



Unione europea.  
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO  
E DELLE POLITICHE SOCIALI



Presidenza del Consiglio dei Ministri  
*Dipartimento per gli Affari Regionali, il Turismo e lo Sport*



**Programma Operativo “Governance e Azioni di Sistema” FSE 2007 – 2013**  
**Obiettivo 1 – Convergenza**  
**Asse E “Capacità istituzionale”**

**Progetto di supporto e affiancamento operativo a favore degli Enti Pubblici delle Regioni**  
**“Obiettivo Convergenza”**  
**per l’implementazione della riforma del mercato dei**  
**Servizi Pubblici Locali a rilevanza economica**

# **LINEE GUIDA SUI CONTRATTI DI SERVIZIO**

**Aprile 2013**

**Convenzione tra Dipartimento Affari Regionali e Invitalia del 20 ottobre 2010**



EXECUTIVE SUMMARY .....	4
STRUTTURA DEL DOCUMENTO .....	6
Ambito di applicazione delle linee guida .....	6
Presupposti e finalità .....	6
Destinatari.....	8
Struttura e contenuti .....	8
CONTENUTO MINIMO DEI CONTRATTI DI SERVIZIO.....	10
SEZIONE I: Principi generali .....	10
1. Principi fondamentali della regolazione e del controllo dei servizi pubblici locali (e regionali) ..	10
2. Finalità e contenuto minimo del contratto di servizio .....	10
SEZIONE II: Durata, prestazioni, investimenti, risorse strumentali e condizioni di subentro.....	12
3. Durata del contratto di servizio e garanzia di continuità del servizio.....	12
4. Programma di esercizio e livelli quali-quantitativi del servizio .....	12
5. Programma degli investimenti.....	13
6. Conferimento all'affidatario di beni e risorse strumentali all'erogazione del servizio di proprietà dell'ente locale .....	13
7. Clausole pro-concorrenziali ai fini dei diritti di accesso e del subentro.....	13
SEZIONE III: Qualità del servizio, tutela degli utenti e indennizzi.....	14
8. Standard qualitativi.....	14
9. Carte della qualità dei servizi e condizioni generali di contratto.....	15
10. Indennizzi agli utenti .....	15
SEZIONE IV: Regolamentazione dei costi e degli introiti .....	16
11. Equilibrio economico-finanziario, tipologia di introiti e dinamica dei costi.....	16
12. I criteri per la definizione delle tariffe all'utenza e per il loro periodico aggiornamento.....	17
13. Corrispettivi e Compensazioni pubbliche.....	18

SEZIONE V: Monitoraggio e sanzioni .....	19
14. Premialità e sanzioni riferite agli obiettivi di qualità, efficienza, economicità e investimento .....	19
15. Controllo e monitoraggio del contratto di servizio, rendicontazione .....	19
16. Parere di congruità e obbligo di separazione contabile .....	20
17. Penali, sanzioni contrattuali e risoluzione anticipata del contratto.....	21
18. Comitato paritetico .....	21
SEZIONE VI: Disposizioni varie .....	22
19. Disciplina dell'indennizzo del gestore uscente e del subentro .....	22
20. Soluzione delle controversie tra gestore e Ente affidante.....	22
21. Modificazione successiva del contratto di servizio .....	22

## EXECUTIVE SUMMARY

I profondi mutamenti che hanno caratterizzato i servizi pubblici locali di rilevanza economica (SPL) negli ultimi anni sui piani istituzionale, gestionale e industriale evidenziano la necessità di riconsiderare le relazioni che disciplinano i rapporti tra gli enti locali e le società che li erogano. Il problema non si pone in modo univoco, ma presenta accentuate diversità a seconda delle caratteristiche dei servizi e dei settori, delle modalità di affidamento, degli assetti organizzativi e proprietari del gestore.

Nel caso dei servizi pubblici locali si instaura un rapporto trilaterale tra la pubblica amministrazione che affida il servizio, il soggetto gestore e, infine, gli utenti. Per tali servizi il rapporto tra ente locale e gestore – anche ai sensi dell’art. 113, c. 11 del TUEL – è disciplinato dal contratto di servizio, che dovrà «prevedere i livelli dei servizi da garantire e adeguati strumenti di verifica del rispetto dei livelli previsti» e contenere anche il riferimento agli impegni verso gli utenti da disciplinare in modo specifico nella carta della qualità dei servizi.

Le esigenze della regolamentazione del rapporto contrattuale tra ente locale e gestore cambiano in funzione della forma giuridica della società di gestione, del suo regime proprietario e delle modalità di affidamento; in altri termini, in relazione al tipo di controllo che l’ente committente e affidante esercita sul gestore del servizio.

In presenza di un soggetto terzo e del tutto autonomo (nelle ipotesi di gara e di società mista), restano estranee all’interesse e alle competenze dell’ente locale le questioni relative all’efficienza interna del gestore e alla sua economicità in quanto gli elementi che rilevano sono esclusivamente quelli relativi agli standard di qualità e di prestazione, alle tariffe all’utenza e agli eventuali trasferimenti compensativi. Le valutazioni in merito all’economicità o redditività delle condizioni economiche di offerta sono svolte dal medesimo soggetto in sede di presentazione dell’offerta tecnico-economica nella procedura di gara. Gli aspetti attinenti il bilancio e la gestione interna della società non incidono direttamente sulle scelte dell’ente locale se non per le possibili ricadute sulla qualità, sul prezzo del servizio e sul suo eventuale finanziamento tramite trasferimenti o compensazioni.

Il problema si pone molto diversamente per le gestioni *in house*; queste ultime, titolari di affidamenti diretti sono sottratte al regime di concorrenza e non vi sono pertanto adeguati incentivi alla ricerca di efficienza, efficacia e economicità e, più in generale, di performance positive. In coerenza con la disciplina comunitaria e con le più recenti disposizioni nazionali (art. 34 D.L. 179/2012, convertito con modifiche in Legge 17 dicembre 2012, n. 221), la soluzione *in house* è consentita ove il ricorso al mercato non consenta il conseguimento della “speciale missione” assegnata ai servizi. Ciò comporta da un lato la necessità di motivare questa scelta, dall’altro l’opportunità di superare la situazione di sottrazione alle regole di mercato promuovendo politiche di apertura alla liberalizzazione.

Il Contratto di servizio nell’*in house* dovrà quindi presentare, tra le proprie *mission* generali la promozione dell’efficienza o di altri obiettivi di performance (che variano in funzione delle specifiche criticità del settore e del bacino territoriale considerato), *in primis* per soddisfare le esigenze degli utenti e salvaguardare gli equilibri di finanza pubblica (e dunque tutelare i contribuenti e le generazioni future). Ciò peraltro assume

valenza sia in funzione delle motivazioni delle scelte, sia in direzione di un'apertura alla concorrenza. Il Contratto di servizio nell'*in house* è pertanto sia una modalità con cui si esercita il "controllo analogo", sia uno strumento di regolazione contenente meccanismi di incentivazione del tipo *price cap*, *subsidy cap* (o *cost cap*) reso indispensabile dall'esigenza di promuovere l'efficienza, l'efficacia e l'economicità del gestore pubblico. Una tale finalizzazione è resa ancora più cogente in alcune ultime disposizioni di legge che assoggettano l'accesso degli enti di governo ad alcune tipologie di finanziamenti o a risorse premiali al conseguimento dell'efficienza gestionale e della qualità del servizio (art. 3-*bis*, comma 4 del D.L. 13 agosto 2011, n. 138 (L. 144/2011 e s.m.i.) e comma 301 della Legge di Stabilità 24 dicembre 2012, n. 228 (ex art. 16-*bis* del D.L. 95/2012, in materia di TPL).

Laddove esista un'Autorità nazionale o regionale di regolazione, i contenuti del Contratto di servizio vengono definiti in coerenza con quanto eventualmente stabilito dall'Autorità in ordine alla determinazione degli obiettivi medi di qualità e di recupero di efficienza per le varie gestioni, spettando in ogni caso agli enti di governo locale la facoltà di fissare o richiedere l'offerta di livelli migliorativi/incrementali.

Occorre inoltre considerare un altro requisito di questa modalità di affidamento, vale a dire la proprietà interamente pubblica.<sup>1</sup> Ciò comporta una piena coincidenza tra proprietà e controllo per effetto della quale le conseguenze di qualunque discrasia sul terreno del conseguimento sia degli standard quali-quantitativi, sia degli obiettivi di efficienza e di economicità assegnati al gestore finiscono comunque per gravare sull'ente locale. Di conseguenza anche i tradizionali meccanismi incentivanti devono trovare un punto di ricaduta o di sutura con incentivi al *management* e ai dipendenti della società *in house*, in quanto le conseguenze economiche, positive o negative, del loro operare riguardano comunque lo stesso ente locale che li ha posti in essere.

Analogamente incongruente con la natura *in house* dei gestori si rivela un sistema sanzionatorio basato su penali monetarie data la coincidenza tra soggetto sanzionatore e azionista che finisce per trasformare il pagamento delle sanzioni in una mera partita di giro.

---

<sup>1</sup> I requisiti affinché l'affidamento *in house* sia legittimo, alla luce della consolidata giurisprudenza comunitaria e delle più recenti norme di riforma dei servizi pubblici locali "di rilevanza economica" sono riconducibili, come è noto, ai seguenti punti: a) capitale interamente pubblico, b) controllo analogo, c) prevalenza dell'attività esercitata con l'ente controllante.

## STRUTTURA DEL DOCUMENTO

### Ambito di applicazione delle linee guida

Le Linee Guida che seguono riguardano tutti i servizi pubblici locali e regionali (SPLR) a rilevanza economica, con esclusione del servizio di distribuzione del gas naturale e pertanto includono, per quanto riguarda i principali, i servizi di: gestione integrata dei rifiuti, servizio idrico integrato<sup>2</sup>, trasporto pubblico locale (TPL), trasporto ferroviario regionale e illuminazione pubblica.

In virtù dell'autonomia ordinamentale degli enti locali, questi possono decidere di utilizzare lo strumento del contratto di servizio anche per regolare i rapporti con gli affidatari di servizi pubblici locali privi di rilevanza economica (pur non essendo un obbligo a normativa vigente).

Le indicazioni delle Linee Guida sono comuni, salvo laddove le diverse modalità di affidamento ne condizionino il contenuto, relativamente a:

- modalità di determinazione di eventuali trasferimenti pubblici;
- oggetto e strumenti di monitoraggio;
- meccanismi di premi e sanzioni;
- disciplina dell'indennizzo del gestore uscente e del subentro;
- modificazione successiva del contratto di servizio.

In tali casi sono state inserite apposite note esplicative per segnalare la diversità dei contenuti.

Le Linee Guida tengono conto anche delle diverse specificità settoriali, sia pure in termini generali, proponendo formulazioni alternative laddove necessario. Ai fini di un maggior dettaglio seguiranno schemi di contratti-tipo o linee guida per i settori che ne presentano maggiore necessità.

### Presupposti e finalità

L'esigenza di migliorare il livello quali-quantitativo dei servizi e di ridurre le inefficienze gestionali, anche al fine di recuperare risorse da destinare agli investimenti in un quadro di vincoli economico-finanziari molto stringenti, caratterizza il settore dei SPLR. In questa prospettiva è fondamentale, attraverso il contratto di servizio introdurre efficaci strumenti di regolazione in grado di incentivare sia la qualità che l'efficienza

---

<sup>2</sup> Occorre al riguardo tener conto che a seguito dell'attribuzione delle competenze in materia di regolazione e di controllo dei servizi idrici all'Autorità per l'energia elettrica e il gas a quest'ultima è stata assegnata la funzione di predisporre una o più convenzioni tipo per la regolazione dei rapporti tra autorità competenti all'affidamento del servizio e soggetti gestori. Ciò significa che a una regolazione per contratto si sostituirà una regolazione con Autorità centrale che definisce tutti i contenuti principali delle Convenzioni, dalle tariffe alle sanzioni, ai livelli qualitativi minimi, salvo la facoltà per gli enti affidanti di prevedere livelli migliorativi.

del servizio.

In particolare, è necessario che in caso di affidamenti diretti o *in house*, la determinazione dei corrispettivi (a compensazione di obblighi di servizio pubblico, laddove rilevanti, come nel TPL) sia preceduta da un'analisi di congruità dalla quale discendano obiettivi di efficienza, efficacia e economicità da assegnare ai gestori per gli anni di vigenza del contratto, di cui deve anche essere assicurata la coerenza con quelli assegnati in sede di piano industriale. A tali obiettivi possono aggiungersi quelli più specificamente qualitativi che in ogni caso andranno successivamente monitorati sulla base di una rendicontazione periodica (il cui schema deve essere definito già in fase di contratto di servizio) e a cura di strutture tecnicamente competenti. Ai risultati del monitoraggio si lega poi un sistema di premi e sanzioni per il gestore coerente con il sistema di premialità interna del personale. In particolare è importante, ai fini della coerenza del sistema di incentivazione, che la remunerazione variabile degli amministratori esecutivi delle società *in house* sia collegata al raggiungimento dei predetti obiettivi. Anche nel caso di affidamenti tramite gara, sebbene non sia necessario effettuare la valutazione di congruità, l'efficienza e la qualità – che rilevano per l'ente affidante non in quanto azionista, ma nella sua qualità di committente e a tutela degli utenti – possono costituire obiettivi vincolanti per i gestori da conseguire in più anni (ad es. sulla base degli impegni esplicitati nel piano industriale o di offerta allegato all'offerta presentata in sede di gara) sulla base di quanto dichiarato in sede di gara per il servizio (è necessario pertanto che i documenti di gara permettano la sottoposizione di offerte su qualità e corrispettivi/tariffe modulate su più anni) o di quanto definito nel piano industriale presentato in sede di offerta, nel caso di selezione del socio operativo.

L'esperienza applicativa, infatti, dimostra proprio su questi aspetti una non adeguata regolazione che si aggiunge ad altre criticità che possono così sintetizzarsi di seguito:

- il perdurare di obiettivi quantitativi basati su livelli storici di servizi anziché sulle effettive prospettive esigenze della domanda, e su obiettivi di tutela ambientale;
- l'incompletezza dei contratti di servizio, che lascia privi di disciplina punti qualificanti dell'erogazione del servizio e del rapporto tra amministrazione e gestore;
- il reiterato uso delle proroghe della validità dei contratti in essere a causa, di sovente, dell'incertezza e mutevolezza del quadro normativo, che ha privato gli stessi dei necessari elementi di riferimento;
- l'adozione di decisioni di rinegoziazione e di rinnovo dei contratti o l'affidamento di prestazioni aggiuntive, non collocate nel quadro regolatorio del contratto di servizio, senza il riferimento a parametri di valorizzazione economica, con rilevanti conseguenze anche finanziarie;
- la mancanza (nel caso degli affidamenti diretti o *in house*): (i) di raccordo tra i documenti di programmazione finanziaria dell'Amministrazione (Relazione Previsionale e Programmatica, bilancio preventivo e eventuale piano strategico o Programma di mandato) e il contenuto dei singoli contratti di servizio; (ii) di certezza della dinamica tariffaria nel corso dei Contratti di servizio e delle eventuali compensazioni a carico della finanza pubblica; uno degli effetti è stata anche la mancata copertura finanziaria per alcuni contratti di servizio, con pesanti conseguenze sull'erogazione del servizio e sull'equilibrio economico-finanziario dei gestori;
- l'opacità dei meccanismi di trasferimento di risorse pubbliche ai soggetti gestori, che non rendono trasparente la copertura dei costi e degli obblighi di servizio pubblico;

- la prevalente determinazione dei trasferimenti pubblici in termini forfettari e non unitari prevalentemente in base ai criteri della spesa storica, senza l'applicazione di metodologie di analisi dei costi, *benchmarking* o costo standard;
- l'assenza di previsioni incentivanti e, in particolare per gli affidamenti *in house*, la mancata fissazione di obiettivi di efficienza e economicità in termini di indicatori misurabili, che ha peraltro reso difficile il controllo successivo sul raggiungimento dei risultati;
- la mancanza di adeguati strumenti di tutela per l'utenza, causa la disapplicazione e il mancato aggiornamento alle norme in materia di tutela degli utenti, quali:
  - l'obbligo di coinvolgimento degli utenti e delle organizzazioni rappresentative nel processo di definizione del Contratto di servizio (art. 2, c. 461 della Legge Finanziaria 2008);
  - la corrispondenza degli standard di qualità contenuti nel contratto di servizio e nelle carte di qualità dei servizi, prevedendo standard specifici all'interno delle Carte dei servizi che devono indicare i diritti, anche di natura risarcitoria, degli utenti (art. 8 del D.L. 1/2012, convertito con modificazioni nella L. 27/2012);
- l'assenza di un flusso informativo costante e aggiornato per il monitoraggio del servizio (rendicontazione economico finanziaria e quali-quantitativa);
- la mancata previsione o la limitata operatività degli organi di controllo tecnico dei contratti ed, in generale, la debolezza degli strumenti di controllo.

A fronte di tali criticità è necessario che il contratto di servizio assuma definitivamente carattere vincolante tra le parti, in grado, proprio per la sua natura negoziale, di fornire, da un lato, garanzie di certezza agli operatori circa le modalità di determinazione delle tariffe, i termini di pagamenti e le risorse messe a disposizione (sulla base di valutazioni di congruità) e, dall'altro, che vengano assicurate prestazioni rispondenti a quanto richiesto, anche grazie all'adozione di opportuni meccanismi di incentivazione e di controllo. Il Contratto di servizio deve diventare anche un efficace strumento di tutela per gli utenti, grazie a un sistema di premi e sanzioni applicato agli impegni presi nei confronti dell'utenza nell'ambito delle Carte della qualità dei servizi.

## Destinatari

Gli enti affidanti dei servizi e/o gli enti con funzioni in materia di regolazione dei SPLR. Tra gli enti interessati alla predisposizione dei contratti di servizio si includono gli Enti Locali (enti di governo degli ambiti territoriali o bacini ottimali, comuni, province, città metropolitane), ma anche la regione stessa per i servizi di cui è direttamente titolare (ferroviario), previo adattamento di alcuni riferimenti normativi. Titolati ad emanare atti di indirizzo sono invece la regione o la città metropolitana ed eventuali agenzie regionali o altri organi di regolazione dei servizi appositamente istituiti.

## Struttura e contenuti



Le presenti Linee Guida forniscono indicazioni per la regolazione dei rapporti con le società che gestiscono servizi pubblici locali o regionali. Tali indicazioni sono utilizzabili sia per la stesura dei contratti di servizio con i soggetti affidatari dei servizi, sia per la definizione degli atti di indirizzo e coordinamento in materia. Esse sono formulate in forma prescrittiva e organizzate per punti, in maniera tale da prestarsi ad essere trasformate in un vero e proprio articolato-tipo. Alcuni dei contenuti rimandano alle *Linee Guida in materia di affidamenti* (definizione degli obblighi di servizio pubblico, valutazione di economicità e di congruità degli affidamenti, analisi dell'oggetto degli affidamenti).

## CONTENUTO MINIMO DEI CONTRATTI DI SERVIZIO

### SEZIONE I: Principi generali

#### 1. Principi fondamentali della regolazione e del controllo dei servizi pubblici locali (e regionali)

1. Il contratto di servizio è lo strumento fondamentale di regolazione dei rapporti tra enti titolari e soggetti affidatari dei servizi pubblici locali e regionali. La regolazione dei servizi pubblici locali e regionali si ispira ai criteri di universalità, continuità, sicurezza e accessibilità generalizzata, centralità delle esigenze dell'utenza, qualità ed efficienza del servizio reso, contenimento dei costi ed equilibrio finanziario, articolazione dell'offerta, coinvolgimento delle associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti eventualmente sottoposte a previe procedure di accreditamento.
2. Il Contratto disciplina il servizio erogato dal gestore (indicando le specifiche prestazioni nel programma di esercizio e nel programma di investimenti), gli obiettivi di efficienza e produttività, gli obiettivi di qualità, sostenibilità/tutela ambientale e i meccanismi di tutela degli utenti ed il sistema di premi e sanzioni.
3. Nelle diverse forme di affidamento di servizi pubblici locali, il contratto di servizio mira a promuovere l'adeguatezza e la qualità dei servizi, l'efficienza ed economicità della gestione e la tutela degli utenti e, laddove rilevante, dell'ambiente.
4. Secondo quanto previsto al paragrafo 11, il Contratto assicura la copertura dei costi attraverso introiti derivanti dai proventi tariffari, da eventuali altri ricavi e da trasferimenti (ad es. per l'illuminazione pubblica) o eventuali compensazioni pubbliche.

#### 2. Finalità e contenuto minimo del contratto di servizio

Il contratto è stipulato tra gli enti titolari del servizio e i soggetti incaricati della gestione del servizio. Il Contratto, con riferimento alle sezioni che definiscono i livelli qualitativi del servizio e gli strumenti di monitoraggio è adottato previa consultazione delle organizzazioni rappresentative degli utenti, ai sensi dell'art. 2, comma 461 della L. 244/2007.

In caso d'affidamento del servizio per mezzo di gara, lo schema di contratto di servizio pubblico è posto a base della procedura concorsuale. Le imprese che concorrono all'aggiudicazione accettano espressamente lo schema di contratto al momento della presentazione della domanda. Il perfezionamento del contratto avviene sulla base degli esiti della gara, i quali vengono documentati anche nel verbale di aggiudicazione.

Al contratto di servizio viene garantita un'adeguata pubblicità e trasparenza nei confronti di tutti gli *stakeholders*.

Nel Contratto vengono altresì disciplinate le relazioni economiche tra le parti. Sono esclusi trasferimenti da parte dell'Amministrazione che non siano stati disciplinati in sede di stipula contrattuale o di sua modifica.

Costituiscono contenuti minimi del Contratto:

- a) durata del contratto di servizio ed adeguate garanzie di continuità del servizio;
- b) programma di esercizio contenente la specifica dei livelli quali-quantitativi del servizio;
- c) programma degli investimenti;
- d) disciplina dei beni e risorse strumentali all'erogazione del servizio;
- e) clausole concorrenziali ai fini dei diritti di accesso e del subentro;
- f) standard qualitativi generali e specifici del servizio e obiettivi di miglioramento;
- g) obblighi informativi ed adeguate forme di garanzia nei confronti degli utenti in raccordo con le carte della qualità dei servizi (procedure di reclamo, conciliazione e risoluzione delle controversie e indennizzi automatici agli utenti);
- h) corrispettivi e meccanismi incentivanti dell'efficienza;
- i) criteri per la definizione delle tariffe all'utenza incluse quelle agevolate e per il loro periodico aggiornamento;
- j) premialità e sanzioni riferite agli obiettivi di qualità, efficienza, economicità e investimento;
- k) controllo e monitoraggio del contratto di servizio, rendicontazione;
- l) parere di congruità e obbligo di separazione contabile;
- m) penali e sanzioni contrattuali e risoluzione anticipata del contratto;
- n) condizioni di indennizzo dell'affidatario uscente e valore di subentro;
- o) modalità di soluzione delle controversie tra gestore ed ente affidante;
- p) modalità di modifica del contratto di servizio.

**3. Durata del contratto di servizio e garanzia di continuità del servizio**

1. Il contratto di servizio ha una durata pre-determinata stabilita conformemente alle norme di settore, in ragione delle esigenze organizzative e di programmazione finanziaria di entrambe le parti.
2. Le procedure per il rinnovo del contratto sono avviate almeno dodici mesi prima della scadenza dello stesso.
3. L’Affidatario assicura, alle medesime condizioni, la continuità del servizio, anche dopo la scadenza del Contratto, ai livelli di servizio pattuiti e alle medesime condizioni, su richiesta dell’Ente Locale, nelle more del nuovo affidamento del servizio o dell’eventuale rinnovo dell’affidamento *in house*. L’obbligo di continuità in capo all’affidatario, fermo restando quanto stabilito dalla normativa vigente, non può protrarsi oltre dodici mesi dalla scadenza del contratto di servizio.
4. Il contratto di servizio, sulla base di quanto disposto in sede di aggiudicazione individua le garanzie patrimoniali che devono essere prestate dall’esercente al fine di assicurare la solvibilità necessaria all’adempimento degli obblighi assunti e dei relativi oneri finanziari.

**4. Programma di esercizio e livelli quali-quantitativi del servizio**

1. Le prestazioni previste nel Contratto sono specificate nel programma di esercizio con particolare riferimento alla dimensione e alle modalità quali-quantitative dell’offerta all’utenza, per tutta la durata del Contratto stesso.
2. L’ente locale può eccezionalmente consentire un margine di scostamento dai livelli di servizio offerto stabiliti nel Programma di esercizio per tener conto di eventi esterni straordinari e imprevedibili che comportino mutamenti delle condizioni di partenza.
3. Per ciascun servizio devono essere indicati almeno:
  - il volume complessivo delle prestazioni;
  - l’articolazione territoriale delle prestazioni con la specificazione dell’estensione, della frequenza e delle caratteristiche qualitative dell’offerta;
  - l’articolazione temporale, anche al fine di garantire la continuità del servizio;
  - la presenza di servizi speciali garantiti a determinate categorie di utenza disagiate;
  - le procedure di revisione dei livelli quantitativi dei servizi e l’impatto sulle condizioni economiche e finanziarie del contratto di servizio;
  - modalità di esecuzione particolari.

4. Le prestazioni quali-quantitative minime che costituiscono obblighi di servizio pubblico devono essere indicate e devono essere specificate le relative modalità di determinazione.

#### **5. Programma degli investimenti**

1. Il Contratto contiene il programma di investimenti con l'indicazione della tempistica degli interventi e degli eventuali contributi pubblici.
2. Ciascun intervento deve essere motivato in relazione agli obiettivi del Contratto con riferimento al volume delle prestazioni, alla loro frequenza e alla loro diffusione sul territorio, agli obiettivi di qualità del servizio e a quelli di efficienza e di economicità della gestione.
3. Ogni opera deve essere corredata di un cronoprogramma attuativo e devono essere specificati i tempi di realizzazione, le risorse necessarie, le fonti di finanziamento interne ed esterne e le loro coperture, i piani di ammortamento.
4. Il gestore assume l'impegno a sostenere le spese per tutti gli investimenti previsti a suo carico dal contratto di servizio.

#### **6. Conferimento all'affidatario di beni e risorse strumentali all'erogazione del servizio di proprietà dell'ente locale**

1. Il Contratto disciplina i rapporti tra l'Ente Locale e l'Affidatario relativamente alla gestione dei beni e delle risorse strumentali all'erogazione del servizio definendo gli obblighi di manutenzione ordinaria e straordinaria.
2. Il conferimento all'affidatario di beni, mobili e immobili, e di risorse strumentali di proprietà dell'Ente Locale, o di una società interamente di sua proprietà, può essere effettuato con comodato d'uso o con concessione amministrativa d'uso in caso di beni demaniali, eventualmente a fronte di un canone, eventualmente inclusivo anche degli oneri di ammortamento, nonché dei costi di manutenzione, se sostenuti direttamente dall'ente locale.

#### **7. Clausole pro-concorrenziali ai fini dei diritti di accesso e del subentro**

1. Il gestore è tenuto a consentire l'accesso a impianti essenziali o indispensabili per lo svolgimento dei servizi ad altri operatori, anche concorrenti, che ne facciano richiesta, a condizioni eque e non discriminatorie.
2. Ove la scadenza del contratto coincida con la scadenza dell'affidamento, il gestore si impegna a mettere a disposizione dell'ente locale tutte le informazioni utili all'assunzione delle decisioni relative alle

modalità di gestione, nonché le informazioni operative e commerciali utili per la formulazione delle offerte da parte dei potenziali subentranti.

3. Il bando di gara e il contratto di servizio individuano i beni del gestore obbligatoriamente devolvibili al concedente. Al fine di assicurare la massima partecipazione alle procedure concorsuali per il subentro, il bando di gara e il contratto di servizio dovranno indicare la disponibilità per il subentrante di tutti i beni strumentali, necessari alla erogazione del servizio.
4. Qualora il gestore sia affidatario di tipologie diverse di servizi o svolga servizi in affidamento anche presso ambiti territoriali diversi da quelli dell'ente con il quale ha stipulato contratto di servizio, opera con contabilità separate.
5. Qualora il gestore offra servizi anche su mercati aperti alla concorrenza, opera mediante società separate, ai sensi dell'art. 8 (comma 2-*bis*) della legge 10 ottobre 1990, n. 287.

### SEZIONE III: Qualità del servizio, tutela degli utenti e indennizzi

#### 8. Standard qualitativi

1. Il Contratto individua gli indicatori di qualità delle prestazioni rese all'utenza, definendo gli standard minimi di qualità erogata dei servizi e gli obiettivi annuali di miglioramento dei predetti *standard* da riportare nelle Carte di qualità dei servizi e divulgare adeguatamente all'utenza.
2. Gli indicatori di qualità devono essere definiti nella forma di *standard* generali, recanti i livelli qualitativi medi delle prestazioni da assicurare all'utenza per ciascuna attività e, nel caso di servizi a domanda individuale, di standard specifici relativi a soglie minime per ciascuna prestazione resa agli utenti che possono direttamente verificarne il rispetto<sup>3</sup>.
3. Gli indicatori di qualità sono individuati con riferimento a tutte le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva del servizio, quali – a mero titolo esemplificativo e non esaustivo – disponibilità, continuità, accessibilità, tempestività, comfort, trasparenza, impatto ambientale, sicurezza.
4. Nel caso di definizione a livello nazionale, regionale o da parte dello stesso Ente Locale per i propri servizi, di livelli minimi dei servizi, il Contratto può indicare livelli più elevati [*In caso di affidamento concorsuale, gli standard sono quelli cui si è impegnato il gestore in sede di gara*], che possono essere

---

<sup>3</sup> Gli standard generali stabiliscono gli obiettivi di qualità da raggiungere nel complesso delle attività prestate in un dato periodo di tempo preso a riferimento e, quindi, non sono immediatamente verificabili dagli utenti. Gli standard specifici definiscono le singole prestazioni direttamente esigibili dall'utente in termini quantitativi, qualitativi e temporali e, quindi, consentono un immediato controllo sulla loro effettiva osservanza e possono essere oggetto di diretta pretesa nei confronti del soggetto erogatore. Per il mancato raggiungimento degli standard specifici può essere previsto un indennizzo da riconoscere agli utenti (vedi par. 10).

configurati come obblighi di servizio pubblico, a fronte di eventuali compensazioni finanziarie definite ex ante sulla base di un costo determinato in conformità a quanto indicato al paragrafo 11.

5. L'affidatario ha facoltà di prestare servizi aggiuntivi rispetto a quelli previsti dal contratto di servizio, alle condizioni tariffarie disciplinate dallo stesso e senza oneri aggiuntivi a carico dell'ente concedente.
6. Mediante periodiche rilevazioni i risultati conseguiti per ciascuno *standard* generale di qualità sono confrontati con gli obiettivi fissati nel Contratto stesso, al fine di applicare sistemi di premi o sanzioni.

## **9. Carte della qualità dei servizi e condizioni generali di contratto**

1. Le procedure di reclamo, conciliazione e risoluzione delle controversie tra gestore ed utenti, nonché gli obblighi informativi nei confronti dell'utenza sono contemplati nelle carte della qualità dei servizi in stretto raccordo con quanto previsto nel Contratto di servizio e dettagliato nel programma di esercizio. Ne consegue che l'Ente Locale garantisce il rispetto dei parametri quali-quantitativi fissati nel Contratto di servizio.
2. Gli esercenti assicurano la più ampia diffusione agli utenti delle carte della qualità dei servizi.
3. Tutti gli impegni assunti dagli esercenti nelle carte della qualità dei servizi relativi ai rapporti individuali di utenza costituiscono parte integrante delle condizioni generali di contratto sottoposte all'adesione dei singoli utenti.

## **10. Indennizzi agli utenti**

1. Il Contratto prevede l'istituzione di indennizzi a favore degli utenti per il mancato conseguimento degli *standard* specifici di qualità adeguatamente pubblicizzati nella Carta della qualità del servizio.
2. Il contratto di servizio definisce direttamente o stabilisce i criteri di determinazione da parte dell'ente locale affidante di forme di indennizzo automatico in caso di violazioni imputabili all'esercente stesso.
3. Il contratto di servizio individua le ipotesi in cui il disservizio non è imputabile al gestore. Il ricorrere dell'ipotesi nel caso concreto deve essere adeguatamente provato dal gestore.
4. I criteri di determinazione dell'indennizzo devono essere indicati nel Contratto di servizio in relazione al presunto ammontare del danno, in misura crescente al protrarsi del disservizio.
5. Resta fermo il diritto dell'utente di agire in giudizio per il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.
6. Gli indennizzi di cui al presente paragrafo non costituiscono costi ai fini della regolazione tariffaria e dei corrispettivi.

**11. Equilibrio economico-finanziario, tipologia di introiti e dinamica dei costi**

1. I contratti di servizio prevedono – dati gli obiettivi di efficientamento di cui al punto 4 del presente paragrafo – condizioni tali da assicurare l’equilibrio economico-finanziario della gestione, inclusa la remunerazione del capitale investito o del costo della risorsa finanziaria, in base alle normative di settore vigenti, al netto di eventuali risorse per investimenti, conferite a titolo non oneroso.
2. I corrispettivi o gli introiti per i servizi a domanda individuale (a tariffa) sono stabiliti per unità di servizio e in termini complessivi, distinti per ciascuna delle attività di servizio. Gli introiti sono composti dal complesso dei ricavi tariffari o, comunque, da altri eventuali ricavi e da eventuali compensazioni pubbliche. La regolamentazione degli introiti è coerente con gli obiettivi di costo unitario fissati dal contratto di servizio (cfr. punto 6).
3. I contratti di servizio per i quali non è assicurata, al momento della loro stipula, la corrispondenza tra i costi e gli introiti, incluse le eventuali compensazioni pubbliche, sono nulli.
4. Il contratto di servizio regola eventuali fonti di ricavo derivanti da attività del gestore diverse dai servizi oggetto di affidamento, stabilendo la quota di essi che il gestore potrà trattenere e quella da portare in detrazione dei costi dei servizi. Per tali attività diverse il gestore dovrà tenere contabilità separata.
5. Nel caso di eventi non prevedibili o prodotti da fattori non dipendenti dalla volontà dell’affidatario, tali da determinare divari fra la dinamica dei costi e dei ricavi tariffari, eccedenti – oltre una percentuale predeterminata – quelli eventualmente previsti in sede di stipula del contratto di servizio, potranno essere previste misure compensative, a carico delle tariffe o nella forma di compensazioni pubbliche.
6. La dinamica dei costi unitari è orientata a obiettivi di progressivo efficientamento ed è predeterminata dal contratto di servizio<sup>4</sup>. Essa (“*cost cap*”) è fissata tenendo conto del tasso programmato di inflazione, di un ragionevole obiettivo di aumento della produttività (stabilito anche con riferimento a *benchmarks* di imprese efficienti e comparabili), degli obiettivi di miglioramento dei livelli quali-quantitativi del servizio erogato di cui al punto 7, di oneri aggiuntivi derivanti da investimenti a carico del gestore da realizzare nel corso del contratto di servizio.
7. Gli obiettivi di servizio previsti nel contratto di servizio riferiti all’efficienza, produttività, qualità e quantità di servizio sono espressi sotto forma di parametri ed indicatori tecnico-economici quantificabili, verificabili e confrontabili; nel caso di affidamento *in house*, l’ente affidante assicura che essi corrispondano a quelli inseriti nei documenti di pianificazione di breve-medio periodo dell’azienda, che sarà aggiornato a date fisse in coerenza con la programmazione dell’ente.

---

<sup>4</sup> La differenza tra affidamento *in house* e tramite gara è che nel primo caso l’ente affidante fissa gli obiettivi da assegnare al gestore, mentre nel secondo si limita a selezionare il gestore sulla base di offerte sia su fattori economici che qualitativi che possono riflettere un suo progressivo recupero di efficienza.



8. Nel caso di affidamento *in house*, il costo del servizio deve essere indicato nel Contratto con riferimento alle sue principali componenti e alle diverse parti in cui si articola lo stesso servizio con l'indicazione delle risorse impiegate.
9. Qualora il gestore sia affidatario di tipologie diverse di servizi o svolga servizi in affidamento anche presso ambiti territoriali diversi da quelli dell'ente con il quale ha stipulato contratto di servizio, opera con contabilità separate.
10. Qualora il gestore offra servizi anche su mercati aperti alla concorrenza, opera con mediate società separate, ai sensi dell'art. 8 (comma 2-bis) della legge 10 ottobre 1990, n. 287.

## **12. I criteri per la definizione delle tariffe all'utenza e per il loro periodico aggiornamento<sup>5</sup>**

1. Nel caso di servizi a domanda individuale, il corrispettivo riconosciuto per la copertura del costo del servizio è finanziato mediante le tariffe all'utenza, al netto di eventuali altri ricavi, e, ove le finalità pubbliche del servizio lo rendano necessario, mediante compensazioni pubbliche.
2. Salvo diverse previsioni delle normative di settore, le tariffe sono aggiornate in base alla metodologia del *price cap*, di cui alla L. 481/1995, secondo i criteri definiti dalle Autorità di regolazione settoriali, ove presenti, e recepiti nel Contratto di servizio. L'aggiornamento delle tariffe tiene conto della componente relativa all'andamento dei prezzi, di quella legata alla produttività fissata *ex ante* e delle eventuali componenti relative alla qualità standard erogata e, eventualmente, alla realizzazione del programma di investimenti.
3. La tariffa relativa all'anno iniziale del contratto di servizio, sulla quale applicare il *price cap*, deve garantire l'equilibrio tra i costi efficienti (ivi compresi gli oneri di ammortamento tecnico-economico e una ragionevole remunerazione del capitale, relativamente agli investimenti a carico del gestore) e gli introiti costituiti dalla tariffa pagata dagli utenti, da eventuali altri ricavi e da eventuali compensazioni.
4. Il Contratto individua il livello medio delle tariffe, ferma restando la possibilità per i gestori di praticare livelli differenziati, all'interno di una forbice predeterminata, per singole categorie di utenza o per modalità di fruizione del servizio, nel rispetto del principio di invarianza dei ricavi tariffari totali a parità di volumi. Eventuali variazioni in eccesso di detti ricavi verranno conguagliate nel successivo primo esercizio utile.
5. Il contratto di servizio potrà prevedere tariffe agevolate per particolari servizi o per particolari categorie di utenza, definite sulla base di indicatori della situazione economica, come l'ISEE disciplinato dal D.Lgs. 109/98 e s.m.i., che tengano eventualmente conto anche della capacità contributiva legata alla situazione familiare e di eventuali difficoltà economiche contingenti. Le relative compensazioni finanziarie a favore dell'affidatario sono previste dal Contratto in base ad una metodologia predefinita per la valutazione dei minori ricavi conseguiti.

---

<sup>5</sup> Queste indicazioni sono rivolte all'ente titolare della potestà tariffaria, non sempre coincidente con l'ente affidante.

### 13. Corrispettivi e Compensazioni pubbliche

1. L'erogazione di corrispettivi o di eventuali compensazioni pubbliche è stabilita nel contratto di servizio in sede di affidamento<sup>6</sup>.
2. L'erogazione di compensazioni e la definizione del relativo ammontare rispettano le norme in materia di aiuti di Stato e tengono in debito conto dell'equilibrio di finanza pubblica. Nel caso di affidamenti diretti, o qualora, nel caso di procedure a evidenza pubblica non venga prodotta una pluralità di offerte, l'ammontare delle compensazioni o dei corrispettivi deve essere previamente congruito con riferimento a un'impresa media, gestita in modo efficiente e adeguatamente dotata dei beni indispensabili all'effettuazione del servizio<sup>7</sup>.
3. La dinamica delle compensazioni e dei corrispettivi nel corso del contratto di servizio tiene conto, del *cost cap* di cui al paragrafo 11 e della dinamica tariffaria, al netto di eventuali altri ricavi della gestione. (si veda la nota n. 4 al precedente punto 11.6 sul diverso significato del programma di efficientamento per le gestioni *in house* rispetto a quelle tramite gara)
4. Qualora le tariffe siano fissate in base al criterio del *price cap*, le compensazioni vengono determinate in via residuale in modo da assicurare l'equilibrio fra i costi efficienti e gli introiti, al netto dei ricavi tariffari e di eventuali altri ricavi. In alternativa, i contratti di servizio potranno prevedere l'aggiornamento delle compensazioni sulla base del *subsidy cap*; in tal caso i ricavi tariffari saranno determinati per differenza rispetto ai costi efficienti, al netto di eventuali altri ricavi della gestione.
5. Modalità di pagamento e interessi moratori.
6. L'ente locale versa l'eventuale compensazione o il corrispettivo a scadenze predefinite, nel corso dell'anno; nel Contratto di servizio vengono definiti i tempi e le modalità di pagamento.
7. Gli adeguamenti e il versamento delle eventuali compensazioni o del corrispettivo sono subordinati al puntuale adempimento degli obblighi assunti dal gestore, ivi inclusi la puntuale realizzazione degli investimenti.

---

<sup>6</sup> I servizi di rilevanza economica corrispondenti al caso in cui le tariffe non coprono interamente il costo del servizio sono quelli del trasporto pubblico locale e del trasporto ferroviario regionale. Per questi settori, l'erogazione di risorse pubbliche ossia il riconoscimento di un corrispettivo può avvenire solo a titolo di compensazione di obblighi di servizio pubblico. Per il settore dell'illuminazione pubblica e, in generale, per tutti i servizi di manutenzione urbana che non rientrano nella categoria dei servizi a domanda individuale e, quindi, tariffabili, è previsto un corrispettivo a copertura dei costi che non è qualificabile come una compensazione a copertura di obblighi di servizio pubblico finanziato dalla fiscalità locale (a partire dal 2013 sarà la Tares a coprire questi costi). Il settore idrico e dei rifiuti sono servizi a domanda individuale per i quali non sono previsti trasferimenti a carico degli enti locali o della fiscalità generale, in quanto finanziati direttamente da tariffe (nel caso dei rifiuti aventi natura tributaria) fissate all'utenza secondo specifiche discipline di settore.

<sup>7</sup>Il riferimento è qui ai criteri contenuti nella sentenza Altmark della Corte di Giustizia Europea e alle successive indicazioni della Commissione in materia di compensazioni e aiuti di Stato (cfr. in particolare la Comunicazione della Commissione 2012/C 8/02 relativa agli aiuti di Stato nei servizi di interesse economico generale.

8. Nel Contratto deve essere contenuta la disciplina che regola gli interessi moratori nel caso di ritardo nei pagamenti, con particolare riguardo al termine di decorrenza ed alla loro quantificazione. In alternativa al pagamento degli interessi moratori, può essere prevista in caso di ritardato pagamento superiore a un numero predeterminato di giorni, la riduzione dell'offerta programmata in maniera proporzionata, previa comunicazione da parte del gestore all'ente affidante.

## SEZIONE V: Monitoraggio e sanzioni

### 14. Premialità e sanzioni riferite agli obiettivi di qualità, efficienza, economicità e investimento

1. Il Contratto prevede sistemi di premi e sanzioni nei confronti dell'affidatario in relazione al grado di conseguimento degli standard generali di qualità e degli obiettivi di efficienza ed economicità (per i soli affidatari *in house*) e della mancata o ritardata realizzazione degli investimenti, se normati nello stesso.
2. I sistemi di premi e sanzioni di cui al punto precedente sono applicati a seguito del monitoraggio di cui al paragrafo 15. Per le sanzioni relative ad altri inadempimenti contrattuali, trova applicazione quanto previsto al paragrafo 17 delle presenti Linee Guida.
3. La misura dei premi e delle sanzioni è quantificata in base al confronto tra risultati e obiettivi per ciascun indicatore di qualità, efficienza ed economicità, il cui peso relativo è definito dall'ente affidante in ragione delle sue priorità.
4. Nel caso di affidamento *in house*, il sistema di premi e sanzioni previsto nel Contratto è collegato al sistema di incentivazione dei dirigenti e dei quadri direttivi delle società pubbliche in relazione alla componente variabile della remunerazione.

### 15. Controllo e monitoraggio del contratto di servizio, rendicontazione

1. Gli adempimenti previsti nel Contratto sono sottoposti al controllo e al monitoraggio dell'Amministrazione dell'Ente affidante.
2. In particolare, l'Ente affidante ha il diritto di:
  - a. chiedere e ottenere tempestivamente dal Gestore dati, documenti e informazioni sullo svolgimento del servizio;
  - b. accedere alle reti e agli impianti, anche avvalendosi di terzi all'uopo incaricati, con un preavviso di un nr predeterminato di giorni lavorativi.
3. Il Gestore assicura la massima collaborazione con gli incaricati dell'Ente affidante.
4. Con il monitoraggio vengono rilevati gli scostamenti tra le prestazioni e gli obiettivi previsti nel Contratto e i risultati conseguiti.

5. Nel caso di affidamento *in house*, il monitoraggio andrà riferito sia a prestazioni qualitative e quantitative, sia ai risultati economici relativi alla realizzazione degli obiettivi di produttività assegnati/in termini di contenimento della dinamica dei costi e all'avanzamento dei programmi di investimento. Nel caso di affidamenti concorsuali, andranno monitorati tutti gli impegni quali-quantitativi e di investimento assunti in sede di gara, tenendo conto di eventuali fattori impreveduti di forza maggiore.
6. L'affidatario è tenuto a fornire una rendicontazione periodica articolata per specifici servizi e attività tramite criteri di separazione contabile, come previsto nel paragrafo 16. Lo schema della rendicontazione è allegato al Contratto di servizio.
7. Il contratto può prevedere la rilevazione periodica diretta del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini tramite indagini di *customer satisfaction*.
8. Le predette indagini di *customer satisfaction* sono finanziate mediante un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio e predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata dello stesso.
9. Il contratto prevede altresì la verifica dell'attività di relazione e comunicazione dei soggetti gestori con l'utenza e la cittadinanza.

#### **16. Parere di congruità e obbligo di separazione contabile<sup>8</sup>**

1. Alla proposta di Contratto è allegato un parere di congruità rilasciato dal responsabile del servizio<sup>9</sup>, che attesti il rispetto di criteri di economicità ed efficienza nella determinazione dei valori di corrispettivo per ciascuna attività e per tutta la durata del Contratto, anche sulla base di analisi comparative con riferimento a un'impresa media, gestita in modo efficiente e adeguatamente dotata dei beni indispensabili all'effettuazione del servizio<sup>10</sup>.
2. In caso di rinnovo di affidamento *in house* a gestori preesistenti il parere di cui al punto precedente include anche gli esiti di una valutazione comparativa di efficacia e di efficienza (in termini di costi) ai fini di un confronto tra la forma di affidamento prescelta ed altre modalità gestionali. Gli esiti della

---

<sup>8</sup> Il parere di congruità o l'analisi di economicità si riferisce agli affidamenti *in house*. Tuttavia, anche l'affidamento tramite procedure concorsuali richiede nella determinazione a contrarre un parere di congruità rilasciato *ex ante* dal responsabile del servizio sul valore a base d'asta (e, a seguito dell'aggiudicazione, sulle modalità di espletamento della gara).

<sup>9</sup> Sarebbe preferibile che il parere di congruità sugli affidamenti fosse rilasciato da un soggetto dotato di autonomia, quanto meno funzionale, rispetto al dipartimento che predispose la proposta di contratto e di competenze specifiche in materia di contratti di servizio di tipo trasversali, assicurando quel controllo efficace che le recenti normative tendono a promuovere (si veda, a questo proposito, il rafforzamento delle forme di controllo interno e sulle partecipate stralciato dal DDL cd. Carta delle Autonomie" e inserito nel recente D.L. 174/2012 sugli enti locali (convertito nella Legge 7 dicembre 2012, n. 213) e il D.L. Stabilità (convertito nella legge 24 dicembre 2012, n. 228), che nel settore del TPL subordina la ripartizione delle somme del *Fondo nazionale per il concorso finanziario dello Stato agli oneri del trasporto pubblico locale*, tra l'altro, alla "previsione di idonei strumenti di monitoraggio e di verifica". Al proposito si vedano anche le *Linee Guida in materia di assetti istituzionali*.

<sup>10</sup> Il riferimento è qui ai criteri contenuti nella sentenza Altmark della Corte di Giustizia Europea e alle successive indicazioni della Commissione in materia di compensazioni e aiuti di Stato.

valutazione comparativa sono pubblicati sul sito *web* del Comune (*si vedano al proposito anche le Linee Guida sugli affidamenti*).

3. I dati economici e gestionali dell’Affidatario, alla base della valutazione comparativa di cui al punto precedente, sono rilevati secondo un’apposita reportistica e riclassificati in conti economici sezionali con riferimento agli specifici servizi ed attività, tramite criteri contabili/separazione contabile da emanarsi con atto dell’organo competente in ossequio ai principi comunitari relativi alla trasparenza delle relazioni finanziarie fra gli Stati membri e le loro imprese pubbliche, di cui alle Direttive della Commissione Europea 2000/52/CE e 2005/81/CE (di modifica della Direttiva 80/723/CEE) recepite con decreto legislativo 11 novembre 2003 n. 333 ss.mm.ii., e, da ultimo, alla Direttiva 2006/111/CE.

#### **17. Penali, sanzioni contrattuali e risoluzione anticipata del contratto**

1. Il Contratto prevede, tramite apposite clausole, penali e misure predeterminate di risarcimento in caso di violazione degli obblighi previsti di cui al Contratto medesimo. L’entità delle penali deve essere fissata in relazione ai seguenti elementi:
  - a. gravità dell’inadempimento;
  - b. durata dell’inadempimento;
  - c. dimensione economica del servizio.
2. La comminazione delle penali spetta al Dipartimento/Ufficio titolare del servizio.
3. Il Contratto deve contenere una clausola risolutiva espressa ai sensi dell’art. 1456 cod. civ. con l’indicazione circostanziata dei gravi motivi che giustificano la risoluzione dello stesso.
4. Nel caso in cui la risoluzione sia imputabile all’affidatario tale importo andrà calcolato ai sensi del comma 3 del paragrafo 18 al netto di eventuali penali di cui al comma 1 del presente paragrafo.

#### **18. Comitato paritetico**

1. Il contratto di servizio può prevedere l’istituzione di un comitato paritetico Amministrazione - Gestore, i cui membri sono designati uno dal soggetto gestore, uno dall’ente affidante, più un presidente nominato di comune accordo tra le parti.
2. Il Comitato paritetico ha il compito di facilitare la collaborazione tra le Parti durante l’esecuzione del contratto e la composizione bonaria delle eventuali liti insorte tra le stesse.
3. Il costo di funzionamento del Comitato paritetico grava in misura uguale sulle parti.

## SEZIONE VI: Disposizioni varie

### 19. Disciplina dell'indennizzo del gestore uscente e del subentro

1. Alla scadenza del periodo di affidamento del servizio, il Gestore trasferisce la proprietà dei beni strettamente funzionali all'erogazione del servizio all'ente locale o al gestore subentrante, previo pagamento, da parte di quest'ultimo, del valore di subentro.
2. Il valore di subentro è determinato dalla differenza tra il valore contabile residuo delle immobilizzazioni realizzate dal gestore, al netto dei contributi pubblici ricevuti.
3. In caso di risoluzione anticipata del contratto relativo ad una gestione del servizio affidato tramite gara, non imputabile a responsabilità o a volontà del gestore, potrà essere dovuto a quest'ultimo un ulteriore indennizzo, ai sensi art. 37-septies, L. 109/1994.

### 20. Soluzione delle controversie tra gestore e Ente affidante

1. Il Contratto prevede che, in caso di controversia sull'interpretazione e sull'esecuzione del Contratto, le parti si impegnano a tentare la composizione bonaria della lite.
2. Il Contratto prevede che l'erogazione del servizio non possa, in ogni caso, essere sospesa in pendenza della procedura di soluzione delle controversie.

### 21. Modificazione successiva del contratto di servizio

#### *In caso di affidamento in house*

Il Contratto può essere modificato dall'Ente locale a seguito del sopraggiungere di fatti nuovi e imprevisti che richiedano anche diverse modalità per il perseguimento degli obiettivi di economicità, efficacia e qualità del servizio.

*(In questo modo si finalizza l'affidamento in house al conseguimento dei citati obiettivi, anche se, a rigore, non vi sarebbe neppure necessità di definire nel contratto tale facoltà dell'Amministrazione).*