

COMUNE DI SANTA MARINELLA

(Provincia di Roma)

Servizio IX – Ufficio Ambiente e Grandi Opere - Riserva Naturale Macchiaionda

Appalto per l'affidamento del Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani con il metodo "Porta a Porta" e gestione dell'Ecocentro Comunale



"Indicatore chiave di prestazione" (*Key Performance Indicator o KPI*)
Allegato al Capitolato Speciale di appalto

Santa Marinella lì Dicembre 2015

Responsabile del procedimento Arch. Vincenzo Maia

N°	Category	N°	Sub-Category	N°	Attività a cura del Gestore	Azioni di controllo	Parametri minimi di performance
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 60% secondo anno 65% dal terzo anno fino alla fine del servizio
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
				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
				2.1.3	Disponibilità materiale del parco veicoli all'immissione in servizio (secondo il programma previsto nel PIANO ESECUZIONE SERVIZI)	Verifica della rispondenza e disponibilità 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. 100% veicoli disponibili a 10 gg. dall'inizio del servizio
				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

				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
				2.1.6	Disponibilità' dei Kit di attrezzature da consegnare all'utenza secondo il programma delle consegne previsto dal PIANO ESECUZIONE SERVIZI	Disponibilità' del kit attrezzature immesse in servizio dall'aggiudicatario rispetto al programma temporale	95% kit di attrezzature all'utenza disponibili alla data prevista
				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
				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
				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
				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
				2.1.11	Presa 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

				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
				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
				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
			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
				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

				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
			2.2.3			
			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.
			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 trasferimento dei rifiuti	100% rifiuti trasferiti nelle aree autorizzate
			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
			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
			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

				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 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 capacità massima
			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
			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
			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
			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
			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

				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
	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
				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
				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
				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
				2.4.5	Intervento per rimozione domiciliare di rifiuti ingombranti e RAEE 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
				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 pickup	Verifica composizione della squadra e del mezzo adibito e funzionamento numero verde	Tempo di mobilitazione 1h dalla chiamata
3	Veicoli	3,1	Gestione flotta				

				3.1.1	Verifica tecnica di idoneità' dei veicoli in servizio	Verifica dei mezzi in corso di esecuzione del servizio	100% controlli esito positivo
				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
				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.
				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
				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
4	Customer Care	4,1	Call centre e servizi on-call				
				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
				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

				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
				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
5	Data Management	5.1	Documentazione e reporting				
				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
				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
				5.1.3	Preparazione ed invio report mensile su modello approvato	Verifica esatto adempimento	Invio report entro il 15 del mese successivo alla scadenza
				5.1.4	Preparazione ed invio report semestrale su modello approvato	Verifica esatto adempimento	Invio report entro il 20 del mese successivo alla scadenza
				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
				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

				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
				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
6	Conformità	6,1	Controlli qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro				
				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
				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
				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
				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
7	HR/Personale	7,1	Amministrazione personale				
				7.1.1	Assunzione/riassunzione del personale secondo la normativa vigente	Verifiche ed ispezioni	100% controlli esito positivo

				7.1.2	Versamento contributi previdenziali ed assicurativi	Verifiche ed ispezioni	100% controlli esito positivo
				7.1.3	Segnalazione infortuni/malattie del personale secondo la normativa vigente	Verifiche ed ispezioni	100% controlli esito positivo
				7.1.4	Rispetto di ogni altra normativa vigente sulla gestione del personale	Verifiche ed ispezioni	100% controlli esito positivo
		7,2	Gestione personale				
				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% inadempienze conformita' verificata entro 24 h.
				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 esito positivo
				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
				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
			Totale	65			