

## **ALLEGATO C**

Linee Guida dei contratti/disciplinari tecnici:

### **Per il servizio di gestione e riscossione della TARI**

- Definizione delle attività oggetto del servizio di igiene urbana (gestione dei rifiuti urbani ed assimilati) sulla base delle descrizione analitica contenuta nella relazione di accompagnamento al Piano Finanziario 2020. Le attività di gestione della riscossione della TARI in applicazione della L. 147/2013 (L. Stabilità 2014) includono l'attività di accertamento, riscossione e riversamento mensile, formazione ed adozione di tutti gli atti necessari e funzionali a tal fine e, in particolare, ad emettere gli avvisi di pagamento inerenti il tributo e a stare in giudizio per le eventuali controversie concernenti il tributo. Nello specifico comprendono aggiornamento software per la gestione TARI, attività di gestione delle dichiarazioni, allineamento nucleo familiare da anagrafe, riscossione ordinaria (emissione avvisi di pagamento e relativa rendicontazione), attività di accertamento e riscossione TARI per omessa o infedele denuncia, gestione del contenzioso, gestione commerciale dell'utenza a mezzo di contact center, call center, sito on line, sistema di crm (customer relationship management) e gestione del sistema informativo di supporto alle attività indicate, reportistiche e banche dati.
- La durata del contratto/disciplinare sia fissata a decorrere dal 1 dicembre 2019 in anni 18 fino al 26 giugno 2038 e comunque in ogni caso sia coerente con la durata dell'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, fatto salve eventuali modifiche normative.
- Veritas S.p.A. deve predisporre una rendicontazione sugli importi TARI riscossi con frequenza mensile ed entro la fine del mese successivo, con riferimento alle somme incassate a tutto il mese precedente.
- Il corrispettivo del servizio sia determinato in coerenza con le previsioni del nuovo MTR approvato dall'ARERA e il relativo valore deve essere ricompreso nel corrispettivo del servizio di gestione integrata dei rifiuti.-
- Il pagamento del corrispettivo, ricompreso nel corrispettivo del servizio gestione integrata dei rifiuti, avverrà contestualmente con cadenza mensile, entro 30 giorni dalla data di ricezione della fattura.
- Previsione della possibilità per il Comune di Venezia della più ampia facoltà di procedere, attraverso gli uffici comunali, a controlli e verifiche sul livello di servizio reso, sullo stato di applicazione del contratto e sull'osservanza delle disposizioni stabilite dalla vigente normativa.
- Prevedere specifici standard quali-quantitativi per l'erogazione del servizio.
- Prevedere specifiche sanzioni e penali in caso di inadempimenti da parte del gestore.
- Prevedere l'eventuale possibilità di recesso anticipato dal disciplinare nel caso in cui il procedimento di iscrizione all'elenco ANAC di Veritas S.p.A. non dovesse concludersi positivamente.

### **Per il servizio di derattizzazione, disinfezione e disinfestazione:**

- Il servizio di derattizzazione e disinfestazione si svolge su suolo pubblico comunale (calli, campi, vie, aree verdi) e negli edifici pubblici di proprietà del Comune escluse quelle aree date in affitto o concessione a terzi. Gli animali che interessano questo servizio sono quelli di importanza igienico-sanitaria, quali ad esempio i ratti ed alcuni invertebrati ( vespe, calabroni, scarafaggi, zanzare ed acari).
- Su segnalazione dei Servizi Sociali, il Gestore deve intervenire con disinfezione e sgombero dei locali nelle situazioni di di disagio abitativo.
- Il Servizio, inoltre, si deve occupare della rimozione di carcasse di animali dal suolo pubblico.
- La durata del contratto/disciplinare sia fissata a decorrere dal 1 dicembre 2020 in anni 5 fino al 30 novembre 2024.
- Il corrispettivo per l'erogazione del servizio sia pari a € 850.089 (IVA esclusa) all'anno e sia soggetto all'aggiornamento annuale dell'indice Istat Foi.
- Il pagamento del corrispettivo avverrà con cadenza semestrale, entro 30 giorni dalla data di ricezione della fattura.
- Prevedere specifici standard quali-quantitativi per l'erogazione del servizio.
- Previsione della possibilità per il Comune di Venezia della più ampia facoltà di procedere, attraverso gli uffici comunali, a controlli e verifiche sul livello di servizio reso, sullo stato di applicazione del contratto e sull'osservanza delle disposizioni stabilite dalla vigente normativa.
- Prevedere specifiche sanzioni e penali in caso di inadempimenti da parte del gestore.
- Prevedere l'eventuale possibilità di recesso anticipato dal disciplinare nel caso in cui il procedimento di iscrizione all'elenco ANAC di Veritas S.p.A. non dovesse concludersi positivamente.

**Per il servizio di gestione dei percorsi in quota su passerelle in caso di alta marea:**

- Le attività di gestione dei percorsi in quota su passerelle in caso di alta marea includono: la manutenzione e la sostituzione delle attrezzature (tavole e cavalletti); la movimentazione dei materiali ad inizio e fine stagione mareografica da e verso i siti di stoccaggio; la costituzione di un efficiente sistema di reperibilità del personale che sia in grado di garantire efficace e rapida operatività in caso di eventi di alta marea; la messa in opera dei percorsi in funzione del livello di marea previsto e il loro presidio nel corso dell'evento; in caso di eventi ravvicinati, l'eventuale apertura e chiusura dei varchi necessari alla viabilità pedonale; in caso di eventi che, per l'evoluzione della situazione meteo, arrivino a superare la soglia di criticità di + 120 cm, la tempestiva rimozione e messa in sicurezza di quei percorsi a quota tale da avere un rischio di galleggiamento delle passerelle, e loro successivo riallestimento al rientro del livello di marea sotto la soglia di criticità; al raggiungimento del livello di marea di + 140 cm l'attivazione del percorso "Stazione Ferrovia – pontile ACTV" in quanto la stazione assume la funzione di Centro di Accoglienza della Protezione Civile; la garanzia dell'accesso alla Basilica di San Marco nella fascia oraria compresa tra le ore 9.00 e le ore 18.00 per previsioni di marea superiori a + 65 cm; al ritorno della normalità, l'accatastamento nei diversi siti delle passerelle costituenti i percorsi; in caso di eventi

straordinari (ad es. manifestazioni sportive e celebrazioni civili o religiose), o di periodi di intenso afflusso turistico (ad es. carnevale, capodanno, ecc.), su ordinanza dirigenziale per motivi di sicurezza, la rimozione di alcuni percorsi e l'accatastamento massivo dei materiali in luoghi sicuri.

- VERITAS S.p.A. collabora con il Centro Previsione e Segnalazione Maree all'aggiornamento annuale dell'Atlante dei percorsi in quota su passerelle del centro storico e delle isole di Venezia, che è lo strumento che individua i percorsi su passerella.
- VERITAS S.p.A. interviene a seguito di avviso di marea emesso dal Centro Previsione e Segnalazione Maree del Comune di Venezia per allestire i percorsi in quota individuati nell'Atlante dei percorsi in quota su passerelle del centro storico e delle isole di Venezia, in funzione del livello di marea previsto.
- La durata del contratto/disciplinare sia fissata a decorrere dal 1 dicembre 2019 in anni 18 fino al 26 giugno 2038 e comunque in ogni caso sia coerente con la durata dell'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, fatto salve eventuali modifiche normative e salve modifiche strutturali e funzionali tali da rendere non più necessari i percorsi su passerelle.
- Il corrispettivo massimo per l'erogazione del servizio per l'anno 2020 sia pari a € 617.270,96 (IVA esclusa) all'anno e sia soggetto all'aggiornamento annuale dell'indice Istat Foi; il corrispettivo dovrà essere aggiornato anche in funzione delle variazioni, che nel tempo possono verificarsi, della lunghezza complessiva dei percorsi su passerelle.
- Poiché i costi del servizio comprendono costi fissi e costi variabili, e questi ultimi sono dipendenti dal numero di avvisi di marea per livelli  $\geq +90\text{cm}$ , nel calcolo del corrispettivo effettivo sia applicata una modulazione della parte variabile in fasce in funzione del numero di avvisi.
- Il pagamento del corrispettivo avverrà successivamente al termine della stagione mareografica previsto alla data del 30 aprile, entro 30 giorni dalla data di ricezione della fattura.
- Previsione della possibilità per il Comune di Venezia della più ampia facoltà di procedere, attraverso gli uffici comunali, a controlli e verifiche sul livello di servizio reso, sullo stato di applicazione del contratto e sull'osservanza delle disposizioni stabilite dalla vigente normativa.
- Prevedere specifici standard quali-quantitativi per l'erogazione del servizio.
- Prevedere specifiche sanzioni e penali in caso di inadempimenti da parte del gestore.
- Prevedere l'eventuale possibilità di recesso anticipato dal disciplinare nel caso in cui il procedimento di iscrizione all'elenco ANAC di Veritas S.p.A. non dovesse concludersi positivamente.