



Il piano d'ambito, le forme di affidamento, gli atti e le procedure per gestioni conformi sotto i profili normativo, ambientale ed economico

Roma 28 novembre 2018

Seminario ANEA

ENTI DI GOVERNO D'AMBITO

E

REGOLAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Vito Belladonna – Direttore ATERSIR

Obiettivi generali del servizio di igiene urbana

- **Minimizzare:**
 - L'impatto ambientale del servizio
 - i costi del servizio
 - l'impatto sul traffico
- **Migliorare:**
 - le condizioni igienico-sanitarie urbane
 - l'estetica
- **Massimizzare:**
 - i servizi per ciascuna categoria di utenze (fruibilità)
 - la raccolta differenziata
 - la soddisfazione dei cittadini
 - la sicurezza dei lavoratori
- **Garantire una equa ripartizione
dei costi dei servizi**

BACINO E MODALITA' DI AFFIDAMENTO

- La definizione del bacino di affidamento dovrebbe essere competenza dell'EGA nel rispetto di norme nazionali e/o regionali. Potrebbe non coincidere con l'ambito di regolazione. Potrebbe essere anche definito da provvedimenti di ordine superiore rispetto alle competenze dell'EGA – ad esempio la Regione come nel caso della regione Toscana
- La modalità di affidamento – fra le forme previste dal diritto europeo – è definita dall'EGA. Il livello di motivazione della scelta fra le diverse forme:
 - Sovra-motivazione della scelta della forma in house. Perché
 - Gestioni in house «storiche» o nuove gestioni
- Le forme previste dall'ordinamento europeo:
 - La gestione in house
 - Il partenariato pubblico privato – socio privato scelto con gara. Quali varianti
 - La gara ad evidenza pubblica per l'affidamento a terzi (gestore concessionario) del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

OBIETTIVI DI UN NUOVO AFFIDAMENTO

- Conformazione a dettato normativo – norme su appalti/concessioni, su concorrenza, norma ambientale -; conformazione a nuova pianificazione ambientale (un piano regionale ad esempio) e relativi nuovi obiettivi; scadenza appalto/concessione/affidamento diretto in essere; scelta politico-amministrativa
- Un primo strumento di competenza di EGA: il Piano d'ambito
- Cosa c'è prima: norme, generalmente ambientali
- I piani di gestione dei rifiuti. Livello regionale o provinciale
- Obiettivi per il Piano d'ambito. Prestazionali di tipo ambientale (% di RD, % di recupero, riduzione del RUR o RIND), strategie di smaltimento (flussi, tipologie impianti, localizzazione, realizzazione). Economici? Di servizio?

OBIETTIVI DI UN NUOVO AFFIDAMENTO

- Conformarsi alle norme vigenti in materia di appalti e concessioni, dando corso alle indicazioni della Regione, e superare le osservazioni e censure avanzate da Autorità (ANAC, AGCM);
- Definire in modo chiaro e univocamente interpretabile la modalità di quantificazione del corrispettivo nel suo complesso e nelle sue singole parti, ed evoluzione nel tempo;
- Migliorare, mediante strumenti adeguati (da prevedere nel contratto), sistemi di monitoraggio, controllo e verifica continui della qualità tecnica e della rispondenza contrattuale nell'erogazione del servizio da parte dell'EG, con il supporto e contributo fondamentale dei comuni;

OBIETTIVI DI UN NUOVO AFFIDAMENTO

- Realizzare o comunque tendere alla corretta attribuzione dei costi ai singoli Comuni, assicurando trasparenza e leggibilità dei preventivi in fase di definizione dei PEF annuali;
- Semplificare la definizione e aggiornamento del corrispettivo, per quanto non funzionale al conseguimento degli obiettivi fissati;
- Nel rispetto degli standard prestazionali minimi posti a base di gara e migliorati dall'offerta tecnica presentata, lasciare spazio al Gestore per organizzare al meglio il servizio, senza che tale percorso sia influenzato o influenzi il corrispettivo riconosciuto.

OBIETTIVI DI UN NUOVO AFFIDAMENTO

- Un esempio.
 - I parametri per la redazione del Piano d'Ambito
 - Consegnati dal Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti (PRGR) approvato.
 - Obiettivi da raggiungere alla data xxxxxx a livello medio territoriale:
 - 73% di raccolta differenziata (RD) al 2020, con una modulazione nelle diverse aree così strutturata:
 - area capoluogo – costa: 70% al 2020;
 - area di pianura: 79% al 2020;
 - area di montagna: 65% al 2020.
 - Recupero di carta, metalli, plastica, legno, vetro e organico per almeno il 65% in termini di peso rispetto al quantitativo totale delle stesse frazioni presente nel rifiuto;
 - Decremento della produzione procapite di rifiuti urbani e assimilati (RU) del 20% nel 2020 rispetto al 2011.

Principali azioni previste dalla legge 16/2015

Art. 1 comma 7. Ai fini del raggiungimento degli obiettivi di cui al comma 6 sono promosse le seguenti azioni:

- a) incentivare con meccanismi economici i comuni che ottengono i migliori risultati di riduzione dei rifiuti...;
- b) favorire i progetti e le azioni di riduzione della produzione dei rifiuti urbani;
- c) favorire i progetti e le azioni di riduzione dello spreco alimentare...;
- d) favorire i progetti di riuso dei beni a fine vita;
- e) favorire i sistemi di raccolta differenziata che consentono di ottenere la minimizzazione della produzione dei rifiuti, la massima differenziazione dei rifiuti ai fini del loro riciclaggio e la migliore qualità delle frazioni raccolte separatamente, quali le raccolte domiciliari di tipo porta a porta o **sistemi equipollenti** ...;
- f) applicare la tariffa puntuale ...;
- g) promuovere lo sviluppo dell'impiantistica collegata al riuso e al riciclaggio, sia per le frazioni differenziate che per il rifiuto residuale;
- h) promuovere la ricerca sul rifiuto residuale al fine di modificare a monte sia la produzione dei beni non riciclabili, sia le modalità di gestione carenti di risultato;
- i) promuovere lo sviluppo dei centri di raccolta (CDR) in sinergia ai centri per il riuso secondo quanto stabilito nelle linee guida applicative di cui all'articolo 3.

Le scelte di fondo > Le leve strategiche e le indicazioni del PRGR

- Per raggiungere gli obiettivi di raccolta differenziata previsti dal piano per il 2020 si ritiene necessario **un ulteriore sviluppo delle raccolte domiciliari**, in particolare a completamento di sistemi già attivati o in contesti particolari quali, per esempio, i centri storici o le aree turistiche.
 - La Regione intende promuovere, anche attraverso l'erogazione di finanziamenti, la **diffusione di tali sistemi di tariffazione puntuale** in quanto iniziative in grado di indurre comportamenti virtuosi negli utenti riguardo sia la diffusione delle raccolte differenziate sia la riduzione della produzione di rifiuti, ottenendo peraltro una maggiore equità contributiva che permette di far pagare in relazione all'effettivo servizio erogato.
 - A completamento dei sistemi di raccolta **dovranno essere ulteriormente potenziate le raccolte dedicate riservate tra l'altro alle attività produttive inserite nel contesto urbano, nonché le attività dei Centri di Raccolta per l'intercettazione di quelle particolari tipologie di rifiuti per le quali non è conveniente** (sia dal punto di vista tecnico che economico) prevedere servizi di raccolta capillari sul territorio. In particolare presso i centri di raccolta dovrà essere incrementata l'intercettazione di verde, legno, metalli, RAEE, oli usati, ingombranti e rifiuti pericolosi.
 - Le azioni di miglioramento dei sistemi di raccolta dovranno essere accompagnata da **adeguate campagne di informazione-comunicazione a livello territoriale** che potranno comportare il coinvolgimento attivo di cittadini, imprese e scuole.
-

Principali Vincoli di pianificazione

→ Riduzione dei rifiuti indifferenziati

Il flusso da gestire in condizione di regime è definito dal PRGR (a seguito di politiche di riduzione derivanti anche dall'applicazione della tariffa puntuale e del controllo dei conferimenti delle UND)

→ Raggiungimento dei livelli di Raccolta Differenziata

Obiettivi declinati per macro aree territoriali

→ Sviluppo di sistemi domiciliari/target per UND

UND a maggiore tasso di produzione e localizzate in aree specifiche (industriali/artigianali)

→ Applicazione di tariffazione puntuale

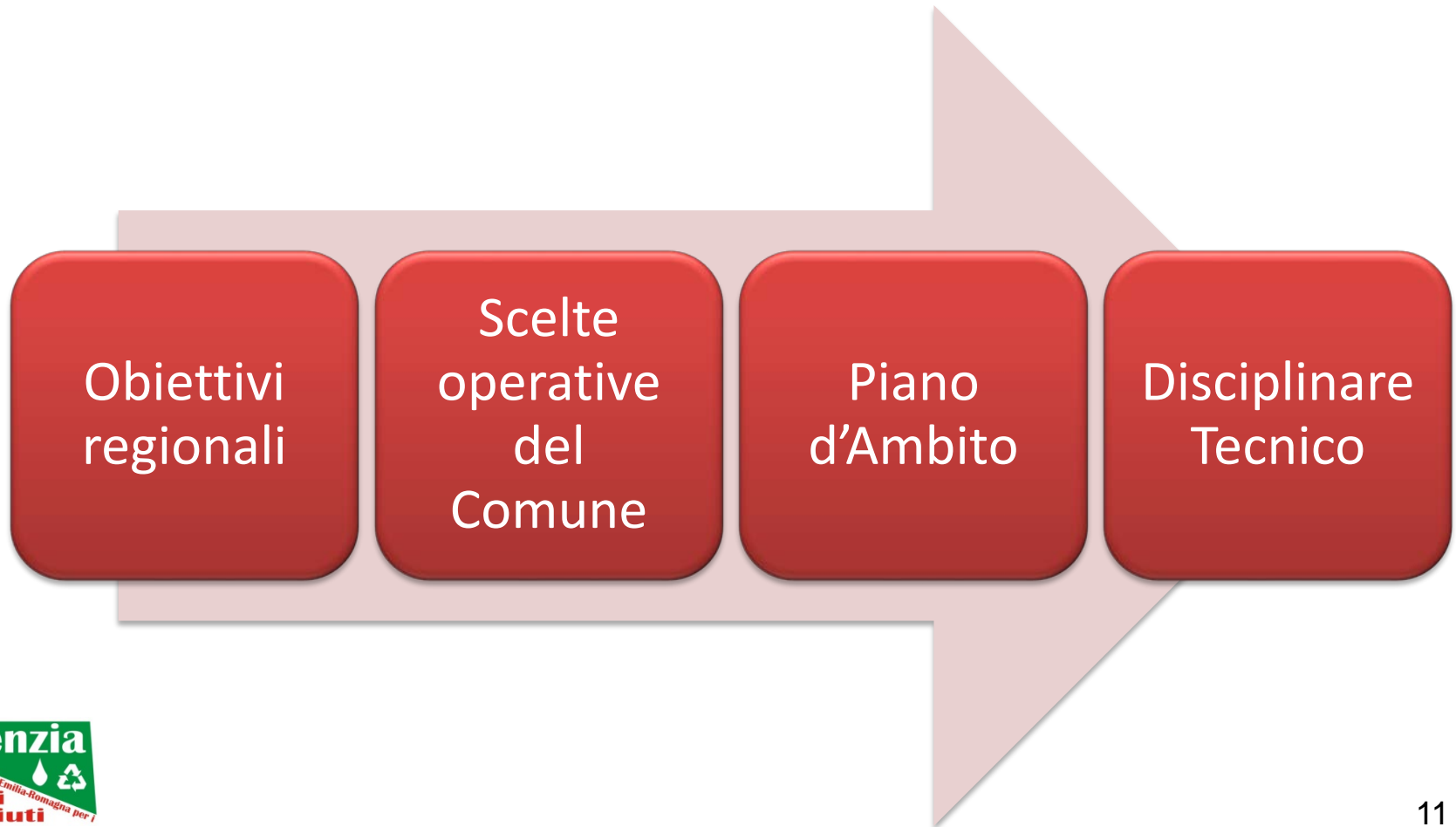
Possibile tramite sistemi Domiciliari o Stradali con controllo del volume conferito

→ Incremento della popolazione

Incremento della popolazione come da ipotesi di pianificazione e, dunque, aumento delle utenze servite

IL PIANO D'AMBITO E IL DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI NEI DOCUMENTI DI GARA

Il Piano d'Ambito è il primo riferimento per la elaborazione del disciplinare tecnico e dei livelli qualitativi e quantitativi del servizio da affidare, in termini di standard minimi essenziali.



II PIANO D'AMBITO E IL DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI NEI DOCUMENTI DI AFFIDAMENTO (Standard Minimi Prestazionali)

SERVIZI DI RACCOLTA

Si deve fare un dimensionamento progettuale (a partire dal Piano d'Ambito) per l'affidamento, in continuo dialogo con le amministrazioni comunali.

Vedremo nel seguito qualche esemplificazione

SPAZZAMENTO E ALTRI SERVIZI PULIZIA

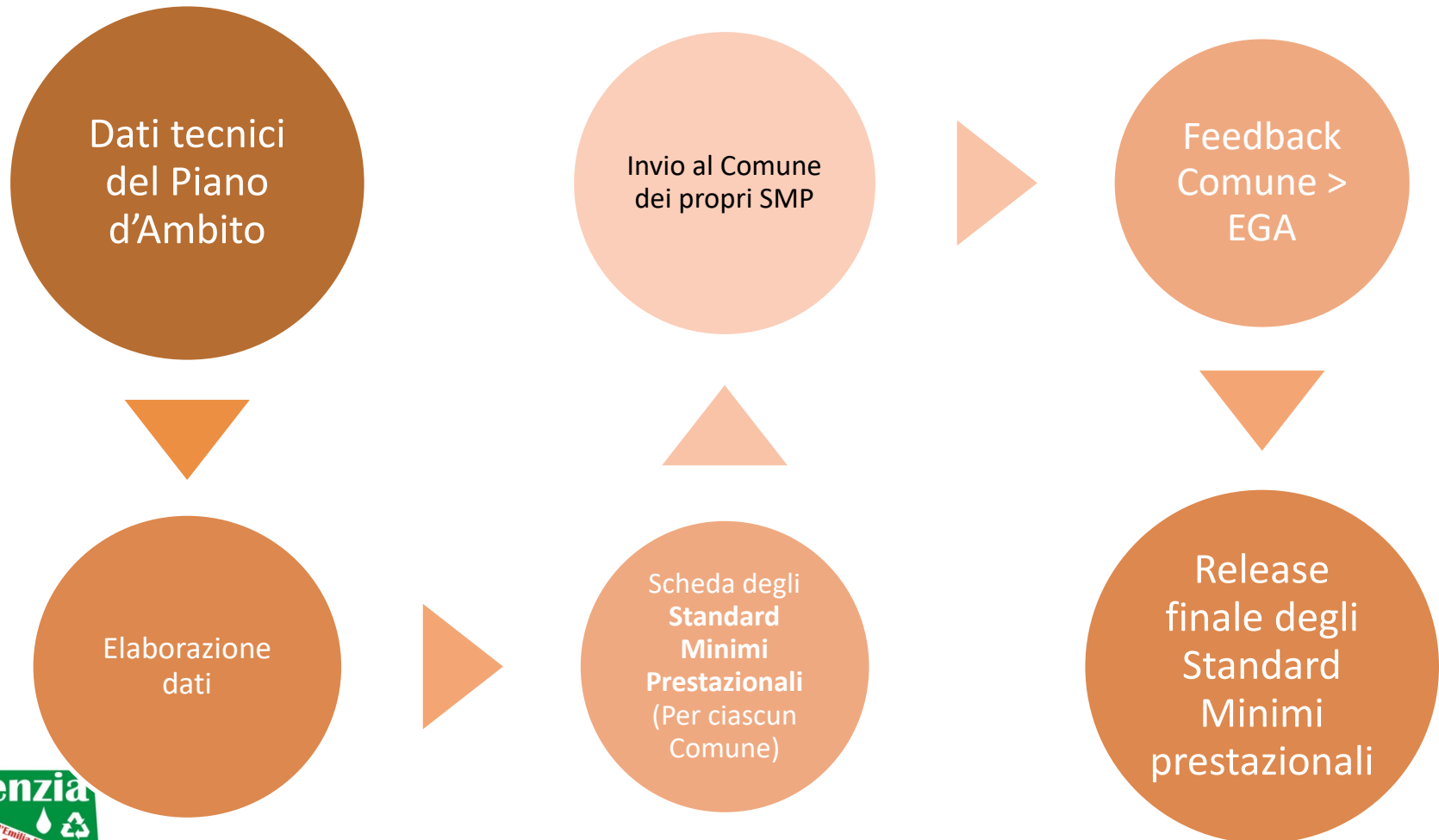
La quantificazione di tali servizi è formulata nelle analisi alla base della pianificazione in termini di ore/anno o km/anno per tipologia di servizio, con specifica di personale e attrezzature previste.

Negli standard minimi sono compresi i servizi dedicati per mercati settimanali, manifestazioni fiere, sagre sulla base di specifici elenchi concordati con i comuni.

Fondamentale considerare lo «storico» e la valutazione che ne fa il Comune di competenza per dimensionare il servizio del futuro

IL PIANO D'AMBITO E IL DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI NEI DOCUMENTI DI GARA

Definizione degli Standard Minimi Prestazionali



L'APPROVAZIONE DEGLI ATTI DI GARA:

LE TAPPE AMMINISTRATIVE

E' funzione delle competenze dei soggetti e delle loro relazioni, definite da norme nazionali e regionali.

Nel caso dell'Emilia-Romagna percorso articolato multilivello come la stessa governance dell'EGA. Ad esempio:

- Delibera di Consiglio Locale n. 6 del 4 maggio 2016 con proposta al Consiglio d'Ambito della forma di affidamento e del bacino di affidamento;
- Delibera di Consiglio d'Ambito n. 58 del 7 ottobre 2016 con individuazione del Bacino di affidamento (ad esclusione del bacino cd. Geovest, già approvato con del C.Amb. n.43 del 29 luglio 2014)
- Determina n. 37 del 10 marzo 2017 con il valore di subentro per il bacino Hera;
- Determina n. 158 del 7 novembre 2017 con il valore di subentro per il bacino Cosea.
- Delibera di Consiglio d'Ambito n. 22 del 19 marzo 2018 con Individuazione delle modalità di affidamento del servizio

L'APPROVAZIONE DEGLI ATTI DI GARA:

LE TAPPE ISTRUTTORIE

- Alcune scelte di natura generale che si possono presentare:
 - **Obblighi sulla territorialità della società di gestione o, in alternativa, previsione di una articolazione organizzativa specifica;**
 - **Modalità di adeguamento del corrispettivo**
 - **Regolazione smaltimenti**
 - **Profit/cost sharing relativi ai materiali derivanti dalle raccolte differenziate**
 - **Eventuali modalità diverse di controllo (es. Ispettori ambientali)**
 - **Subappalti**
 - **Protocolli sindacali**
 - **Altro...**

IL CASO DELLA GARA - CONTENUTI E DOCUMENTAZIONE DELLA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO

- **Offerta economicamente più vantaggiosa 70/30**
 - La componente ribasso del prezzo avrà una percentuale minoritaria al fine di enfatizzare le capacità tecnico economiche dei soggetti concorrenti.
- **Durata**
 - 15 anni come previsto dal D.Lgs 152/06
- **Contratto di lavoro applicabile**
 - Il Gestore deve applicare al proprio personale dipendente il Contratto collettivo nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale (FISE – UTILITALIA/EX FEDERAMBIENTE).
- **Subappalto**
 - il valore complessivo annuale delle attività operative affidate a terzi non potrà superare una percentuale stabilita (in alcuni bacini attualmente è stato fissato il 45%)

CONTENUTI E DOCUMENTAZIONE DELLA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO

Il perimetro di affidamento

A base di gara, con riferimento alla situazione a regime, è definito un corrispettivo annuo complessivo di tutti i **servizi base affidati** (quelli relativi agli standard definiti in schede specifiche per ogni comune).

Al concorrente è richiesto di presentare un'offerta al ribasso su tale corrispettivo complessivo, da valutarsi ai fini della assegnazione del punteggio economico in sede di gara.

Servizi base (1/3) :

- la raccolta e trasporto di rifiuti urbani nella definizione di cui all'art. 184, comma 2, da lett. a) ad f), del D.Lgs. n. 152/2006 e s.m.i.;
- la gestione dei Centri Comunali di Raccolta
- il servizio di raccolta sfalci e potature da parchi e giardini;
- i servizi di igiene urbana e spazzamento delle strade, delle piazze e delle aree pubbliche o ad uso pubblico e di parcheggio e servizi annessi, nonché la pulizia degli alvei fluviali e lacuali;

CONTENUTI E DOCUMENTAZIONE DELLA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO

Il perimetro di affidamento

Servizi base (2/3) :

- il servizio di lavaggio dei contenitori stradali;
- la rimozione dei rifiuti urbani abbandonati di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade o aree pubbliche o sulle strade o aree private ad uso pubblico;
- le attività relative al piano di prevenzione dei rifiuti, tra cui quelle relative alla promozione dell'autocompostaggio;
- l'attività di informazione e sensibilizzazione degli utenti anche ai fini della prevenzione dei rifiuti;
- l'attivazione e gestione di un sistema di contabilizzazione e misurazione puntuale del conferimento dei rifiuti da parte delle utenze, e dei conferimenti ai Centri di Raccolta;

CONTENUTI E DOCUMENTAZIONE DELLA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO

Perimetro di affidamento

Servizi base (3/3) :

- l'attività di avvio a recupero delle frazioni differenziate;
- la commercializzazione dei rifiuti differenziati;
- il servizio di accertamento e contestazione delle violazioni ai divieti in materia di raccolta dei rifiuti mediante personale dipendente del soggetto Gestore;
- Il controllo ed il monitoraggio dei servizi secondo le modalità espresse nel D.T.;
- altri servizi eventualmente specificati

CONTENUTI E DOCUMENTAZIONE DELLA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO

Perimetro di affidamento

Servizi integrativi (1/2) :

Esempi.

- pulizia e asportazione di rifiuti da superfici o aree pubbliche o di uso pubblico non previste tra i servizi di base;
- pulizia e raccolta rifiuti presso sagre, mercati, manifestazioni non previsti tra i servizi di base;
- raccolta dei rifiuti abbandonati di volumetria superiore a 5 mc da superfici o aree pubbliche o private di uso pubblico;
- servizi di pulizia e ripristino delle condizioni igieniche, a seguito di eventi straordinari e non programmabili quali, ad es. eventi calamitosi o incidenti stradali;

CONTENUTI E DOCUMENTAZIONE DELLA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO

Perimetro di affidamento

Servizi integrativi (2/2) :

- gestione post operativa delle discariche di proprietà pubblica;
- potenziamento dei servizi di spazzamento rispetto agli Standard Minimi Prestazionali previsti nel disciplinare tecnico;
- realizzazione, manutenzione straordinaria e adeguamento dei Centri di Raccolta secondo specifica pianificazione ed approvazione da parte del concedente;
- gestione dei Centri del Riuso;
- applicazione e riscossione della tariffa puntuale corrispettivo;
- altri servizi non meglio specificati, comunque inclusi nel perimetro della gestione dei rifiuti urbani ed assimilati.

CONTENUTI E DOCUMENTAZIONE DELLA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO

Determinazione del valore di subentro:

Se cessa una gestione industriale, l'EGA deve definire un valore di subentro che remunera i cespiti diretti ed indiretti materiali ed immateriali da riconoscere a chi termina la gestione. Si tratta di un'operazione tecnico-amministrativa piuttosto complessa che prevede la cooperazione e contestualmente il contraddittorio con il gestore cessante. Produce effetti economico-patrimoniali sulla gestione futura.

Determinazione del personale oggetto di trasferimento al nuovo Gestore:

Si dovrà definire elenco di lavoratori già occupati nel servizio durante l'attuale periodo di affidamento del servizio che dovranno passare al nuovo gestore.

CONTENUTI E DOCUMENTAZIONE DELLA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO – Atti di Gara

DOCUMENTI	DESCRIZIONE
BANDO	<p>Definisce tutti gli aspetti rilevanti della procedura di gara: oggetto della concessione, requisiti di partecipazione, modalità di valutazione delle offerte (offerta tecnica + offerta economica), punteggi relativi alle varie componenti della gara.</p> <p>È presente, in allegato, la modulistica per la presentazione dell'offerta, compresi alcuni allegati da compilare utili alla commissione per valutare in modalità «aritmetica» alcuni aspetti delle offerte tecniche.</p>
SCHEMA DI CONTRATTO DI SERVIZIO	<p>Definisce il complesso degli obblighi rilevanti in capo al Gestore del servizio ed dichiara le funzioni di controllo dell'EGA.</p> <p>Stabilisce i meccanismi di adeguamento del corrispettivo in funzione della modifica dei servizi, nonché per l'aumento o la diminuzione della popolazione o delle utenze.</p> <p>Regola il regime giuridico dei beni e le modalità di variazione del servizio.</p> <p>Definisce le garanzie e le penali in caso di inadempienze.</p> <p>E' presente un tabella economica in cui l'aggiudicatario, già in sede di presentazione dell'offerta presenta i costi dettagliati per ogni servizio a giustificazione dell'importo offerto in sede di gara.</p>
DISCIPLINARE TECNICO	<p>Descrive sotto il profilo tecnico il contenuto degli obblighi prestazionali del gestore. Di fatto declina tecnicamente in standard prestazionali minimi le scelte programmatiche espresse dal territorio all'interno del Piano d'Ambito.</p> <p>E' presente un allegato economico con la giustificazione degli importi a base d'asta.</p>

CONTENUTI E DOCUMENTAZIONE DELLA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO – Atti di Gara

DOCUMENTI	DESCRIZIONE
<p>ALLEGATI AL DISCIPLINARE TECNICO</p> <p>*in grassetto gli allegati su cui saranno coinvolti i Comuni al fine di validare e dettagliare i dati contenuti</p>	<p>Conterranno <u>indicativamente</u> (potrebbero essere modificati in sede di pubblicazione in base ai dati in <u>possesso</u>):</p> <p>A) Servizi attivi all'avvio del Contratto</p> <p>A.1) Servizi di raccolta attivi all'avvio del Contratto</p> <p>A.1.1) Contenitori utilizzati per i servizi di raccolta stradale</p> <p>A.1.2) Cartografia dei servizi di raccolta;</p> <p>A.1.3) Calendari dei servizi di raccolta domiciliare;</p> <p>A.1.4) Relazioni descrittive dei servizi di gestione rifiuti urbani e assimilati (SGRUA) allegate ai piani economico finanziari.</p> <p>A.2) Quantità di rifiuti raccolte nell'anno 2016</p> <p>A.3) Regolamenti Comunali del Servizio di Gestione Rifiuti e della Tassa Rifiuti (TARI) con relative articolazioni tariffarie</p> <p>A.4) Banche dati utenze</p> <p>A.5) Caratteristiche dei Centri Comunali di Raccolta</p> <p>A.6) Stradario dei servizi di Spazzamento</p> <p>A.7) Caratteristiche dimensionali del servizio di raccolta e pulizia in occasione di mercati, sagre, eventi e manifestazioni</p> <p>A.8) Caratteristiche delle isole interrato</p> <p>A.9) Caratteristiche del servizio di raccolta degli olii vegetali</p> <p>A.10) Caratteristiche del servizio di raccolta tramite Stazioni Ecologiche Mobili</p> <p>B) Standard Minimi Prestazionali</p> <p>B.1) Standard Minimi Prestazionali del servizio a regime</p> <p>B.2) Abitanti residenti, Utenze ed Abitanti Equivalenti</p> <p>B.3) Standard Minimi Prestazionali relativi agli Ecosportelli</p> <p>B.4) Standard Minimi Prestazionali del servizio di Pulizia Spiagge</p> <p>C) Personale in servizio al gestore uscente</p> <p>D) Schede degli impianti di smaltimento in gestione post-operativa</p> <p>E) Schema di Carta del servizio</p>

ELEMENTI CARATTERISTICI DELL’AFFIDAMENTO

GESTIONE DEI COSTI DEGLI SMALTIMENTI

Tematica da trattare negli atti di gara in funzione della configurazione dello smaltimento in quel bacino di affidamento.

GESTIONE DEI RICAVI DA RACCOLTE DIFFERENZIATE

Per quanto riguarda le raccolte differenziate si opererà in conformità a quanto definito nella pianificazione d’ambito.

In funzione degli obiettivi del territorio si potrà anche prevedere una impostazione per la quale il concessionario debba sviluppare il massimo sforzo nella valorizzazione quali-quantitativa delle filiere CONAI al fine di evitare riduzioni dei propri ricavi.



Responsabilizzazione anche economico-finanziaria del gestore nel conseguimento degli obiettivi di Piano d’ambito
Penalità/premialità

ELEMENTI CARATTERISTICI DELL’AFFIDAMENTO

CENTRI DI RACCOLTA, NUOVE REALIZZAZIONI E MANUTENZIONI STRAORDINARIE

Potrebbe essere uno degli obblighi/diritti del nuovo gestore per varie ragioni; si scaricano i comuni di responsabilità e di poste in bilancio (per gestione ordinaria e straordinaria), pur potendo mantenere la proprietà.

TUTELA DELLA COOPERAZIONE SOCIALE E DELL’INSERIMENTO LAVORATIVO

Si possono prevedere meccanismi per assicurare la presenza della cooperazione sociale nel servizio ed in particolari sub attività, in conformità con le norme nazionali ed eventuali regionali.

Ad esempio:

- Punteggi specifici nella gara per la previsione di personale svantaggiato tra le risorse di personale di cui si avvarrà l’aggiudicatario;
- maggior tutela da tenere nei confronti delle cooperative sociali in caso di esternalizzazione del servizio rifiuti.

ELEMENTI CARATTERISTICI DELL’AFFIDAMENTO

GESTIONE POST OPERATIVA DELLE DISCARICHE PUBBLICHE

L’aggiudicatario dovrà provvedere anche alla gestione post operativa delle discariche di proprietà pubblica. Per quelle dove è presente un fondo dedicato non ci saranno costi a carico dei Piani Finanziari. Per quelle dove quest’ultimo mancasse i costi saranno ripartiti tra tutti i comuni del bacino di affidamento.

SPORTELLI COMUNALI APERTI AL PUBBLICO

Si possono/devono fornire indicazioni minime su numero, ubicazione, e orari di apertura al pubblico degli sportelli. Variazioni successive da concordare con EGA e Comune interessato.

ELEMENTI CARATTERISTICI DELL’AFFIDAMENTO

CONTROLLI DA PARTE DI COMUNI DI PERCORSI E PESI DEI MATERIALI CONFERITI

Fondamentale prescrivere il sistema di acquisizione dei dati da parte della stazione appaltante ovvero l’EGA, ammettendo varianti migliorative in gara. Le attività di controllo devono essere per forza l’esito di una cooperazione fra Comuni ed EGA.

Sarà valutata, infatti, la predisposizione di un sistema informativo duale di gestione dei dati: un sistema di controllo al quale EGA e Comuni possano accedere in remoto, in qualsiasi momento, per la consultazione di tutte le informazioni necessarie al controllo dei servizi effettuati e garantire la tracciabilità dei rifiuti, la contabilizzazione delle utenze, il controllo e il monitoraggio dello svolgimento dei servizi, nonché la gestione delle segnalazioni e dei reclami da parte dell'utenza.

*La cultura economica dei servizi pubblici ambientali può ancora crescere
i cittadini chiedono maggiore trasparenza.
percorso di civiltà e importante scommessa per le buone amministrazioni.*

I principi base di riferimento si possono così riassumere:

- | | |
|--|---------------------------|
| -adeguare le tariffe ai costi del servizio | (efficienza allocativa) |
| -garantire qualità gestionale per erogazione servizi | (efficienza produttiva) |
| -tutelare tutti i clienti-consumatori | (efficienza distributiva) |
| -impegnare i gestori in investimenti tecnologici | (efficienza dinamica) |