

**C.A.A.T.**  
**CENTRO AGRO-ALIMENTARE DI TORINO S.C.P.A.**



**APPALTO SERVIZI AMBIENTALI 2026-2028**  
PRESSO IL C.A.A.T. S.C.P.A.  
STRADA DEL PORTONE N. 10 - 10095 GRUGLIASCO (TO)

***MODELLO KPI (Key Performance Indicator)***

N°	Attività a cura del Gestore	Azioni di controllo	Parametri minimi di performance	Sanzioni
<b>1</b>	<b>OBIETTIVI STRATEGICI</b>			
<b>1.1</b>	<b>Servizio di Raccolta differenziata</b>			
1.1.1	Raggiungimento degli obiettivi annuali di raccolta differenziata secondo quanto previsto nel Progetto di Gestione, presentato in sede di gara dall'Appaltatore all'interno dell'Offerta Tecnica e comunque non meno di quanto indicato nel CTP (il "Progetto di gestione")	Verifica a campione delle percentuali raggiunte	Dall'avvio del servizio e fino al termine del periodo contrattuale secondo i report mensili forniti dal Gestore del servizio pubblico	Fino a 5 punti %, per ogni punto: 2,000 EUR Sopra 5 punti %: L'Amm.ne si riserva il diritto di valutare la rescissione del contratto
<b>2</b>	<b>OPERATION</b>			
<b>2.1</b>	<b>Mobilizzazione iniziale</b>			
2.1.1	Modifiche del Piano di Gestione per approvazione da parte del CAAT, che dovessero rendersi necessarie al fine del raggiungimento degli obiettivi dell'Appalto.	Verifica del raggiungimento degli obiettivi dell'Appalto e richiesta di modifiche al Piano di gestione da presentare alla Committente entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla richiesta	Presentazione nei termini di corrispondenza	50 EUR/giorno di ritardo con massimo di 30 gg. Obbligo di rettifica del Piano rispetto ai contenuti del progetto tecnico presentato in sede di gara
2.1.2	Emissione ordini acquisto automezzi (secondo il programma previsto nel Piano di Gestione)	Verifica degli ordini di acquisto dei mezzi sulla base del programma temporale presentato dal soggetto aggiudicatario	100% ordini di acquisto emessi alla data prevista	500 EUR/giorno di ritardo
2.1.3	Disponibilità materiale del parco veicoli all'immissione in servizio (secondo il programma previsto nel Piano di Gestione) prima dell'immissione in servizio	Verifica della rispondenza e disponibilità del parco veicoli rispetto a quello presentato in sede di gara	100% veicoli disponibili.	1.000 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	100 EUR per ogni veicolo non ritenuto a norma e quindi non idoneo
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 di Gestione	Verifica degli ordini delle attrezzature materiali sulla base del programma temporale presentato dal soggetto aggiudicatario	100% ordini di acquisto emessi alla data prevista	500 EUR/giorno di ritardo
2.1.9	Rimozione dei contenitori ed altre attrezzature non più utilizzati per il servizio o obsoleti (secondo il Progetto di Gestione)	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 di Gestione)	Verifica della dislocazione delle nuove attrezzature	100% dislocazione nuove attrezzature entro 30 gg. dalla data di inizio del servizio	50 EUR/giorno di ritardo

<b>2.2 Raccolta e trasporto dei rifiuti all'interno del CAAT</b>				
2.2.1	Raccolta per ogni singola utenza	Verifica e controllo delle operazioni di raccolta	100% per ogni tipo di utenza (domestica, non domestica) raggiunta sulla base della frequenza definita dal Progetto di Gestione	500 EUR/giorno di mancata effettuazione del servizio seppur parziale
2.2.2	Continuità del servizio di raccolta per ogni singola utenza	Verifica e controllo delle operazioni di raccolta sugli utenti	Non ammesse utenze non servite per due volte consecutive per ogni tipologia di rifiuto, sulla base della frequenza definita dal programma	100 EUR/infrazione per ogni utenza
2.2.4	Raccolta rifiuti abbandonati e pulizia aree circostanti	Verifica e controllo dei rifiuti abbandonati	100% rifiuti abbandonati raccolti entro le frequenze minime indicate nel CTP.	500 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 trasfereza dei rifiuti	100% rifiuti trasferiti nelle aree autorizzate	250 EUR/infrazione
2.2.6	Ammassamento per flussi omogenei 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	1.000 EUR/infrazione Per infrazioni ripetute il CAAT si riserva il diritto di valutare la risoluzione del contratto.
2.2.7	Mancata fornitura o manutenzione/sostituzione di contenitori rifiuti	Verifica a campione	max. no. 3 reclami/mese ricevuti dall'utenza	500 EUR/infrazione
2.2.8	Mancato lavaggio dei contenitori dei rifiuti secondo le modalità e tempistiche previste dal Progetto di Gestione	Verifica a campione	max. no. 5 reclami/mese ricevuti dall'utenza	500 EUR/infrazione
<b>2.3 Deposito Temporaneo</b>				
2.3.1	Pulizia e decoro all'interno del Deposito Temporaneo	Verifiche e controlli periodici da parte del CAAT	100% controlli positivo	500 EUR/infrazione
2.3.2	Attivazione bypass	Verifiche e controlli periodici da parte del CAAT	100% controlli positivo	500 EUR/infrazione
2.3.3	Corretta gestione del Deposito Temporaneo, secondo quanto stabilito dal Progetto di Gestione e dalla normativa vigente	Verifiche e controlli periodici da parte del CAAT	100% controlli positivo	2.000 EUR/infrazione. Per infrazioni ripetute il CAAT si riserva il diritto di valutare la risoluzione del contratto.
2.3.4	Completezza dei mezzi e delle attrezzature all'interno del Deposito Temporaneo	Verifiche e controlli periodici da parte del CAAT	100% controlli positivo	500 EUR/infrazione
<b>2.4 Spazzamento pulizia strade ed altre aree</b>				
2.4.1	Spazzamento manuale delle strade ed aree secondo il calendario stabilito	Verifica del personale presente in zona delle aree di spazzamento, orari tempi e percorrenze	100% del personale in servizio giornaliero secondo le frequenze minime stabilite nel CTP	500 EUR/infrazione
2.4.2	Spazzamento meccanico delle strade ed aree secondo il calendario stabilito	Verifica delle spazzatrici presenti sul territorio, orari tempi e percorrenze	100% ore/mese effettuate come da calendario	500 EUR/infrazione

2.4.3	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.	100% servizio mensile effettuato	500 EUR/infrazione
-------	--	--	----------------------------------	--------------------

### 3 VEICOLI

#### 3.1 Gestione flotta

3.1.1	Verifica tecnica di idoneità dei veicoli in servizio	Verifica, a campione dei mezzi in corso di esecuzione del servizio	100% controlli esito positivo	500 EUR/veicolo risultato non idoneo
3.1.3	Disponibilità dei veicoli come da Piano di Gestione. 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 dell'eventuale sostituzione dei mezzi	100% dei veicoli previsti. Loro entro 24h.	250 EUR/infrazione/veicolo/giorno
3.1.4	Verifica tecnica di idoneità delle aree di parcheggio, ricovero, dei veicoli	Verifica aree adibite al ricovero dei mezzi e del personale, secondo quanto indicato nel Piano di Gestione	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	500 EUR/infrazione

### 4 CUSTOMER CARE

#### 4.1 Call center e servizi on-call

4.1.1	Risposta dell'operatore nei tempi previsti dal Piano di Gestione approvato dall'Ente Appaltante	Verifica e controllo con interventi mirati a campione	100% rispetto tempi di risposta secondo il progetto presentato dal soggetto aggiudicatario	10 EUR/minuto ritardo
4.1.2	Registrazione compliants (proteste, segnalazione disservizi, etc.) da parte dell'utenza	Verifica e controllo con interventi mirati a campione	100% reclami registrati su base mensile	50 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 reclami/mese ricevuti dall'utenza	50 EUR/reclamo oltre i sei reclami
4.1.5	Mancata risposta operatore	Verifica e controllo con interventi mirati a campione	max. no. 3 reclami/mese ricevuti dall'utenza	500 EUR/infrazione

### 5 DATA MANAGEMENT

#### 5.1 Documentazione e reporting

5.1.1	Mesa a disposizione del software per la trasmissione dei report giornalieri	Verifica e controllo del software	100% dei report giornalieri trasmessi tramite software	100 EUR/giorno mancato accesso al software da parte della Committente
5.1.2	Preparazione ed invio report giornaliero su modello approvato	Verifica esatto adempimento	Invio report entro il 22:00	25 EUR/giorno di ritardo per ogni dato mancante
5.1.3	Preparazione ed invio report mensile su modello approvato	Verifica esatto adempimento	Invio report entro il 5 del mese successivo alla scadenza	100 EUR/giorno ritardo per ogni dato mancante
5.1.4	Preparazione ed invio report riepilogativo delle partite abbandonate e delle partite conferite presso il Deposito Temporaneo secondo la procedura di cui all'Allegato 10	Verifica esatto adempimento	Invio report entro il 5 del mese successivo alla scadenza	25 EUR/giorno ritardo per ogni dato mancante
5.1.5	Preparazione ed invio report dei rifiuti speciali su modello approvato	Verifica esatto adempimento della procedura di cui al par 13.4 del CTP	Invio report entro 5 giorni dal ritrovamento e osservanza della procedura di cui al par. 13.4 del CTP	2.000 EUR/infrazione. Per infrazioni ripetute il CAAT si riserva il diritto di valutare la risoluzione del contratto.

5.1.6	Preparazione ed invio report settimanale riepilogativo dei servizi svolti	Verifica adempimento	esatto	Invio report entro il mercoledì della settimana successiva	25 EUR/giorno ritardo per ogni dato mancante
5.1.7	Preparazione ed invio report trimestrale su modello approvato	Verifica adempimento	esatto	Invio report entro il 20 del mese successivo alla scadenza	25 EUR/giorno di ritardo
5.1.8	Preparazione ed invio report annuale su modello approvato	Verifica adempimento	esatto	Invio report entro il 20 gennaio dell'anno successivo	25 EUR/ giorno di ritardo
5.1.9	Predisposizione e gestione della documentazione amministrativa volta ad assicurare il regolare trasporto dei rifiuti speciali sul portale RENTRI	Verifica adempimento	esatto	Invio documentazione al CAAT entro le tempistiche previste	5.000 EUR/infrazione.
5.1.10	Preparazione ed invio delle controdeduzioni secondo le tempistiche contrattualmente previste sulle infrazioni rilevate	Verifica contraddittorio delle controdeduzioni sulle sanzioni proposte dall'Ente Appaltante ed eventuale applicazione delle sanzioni a decurtazione del canone	in	Invio controdeduzioni entro 10 gg. dalla ricezione della lista infrazioni	Decadenza delle controdeduzioni
5.1.11	Partecipazione a meeting mensile con la Committenza per la risoluzione delle criticità	Controllo partecipazione verifica motivazioni del soggetto aggiudicatario	della e delle del	Partecipazione 100% meetings con titolare od invio sostituto	Decadenza delle motivazioni
5.1.12	Partecipazione a meeting semestrale con la Committenza sullo stato del servizio	Controllo partecipazione verifica motivazioni del soggetto aggiudicatario	della e delle del	Partecipazione 100% meetings con titolare od invio sostituto	500 EUR/infrazione
5.1.13	Preparazione e fornitura di dati del servizio su formato cartaceo e/o SW a richiesta della Committenza	Verifica e controlli periodici		Invio dati entro 48 ore dal ricevimento richiesta	25 EUR/giorno di ritardo
<b>6 CONFORMITA'</b>					
<b>6.1 Controlli qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro</b>					
6.1.2	Esecuzione controlli qualità sul servizio come previsto dal Piano di Gestione	Controlli, campione, singoli proposti soggetto aggiudicatario	a dei servizi dal	100% controlli esito positivo	Il CAAT si riserva il diritto di valutare la risoluzione del contratto
6.1.3	Rispetto normative sull'Ambiente, esecuzione controlli ambientali	Controlli, campione, singoli proposti soggetto aggiudicatario	a dei servizi dal	100% controlli esito positivo	5.000 EUR/infrazione. Il CAAT si riserva il diritto di valutare la risoluzione del contratto.
6.1.4	Rispetto dell'applicazione dei Criteri Ambientali Minimi (CAM)	Controlli a campione		Verifica dei criteri adottati	100/EUR per infrazione riscontrata
6.1.5	Rispetto normative sulla sicurezza sul lavoro, gestione piano di sicurezza ed esecuzione controlli	Controlli, campione, singoli proposti soggetto aggiudicatario	a dei servizi dal	100% controlli esito positivo	5.000 EUR/infrazione. Il CAAT si riserva il diritto di valutare la risoluzione del contratto
<b>7 PERSONALE</b>					
<b>7.1 Amministrazione personale</b>					

7.1.1	Assunzione/riassunzione del personale secondo la normativa vigente	Verifiche ispezioni	ed	100%	controlli	esito	Sanzioni secondo la legge
7.1.2	Versamento contributi previdenziali ed assicurativi	Verifiche ispezioni	ed	100%	controlli	esito	Sanzioni secondo la legge
7.1.3	Segnalazione infortuni/malattie del personale secondo la normativa vigente	Verifiche ispezioni	ed	100%	controlli	esito	Sanzioni secondo la legge
7.1.4	Rispetto di ogni altra normativa vigente sulla gestione del personale	Verifiche ispezioni	ed	100%	controlli	esito	Sanzioni secondo la legge
<b>7.2</b>	<b>Gestione personale</b>						
7.2.1	Fornitura e sorveglianza sull'utilizzo dell'uniforme ed altro abbigliamento in dotazione al personale	Verifiche ispezioni campione	ed	100%	personale in servizio con uniforme approvata. Per il 5% inadempiente	in	150 EUR/infrazione
7.2.2	Fornitura e sorveglianza sull'utilizzo dell'equipaggiamento e DPP in dotazione al personale	Verifiche ispezioni in loco	ed	100%	controlli	esito	150 EUR/infrazione
7.2.3	Conduzione di sessioni di formazione del personale secondo quanto previsto dalla normativa vigente	Controlli e verifiche dei corsi di aggiornamento del personale dotazione dei dispositivi di sicurezza	Esecuzione		di programma di formazione secondo il calendario previsto	di	150 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 ispezioni in loco	ed	max.	no.	3	150 EUR/reclamo sopra i tre reclami
<b>8</b>	<b>NON CONFORMITA' NON CENSITE</b>						
8.2	Mancato rispetto di qualsiasi altro termine previsto dal Contratto, dal Progetto di Gestione o dal CTP						50/EUR per ogni giorno/frazione di tempo individuata
8.1	Per qualunque non conformità o disservizio, non rientrante nella casistica prevista	Controlli e verifiche con verbalizzato	100%	controllo	esito	positivo	1.500 EUR/non conformità Oltre le 10 violazioni l'Amm.ne si riserva il diritto di valutare la rescissione del contratto