riserva il diritto di valutare la rescissione del contratto |
| 2  | Operation            | 2,1 | Mobilizzazione iniziale            |       |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                       |                                                                                      |                                                                                                                                                    |
|    |                      |     |                                    | 2.1.1 | Presentazione del PIANO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO per approvazione da parte dell'Amministrazione                                                                | Verifica della corrispondenza di quanto contenuto nel progetto tecnico del progetto aggiudicato                                       | 100% corrispondenza                                                                  | 50 EUR/infrazione                                                                                                                                  |
|    |                      |     |                                    | 2.1.2 | Emissione ordini acquisto automezzi (secondo il programma previsto nel PIANO ESECUZIONE SERVIZI)                                                                 | Verifica degli ordini di acquisto dei mezzi sulla base del programma temporale presentato dal soggetto aggiudicatario in sede di gara | 100% ordini di acquisto emessi alla data prevista                                    | 50 EUR/giorno di ritardo                                                                                                                           |

|  |  |  |  |       |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                      |                            |
|--|--|--|--|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|  |  |  |  | 2.1.3 | Disponibilità' materiale del parco veicoli all'immissione in servizio (secondo il programma previsto nel PIANO ESECUZIONE SERVIZI )                                                      | Verifica della rispondenza e disponibilita' del parco veicoli rispetto a quello presentato in sede di gara                                   | Max. n.1 autocarro e n.2 altri veicoli indisponibili alla data di inizio del servizio.<br>100% veicoli disponibili a 10 gg. dall'inizio del servizio | 250 EUR/ infrazione/giorno |
|  |  |  |  | 2.1.4 | Verifica tecnica di idoneità' dei veicoli prima dell'immissione in servizio                                                                                                              | Verifica dei singoli mezzi immessi in servizio dall'aggiudicatario                                                                           | 100% controlli esito positivo                                                                                                                        | 50 EUR/veicolo             |
|  |  |  |  | 2.1.5 | Emissione ordini di acquisto delle attrezzature e materiali per la raccolta (cassonetti, contenitori, sacchi, mastelli, etc.) secondo il programma previsto dal PIANO ESECUZIONE SERVIZI | Verifica degli ordini delle attrezzature materiali sulla base del programma temporale presentato dal soggetto aggiudicatario in sede di gara | 100% ordini di acquisto emessi alla data prevista                                                                                                    | 50 EUR/giorno di ritardo   |
|  |  |  |  | 2.1.6 | Disponibilità' dei Kit di attrezzature da consegnare all'utenza secondo il programma delle consegne previsto dal PIANO ESECUZIONE SERVIZI                                                | Disponibilita' del kit attrezzature immesse in servizio dall'aggiudicatario rispetto al programma temporale                                  | 95% kit di attrezzature all'utenza disponibili alla data prevista                                                                                    | 50 EUR/giorno di ritardo   |
|  |  |  |  | 2.1.7 | Verifica tecnica di idoneità' del Kit di attrezzature prima della consegna all'utenza                                                                                                    | Verifica delle singole attrezzature immesse in servizio dall'aggiudicatario                                                                  | 100% controlli esito positivo                                                                                                                        | 50 EUR/infrazione          |

|  |  |  |  |        |                                                                                                                                               |                                                                              |                                                                                     |                           |
|--|--|--|--|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|  |  |  |  | 2.1.8  | Consegna del Kit di attrezzature e del materiale all'utenza                                                                                   | Verifica della rispondenza dei Kit consegnati alle utenze                    | 95% kit di attrezzature all'utenza consegnate alla data prevista                    | 50 EUR/giorno di ritardo  |
|  |  |  |  | 2.1.9  | Rimozione dal territorio comunale dei contenitori ed altre attrezzature non più utilizzati per il servizio (secondo PIANO ESECUZIONE SERVIZI) | Controllo della rimozione delle attrezzature presenti sul territorio         | 100% rimozione attrezzature entro 30 gg. dalla data di inizio del servizio          | 50 EUR/giorno di ritardo  |
|  |  |  |  | 2.1.10 | Dislocazione nuovi contenitori/attrezzature (secondo PIANO ESECUZIONE SERVIZI)                                                                | Verifica della dislocazione delle nuove attrezzature                         | 100% dislocazione nuove attrezzature entro 30 gg. dalla data di inizio del servizio | 50 EUR/giorno di ritardo  |
|  |  |  |  | 2.1.11 | Presenza in carico dell'Ecocentro                                                                                                             | Verifica della struttura dell'Ecocentro e della sua reale messa in esercizio | 100% Ecocentro in esercizio a 10 gg. dalla data di inizio del servizio              | 100 EUR/giorno di ritardo |
|  |  |  |  | 2.1.12 | Completamento organigramma staff (secondo PIANO ESECUZIONE SERVIZI): entrata in servizio dei managers, supervisors                            | Verifica del personale assunto in servizio secondo organigramma              | 100% personale in organico alla data di inizio del servizio                         | 50 EUR/giorno di ritardo  |
|  |  |  |  | 2.1.13 | Completamento organigramma staff (secondo PIANO ESECUZIONE SERVIZI): assunzione/riassunzione operatori                                        | Verifica del personale assunto in servizio secondo organigramma              | 100% personale in organico alla data di inizio del servizio                         | 50 EUR/giorno di ritardo  |

|  |  |     |                                |        |                                                                                                            |                                                                        |                                                                                                                                           |                                              |
|--|--|-----|--------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|  |  |     |                                | 2.1.14 | Predisposizione ed effettuazione piano di comunicazione all'utenza (secondo PIANO ESECUZIONE SERVIZI)      | Verifica dell'attuazione del Piano annuale di comunicazione all'utenza | Esecuzione del piano di comunicazione secondo i tempi previsti                                                                            | 50 EUR/infrazione                            |
|  |  | 2,2 | Raccolta e trasporto degli RSU |        |                                                                                                            |                                                                        |                                                                                                                                           |                                              |
|  |  |     |                                | 2.2.1  | Raccolta door-to-door per ogni singola utenza secondo il calendario stabilito e comunicato all'utenza      | Verifica e controllo delle operazioni di raccolta                      | 95% per ogni tipo di utenza (domestica, non domestica) raggiunta sulla base della frequenza definita dal programma                        | 500 EUR/giorno di effettuazione del servizio |
|  |  |     |                                | 2.2.2  | Continuità' del servizio di raccolta door-to-door per ogni singola utenza                                  | Verifica e controllo delle operazioni di raccolta                      | Non ammesse utenze non servite per due volte consecutive per ogni tipologia di rifiuto, sulla base della frequenza definita dal programma | 100 EUR/infrazione                           |
|  |  |     |                                | 2.2.3  | Raccolta door-to-door per ogni singola utenza secondo gli orari stabiliti per l'effettuazione del servizio | Verifica e controllo delle operazioni di raccolta                      | 95% del servizio svolto su base mensile entro gli orari indicati all'utenza                                                               | 500 EUR/mese                                 |

|  |  |  |  |       |                                                                                                                                       |                                                                                                              |                                                                             |                                                                                                                        |
|--|--|--|--|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  | 2.2.4 | Raccolta rifiuti abbandonati su strade od altre aree pubbliche e pulizia aree circostanti                                             | Verifica e controllo dei rifiuti abbandonati                                                                 | 100% rifiuti abbandonati raccolti entro 24 h.                               | 250 EUR/infrazione                                                                                                     |
|  |  |  |  | 2.2.5 | Trasferimento del rifiuto raccolto su idonei veicoli esclusivamente nelle aree autorizzate                                            | Controllo, a campione, dei luoghi dove si effettuano le operazioni di trasfenza dei rifiuti                  | 100% rifiuti trasferiti nelle aree autorizzate                              | 250 EUR/infrazione                                                                                                     |
|  |  |  |  | 2.2.6 | Separazione delle varie tipologie di rifiuto raccolto (umido, indifferenziato, frazioni riciclabili) e trasporto sui veicoli dedicati | Verifica e controllo delle operazioni di raccolta e trasbordo su veicoli maggiori                            | 100% rifiuti differenziati trasportati su veicoli dedicati                  | 1000 EUR/infrazione<br>Per infrazioni ripetute l'Amm.ne si riserva il diritto di valutare la rescissione del contratto |
|  |  |  |  | 2.2.7 | Trasporto del rifiuto indifferenziato raccolto agli impianti di smaltimento indicati come destinazione finale                         | Verifica formulari per il trasferimento dei rifiuti non riciclabili presso l'impianto di destinazione finale | 100% rifiuti indifferenziati trasportati alla destinazione finale entro 48h | 500 EUR/infrazione                                                                                                     |
|  |  |  |  | 2.2.8 | Trasporto del rifiuto umido (frazione organica) agli impianti di smaltimento indicati come destinazione finale                        | Verifica e controllo all'isola ecologica                                                                     | 100% rifiuti indifferenziati trasportati alla destinazione finale entro 36h | 500 EUR/infrazione                                                                                                     |

|  |  |            |                                                           |       |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                     |                    |
|--|--|------------|-----------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  |  |            |                                                           | 2.2.9 | Trasporto del rifiuto selezionato raccolto (carta, plastica, vetro, imballaggi) ai centri di raccolta/trattamento/recupero indicati come destinazione finale | Verifica e controllo all'isola ecologica<br>Verifica periodica dei formulari FIR per il trasferimento dei rifiuti differenziati presso l'impianto di destinazione finale | Svuotamento del 100% dei cassoni monomateriali all'isola ecologica prima del raggiungimento della capacita' massima | 250 EUR/infrazione |
|  |  | <b>2,3</b> | <b>Spazzamento pulizia strade ed altre aree pubbliche</b> |       |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                     |                    |
|  |  |            |                                                           | 2.3.1 | Spazzamento manuale delle strade ed aree pubbliche urbane secondo il calendario stabilito                                                                    | Verifica del personale presente in zona delle aree di spazzamento, orari tempi e percorrenze                                                                             | 90% del personale in servizio giornaliero come da calendario                                                        | 100 EUR/giorno     |
|  |  |            |                                                           | 2.3.2 | Spazzamento meccanico delle strade ed aree pubbliche urbane secondo il calendario stabilito                                                                  | Verifica delle spazzatrici presenti sul territorio, orari tempi e percorrenze                                                                                            | 95% ore/mese effettuate come da calendario                                                                          | 500 EUR/mese       |
|  |  |            |                                                           | 2.3.3 | Pulizia e lavaggio strade secondo il calendario stabilito                                                                                                    | Verifica dell'automezzo lava strade presente sul territorio, orari tempi e percorrenze                                                                                   | 95% ore/mese effettuate come da calendario                                                                          | 500 EUR/mese       |
|  |  |            |                                                           | 2.3.4 | Pulizia spiagge pubbliche ed altre aree demaniali marittime, secondo il calendario stabilito                                                                 | Verifica delle attrezzature e personale presente per le operazioni di pulizia spiagge                                                                                    | 90% del personale in servizio come da calendario                                                                    | 100 EUR/giorno     |

|  |  |     |                          |       |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                          |                    |
|--|--|-----|--------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  |  |     |                          | 2.3.5 | Pulizia, lavaggio e disinfezione cestini e containers per rifiuti posizionati su strada o nelle aree pubbliche secondo il calendario stabilito | Verifica, a campione, delle operazioni di pulizia dei cestini e dei contenitori presenti ivi compresa la sostituzione dei sacchetti.            | 95% servizio mensile effettuato                                          | 500 EUR/mese       |
|  |  |     |                          | 2.3.6 | Prestazione di ogni altro servizio di spazzamento e pulizia aree pubbliche secondo il calendario stabilito                                     | Controllo a campione delle attività connesse con le operazioni dello spazzamento meccanico e manuale                                            | 100% del servizio accessorio eseguito entro le 24 ore dall'inizio        | 100 EUR/infrazione |
|  |  | 2,4 | Attività non programmate |       |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                          |                    |
|  |  |     |                          | 2.4.1 | Rimozione rifiuti e pulizia a seguito di incidenti stradali o su aree urbane                                                                   | Verifica della rimozione rifiuti dopo incidenti                                                                                                 | 100% area pulita dopo 2 ore dall'evento                                  | 250 EUR/infrazione |
|  |  |     |                          | 2.4.2 | Rimozione di carcasse di animali su aree urbane                                                                                                | Verifica delle corrette operazioni ivi compresa il controllo della ASL                                                                          | 100% area pulita dopo 2 ore dall'evento                                  | 50 EUR/infrazione  |
|  |  |     |                          | 2.4.3 | Esecuzione pulizia straordinaria a seguito di eventi interessanti il territorio comunale                                                       | Verifica in loco delle operazioni effettuate                                                                                                    | 100% area pulita dopo 6 ore dall'evento                                  | 250 EUR/infrazione |
|  |  |     |                          | 2.4.4 | Esecuzione pulizia supplementare durante il periodo estivo di spiagge ed altre aree demaniali marittime                                        | Verifica in loco delle operazioni effettuate e controllo del personale stagionale impiegato nel rispetto dell'elenco presentato in sede di gara | 100% area pulita entro le 24 ore dall'inizio della pulizia supplementare | 250 EUR/infrazione |

|          |                |            |                        |       |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                   |                                                                                                        |                           |
|----------|----------------|------------|------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|          |                |            |                        | 2.4.5 | Intervento per rimozione domiciliare di rifiuti ingombranti a seguito di chiamata (servizio on-call) dell'utenza                                                                                           | Verifica, a campione, degli interventi effettuati e del funzionamento del numero verde                            | Intervento domiciliare entro 48h dalla chiamata                                                        | 100 EUR/infrazione        |
|          |                |            |                        | 2.4.6 | Disponibilità ore 24 di una squadra ad intervento rapido per le emergenze composta da almeno tre elementi (1 autista + 2 operatori) e di un veicolo pick-up                                                | Verifica composizione della squadra e del mezzo adibito e funzionamento numero verde                              | Tempo di mobilitazione 1h dalla chiamata                                                               | 250 EUR/infrazione        |
| <b>3</b> | <b>Veicoli</b> | <b>3,1</b> | <b>Gestione flotta</b> |       |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                   |                                                                                                        |                           |
|          |                |            |                        | 3.1.1 | Verifica tecnica di idoneità dei veicoli in servizio                                                                                                                                                       | Verifica dei mezzi in corso di esecuzione del servizio                                                            | 100% controlli esito positivo                                                                          | 50 EUR/veicolo            |
|          |                |            |                        | 3.1.2 | Presenza sui veicoli in servizio del logo dell'Amministrazione come da format approvato                                                                                                                    | Controllo visivo                                                                                                  | 100% veicoli in circolazione dotati di logo                                                            | 25 EUR/veicolo/giorno     |
|          |                |            |                        | 3.1.3 | Disponibilità dei veicoli come da PIANO ESECUZIONE SERVIZI. In caso di indisponibilità di un veicolo fermo per manutenzione o rottura, sua sostituzione in servizio con uno di caratteristiche equivalenti | Verifica e presa d'atto delle eventuali sostituzione mezzi                                                        | Max. n.1 autocarro e n.2 altri veicoli indisponibili su base giornaliera. Loro sostituzione entro 24h. | 250 EUR/infrazione/giorno |
|          |                |            |                        | 3.1.4 | Verifica tecnica di idoneità delle aree di parcheggio, ricovero, officina per manutenzione e riparazione dei veicoli                                                                                       | Verifica aree adibite al ricovero dei mezzi e del personale, secondo quanto indicato nel PIANO ESECUZIONE SERVIZI | 100% controlli esito positivo                                                                          | 50 EUR/infrazione         |



|          |                        |            |                                      |       |                                                                                                                                               |                                                                    |                                                                             |                   |
|----------|------------------------|------------|--------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|          |                        |            |                                      | 3.1.5 | Corretto funzionamento dei dispositivi di tracciamento (GPS tracking system) a bordo dei veicoli equipaggiati                                 | Controllo dei dispositivi installati                               | 100% controlli esito positivo                                               | 25 EUR/infrazione |
| <b>4</b> | <b>Customer Care</b>   | <b>4,1</b> | <b>Call centre e servizi on-call</b> |       |                                                                                                                                               |                                                                    |                                                                             |                   |
|          |                        |            |                                      | 4.1.1 | Risposta dell'operatore nei tempi previsti dal PIANO ESECUZIONE SERVIZI approvato dall'Ente Appaltante                                        | Verifica e controllo con interventi mirati a campione              | 95% rispetto tempi di risposta su base mensile                              | 50 EUR/mese       |
|          |                        |            |                                      | 4.1.2 | Registrazione complaints (proteste, segnalazione disservizi, etc.) da parte dell'utenza                                                       | Verifica e controllo con interventi mirati a campione              | 99% complaints registrati su base mensile                                   | 50 EUR/mese       |
|          |                        |            |                                      | 4.1.3 | Prenotazione dei servizi on-call (es. raccolta domiciliare rifiuti ingombranti) nei tempi previsti dall'PIANO ESECUZIONE SERVIZI ed approvati | Verifica e controllo con interventi mirati a campione              | 95% esecuzione del servizio di rimozione garantito entro 48h dalla chiamata | 100 EUR/mese      |
|          |                        |            |                                      | 4.1.4 | Rispetto dei criteri di etichetta, cortesia e professionalità nel dialogo con l'utenza                                                        | Verifica e controllo con interventi mirati a campione              | max. no. 5 complaints/mese ricevuti dall'utenza                             | 50 EUR/mese       |
| <b>5</b> | <b>Data Management</b> | <b>5,1</b> | <b>Documentazione e reporting</b>    |       |                                                                                                                                               |                                                                    |                                                                             |                   |
|          |                        |            |                                      | 5.1.1 | Fornitura ed aggiornamento di applicativo informatico (off- e on-line) sul tracciamento veicoli e dati di raccolta                            | Controllo dei dispositivi "transponder" installati sui contenitori | 95% controlli esito positivo                                                | 50 EUR/mese       |

|  |  |  |  |       |                                                                                                     |                                                                                                                                                                     |                                                                          |                                 |
|--|--|--|--|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  |  |  |  | 5.1.2 | Preparazione ed invio calendario mensile del servizio per approvazione                              | Verifica esatto adempimento                                                                                                                                         | Invio calendario entro il 25 del mese precedente alla scadenza           | 25 EUR/giorno di ritardo        |
|  |  |  |  | 5.1.3 | Preparazione ed invio report mensile su modello approvato                                           | Verifica esatto adempimento                                                                                                                                         | Invio report entro il 15 del mese successivo alla scadenza               | 25 EUR/giorno di ritardo        |
|  |  |  |  | 5.1.4 | Preparazione ed invio report semestrale su modello approvato                                        | Verifica esatto adempimento                                                                                                                                         | Invio report entro il 20 del mese successivo alla scadenza               | 25 EUR/giorno di ritardo        |
|  |  |  |  | 5.1.5 | Preparazione ed invio mensile delle controdeduzioni sulle infrazioni rilevate                       | Verifica, in contraddittorio, delle controdeduzioni sulle sanzioni proposte dall'Ente Appaltante ed eventuale applicazione delle sanzioni a decurtazione del canone | Invio controdeduzioni entro 5 gg. dalla ricezione della lista infrazioni | Decadenza delle controdeduzioni |
|  |  |  |  | 5.1.6 | Partecipazione a meeting mensile con l'Amministrazione per la risoluzione delle infrazioni maggiori | Controllo della partecipazione e verifica delle motivazioni del soggetto aggiudicatario                                                                             | Partecipazione 100% meetings con titolare od invio sostituto             | Decadenza delle motivazioni     |
|  |  |  |  | 5.1.7 | Partecipazione a meeting semestrale con l'Amministrazione sullo stato del servizio                  | Controllo della partecipazione e verifica delle motivazioni del soggetto aggiudicatario                                                                             | Partecipazione 100% meetings con titolare od invio sostituto             | 100 EUR/infrazione              |

|          |                      |            |                                                           |       |                                                                                                                                               |                                                                                 |                                                  |                                                                         |
|----------|----------------------|------------|-----------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|          |                      |            |                                                           | 5.1.8 | Preparazione e fornitura di dati del servizio su formato cartaceo e/o SW a richiesta dell'Amministrazione                                     | Verifica e controlli periodici                                                  | Invio dati entro 3 gg. dal ricevimento richiesta | 25 EUR/giorno di ritardo                                                |
| <b>6</b> | <b>Conformità</b>    | <b>6,1</b> | <b>Controlli qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro</b> |       |                                                                                                                                               |                                                                                 |                                                  |                                                                         |
|          |                      |            |                                                           | 6.1.1 | Verifica conformità a norme ISO come previsto dal PIANO ESECUZIONE SERVIZI                                                                    | Controlli certificazioni ISO presentate in sede di gara e loro applicazioni     | 100% controlli esito positivo                    | l'Amm.ne si riserva il diritto di valutare la rescissione del contratto |
|          |                      |            |                                                           | 6.1.2 | Esecuzione controlli qualità' interni sul servizio come previsto dal PIANO ESECUZIONE SERVIZI                                                 | Controlli, a campione, dei singoli servizi proposti dal soggetto aggiudicatario | 100% controlli esito positivo                    | l'Amm.ne si riserva il diritto di valutare la rescissione del contratto |
|          |                      |            |                                                           | 6.1.3 | Rispetto normative sull'Ambiente, esecuzione controlli ambientali come previsto dal PIANO ESECUZIONE SERVIZI                                  | Controlli, a campione, dei singoli servizi proposti dal soggetto aggiudicatario | 100% controlli esito positivo                    | l'Amm.ne si riserva il diritto di valutare la rescissione del contratto |
|          |                      |            |                                                           | 6.1.4 | Rispetto normative sulla sicurezza sul lavoro, gestione piano di sicurezza ed esecuzione controlli come previsto dal PIANO ESECUZIONE SERVIZI | Controlli, a campione, dei singoli servizi proposti dal soggetto aggiudicatario | 100% controlli esito positivo                    | l'Amm.ne si riserva il diritto di valutare la rescissione del contratto |
| <b>7</b> | <b>HR/Perso nale</b> | <b>7,1</b> | <b>Amministrazione e personale</b>                        |       |                                                                                                                                               |                                                                                 |                                                  |                                                                         |
|          |                      |            |                                                           | 7.1.1 | Assunzione/riassunzione del personale secondo la normativa vigente                                                                            | Verifiche ed ispezioni                                                          | 100% controlli esito positivo                    | Sanzioni secondo la legge                                               |

|  |  |     |                           |       |                                                                                                                                        |                                                                                                         |                                                                                                             |                          |
|--|--|-----|---------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  |  |     |                           | 7.1.2 | Versamento contributi previdenziali ed assicurativi                                                                                    | Verifiche ed ispezioni                                                                                  | 100% controlli<br>esito positivo                                                                            | Sanzioni secono la legge |
|  |  |     |                           | 7.1.3 | Segnalazione infortuni/malattie del personale secondo la normativa vigente                                                             | Verifiche ed ispezioni                                                                                  | 100% controlli<br>esito positivo                                                                            | Sanzioni secono la legge |
|  |  |     |                           | 7.1.4 | Rispetto di ogni altra normativa vigente sulla gestione del personale                                                                  | Verifiche ed ispezioni                                                                                  | 100% controlli<br>esito positivo                                                                            | Sanzioni secono la legge |
|  |  | 7,2 | <b>Gestione personale</b> |       |                                                                                                                                        |                                                                                                         |                                                                                                             |                          |
|  |  |     |                           | 7.2.1 | Fornitura e sorveglianza sull'utilizzo dell'uniforme ed altro abbigliamento in dotazione al personale secondo PIANO ESECUZIONE SERVIZI | Verifiche ed ispezioni a campione                                                                       | 95% personale in servizio con uniforme approvata. Per il 5% inadempiente conformita' verificata entro 24 h. | 50 EUR/infrazione        |
|  |  |     |                           | 7.2.2 | Fornitura e sorveglianza sull'utilizzo dell'equipaggiamento e DPP in dotazione al personale secondo PIANO ESECUZIONE SERVIZI           | Verifiche ed ispezioni in loco                                                                          | 100% controlli<br>esito positivo                                                                            | 50 EUR/infrazione        |
|  |  |     |                           | 7.2.3 | Conduzione di sessioni di formazione del personale secondo il piano previsto dal PIANO ESECUZIONE SERVIZI                              | Controlli e verifiche dei corsi di aggiornamento del personale e dotazione dei dispositivi di sicurezza | Esecuzione programma di formazione secondo il calendario previsto                                           | 50 EUR/infrazione        |

|  |  |  |  |       |                                                                                                                                                           |                                |                                                  |             |
|--|--|--|--|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------|-------------|
|  |  |  |  | 7.2.4 | Supervisione sull'osservanza dei criteri di cortesia verso l'utenza, efficienza e professionalità' nella conduzione del servizio da parte degli operatori | Verifiche ed ispezioni in loco | max. no. 10 complaints/mese ricevuti dall'utenza | 50 EUR/mese |
|--|--|--|--|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------|-------------|