



ACCORDO QUADRO PER SERVIZI DI PULIZIA DI RETI E IMPIANTI DI ACQUE SPA: PRELIEVO, TRASPORTO E SCARICO DI RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI

ELABORATO 1.2	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITA'	DATA: 23/02/2026
------------------	---------------------------------	------------------

	Settore: SERVIZI TECNICI SPECIALISTICI Sede Legale Firenze Via Lambruschini, 33 C.F. e P.IVA 06111950488 Organizzazione dotata di Sistema di Gestione Integrato certificato in conformità alla normativa ISO9001 – ISO14001 – OHSAS18001 – SA8000
--	--

PROGETTISTI: ing. Marzia Fiscaletti	COLLABORATORI: arch. Monica Fiumanò
DIRETTORE LAVORI: ing. Matteo Betti	
COORDINATORE DELLA SICUREZZA IN FASE DI ESECUZIONE:	
DIRETTORE OPERATIVO:	
ISPETTORE DI CANTIERE:	
CONSULENTI TECNICI:	COMMESSA IT:
COORDINATORE DELLA SICUREZZA IN FASE DI PROGETTAZIONE:	COMMITTENTE: ACQUE S.p.a.
DIRETTORE TECNICO: ing. Damasco Morelli	RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO Ing. Roberto Cecchini

Rev.	Data	Descrizione / Motivo della revisione	Redazione	Controllato / Approvato
00	23/02/2026	PRIMA EMISSIONE	FISCALETTI	MORELLI

	ACCORDO QUADRO PER SERVIZI DI PULIZIA DI RETI E IMPIANTI DI ACQUE SPA: PRELIEVO, TRASPORTO E SCARICO DI RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI	 INGEGNERIE TOSCANI Designing hydraulic infrastructure
Elaborato 1.2	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITA'	REV.00 23/02/2026 Pag. 2 di 15

INDICE

1.	DEFINIZIONI	3
2.	LIVELLI DI SERVIZIO	3
3.	PENALITÀ	4
4.	OBBLIGHI DI SICUREZZA E AMBIENTALI	4
4.1.	OBIETTIVO GENERALE.....	4
4.2.	DEFINIZIONE	4
4.3.	RILEVAZIONE	6
4.4.	UNITÀ DI MISURA E PENALITÀ PER NON RISPETTO VALORI STANDARD	7
5.	OBBLIGHI DI CORRETTA ESECUZIONE	9
5.1.	OBIETTIVO GENERALE.....	9
5.2.	DEFINIZIONE	9
5.3.	RILEVAZIONE	10
5.4.	UNITÀ DI MISURA E PENALITÀ PER NON RISPETTO VALORI STANDARD	10
6.	ADERENZA ALLE SCADENZE PROGRAMMATE.....	12
6.1.	OBIETTIVO GENERALE.....	12
6.2.	DEFINIZIONE	12
6.3.	RILEVAZIONE	12
6.4.	PENALITÀ PER NON RISPETTO VALORI STANDARD	12
7.	ALTRI OBBLIGHI SOGGETTI A PENALE.....	12
7.1.	RITIRO DEGLI ORDINI.....	12
7.2.	DOCUMENTAZIONE A CORREDO DELLA LAVORAZIONE.....	13
7.3.	DOCUMENTAZIONE SU CLASSIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE ATTIVITÀ IN MATERIA DI SICUREZZA.....	13
7.4.	COMUNICAZIONE CANTIERI ATTIVI	13
7.5.	COMUNICAZIONI INERENTI ALLE ATTIVITÀ OPERATIVE MEDIANTE PORTALE	13
7.6.	ASSENZA INGIUSTIFICATA AD APPUNTAMENTI PROGRAMMATI.....	14
7.7.	AFFIDAMENTO AD ALTRE IMPRESE DI SERVIZI ATTINENTI AD ORDINATIVI NON INIZIATI E/O NON COMPLETATI NEI TEMPI DOVUTI.....	14
7.8.	COMPROVATA INADEMPIENZA NELL'ESECUZIONE ORDINATIVO DI LAVORO	14

	ACCORDO QUADRO PER SERVIZI DI PULIZIA DI RETI E IMPIANTI DI ACQUE SPA: PRELIEVO, TRASPORTO E SCARICO DI RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI	 INGEGNERIE TOSCANE Designing hydraulic infrastructure
Elaborato 1.2	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITA'	REV.00 23/02/2026 Pag. 3 di 15

GENERALITA'

La Committente, in qualità di gestore del servizio idrico integrato, è tenuta al rispetto degli standard regolatori definiti dalla Carta dei Servizi secondo i requisiti minimi per le carte dei servizi stabiliti dalle delibere dell'ARERA (ex AEEGSI) e dell'Autorità Idrica Toscana.

Di conseguenza l'Appaltatore sarà tenuto al rigoroso rispetto delle pattuizioni contrattuali circa le modalità ed i tempi di esecuzione dei servizi e lavori previsti nel Contratto al fine di consentire alla Committente l'aderenza alle previsioni della Carta dei Servizi.

Al fine di individuare gli eventuali scostamenti tra quanto previsto nell'Appalto e gli effettivi livelli di qualità dei lavori e servizi forniti dall'Appaltatore, essi saranno sottoposti a continuo controllo e monitoraggio. Tale controllo può assumere specifici connotati in relazione alle diverse modalità di erogazione tecnico-operativa dei servizi e delle attività.

In qualsiasi caso il sistema di controllo dovrà consentire di accertare:

- Il livello qualitativo delle attività eseguite, ovvero la rispondenza alle prestazioni capitolari e tecnico-produttive indicate dall'assuntore in fase di presentazione dell'offerta tecnica;
- La soddisfazione o insoddisfazione della Committente rispetto al servizio reso;

I controlli finali sulle attività e sui servizi eseguiti hanno lo scopo di accertarne la perfetta esecuzione, oltre a verificare il rispetto delle specifiche tecniche definite nella documentazione d'appalto. Tali verifiche saranno effettuate sia attraverso il monitoraggio del sistema operativo sia attraverso l'esecuzione di specifici sopralluoghi a campione. L'esito positivo di tali controlli determinerà lo stato di chiusura dell'intervento, dando luogo all'emissione della contabilità. In caso contrario si dovrà procedere a ripristinare lo stato di conformità e successivamente a ripetere i controlli.

La non conformità dei risultati dei controlli effettuati rispetto ai valori attesi di seguito definiti darà luogo all'applicazione di penalità che saranno decurtate dagli importi degli stati di avanzamento. In caso di gravi non conformità, nei casi e con le modalità definite dal Contratto, la Committente potrà avvalersi della facoltà di recesso.

1. DEFINIZIONI

I *livelli di servizio* sono gli strumenti contrattuali attraverso i quali si definiscono i fattori di qualità, i relativi indicatori, i criteri di misurazione e gli intervalli o valori soglia di accettabilità di detti che devono essere rispettati dall'Appaltatore nell'erogazione dei servizi previsti nei confronti della Committente.

Lo *standard* è il valore o intervallo di valori attesi e contrattualmente pattuiti.

2. LIVELLI DI SERVIZIO

Al fine di valutare la qualità dei servizi resi dall'Appaltatore nei confronti della Committente, si individuano i seguenti livelli di servizio ed i relativi standard a cui l'Appaltatore dovrà adeguarsi.

- Obblighi di sicurezza e ambientali

	ACCORDO QUADRO PER SERVIZI DI PULIZIA DI RETI E IMPIANTI DI ACQUE SPA: PRELIEVO, TRASPORTO E SCARICO DI RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI	 INGEGNERIE TOSCANE <i>Designing hydraulic infrastructure</i>
Elaborato 1.2	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITA'	REV.00 23/02/2026 Pag. 4 di 15

- Obblighi di corretta esecuzione
- Aderenza alle scadenze programmate
- Altri obblighi soggetti a penale

3. PENALITÀ

In caso di mancato rispetto degli standard saranno applicate le penalità calcolate con i criteri descritti nel seguito.

La decurtazione economica delle penalità calcolate, ad ogni singolo evento soggetto a penale e/o al raggiungimento cumulato del numero dei punti indicati sarà applicata al primo SAL successivo all'evento.

Per ciascun livello di servizio considerato, la somma delle relative penalità non potrà superare il 10% dell'importo del SAL comprendente gli interventi oggetto delle penali; qualora la somma suddetta superasse il 10% dell'importo del SAL eventuali eccedenze saranno addebitate sul SAL successivo; la Committente si riserva il diritto di rescindere il contratto qualora l'evento descritto si verificasse per numero tre volte durante l'esecuzione del contratto in SAL differenti.

4. OBBLIGHI DI SICUREZZA E AMBIENTALI

4.1. Obiettivo generale

Assicurare il rispetto di elevati standard in materia di sicurezza e delle vigenti norme di sicurezza sul lavoro. In particolare, assicurare il rispetto delle norme legislative sulla sicurezza (D.lgs. n. 81/08 "Testo Unico per la Sicurezza" e ss.mm.ii.) e dei contenuti dei documenti relativi alla sicurezza (Piano di sicurezza e coordinamento / DUVRI / Piano Operativo di Sicurezza).

Assicurare che l'Appaltatore rispetti le normative vigenti sul rispetto dell'ambiente e in particolare sulla gestione dei rifiuti.

4.2. Definizione

Si considerano obblighi di sicurezza tutti quelli contenuti nel «Testo Unico sulla Salute e la Sicurezza sul Lavoro D.Lgs. n.81/08 e successivi aggiornamenti» nonché quelli indicati nei documenti relativi alla sicurezza predisposti in sede di gara ed eventualmente particolarizzati ed aggiornati in sede di assegnazione dell'Ordinativo di Lavoro (Piano di sicurezza e coordinamento in cantiere / DUVRI / Piano Operativo di Sicurezza).

Si considerano obblighi ambientali quelli derivanti dalle normative vigenti sul rispetto dell'ambiente e in particolare sulla gestione dei rifiuti.

 ACQUE ACQUE spa Servizi Idrici	ACCORDO QUADRO PER SERVIZI DI PULIZIA DI RETI E IMPIANTI DI ACQUE SPA: PRELIEVO, TRASPORTO E SCARICO DI RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI	 INGEGNERIE TOSCANE Designing hydraulic infrastructure
Elaborato 1.2	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITA'	REV.00 23/02/2026 Pag. 5 di 15

I tecnici incaricati dalla Committente e/o altre strutture incaricate dalla Committente preventivamente comunicate all'Appaltatore, secondo le modalità indicate nel Capitolato Speciale d'Appalto, verificano il rispetto o la deviazione dalle normative sopra indicate sia tramite l'ordinaria attività di controllo tecnico, amministrativo e contabile che ispezionando periodicamente i luoghi di lavoro e verbalizzando gli esiti delle ispezioni.

Il rispetto della normativa e le eventuali infrazioni sono classificati per tipologie a seconda della gravità secondo la seguente scala parametrica:

- infrazione di lieve entità;
- infrazione di media entità;
- infrazione di grave entità e/o caso di sospensione delle lavorazioni;

Nel caso di rispetto delle normative indicate il verbale indicherà "nulla da segnalare".

	ACCORDO QUADRO PER SERVIZI DI PULIZIA DI RETI E IMPIANTI DI ACQUE SPA: PRELIEVO, TRASPORTO E SCARICO DI RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI	 INGEGNERIE TOSCANE <i>Designing hydraulic infrastructure</i>
Elaborato 1.2	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITA'	REV.00 23/02/2026 Pag. 6 di 15

Le tipologie di non conformità **sono definite in maniera esemplificativa, ma non esaustiva, nella tabella seguente.**

<i>Infrazione di lieve entità, normalmente corretta sul posto</i> - Segnaletica stradale incompleta e/o inadeguata e/o delimitazione cantiere incompleta e/o inadeguata; - Assenza di autorizzazione all'accesso in cantiere; - Documentazione incompleta in cantiere (POS, PSC, DUVRI, verbali di coordinamento, libretti uso e manutenzione).
<i>Infrazione di media entità</i> - Mancanza dei presidi medici ed estintore; - Non corretta gestione della procedura di emergenza; - Documentazione di cantiere assente; - Mancata formazione specifica o addestramento per la mansione del personale; - Personale non autorizzato; - Mezzi non autorizzati; - Inadeguatezza o non corretto utilizzo di mezzi e attrezzature; - Mancata trasmissione/aggiornamento della comunicazione giornaliera dei cantieri
<i>Infrazione di grave entità o sospensione delle lavorazioni</i> - Segnaletica stradale assente, delimitazione cantiere assente; - Condizioni del piano viabile non in sicurezza: chiusini aperti senza delimitazioni; - Assente o inadeguata protezione degli operatori in prossimità di linee elettriche aeree; - Assente o inadeguata protezione degli operatori durante interventi con rischio di caduta dall'alto o nel vuoto; - Assenti o inadeguate misure di protezione contro i contatti diretti e indiretti in caso di servizio con attrezzi elettrici o in presenza di parti anche solo potenzialmente in tensione; - Mancato utilizzo di DPI per attività a rischio alto o interferente; - Inosservanza della normativa vigente e delle procedure per interventi in luoghi confinati; - Mancata comunicazione, prima dell'inizio del servizio, della presenza di più imprese nel medesimo cantiere e/o mancata contestualizzazione dei documenti di gara per specifico intervento

4.3. Rilevazione

I tecnici incaricati dalla Committente e/o altre strutture incaricate dalla Committente ispezionano periodicamente o a discrezione i luoghi di intervento ed evidenziano eventuali "non conformità".

Il Direttore per l'Esecuzione del Contratto (DEC) riceve i verbali contenenti "non conformità" e aggiorna in maniera regolare l'Appaltatore sugli esiti delle rilevazioni comunicando un preavviso di penalità.

Il suddetto mancato rispetto degli standard potrà essere verificato anche tramite la ordinaria attività di controllo tecnico, amministrativo e contabile della Direzione Lavori e di altre strutture incaricate dal Committente. A titolo esplicativo e non esaustivo, ricadono in questa fattispecie anche tutte le segnalazioni, eventualmente corredate da documentazione fotografica, derivante dalla verifica della documentazione a corredo della lavorazione che è fatto obbligo all'appaltatore di produrre secondo quanto indicato nell'elaborato 1 "Capitolato Speciale di Appalto". La

	ACCORDO QUADRO PER SERVIZI DI PULIZIA DI RETI E IMPIANTI DI ACQUE SPA: PRELIEVO, TRASPORTO E SCARICO DI RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI	 INGEGNERIE TOSCANE <i>Designing hydraulic infrastructure</i>
Elaborato 1.2	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITA'	REV.00 23/02/2026 Pag. 7 di 15

Direzione Lavori aggiorna in maniera regolare l'Appaltatore sugli esiti delle segnalazioni/verifiche comunicando in caso di "non conformità" un preavviso di penalità.

La Committente mantiene una base dati con lo storico dei rilievi effettuati

Ogni non conformità rilevata è soggetta a penalizzazione.

4.4. Unità di misura e penalità per non rispetto valori standard

Penalità economica:

Viene adottato un sistema numerico. Viene applicata una penalità per ogni non conformità rilevata nel cantiere.

Alla rilevazione di ogni singola non conformità, a seconda del tipo di infrazione, la penalità economica si calcola:

- infrazione di lieve entità: euro 50,00 per ogni non conformità rilevata;
- infrazione di media entità: euro 100,00 per ogni non conformità rilevata;
- infrazione di grave entità: euro 500,00 per ogni non conformità con possibile diffida e allontanamento dal luogo di intervento.

Le suddette penalità si applicano per ogni singola non conformità e (ove applicabile) per singolo lavoratore/automezzo a cui sono riferite e vengono addebitate in occasione del primo SAL successivo all'evento.

Punti di penalizzazione:

Viene adottato un sistema numerico. Vengono applicati punti di penalizzazione per ogni non conformità rilevata nel cantiere. A seconda del tipo di infrazione vengono addebitati i punti riportati di seguito:

infrazione di lieve entità	2 punti
infrazione di media entità	5 punti
infrazione di grave entità o sospensione delle lavorazioni	20 punti

Al raggiungimento cumulato di 20 punti di penalizzazione la Committente procede al raddoppio dell'importo della singola penalità (di cui al paragrafo precedente) per ogni singola non conformità rilevata dalla soglia stabilita fino all'esaurimento del contratto.

	ACCORDO QUADRO PER SERVIZI DI PULIZIA DI RETI E IMPIANTI DI ACQUE SPA: PRELIEVO, TRASPORTO E SCARICO DI RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI	
Elaborato 1.2	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITA'	REV.00 23/02/2026 Pag. 8 di 15

Le suddette penalità si applicano per ogni singola non conformità e (ove applicabile) per singolo lavoratore/automezzo a cui sono riferite e vengono addebitate in occasione del primo SAL successivo all'evento. Raggiunto il cumulo di numero tre infrazioni di grave entità, per il livello di servizio considerato, la Committente si riserva la possibilità di risolvere il contratto al termine dell'anno solare.

	ACCORDO QUADRO PER SERVIZI DI PULIZIA DI RETI E IMPIANTI DI ACQUE SPA: PRELIEVO, TRASPORTO E SCARICO DI RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI	 INGEGNERIE TOSCANE Designing hydraulic infrastructure
Elaborato 1.2	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITA'	REV.00 23/02/2026 Pag. 9 di 15

5. OBBLIGHI DI CORRETTA ESECUZIONE

5.1. Obiettivo generale

Assicurare il rispetto di elevati standard in materia di qualità esecutiva delle opere. In particolare, assicurare il rispetto delle specifiche del presente capitolato speciale d'appalto e la corretta organizzazione del cantiere in fase esecutiva.

5.2. Definizione

Si considerano obblighi di corretta esecuzione tutti quelli derivanti dal rispetto delle specifiche del presente capitolato e di tutte le norme tecniche applicabili.

Si considerano obblighi ambientali quelli derivanti dalle normative vigenti sul rispetto dell'ambiente e in particolare sulla gestione di rifiuti.

I tecnici incaricati dalla Committente e/o altre strutture incaricate dalla Committente preventivamente comunicate all'Appaltatore, secondo le modalità indicate nel Capitolato Speciale d'Appalto, verificano il rispetto o la deviazione dalle normative sopra indicate sia tramite l'ordinaria attività di controllo tecnico, amministrativo e contabile che ispezionando periodicamente i luoghi di lavoro e verbalizzando il rispetto o la deviazione delle normative sopra indicate secondo la seguente scala parametrica:

- infrazione di lieve entità;
- infrazione di media entità;
- infrazione di grave entità;

Nel caso di rispetto delle normative indicate il verbale indicherà "nulla da segnalare".

Le tipologie di non conformità **sono definite in maniera esemplificativa, ma non esaustiva, nella tabella seguente.**

1. Infrazione di lieve entità

- Ritardo nei tempi di esecuzione delle singole lavorazioni;
- Mancato invio del crono programma;
- Inidonea gestione dei rifiuti prodotti in cantiere;
- Mancata idoneità o formazione specifica alla mansione;
- Presenza in cantiere di personale non autorizzato;
- Non corretta esecuzione del subappalto;

	ACCORDO QUADRO PER SERVIZI DI PULIZIA DI RETI E IMPIANTI DI ACQUE SPA: PRELIEVO, TRASPORTO E SCARICO DI RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI	 INGEGNERIE TOSCANE Designing hydraulic infrastructure
Elaborato 1.2	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITA'	REV.00 23/02/2026 Pag. 10 di 15

- Utilizzo di macchinari e attrezzature non idonei alle lavorazioni previste e alle caratteristiche dell'allegato 2
2. Infrazione di media entità - Inidonea gestione dei rifiuti PERICOLOSI; - Contaminazione dell'aria, delle acque e del suolo con sostanze e materiali dannosi per l'ambiente e per la salute degli esseri umani; - Riscontro di irregolarità da parte delle imprese esecutrici nella documentazione prevista dalle leggi vigenti in materia di obblighi nei confronti dei dipendenti; - Inadempimenti a prescrizioni amministrative; - Verificarsi di segnalazioni ufficiali di deficienze e manchevolezze effettuate da parte di Enti Terzi (p. es. Anas, Amministrazioni Provinciali, Amministrazioni Comunali, AASSLL, ispettorati del lavoro ecc.). - Mancato rispetto delle prescrizioni dettate dalla stazione appaltante e dalla legislazione in ambito di qualità, ambiente ed etica, per cui non si prevede la cancellazione dell'impresa dall'elenco. - Ritardo nell'effettuazione dei servizi di pronto intervento con mancato rispetto delle tempistiche stabilite nell'art.11 - Non ottemperanza, all'inizio di ogni servizio, a quanto previsto al comma d) dell'art.6, e presenza di serbatoio dell'acqua di lavaggio vuoto e/o carente, o con cisterna del fango contenente rifiuti - Operazioni di sportellatura senza l'autorizzazione preventiva di Acque S.p.A. - Riscontro, a seguito di videoispezioni effettuate entro le 24 ore dall'intervento di pulizia sulle reti fognarie, di un livello di scorrimento insufficiente e sedimenti tali da ipotizzare una ripetizione del servizio - Non rispetto del numero di squadre richiesto, sulla base di quanto previsto al comma a) dell'art.6;
3. Infrazione di grave entità - Comprovate anomalie su idoneità del trasportatore e/o del sito finale; - Mancato rispetto della procedura Gestione Materiali Contenenti Amianto; - Mancato rispetto degli obblighi previsto dal servizio di reperibilità

5.3. Rilevazione

Il Direttore per l'Esecuzione del Contratto (DEC) e/o altre strutture incaricate dalla Committente ispezionano periodicamente o a discrezione i luoghi di servizio ed evidenziano eventuali "non conformità".

Il DEC riceve i verbali contenenti "non conformità" e aggiorna in maniera regolare l'Appaltatore sugli esiti delle rilevazioni comunicando un preavviso di penalità.

La Committente mantiene una base dati con lo storico dei rilievi effettuati.

Ogni non conformità rilevata è soggetta a penalizzazione.

5.4. Unità di misura e penalità per non rispetto valori standard

	ACCORDO QUADRO PER SERVIZI DI PULIZIA DI RETI E IMPIANTI DI ACQUE SPA: PRELIEVO, TRASPORTO E SCARICO DI RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI	 INGEGNERIE TOSCANE <i>Designing hydraulic infrastructure</i>
Elaborato 1.2	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITA'	REV.00 23/02/2026 Pag. 11 di 15

Penalità economica:

Viene adottato un sistema numerico. Viene applicata una penalità per ogni non conformità rilevata nel cantiere.

Alla rilevazione di ogni singola non conformità, a seconda del tipo di infrazione, la penalità economica si calcola:

- infrazione di lieve entità: euro 50,00 per ogni non conformità rilevata;
- infrazione di media entità: euro 100,00 per ogni non conformità rilevata;
- infrazione di grave entità: euro 500,00 per ogni non conformità con possibile diffida e allontanamento dal luogo di intervento.

Le suddette penalità si applicano per ogni singola non conformità e (ove applicabile) per singolo lavoratore/automezzo a cui sono riferite e vengono addebitate in occasione del primo SAL successivo all'evento.

Punti di penalizzazione:

Viene adottato un sistema numerico. Vengono applicati punti di penalizzazione per ogni non conformità rilevata nel cantiere. A seconda del tipo di infrazione vengono addebitati i punti riportati di seguito:

infrazione di lieve entità	1 punto
infrazione di media entità	3 punti
infrazione di grave entità o sospensione delle lavorazioni	10 punti

Al raggiungimento cumulato di 30 punti di penalizzazione la Committente procede al raddoppio dell'importo della singola penalità (di cui al paragrafo precedente) per ogni singola non conformità rilevata dalla soglia stabilita fino all'esaurimento del contratto;

Le suddette penalità si applicano per ogni singola non conformità e (ove applicabile) per singolo lavoratore/automezzo a cui sono riferite e vengono addebitate in occasione del primo SAL successivo all'evento.

Al raggiungimento di **150 punti** di penalizzazione complessivi tra quelli al livello di servizio "OBBLIGHI DI SICUREZZA E AMBIENTALI" e al livello di servizio "OBBLIGHI DI CORRETTA ESECUZIONE" o raggiunto il cumulato di numero tre infrazione di grave entità per il livello di servizio OBBLIGHI DI SICUREZZA E AMBIENTALI la Committente si riserva la possibilità di risolvere il contratto al termine dell'anno solare.

	ACCORDO QUADRO PER SERVIZI DI PULIZIA DI RETI E IMPIANTI DI ACQUE SPA: PRELIEVO, TRASPORTO E SCARICO DI RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI	 INGEGNERIE TOSCANE Designing hydraulic infrastructure
Elaborato 1.2	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITA'	REV.00 23/02/2026 Pag. 12 di 15

6. ADERENZA ALLE SCADENZE PROGRAMMATE

6.1. Obiettivo generale

Assicurare il rispetto delle tempistiche concordate con riferimento alle attività di servizi di manutenzione programmata.

6.2. Definizione

Al momento della Consegna del Servizio o all'atto dell'assegnazione di specifici Ordini di Lavoro, in caso di servizi di manutenzione programmata, il Direttore per l'Esecuzione del Contratto (DEC) concorda con l'Appaltatore un programma di attività.

L'aderenza alla programmazione viene misurata come lo scostamento in giorni tra il giorno di termine effettivo del cantiere per completamento delle attività, e quello concordato con il DEC ed inserito come data di ultimazione nell'Ordine di Lavoro.

6.3. Rilevazione

L'Appaltatore si impegna a mantenere un registro con le informazioni necessarie, da comunicare mensilmente al DEC.

Non è ammesso nessun ritardo sulle tempistiche concordate.

6.4. Penalità per non rispetto valori standard

Viene adottato un sistema numerico. Viene applicata una penalità per ogni non conformità rilevata nel cantiere. Alla rilevazione di ogni singola non conformità, a seconda del tipo di infrazione, la penalità economica si calcola:

- alla prima inadempienza riscontrata: euro 50,00 (duecento/00);
- alla seconda inadempienza riscontrata: euro 100,00 (cinquecento/00);
- a partire dalla terza inadempienza riscontrata: euro 250,00 (mille/00) per ciascuna inadempienza
-

7. ALTRI OBBLIGHI SOGGETTI A PENALE

7.1. Ritiro degli ordini

Descrizione evento: nel caso di temporanea non disponibilità delle procedure di sistema, ogni qualvolta l'Appaltatore non si presenti, presso la sede della Committente per ritirare gli Ordini di Lavoro.

Importo penalità: euro 50,00 per ogni ordinativo di lavoro e per ogni giorno di ritardo.

La penale viene applicata al SAL immediatamente successivo all'evento.

	ACCORDO QUADRO PER SERVIZI DI PULIZIA DI RETI E IMPIANTI DI ACQUE SPA: PRELIEVO, TRASPORTO E SCARICO DI RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI	 INGEGNERIE TOSCANE <i>Designing hydraulic infrastructure</i>
Elaborato 1.2	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITA'	REV.00 23/02/2026 Pag. 13 di 15

7.2. Documentazione a corredo della lavorazione

Descrizione evento: ogni qualvolta l'Appaltatore non consegna alla Committente la documentazione richiesta nel presente Capitolato Speciale d'Appalto inerente i servizi, ovvero la consegna oltre il termine di 7 gg dall'accertata ultimazione dei servizi e/o consegna documentazione incompleta o non esaustiva e/o non implementi, nei termini prescritti, la documentazione nel sistema informatico.

Importo penalità: euro 50,00 per ogni intervento per il quale la documentazione non sia consegnata in modo corretto, completo ed esaustivo o nei termini prescritti.

La penale viene applicata al SAL immediatamente successivo all' evento.

7.3. Documentazione su classificazione e organizzazione attività in materia di sicurezza

Descrizione evento: ogni qualvolta l'Appaltatore non consegna alla Committente la documentazione inerente alla gestione della sicurezza prima o contestualmente all'inizio del servizio nelle modalità che verranno indicate dalla Committente o dall'Ufficio Direzione Esecuzione del Contratto o dal CSE.

Importo penalità: euro 500,00 per ogni intervento per il quale la documentazione non sia consegnata in modo corretto esaustivo o nei termini prescritti.

La penale viene applicata al SAL immediatamente successivo all' evento.

7.4. Comunicazione cantieri attivi

Descrizione evento: mancata o incompleta comunicazione, tramite sistema operativo e nelle altre forme indicate dalla Committente nel presente Capitolato Speciale di Appalto, di cantieri attivi emergente sia da controlli a campione che da verifiche in sede di revisione della contabilità.

Importo penalità: euro 50,00 per ogni giorno di mancata comunicazione per ciascun cantiere coinvolto.

La penale viene applicata al SAL immediatamente successivo all' evento.

7.5. Comunicazioni inerenti alle attività operative mediante portale

Descrizione evento: comunicazioni inerenti alle attività operative effettuate mediante portale, rilevate e contestate non corrispondenti allo stato delle operazioni e/o allo stato dei luoghi.

Importo penalità: euro 50 per ogni comunicazione irregolare.

La penale viene applicata al SAL immediatamente successivo all' evento.

	ACCORDO QUADRO PER SERVIZI DI PULIZIA DI RETI E IMPIANTI DI ACQUE SPA: PRELIEVO, TRASPORTO E SCARICO DI RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI	 INGEGNERIE TOSCANE Designing hydraulic infrastructure
Elaborato 1.2	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITA'	REV.00 23/02/2026 Pag. 14 di 15

7.6. Assenza ingiustificata ad appuntamenti programmati

Descrizione dell'evento: Assicurare la presenza dell'Appaltatore e/o suoi delegati agli appuntamenti definiti con gli operatori della Committente e tecnici da esso incaricati (DEC e CSE), così da minimizzare le inefficienze logistiche.

Importo penalità: euro 50,00 per ogni giorno di assenza ingiustificata per ciascun cantiere coinvolto.

Importo penalità per eventi successivi al quinto evento: euro 100,00 per assenza dell'Appaltatore e/o dei suoi delegati.

La penale viene applicata al SAL immediatamente successivo all' evento.

7.7. Affidamento ad altre imprese di servizi attinenti ad ordinativi non iniziati e/o non completati nei tempi dovuti

Descrizione dell'evento: esecuzione, decisa d'ufficio dal Committente, da parte di altre imprese di servizi attinenti ad uno o più ordinativi non iniziati ovvero non ultimati nei tempi dovuti per garantire la buona riuscita del servizio e la gestione del servizio nel territorio di competenza.

Importo penalità: euro 50 per ogni evento /ordinativo di lavoro assegnato ad altra impresa

Importo penalità: 0,1 % del valore dello specifico intervento assegnato ad altra impresa per ogni evento descritto;

La penale viene applicata al SAL immediatamente successivo all' evento.

7.8. Comprovata inadempienza nell'esecuzione Ordinativo di Lavoro

Descrizione evento: È specifico onere ed obbligo dell'Appaltatore, ed egli se ne assume l'onere con la sottoscrizione del contratto, eseguire quanto necessario per assicurare il regolare funzionamento di un pubblico servizio. L'Appaltatore dovrà quindi iniziare ed ultimare le attività entro il termine stabilito e svolgere correttamente le prestazioni riportate in ciascuno specifico Ordinativo di Lavoro. Il termine di inizio e ultimazione e lo svolgimento a "regola d'arte" delle prestazioni relative a ciascun Ordinativo di Lavoro saranno verificati dal Direttore per l'Esecuzione del Contratto, o suo delegato.

La comprovata inadempienza nei termini stabiliti e/o nello svolgimento a "regola d'arte", nell' esecuzione dell'ordinativo di lavoro per inadeguatezza di personale regolarmente autorizzato, sia in termine di numero che professionalità e qualifiche e/o per inadeguatezza di attrezzature, automezzi e mezzi d'opera a disposizione dell'Appaltatore sia in termini di qualità che di disponibilità comporta l'applicazione di una penale come di seguito riportato:

	ACCORDO QUADRO PER SERVIZI DI PULIZIA DI RETI E IMPIANTI DI ACQUE SPA: PRELIEVO, TRASPORTO E SCARICO DI RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI	
Elaborato 1.2	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITA'	REV.00 23/02/2026 Pag. 15 di 15

- alla prima inadempienza riscontrata: euro 100,00 (cinquecento);
- alla seconda inadempienza riscontrata: euro 200,00 (mille);
- a partire dalla terza inadempienza riscontrata: euro 600,00 (duemila) per ciascuna inadempienza;

Oltre al pagamento della penale a seguito delle rilevate non conformità, l'Appaltatore ha l'obbligo di eseguire il servizio a regola d'arte senza il pagamento di alcun onere aggiuntivo.

7.9. Clausole Sociali

in merito alle clausole sociali di cui all'art. 57 del D. Lgs. 36/2003 quelle previste nell'art. 1 comma 6 dell'ALLEGATO II.3 al D. Lgs. 36/2003, calcolate nella misura dell'1 per mille dell'ammontare netto del Contratto, per ogni giorno di ritardo nella consegna della documentazione di cui al comma 2 e 3 del medesimo articolo