

***RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022***

**COMUNE DI COLVERDE**

**RELAZIONE ANNUALE  
SERVIZI PUBBLICI LOCALI  
DI RILEVANZA ECONOMICA**

**RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022**

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 22.12.2023

## SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA

Con riferimento al Comune di Colverde, per l'annualità 2023, si ravvisano i seguenti servizi pubblici locali di rilevanza economica:

- la **gestione dei rifiuti**, affidata alla società **Turcato S.n.c.**;
- i **servizi cimiteriali** (esumazioni e tumulazioni), affidati alla società **Edil Bernasconi S.r.l.**;
- la **manutenzione del verde cimiteriale**, gestito in economia;
- l'**illuminazione votiva**, in concessione alla società **SAIE S.r.l.**;
- il **trasporto scolastico** (scuolabus), gestito in economia.

## AFFIDAMENTI E CONCESSIONI – SERVIZI ESTERNALIZZATI

Per quanto concerne i servizi esternalizzati, escludendo quindi i servizi svolti in economia, ovvero erogati direttamente dall'ente, si dettagliano qui di seguito i contratti di servizio stipulati.

### **1) Contratto d'appalto per l'esecuzione del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento di rifiuti solidi urbani, pulizia strade comunali e gestione dei centri di raccolta**

Affidamento alla società Turcato S.n.c.

#### **TURCATO SNC DI CORALLO FRANCESCO & C.**

Sede: Via S. Giovanni Bosco, 15, 22077 Olgiate Comasco (CO);

P.IVA: 02183280136;

Legale rappresentante: Sig.ra Corallo Cinzia;

Recapito telefonico: 031 944 767;

Numero verde: 800 034 469

Indirizzo e-mail: [info@turcatoservizi.it](mailto:info@turcatoservizi.it) – [ambiente.qualita@turcatoservizi.it](mailto:ambiente.qualita@turcatoservizi.it);

Sito web: [www.turcatoservizi.it](http://www.turcatoservizi.it);

La ditta Turcato Snc dispone dei Certificati ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

Data di stipula del contratto: 13.12.2021

Durata affidamento: 01.01.2022 – 31.12.2026 – Appalto quinquennale con possibilità di ripetizione per successivi anni due e proroga tecnica per ulteriori anni uno e quindi sino al 31.12.2029.

Rif. Deliberazione: Deliberazione di giunta comunale n. 66 del 31.08.2020 (approvazione capitolato speciale d'appalto).

Rif. Determinazioni:

- Determinazione n. 698 del 25.09.2020 con la quale è stata incaricata la Stazione Appaltante Provinciale (SAP) ad eseguire tutti i provvedimenti necessari per l'indizione, la gestione e l'aggiudicazione della gara per l'affidamento dei servizi oggetto del presente contratto;
- Determinazione n. 409 del 15.09.2021 recante ad oggetto "Servizi di raccolta, trasporto e smaltimento di rifiuti solidi urbani, pulizia strade comunali e gestione dei centri di raccolta. Presa d'atto dell'aggiudicazione pervenuta dalla stazione appaltante provinciale e ridefinizione impegno di spesa – CUP: H69D20002070004".

Offerta appaltatore: estratta dalla piattaforma SINTEL Report ID 132480623.

CIG: 85224704BA CUP: H69D20002070004

Valore complessivo servizio affidato: Euro 1.632.488,84 a cui vanno aggiunti Euro 21.151,25 per oneri di sicurezza.

Importo netto contrattuale per i cinque anni di contratto: Euro 1.653.640,09, comprensivo della somma per l'acquisto dei contenitori dell'umido solo per il primo anno. L'importo del contratto è al netto dell'IVA ed è fatta salva la liquidazione finale.

Criteri tariffari:

- Invariabilità del corrispettivo: non è prevista alcuna revisione dei prezzi e non trova applicazione l'art. 1664, c. 1 del Codice Civile;
- Il pagamento del corrispettivo per il quale è avvenuta l'aggiudicazione avverrà dietro presentazione della relativa fattura elettronica che sarà saldata dall'Amministrazione dell'Ente Appaltante in base ai disposti del capitolato speciale d'appalto e su indicazione del D.E.C.;
- La fatturazione e pagamenti saranno conformi al regime vigente della fatturazione elettronica e dello "split payment";
- I pagamenti avverranno mediante bonifico bancario o postale, come previsto dall'art. 3 della Legge 13.08.2010, n. 136 su apposito conto corrente dedicato;
- Prima di procedere al pagamento l'Ente acquisisce d'ufficio il documento unico di regolarità contributiva (DURC) dagli istituti o dagli enti abilitati al rilascio in tutti i casi in cui è richiesto dalla legge;

Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti:

- Garanzia fideiussoria a titolo di cauzione definitiva. L'appaltatore ha prestato, ai sensi dell'art. 103, c. 1 del D.lgs. n. 50/2016, garanzia definitiva a mezzo di polizza fideiussoria per un importo garantito pari al 11% dell'importo contrattuale (Euro

181.900,41). La garanzia è stata ridotta applicando all'importo dovuto (Euro 181.900,41), ai sensi dell'art. 93, c. 7 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., la riduzione del 50% per ISO 9001 e ulteriore riduzione del 20% per ISO 14001. La garanzia deve essere integrata ogni volta che la stazione appaltante abbia proceduto alla sua escussione, anche parziale, ai sensi del presente contratto e sarà progressivamente svincolata nei limiti e con le modalità previste dalla normativa vigente. In caso di inosservanza delle condizioni contrattuali, la Stazione appaltante potrà, di diritto, rivalersi di propria autorità sulla cauzione come sopra costituita e l'Impresa appaltatrice sarà tenuta a reintegrarla nel termine e con le modalità che saranno all'uopo fissate;

- Ai sensi del combinato disposto dell'art. 2, c. 3 del D.P.R. n. 62/2013 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165" e del Codice di Comportamento del Comune di Colverde, l'affidatario e per suo tramite i suoi dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo si impegnano, pena la risoluzione del contratto, al rispetto degli obblighi di condotta previsti dai sopracitati codici e per quanto compatibili;
- Tutte le spese del presente contratto, nessuna esclusa ed eccettuata, inerenti e conseguenti, comprese le spese di bollo necessarie per l'esecuzione e gestione dei lavori e del contratto, sono a totale carico della Ditta appaltatrice senza diritto di rivalsa;
- Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (GTRU) è il Comune di Colverde. La società Turcato Snc è invece il gestore della raccolta e trasporto (GRT) e il gestore dello spazzamento, manuale e meccanico, e del lavaggio delle strade (GSL);
- L'erogazione del servizio pubblico è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti oltre ai criteri di imparzialità, obiettività ed equità;
- Il gestore si impegna a erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni e ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi;
- In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore provvede ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi, secondo quanto espressamente regolato dalla normativa di settore;
- In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12.06.1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali;
- Il gestore garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- Il gestore garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento;
- Consegna attrezzature. A seguito dell'iscrizione a ruolo, l'utente potrà ritirare le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti recandosi presso la piattaforma ecologica comunale ubicata nella frazione Gironico dove gli operatori della società Turcato Srl distribuiranno le attrezzature nei consueti orari di apertura;
- Standard tempi di effettuazione del servizio. I servizi di raccolta iniziano alle 5:00 del mattino; La raccolta viene completata entro le ore 14:00;
- Spazzamento meccanizzato stradale. Il servizio di pulizia del territorio viene effettuato due giorni al mese, nelle vie indicate dal Comune di Colverde, da un operatore con l'ausilio di spazzatrice meccanizzata. Due volte alla settimana viene eseguito lo svuotamento degli 80 cestini "getta carte" presenti sul territorio.

Per completezza si riporta qui di seguito la Tabella 2 del TQRIF recante gli obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio I, di cui si parla più in dettaglio nella sezione SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO della presente relazione.

**Tabella 2 del TQRIF – Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio I**

<b>Descrizione obbligo</b>	<b>Rif. Allegato A Del. 15/2022 (TQRIF)</b>	<b>Schema I</b>	<b>Competenza</b>
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	Articolo 5	SI	Comune di Colverde (ETC)
Modalità di attivazione del servizio	Articoli 6, 7	SI	Comune di Colverde (GTRU)
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	Articoli 10, 11	SI	Comune di Colverde (GTRU)
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Articoli 13, 17, 18	SI	Comune di Colverde (GTRU)
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	Articoli 19, 22	n.a. (non applicabile)	Comune di Colverde (GTRU)
Obbligo di servizio telefonico	Articoli 20, 22	SI	Comune di Colverde (GTRU) + Turcato (GRT)
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	Titolo V – Articoli 23, 24, 25, 26, 27, 28	SI	Comune di Colverde (GTRU)
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Articoli 29, 30	SI	Turcato (GRT)
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Articolo 32	SI	Turcato (GRT)
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	Articolo 35.1	SI	Turcato (GRT)
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e di trasporto	Articolo 35.2	SI	Turcato (GRT)
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto	Articoli 35.3, 35.4	n.a.	Turcato (GRT)

funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità			
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	Articolo 36	n.a.	Turcato (GRT)
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	Articolo 42	SI	Turcato (GRT)
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Articolo 43	n.a.	Turcato (GRT)
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Articolo 48	SI	Turcato (GRT)

## **2) Affidamento lavori per ciclo di esumazioni ed estumulazioni cimiteri comunali**

Affidamento alla società Edil Bernasconi S.r.l.

### **EDIL BERNASCONI SRL**

Sede: Via Bernasconi, 11, 22070 Cagno (CO);

P.IVA/C.F.: 02088660135;

Recapito telefonico: 338 43 30 527;

E-mail: edilbernasconi@gmail.com;

PEC: edilbernasconi@pec.it.

Data di approvazione: 24.10.2022 - Rif. Determinazione n. 367 del 24.10.2022.

Durata affidamento: annualità 2023.

CIG: ZB53831BAA

Valore complessivo servizio affidato: Euro 39.155,90.

Criteri tariffari: l'aggiudicazione alla società Edil Bernasconi Srl è avvenuta in quanto la società ha offerto il ribasso percentuale del 2,00% sulla base d'asta (Procedura Sintel con ID n. 160581513, agli atti dell'Ufficio Servizi demografici).

## **3) Contratto di concessione del servizio lampade votive elettriche cimiteriali**

Concessione alla società SAIE S.p.A.

**SAIE S.p.A.**

Sede: Via Manzoni, 57, 21020 Casciago (VA);

P.IVA/C.F.: 00511040123;

Amministratore Unico: Dott. Mario Ballerini;

Recapito telefonico: 0332 82 53 22;

E-mail: info@saie.it;

PEC: saie@certimprese.it;

Site web: www.saie.it;

La società SAIE S.p.A. dispone dei Certificati ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

Data di stipula del contratto di concessione: 28.07.2015.

Durata concessione: 20 anni, con decorrenza dalla data del contratto (scad. 27.07.2035).

Rif. Deliberazione: Deliberazione di giunta comunale n. 56 del 06.05.2015.

Valore complessivo servizio affidato: il valore contrattuale per la durata di anni 20 è pari a Euro 337.200,00 oltre IVA.

Criteri tariffari:

- Condizioni di abbonamento per i singoli utenti: la durata dell'abbonamento non può essere inferiore ad un anno. Esso decorre dal primo di ogni mese e sempre dopo il versamento della rata di abbonamento e del contributo d'impianto;
- L'abbonamento s'intenderà, alla scadenza, rinnovato per ugual periodo di tempo, per tacito consenso, a meno che l'abbonato non ne dia disdetta almeno tre mesi prima della scadenza a mezzo di lettera raccomandata diretta all'impresa concessionaria al suo domicilio legale. In caso di aumento delle tariffe la società concessionaria dovrà accettare anche disdette pervenute dopo tale termine;
- L'abbonato, al momento della richiesta di allacciamento, a garanzia degli impegni assunti e degli eventuali futuri crediti della società concessionaria, versa un deposito cauzionale infruttifero pari ad una annualità di abbonamento vigente. Esso viene quindi integrato ogni qualvolta venga rivalutato il canone di abbonamento;
- Il deposito cauzionale è restituito agli aventi diritto, detratti eventuali crediti della società concessionaria per morosità e relative spese e per erogazioni di servizio oltre il termine di disdetta, al termine del rapporto di abbonamento ed in ogni caso al termine della concessione. Tale deposito è rimborsabile su richiesta dell'abbonato presso gli uffici della società concessionaria o presso il domicilio con spese di trasmissione a carico dello stesso;
- È facoltà dell'abbonato richiedere un prolungamento della scadenza dell'abbonamento per una durata pari al valore residuo del deposito cauzionale o di altri eventuali crediti;

- Nel caso in cui il deposito cauzionale non venga ritirato la società concessionaria eroga il servizio per un periodo corrispondente all'importo dello stesso deposito calcolato in base alle tariffe vigenti e sempre fatto salvo eventuali crediti della società;
- Gli abbonati in essere al momento della stipula del contratto di concessione sono tenuti al pagamento del deposito cauzionale dividendo l'importo in rate che verranno pagate unitamente ai canoni di abbonamento durante i primi tre anni con quote di 1/3 per ogni anno;
- Tutti i pagamenti devono essere fatti nei trenta giorni successivi alla scadenza della rata. Se nei trenta giorni di tolleranza l'abbonato non ottempera al pagamento, la società concessionaria può applicare una penale di ritardato pagamento di Euro 2,07;
- L'utente paga alla società concessionaria una quota di allacciamento una tantum e a fondo perduto di Euro 15,00 + IVA;
- Il canone annuo di abbonamento per ogni lampada è di EURO 15,00 + IVA e dovrà essere pagato, per un'annualità, anticipatamente in unica soluzione. Per il pagamento dei canoni successivi alla prima annualità, la società concessionaria potrà richiedere il pagamento sia semestrale, che annuale a sua discrezione. Tale importo è comprensivo delle seguenti causali: ricambio gratuito delle lampadine bruciate, sorveglianza e manutenzione della rete, consumo di energia elettrica;
- La società concessionaria applicherà, per ogni abbonamento in essere, un diritto fisso di esazione di Euro 1,20 + IVA ed avrà diritto al rimborso delle spese di affrancatura e predisposizione di avvisi di pagamento o conti correnti postali e di modulistica di esazione di Euro 1,00 + IVA;
- La società concessionaria ha la facoltà di fornire, per speciali ricorrenze, lampade occasionali per periodi di tempo definiti su richiesta di singoli cittadini. Per tale servizio la società richiede una quota giornaliera di Euro 0,52 + IVA per lampada installata su apparecchiature speciali quali ovali, ribalte, croci, etc. La tariffa giornaliera per lampade occasionali comprende l'installazione e la disinstallazione delle lampade e il consumo dell'energia elettrica. Resta esclusa la fornitura delle apparecchiature speciali;
- La società concessionaria può concedere sconti sulla quota giornaliera delle lampade occasionali per periodi superiori ai 7 giorni di installazione;
- Con riferimento alle lampade occasionali, a garanzia dei propri crediti la società concessionaria incasserà un deposito cauzionale infruttifero pari a una annualità di canone di abbonamento vigente. Detto deposito cauzionale verrà restituito all'utente, detratti eventuali crediti della società concessionaria per morosità e relative spese, al termine del contratto di abbonamento ed in ogni caso al termine della concessione;
- Revisione delle tariffe. Il prezzo di allacciamento e il canone di abbonamento si intendono annualmente e automaticamente rivalutati della percentuale calcolata in base agli indici ISTAT forniti dall'Ufficio Provinciale di Statistica riferiti agli indici nazionali dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati, prendendo per base di partenza la data della delibera di affidamento della concessione, rapportata di volta in volta al periodo di riferimento ed applicata sulle tariffe in vigore al momento della stipula del contratto;
- Per quanto concerne l'aggiornamento del diritto fisso di esazione, della quota giornaliera per le lampade occasionali, della penale per ritardato pagamento e del deposito cauzionale, delle spese per ricerca anagrafica e del corrispettivo di concessione, essi sono aumentati proporzionalmente al canone di abbonamento;
- È fatto comunque obbligo alla società concessionaria di comunicare, tramite lettera raccomandata, al Comune l'aggiornamento annuale. Trascorsi 30 giorni dal ricevimento da parte del Comune della comunicazione, la società concessionaria potrà

applicare le nuove tariffe aggiornate. Quando si verifichi un aumento delle tariffe gli utenti avranno facoltà di disdire l'abbonamento anche al momento della richiesta di pagamento.

Per completezza si elencano qui di seguito le tariffe in vigore dal 01.09.2023 a seguito dell'ultima revisione delle stesse da parte della società concessionaria. La comunicazione di adeguamento delle tariffe relative al servizio lampade votive elettriche cimiteriali è stata rubricata in data 22.06.2023 con protocollo n. 5535.



## REVISIONE DELLE TARIFFE INERENTI IL SERVIZIO DELLE LAMPADE VOTIVE ELETTRICHE CIMITERIALI

COMUNE DI COLVERDE

CIMITERI COMUNALI DI: DREZZO, PARE' e GIRONICO

**decorrenza: 01/09/2023**

### QUOTA "una tantum" PER ALLACCIAMENTO

	€	15,00	Tariffa in vigore	
€	15,00 x 18,49 % =	€	2,77	aumento
				€ <b>2,62 effettivo</b>
		€	17,77	Tariffa aggiornata

### CANONE ANNUO DI ABBONAMENTO

	€	15,00	Canone in vigore	
€	15,00 x 18,49 % =	€	2,77	aumento
				€ <b>2,62 effettivo</b>
		€	17,77	Canone aggiornato

Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti:

- la società concessionaria è tenuta a fornire oltre l'ordinaria, ove necessario, anche la straordinaria manutenzione provvedendo a proprie spese e a seguito di una propria obiettiva valutazione, a tutte le eventuali sostituzioni dell'impianto o parti di esso che si rendessero necessarie al fine di garantire il regolare svolgimento del servizio;
- la società concessionaria è tenuta altresì a provvedere a proprie spese alla realizzazione dell'impianto anche nelle aree o manufatti che, a seguito di ampliamenti dell'area cimiteriale o costruzione di nuovi colombari, nel periodo della concessione, fossero realizzati dal Comune;
- la distribuzione per l'accensione delle lampade votive sarà fatta a bassa tensione. Pertanto gli impianti dovranno essere provvisti di uno o più trasformatori di corrente della potenza adeguata;
- l'illuminazione dovrà essere continua giorno e notte, salvo casi di interruzione nella fornitura di energia elettrica, e nell'occorrenza di lavori o riparazioni, durante i quali la sospensione dovrà essere ridotta al tempo strettamente necessario;
- Sono a carico della società concessionaria il consumo dell'energia elettrica e le spese ad essa annesse. Sono pure a carico della società concessionaria le lampadine e i relativi porta lampadine. Le lampadine inefficienti dovranno essere sostituite nel termine massimo di otto giorni;
- La società concessionaria eseguirà gratuitamente l'impianto di illuminazione votiva permanente della cappella centrale dei Cimiteri e parimenti degli impianti ai monumenti dei caduti in guerra esistenti nei cimiteri;
- La società concessionaria, per tutta la durata della concessione, verserà al Comune, alla fine di ogni anno, un corrispettivo pari al 10% sulle quote di abbonamento incassate. La società concessionaria provvederà al saldo di quanto dovuto ad avvenuto ricevimento della fattura rilasciata dall'Ente concedente regolarmente assoggettata ad IVA.

## SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

### **1) Gestione rifiuti – Turcato S.n.c.**

Ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF, l'Ente Territorialmente Competente (ETC, ovvero lo stesso Comune di Colverde) ha posizionato la gestione del Comune di Colverde nello Schema I – Livello qualitativo minimi con la deliberazione di Giunta Comunale n. 24 del 23.03.2022.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA = NO	QUALITÀ TECNICA = SI
PREVISIONE DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

La tabella 1 dell'Appendice 1 della Delibera ARERA n. 15/2022, che si riporta qui sotto, concerne i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani. In considerazione della scelta di posizionamento nel quadrante I della matrice regolatoria, il Comune di Colverde *non* è tenuto alla misurazione degli standard di qualità definiti dall'Autorità. In ogni caso, assicura il rispetto degli obblighi di registrazione e comunicazione di cui al Titolo XIII del TQRIF.

**Tabella 1 del TQRIF – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani previsti per lo schema regolatorio 1.**

Standard generali	Rif. Allegato A Del. 15/2022 (TQRIF)	Tipologia qualità	Competenza	Schema I
% minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro 30 giorni lavorativi	Articolo 8	Contrattuale	Comune di Colverde (GTRU)	n.a. (non applicabile)
% minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro 5 giorni lavorativi, senza sopralluogo	Articolo 9	Contrattuale	Turcato (GRT)	n.a.
% minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro 10 giorni lavorativi, con sopralluogo	Articolo 9	Contrattuale	Turcato (GRT)	n.a.
% minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	Articolo 12	Contrattuale	Comune di Colverde (GTRU)	n.a.

inviare entro 30 giorni lavorativi				
% minima di risposte a reclami scritti inviate entro 30 giorni lavorativi	Articolo 14	Contrattuale	Comune di Colverde (GTRU)	n.a.
% minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 giorni lavorativi	Articolo 15	Contrattuale	Comune di Colverde (GTRU)	n.a.
% minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro 60 giorni lavorativi	Articolo 16	Contrattuale	Comune di Colverde (GTRU)	n.a.
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	Articolo 21	Contrattuale	Comune di Colverde (GTRU) + Turcato (GRT)	n.a.
% minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro 120 giorni lavorativi	Articolo 28.3	Contrattuale	Comune di Colverde (GTRU)	n.a.
% minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro 15 giorni lavorativi	Articolo 31	Contrattuale	Turcato (GRT)	n.a.
% minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro 5 giorni lavorativi, senza sopralluogo	Articolo 33	Contrattuale	Turcato (GRT)	n.a.
% minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro 10 giorni lavorativi, con sopralluogo	Articolo 33	Contrattuale	Turcato (GRT)	n.a.
% minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro 10 giorni lavorativi, senza sopralluogo	Articolo 34	Contrattuale	Turcato (GRT)	n.a.

% minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro 15 giorni lavorativi, con sopralluogo	Articolo 34	Contrattuale	Turcato (GRT)	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	Articolo 39	Tecnica	Turcato (GRT)	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	Articolo 40	Tecnica	Turcato (GRT)	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a 24 ore	Articolo 41	Tecnica	Turcato (GRT)	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Articolo 46	Tecnica	Turcato (GSL)	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24 ore	Articolo 47	Tecnica	Turcato (GSL)	n.a.
% minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	Articolo 49	Tecnica	Turcato (GRT)	n.a.
% minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro 5 giorni lavorativi	Articoli 50.1, 51	Contrattuale	Comune di Colverde (GTRU)	n.a.
% minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro 5 giorni lavorativi	Articoli 50.1, 51	Contrattuale	Turcato (GRT)	n.a.

Il monitoraggio della gestione della raccolta rifiuti è comunque garantito attraverso un continuo rapporto tra l'Ufficio Tributi del Comune di Colverde e la società Turcato S.n.c.

per ogni nuova utenza, richiesta o reclamo, così come dal rapporto costante tra l'Ufficio Tecnico e la società Turcato S.n.c. in merito agli adempimenti contrattuali, quale, ad esempio, la definizione delle giornate per la consegna annuale ai cittadini dei kit per la raccolta differenziata. Inoltre, il monitoraggio si ravvisa dall'aggiornamento biennale del Piano Economico Finanziario (PEF) 2022-2025, approvato con deliberazione del consiglio comunale n. 14 del 26.05.2022.

### **2) Servizi cimiteriali – Edil Bernasconi S.r.l.**

Per quanto concerne i servizi cimiteriali, affidati alla società Edil Bernasconi S.r.l., il monitoraggio della gestione e della qualità dei servizi resi è affidato all'Ufficio Servizi demografici.

Si rileva che il servizio reso è svolto regolarmente nel rispetto del contratto di servizio vigente. Con riferimento ai servizi cimiteriali, rientranti nella gestione ordinaria, le richieste sono evase dalla società nel giro di soli 2/3 giorni lavorativi.

Si rileva, inoltre, spirito di collaborazione da parte della società Edil Bernasconi S.r.l. nella risoluzione delle problematiche occorse.

Il giudizio relativamente alla gestione e alla qualità dei servizi resi è senz'altro positivo.

### **3) Illuminazione votiva - SAIE S.p.A.**

Per quanto attiene, infine, al servizio lampade votive elettriche cimiteriali, anche in questo caso il monitoraggio della gestione e della qualità dei servizi resi è affidato all'Ufficio Servizi demografici.

I cittadini si rivolgono a quest'ultimo ufficio per le richieste di attivazione del servizio in questione. La società SAIE S.p.A., entro una sola settimana, procede con l'espletamento della nuova richiesta di attivazione. Si rileva, pertanto, che il servizio reso è svolto con efficienza e tempestività.

Si ravvisa, inoltre, solerzia da parte della società nell'invio delle comunicazioni afferenti alle tariffe e i servizi resi. Esse sono sempre inviate con largo anticipo al Comune e con una certa costanza.

## RICOGNIZIONE 2024

Nel corso dell'anno 2024 sarà sviluppata l'attività di monitoraggio e rendicontazione dei servizi pubblici locali a rilevanza economica, oggetto della presente relazione, quest'anno alla loro prima ricognizione.

Ci si prefigge la predisposizione di un miglior set di indicatori per valutare più puntualmente, in termini quantitativi e qualitativi, ogni servizio esternalizzato.