



**CITTA' DI BARLETTA**  
Città della Disfida  
Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare

**SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI  
DI RILEVANZA ECONOMICA  
SERVIZIO DI FACILITY MANAGEMENT DEL VERDE  
ATTREZZATO DI PROPRIETA' E/O COMPETENZA DEL  
COMUNE DI BARLETTA**

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

RICOGNIZIONE PERIODICA A DICEMBRE 2023



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

## **1. CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono “servizi di interesse economico generale di livello locale” o “servizi pubblici locali di rilevanza economica”, *«i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale».*

Ai fini della verifica periodica della situazione gestionale del servizio pubblico locale prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, occorre definire adeguatamente il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente locale ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

### A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Di seguito si indica la natura e tipologia del servizio, fornendo altresì una sintetica descrizione delle caratteristiche tecniche ed economiche che lo caratterizzano rispetto alla comunità e territorio serviti.

L'oggetto del servizio è l'esecuzione della manutenzione ordinaria del verde delle aree attrezzate di proprietà comunale preventivamente individuate, alle condizioni stabilite dal contratto e nel rispetto del “Regolamento Comunale per la tutela e la fruizione del patrimonio verde urbano pubblico e privato” se compatibile con le attività di manutenzione concordate.

Tenuto conto dell'importanza specificità delle aree verdi, Bar.S.A. deve attuare opportuni procedimenti e modalità per l'organizzazione delle attività, per garantire la pronta esecuzione di tutti gli interventi necessari e la risoluzione dei problemi connessi alle esigenze manutentive delle aree verdi oggetto di affidamento, garantendo agli utenti la sicurezza e fruibilità delle aree verdi.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

Bar.S.A. provvede ad effettuare aggiornamenti delle aree concordate a seguito dell'aggiornamento sulla consistenza del patrimonio vegetale della città, anche in relazione alle nuove aree a verde acquisite, aree a verde riqualificate, aree a verde dismesse o zone a verde risultanti dalla edificazione di nuovi edifici.

Il servizio prevede sia l'esecuzione di prestazioni programmate, sia l'esecuzione di alcune prestazioni a misura da effettuare esclusivamente su richiesta specifica del Settore Manutenzione Verde, indirizzate al risanamento, al ripristino ed alla valorizzazione delle aree verdi e patrimonio arboreo comunale, remunerate a misura sulla base dell'elenco prezzi contrattuale, fino al concorrere massimo dell'importo specifico a disposizione per ogni anno.

Il servizio di manutenzione del verde attrezzato di proprietà e/o competenza del Comune di Barletta ha come oggetto sostanzialmente le seguenti prestazioni che dovranno essere effettuate dalla Bar.S.A. S.p.A. che possono essere distinti nelle seguenti macro categorie:

- a. Servizi Programmati;
- b. Servizi Non Programmati, da compensare a misura;
- c. Attività aggiuntive

#### **SERVIZI PROGRAMMATI**

Per servizi programmati si intendono tutte quelle prestazioni oggetto di programmazione preventiva nonché alcune prestazioni a misura da effettuarsi esclusivamente su specifica richiesta del Settore Manutenzione Verde del Comune.

Sono compresi nei Servizi Programmati le seguenti Attività:

- a) attività di manutenzione ordinaria delle aree verdi, attraverso l'esecuzione delle lavorazioni previste nel disciplinare tecnico (lavorazione del terreno, sagomatura, sfalcio meccanico, potature annuali, gestione dei prati, spollonatura, fioriture, trattamenti fitosanitari, piantumazioni, diserbo chimico, irrigazione, concimazione, potatura annuale dei cespugli, zappettatura/scerbatura, potature non annuali);



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

- b) monitoraggio costante di tutte le aree verdi;
- c) formulazione, con riferimento alle lavorazioni previste nel disciplinare tecnico, del piano di manutenzione complessivo di ogni area presa in carico (cronoprogramma) e dei programmi operativi di intervento (programmazione);
- d) gestione delle informazioni – redazione di report periodici, con riferimento a tutte le attività programmate per le aree verdi oggetto di affidamento;
- e) potature alberi non annuale

**SERVIZI NON PROGRAMMATI**

Per servizi non programmati si intendono tutti gli interventi di manutenzione da effettuare esclusivamente a seguito di specifica richiesta del Settore Manutenzione Verde, indirizzati al risanamento ed alla valorizzazione delle aree attrezzate a verde e del patrimonio arboreo comunale. Tali servizi vengono remunerati a misura / economia sulla base dell'elenco prezzi contrattuale.

**ATTIVITA' AGGIUNTIVE**

Tra le attività aggiuntive rientrano una serie di attività che vengono effettuate da Bar.S.A. S.p.A. su richiesta e nell'ambito delle necessità del Comune di Barletta. Si elencano, di seguito, alcune attività rientranti tra le attività aggiuntive:

- a  
abbattimento specie arboree;
- p  
pianificazione specie arboree;
- r  
rinfrescimento tappeti erbosi;
- m  
manutenzione impianti irrigui;
- f  
fornitura e posa in opera di fioriture



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

- i  
nterventi di reperibilità finalizzati a garantire un pronto intervento in  
caso di necessità dovute ad intemperie o eventi eccezionali

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Attualmente la gestione del “Servizio di manutenzione del verde attrezzato di proprietà e/o competenze del Comune di Barletta” è regolata dal CONTRATTO QUADRO REP. N. 632 del 26 giugno 2023, con la l'affidamento in house alla BAR.S.A. S.p.A., per il periodo di cinque anni dal 1 luglio 2023 al 30 giugno 2028, dei servizi di manutenzione del Verde attrezzato, degli Immobili, degli Impianti di Pubblica Illuminazione e Semafori, delle Strade e Marciapiedi, della Segnaletica stradale (orizzontale e verticale), della movimentazione delle transenne, della pulizia immobili e bagni pubblici, del portierato e custodia, della gestione dell'archivio comunale, del servizio della sosta a pagamento, del servizio di supporto tributi minori, il servizio di manutenzione dello stadio comunale e del servizio demolizioni immobili comunali, il servizio di gestione del canile comunale.

La Società, ad esclusivo e totale capitale pubblico è finalizzata prevalentemente, e compatibilmente con le direttive e le norme tempo per tempo vigenti, alla gestione dei servizi di interesse generale e/o di interesse economico generale, ivi compresi i servizi strumentali. In particolare, la Società multiservizi effettua, in house, per il Comune di Barletta, oltre che le succitate attività, anche i servizi di igiene ambientale, il servizio di verifica e ispezione degli impianti di climatizzazione estiva ed invernale, ai sensi del D.P.R. n.74/13 e della Legge Regionale n.36/2016, ricadenti nel territorio di competenza del Comune di Barletta, ed i servizi cimiteriali e delle lampade votive.

L'affidamento alla Bar.S.A. S.p.A. del servizio in oggetto, reca all'Ente i vantaggi così riassumibili:

- Conse  
ntire il notevole snellimento delle procedure di affidamento, le quali se



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

affidate a soggetti diversi da essa, necessitano puntualmente la costituzione di iter amministrativi di durata rilevante;

- Consequente snellimento delle procedure di verifica, stabilite dalla normativa, propedeutiche all'affidamento dei servizi in oggetto;
- Possibilità di confrontarsi con un unico referente con conseguente snellimento dell'iter procedurale interno;
- Garanzia del mantenimento dello standard di servizio stabilito in fase contrattuale;
- Garanzia di flessibilità operativa del gestore per rispondere tempestivamente a qualsiasi esigenza del committente con una presenza costante sul territorio;
- Possibilità di avere una consuntivazione periodica sistematica dell'attività;
- Utilizzare l'esperienza acquisita negli ultimi 23 anni di attività per conto del Comune di Barletta.

**ELEMENTI QUALITATIVI:**

Esperienza pluriennale nell'espletamento di servizi analoghi, avendo acquisito particolare Knowhow nello svolgimento di tale attività sin dall'atto di costituzione della società ad oggi;

Presenza costante e capillare sul territorio;

Dipendenti debitamente formati in ambiti specifici;

Conoscenza approfondita degli ambiti operativi e del territorio Comunale;

Controllo, misurazione e monitoraggio dei risultati.

**C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO**

In attuazione di quanto previsto dall'art. 147 quater, comma 1, Tuel, Il monitoraggio – controllo della gestione ed erogazione del servizio e relative



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

modalità è demandato ad un ufficio Comunale istituito all'interno del Settore Programmazione Economica e Finanziaria, l'Ufficio Partecipate, preposto a coordinare l'attuazione del Controllo Analogo delle Società Partecipate. L'Ufficio Partecipate è composto dal Dirigente dei Servizi Finanziari, e suo Delegato, dal Collegio dei Revisori e dai Dirigenti responsabili, e loro delegati, delle aree di attività nelle quali ricadono i servizi gestiti ed erogati dalla Società. Tale Ufficio esercita il controllo secondo il Regolamento sulle modalità di esercizio del "Controllo Analogo" sulle Società Partecipate del Comune di Barletta di cui l'ente si è dotato che disciplina le attività di indirizzo, vigilanza e controllo esercitate dal Comune di Barletta nei confronti delle proprie Società Partecipate non quotate e a capitale interamente pubblico (modello di gestione *in house providing*), in base a quanto disposto dall'art. 147 quater, D.lgs. n. 267/2000 (Tuel) e secondo quanto disposto dalla normativa nazionale, dall'ordinamento comunitario e dalla giurisprudenza della Corte di Giustizia Europea. Attraverso il regolamento il Comune intende attuare una più efficace azione di indirizzo e controllo nelle Società cui partecipa, definendo le regole del Controllo Analogo intendendosi per tale una attività di vigilanza e controllo analoga a quella svolta istituzionalmente dall'Ente riguardo alle attività dei propri uffici.

Per l'applicazione del Controllo Analogo:

- a. lo Statuto delle Società non deve consentire l'ingresso nel capitale sociale di soggetti privati;
- b. le decisioni più importanti devono essere sottoposte all'esame preventivo del Comune di Barletta;
- c. il Comune di Barletta ha il dovere di assegnare gli obiettivi strategici alle Società Partecipate, con il conseguente obbligo di monitorarle al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi e le eventuali azioni correttive.

Il Comune di Barletta esercita il Controllo Analogo sulle proprie Società Partecipate e, in particolare, per tutti gli atti di gestione straordinaria, assume un potere di direzione, coordinamento e supervisione delle attività societarie.

Il Controllo Analogo si esercita, in via generale, in tre distinte fasi:

- a. Controllo ex-ante – indirizzo dell'Amministrazione;



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

- b. Controllo contestuale – monitoraggio;
- c. Controllo ex-post – verifica.

Le modalità del Controllo Analogico vengono effettuate nel rispetto delle attribuzioni e competenze stabilite dagli articoli 42, 48 e 50, Tuel, e dagli Statuti delle Società.

Gli Organi amministrativi delle Società Partecipate, al fine di garantire che l'attività di queste ultime si sviluppi in maniera armonica e coordinata con l'azione amministrativa del Comune, sono tenuti a:

- a. conformarsi agli indirizzi strategici impartiti dagli Organi di Governo Comunali;
- b. uniformare la propria condotta alle direttive di coordinamento gestionale ed ai rilievi formulati dall'Ufficio preposto ai controlli, assicurando la tempestiva adozione delle misure correttive indicate dal Comune, in riferimento a possibili squilibri economico-finanziari, al rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica e per garantire la regolarità, l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei servizi gestiti.

Il Controllo Analogico si articola in quattro tipologie:

- a. Controllo societario;
- b. Controllo economico, finanziario e patrimoniale;
- c. Controllo di efficienza/efficacia sulla qualità dei servizi erogati;
- d. Controllo sulla gestione.

Le diverse tipologie del Controllo Analogico si esercitano attraverso gli Organi del Comune di Barletta e la struttura appositamente istituita all'interno dell'Ente, ai sensi dell'art. 147 quater, comma 1, Tuel, che ne sono responsabili.

Per l'attuazione del Controllo Analogico, e per ciascuna delle singole fasi di cui all'art. 2, comma 2, del presente Regolamento, le Società trasmettono alla struttura preposta al controllo tutta la documentazione utile alle finalità di cui al presente Regolamento.

In particolare, il controllo sull'efficienza ed efficacia teso a misurare la qualità dei servizi erogati, viene effettuato nelle diverse fasi del Controllo Analogico.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

1. Nella fase preventiva il Controllo si esplica in sede di definizione dei Contratti di Servizio e l'analisi dei piani industriali;
2. Nella fase contestuale il monitoraggio viene effettuato attraverso l'analisi dei reclami e disservizi – a cadenza semestrale;
3. Nella fase a consuntivo il Controllo è effettuato attraverso:
  - a. l'analisi di customer satisfaction (soddisfazione utenti/clienti) – a cadenza almeno biennale;
  - b. l'analisi degli indicatori relativi ai servizi erogati in base ai Contratti di Servizio – a cadenza annuale.



**CITTA' DI BARLETTA**

**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

## **2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO**

La Società Barletta Servizi Ambientali S.p.A, a partecipazione totalitaria pubblica è in possesso degli anzidetti requisiti configurandosi quale società in house ad ogni effetto di legge, essendo stato altresì approvato il Regolamento per l'esercizio del controllo analogo sulle Società partecipate del Comune di Barletta con Delibera di Consiglio Comunale n. 45 del 16/06/2015. La BARLETTA SERVIZI AMBIENTALI S.p.A. (in sigla Bar.S.A .S.p.A.) è stata costituita in data 31 luglio 2000 ed è sorta a seguito di deliberazione del Consiglio Comunale n° 58 del 28/07/2000. Dopo l'acquisizione nel 2014 della quota del socio di minoranza, l'intero pacchetto azionario della Società è di proprietà del Comune di Barletta, socio unico e principale cliente della Società. La Società, ad esclusivo e totale capitale pubblico è finalizzata prevalentemente, e compatibilmente con le direttive e le norme tempo per tempo vigenti, alla gestione dei servizi di interesse generale e/o di interesse economico generale, ivi compresi i servizi strumentali. In particolare, la Società multiservizi effettua, *in house*, per il Comune di Barletta, le seguenti attività: servizi di igiene ambientale, servizi di manutenzione del Verde attrezzato, degli Immobili, degli Impianti di Pubblica Illuminazione e Semafori, delle Strade e Marciapiedi, della Segnaletica stradale (orizzontale e verticale), della movimentazione delle transenne, della pulizia immobili e bagni pubblici, del portierato e custodia, della gestione dell'archivio comunale, del servizio della sosta a pagamento, del servizio di supporto tributi minori, il servizio di verifica e ispezione degli impianti di climatizzazione estiva ed invernale, ai sensi del D.P.R. n.74/13 e della Legge Regionale n.36/2016, ricadenti nel territorio di competenza del Comune di Barletta, il servizio di manutenzione dello stadio comunale e del servizio demolizioni immobili comunali, il servizio di gestione del canile comunale ed i servizi cimiteriali e delle lampade votive.

LA COMPAGINE SOCIALE.

L'assetto proprietario della Società alla data odierna è il seguente:

Unico Azionista: Comune di Barletta, titolare di n. 414.000 (quattrocentoquattordicimila) azioni pari a nominali Euro 1.366.200,00



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

(unmilionetrecentosessantaseimiladuecentovirgolazerozero) per una percentuale di partecipazione al capitale sociale pari al 100%.

**ORGANI SOCIALI**

**ORGANO AMMINISTRATIVO**

L'organo amministrativo è costituito da un **Consiglio di Amministrazione**, nominato con delibera assembleare in data 28 marzo 2023, e rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio chiuso al 31 dicembre 2025:

- Dott. Alfonso Maria Mangione, Presidente.
- Avv. Michele Presicci, Vicepresidente;
- Avv. Alessia De Finis, Consigliere.

**ORGANO DI CONTROLLO – REVISORE.**

L'organo di controllo è costituito da un collegio sindacale nominato con delibera assembleare in data 6 luglio 2021, rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio chiuso al 31 dicembre 2023:

- dott. Salvatore Dilillo Presidente del Collegio Sindacale
- dott. Sabino Martire Sindaco effettivo
- dott.ssa Serafina Marzocca Sindaco effettivo
- dott.ssa Michelina Terrone Sindaco supplente
- dott. Michelangelo Lattanzio Sindaco supplente

Revisore contabile, nominato con delibera assembleare in data 6 luglio 2021, rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio chiuso al 31 dicembre 2023

- dott. Lorenzo Chieppa

L'Organismo di Vigilanza del Modello Organizzativo, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01, nominato con delibera del Consiglio di Amministrazione numero 3 del 22 maggio 2023, in carica sino al 31 maggio 2024:

- dott. Giuseppe Rizzi, Presidente;
- avv. Agata Rosa Oliva, Componente;
- avv. Enrico Alvisi, Componente.

Il Responsabile della Prevenzione e Corruzione della Trasparenza (RPCT), nominato con delibera del Collegio Sindacale numero 26 del 30 dicembre 2022, in carica sino al 31 dicembre 2023:



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

- dott. Alessandro Ricchiuti.

I benefici per la collettività, attraverso il ricorso ad un affidamento in house, derivano dagli investimenti effettuati dal gestore, con nuovi stalli di sosta in diverse zone cittadine, anche con differenziazione delle tariffe. Inoltre, è possibile sottoscrivere, abbonamenti a tariffa diversificata.

Le ricadute positive dell'affidamento in house della gestione delle aree di sosta sono da ricercarsi:

1. Nella gestione ordinata della sosta e del parcheggio nelle aree pubbliche appositamente individuate;
2. Nella gestione ordinata e nella vigilanza sul rispetto delle norme prescritte dal Codice della Strada anche nelle aree Z.T.L.;
3. Nel contrasto all'attività dei parcheggiatori abusivi, fenomeno che provoca significative ricadute in termini di sicurezza della collettività, oltre a ledere l'immagine e il decoro della Città;
4. Nell'esercizio delle funzioni di prevenzione e accertamento delle infrazioni riguardanti la sosta tariffata, tramite il personale con funzioni di "*Ausiliario del traffico*", il quale svolge le funzioni di accertamento delle violazioni di cui all'articolo 12-*bis* del Codice della Strada.

Come sopra riportato con riferimento al contratto attualmente in vigore, appare evidente che quelle oggetto della presente relazione sono alcune delle attività che la Bar.S.A. S.p.A. esercita attualmente in favore del Comune di Barletta, consolidando ormai il sinergico rapporto tra le due parti che ha portato anche alla notevole crescita dei benefici a favore della collettività.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

**3. ANDAMENTO ECONOMICO**

L'offerta economica redatta dalla Società Bar.S.A. S.p.A. trasmessa al Settore LL.PP. – Manutenzioni, preso atto dell'intero Disciplinare Tecnico e dei relativi allegati, valutate le attività proposte e valutati i relativi costi aziendali (personale – mezzi) e quelli relativi ai materiali di consumo e le spese generali, ammonta ad € 1.062.226,38, di cui oneri per la sicurezza pari ad euro 41.340,22 ed esclusa iva, per la manutenzione programmata, il cui compenso sarà remunerato secondo un canone, a cadenza mensile, pari ad 1/12 dell'importo offerto, come da prospetto che segue:

<b>PROSPETTO RIEPILOGATIVO</b>		
a	Valore Manutenzione del Verde da computo Allegato E	1.664.977,90
b	Valore Manutenzione Parco Umanità da computo Allegato E	97.140,25
c=(a+b)	Valore Manutenzione del Verde Totale da computo Allegato E	<b>1.762.118,15</b>
d	A dedurre valore Potature manutenzione non annuali (da suddividere in 5 Annualità) da computo Allegato E	- 454.773,47
e	A dedurre valore Potature Parco Umanità non annuali (da suddividere in 5 Annualità) da Computo Allegato E	- 25.364,90
f=(d+e)	totale deduzioni Potature non annuali (da suddividere in 5 Annualità) da Computo Allegato E	- <b>480.138,37</b>
g=(f/5)	Valore annuale Potature non annuali (un quinto del valore da Computo Allegato E)	<b>96.027,67</b>
h=(c+f+g)	<b>Valore Tecnico annuale Stimato Manutenzione del verde da Computo al netto di Iva al 22% su cui proporre ribasso</b>	<b>1.378.007,45</b>
i	oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso (3%)	<b>41.340,22</b>

Ribasso proposto: euro - 357.121,30, pari a circa il 25,916% da dedurre dall'importo di euro 1.378.007,45 su cui è stato calcolato il ribasso. Oneri sulla sicurezza non soggetti a ribasso.

Valore complessivo offerta economica: euro 1.062.226,38 di cui 1.020.886,16 per attività di manutenzione verde ed euro 41.340,22 per oneri sulla sicurezza.

Il corrispettivo offerto, include tutti gli oneri derivanti dall'esecuzione dei servizi previsti nei paragrafi 1.5 ed 1.6.6 (Reperibilità) con tutte le precisazioni e/o esclusioni di cui alla presente offerta.

L'affidamento a società a totale partecipazione pubblica consente di esercitare un controllo analogo congiunto sulla gestione della stessa e di entrare inoltre nei processi decisionali attraverso appositi atti di indirizzo, i quali consentono la possibilità di condivisione di un *business plan* indirizzato a una pianificazione corretta degli investimenti attraverso una sana e corretta gestione delle risorse.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

Occorre garantire anche la piena tutela occupazionale dei dipendenti dall'attuale Società, nell'ottica della continuità lavorativa e del mantenimento dei livelli occupazionali. L'affidamento a un gestore privato comporterebbe una probabile riduzione delle tutele occupazionali e, nell'ottica delle logiche del mercato, potrebbero portare a possibili licenziamenti collettivi. Non da ultimo, occorre garantire anche la conservazione del *know-how soggettivo* maturato dal personale dell'attuale gestore, connotato dalle forti competenze professionali acquisite grazie all'impegno dello stesso, incentivato anche da attività di formazione messe in atto dal Comune di Barletta.

**CONSIDERAZIONI PATRIMONIALI:**

La Bar. S.A. S.p.A., in quanto società totalmente in quota al Comune di Barletta, rientra appieno nel patrimonio dell'Ente;

L'affidamento del servizio alla società in house, senza ausilio di ulteriori unità di personale specializzato, rappresenta una ottimizzazione delle risorse umane con conseguente ricaduta positiva sui conti economici dell'ente comunale chiamato a colmare eventuali perdite;

**CONSIDERAZIONI ECONOMICHE:**

Relativamente agli aspetti legati all'economicità dell'affidamento alla società Bar.SA. S.p.A. del servizio di manutenzione del verde attrezzato di proprietà e/o competenza del comune di Barletta, si evidenzia un aumento dei costi rispetto al contratto precedente ma con un notevole aumento della consistenza delle aree oggetto di manutenzione, rilevando inoltre che, nel raffronto (banch maarking) con realtà ove si svolgono analoghi servizi, l'offerta di Bar.S.A. S.p.A. risulta economicamente più vantaggiosa per l'Ente;

La scontistica proposta risulta in linea con quella del precedente contratto di manutenzione del verde a fronte di una rideterminazione dei prezzi unitari che è stata rivista considerando il listino prezzi ufficiali Assoverde;

Si ritiene congrua la scontistica proposta rispetto al listino utilizzato per le attività extra canone;

Si ritiene complessivamente congrua l'offerta economica di Bar.S.A. S.p.A.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

#### **4. QUALITÀ DEL SERVIZIO E OBBLIGHI CONTRATTUALI**

La qualità del servizio è definita nella carta dei servizi, parte integrante del contratto di servizio. Con tale documento si introduce il concetto di “LIVELLO MINIMO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO” cui il cittadino ha diritto.

La qualità del servizio è intesa come concetto multidimensionale.

La qualità è infatti al contempo:

1. La qualità percepita dall'utente (rilevabile tramite indagini di customer satisfaction);
2. La qualità effettiva del servizio.

Il concetto stesso di “società dei servizi” ha diffuso una percezione semplificata del servizio, inteso come strumento utile per una determinata finalità; di conseguenza si è portati a riconoscere ai servizi un valore economico unicamente in funzione dello scopo cui sono preposti. Questa visione ha, in un certo senso, appiattito la considerazione del reale valore dei servizi.

In realtà il servizio, che certamente ha un valore in sé (per le aziende rappresenta una voce di costo), possiede un valore decisamente maggiore se considerato all'interno di un processo dal quale dipendono altre attività, regolate a loro volta da una sottostruttura. Questa sottostruttura è rappresentata dalle funzioni di gestione e coordinamento.

Particolare rilevanza viene attribuita alla fase di audit, che Bar.S.A. S.p.A. deve effettuare per determinare le proprie necessità; questa attività consiste nella individuazione, analisi e perimetrazione dei problemi e nell'individuazione delle possibili strategie (organizzative, contrattuali, economiche e tecnologiche) per ottenere miglioramenti/adequamenti delle proprie capacità e metodologie di gestione del servizio.

Attraverso schede specifiche, verranno descritti i criteri con cui è possibile ricostruire e attribuire il valore del servizio in sé, in relazione alla sua genesi, struttura e funzione. Risulta, infatti, fondamentale conoscere gli obiettivi, i valori tecnico-economici di cui si compone il servizio per apprezzarne la reale complessità di struttura.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

La Carta dei Servizi intende promuovere un'adeguata informazione in un'ottica di trasparenza e garanzia dei diritti al fine di rafforzare il rapporto con gli utenti.

In virtù del contratto generale di servizio, Bar.S.A. S.p.A. provvede allo svolgimento delle attività e degli adempimenti connessi alla gestione della manutenzione del verde attrezzato di proprietà e/o competenza del Comune di Barletta.

Attraverso la Carta dei Servizi, Bar.S.A. S.p.A. individua, per il servizio di manutenzione del verde attrezzato di proprietà e/o competenza del Comune di Barletta, gli standard qualitativi che si impegna a rispettare, illustrando al contempo le verifiche effettuate per confrontare i livelli di qualità raggiunti con quelli dell'anno precedente.

Barsa S.p.A, ha l'obiettivo di curare e mantenere, quanto più possibile integro, l'intero patrimonio pubblico destinato a verde, con le migliori tecniche possibili, al fine di garantirne un livello di decoro ambientale congruo con le destinazioni d'uso.

La gestione del verde pubblico è affidata con apposito contratto di servizio allo scopo di tutelare il verde come elemento qualificante del contesto urbano.

Nell'ambito della gestione del servizio vengono individuate le seguenti attività di manutenzione che Bar.S.A. S.p.A. dovrà svolgere:

1. lavorazione terreno
2. sagomatura
3. sfalcio meccanico
4. potatura annuale
5. prati
6. spollonatura
7. fioriture
8. trattamenti fitosanitari
9. piantumazioni
10. diserbo chimico a richiesta
11. irrigazione
12. concimazione
13. potatura annuale cespuglio
14. zappettatura /scerbatura
15. potatura non annuale

Le attività verranno svolte secondo con le frequenze e periodicità indicate nel capitolato e con le modalità operative specifiche per ciascuna lavorazione.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

**STANDARD DI QUALITA' E INDICATORI QUALITATIVI DEL SERVIZIO-**

Per garantire una buona erogazione del servizio sono stati individuati alcuni “standard” che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine standard si intende il livello di qualità minimo che Bar.S.A S.p.A. garantisce. Nell’usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard.



**CITTA' DI BARLETTA**  
Città della Disfida

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

**TABELLA STANDARD DI QUALITÀ – SERVIZIO**

Attività	Indicatori	Standard minimi	Note	Tipo
Potature di alberature	Svolgimento delle attività programmate secondo le tempistiche	80% del patrimonio censito	Bar.S.A. S.p.A. predispone trimestralmente un piano di massima e lo invia al Comune. Le eventuali variazioni date degli interventi di potatura sono comunicate all'Amministrazione, di norma con un preavviso di tre giorni.	generale
Potature di arbusti ornamentali	Svolgimento delle attività programmate secondo le tempistiche	80% del patrimonio censito		generale
Sagomature di siepi	Svolgimento delle attività programmate secondo le tempistiche	80% del patrimonio censito		generale
Reimpianti di alberi che a maturità sono alti 10 metri o più	Rispetto della tempistica indicate dal committente	80 %	Gli impianti sono effettuati nella stagione più adatta (autunno o primavera).	generale
Reimpianti di alberi che a maturità non superano i 10 metri	Rispetto della tempistica indicate dal committente	80 %		generale
Reimpianti di piante con fronde che partono dalla base del fusto	Rispetto della tempistica indicate dal committente	Rispetto delle modalità operative	Sono ammesse piante di dimensioni inferiori in casi particolari	generale
Reimpianti di arbusti	Rispetto della tempistica indicate dal committente	Rispetto delle modalità operative		generale
Sfalci	Svolgimento delle attività programmate secondo le tempistiche	80 %	Aree verdi a prato	generale
			Parchi e giardini	generale
			Verde estensivo	generale
			Scarpate/banchine stradali/terrapieni/cigl	generale
Principali aiuole e fioriere	Rispetto della tempistica indicate dal committente	80 %	-	generale
Scerbatura/Zappetatura	Svolgimento delle attività programmate secondo le tempistiche	80 %	-	generale -

C\_A669 - C\_A669 - 1 - 2024-01-03 - 0000425



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

Attività	Indicatori	Standard minimi	Note	Tipo
Lavorazion terreno	Svolgimento delle attività programmate secondo le tempistiche	80 %		generale
Spollonatura	Rispetto della tempistica indicate dal committente	80 %		generale
Raccolta residui	Frequenza interventi	Giornaliera		generale
Concimazione terreno	Rispetto della tempistica indicate dal committente	Secondo necessità		generale
Irrigazione	Rispetto della tempistica indicate dal committente	Secondo necessità		generale
Ripristino pali tutori	Rispetto della tempistica indicate dal committente	All'occorrenza		generale

**TABELLA STANDARD DI QUALITÀ – RELAZIONE CON L'UTENZA**

Attività	Indicatori	Standard minimi	Note	Tipo
Segnalazioni/reclami	Tempo massimo di risposta	Standard massimo 30 giorni	-	generale
Relazione con l'utenza	Orari di apertura al pubblico degli sportelli di Bar.S.A. S.p.A.	Rispetto dell'orario di apertura degli uffici (con un ritardo di 5 minuti) per un numero di volte superiore al 95% totale annuo delle	Dal lunedì al venerdì dalle 09,00 alle 12,00	generale
	Orari di sportello telefonico di Bar.S.A. S.p.A.	Rispetto dell'orario di apertura dell'ufficio (con un ritardo di 5 minuti) per un numero di volte superiore al 95%	Dal lunedì al sabato dalle 08,00 alle 12,00  Numero verde 800 33 04 33	generale



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

Informazioni	Canali garantiti di comunicazione con gli utenti, e-mail, posta, sportelli, telefono	Almeno 3 su 4	Questi canali sono a disposizione dell'utente che voglia richiedere informazioni o fare segnalazioni. Per presentare reclami, per i quali si desidera ottenere una risposta scritta, è necessario utilizzare la forma scritta (posta e	generale
--------------	--	---------------	--	----------

Gli standard di qualità del Servizio Verde Pubblico sono di carattere "**generale**", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese.

Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente nel corso del tempo.

In caso di disservizio e mancato rispetto di quanto pattuito l'Utente può far valere i propri diritti attraverso lo strumento del reclamo

**MONITORAGGIO DEI SERVIZI-**

Al fine di verificare il rispetto delle performance previste, Bar.S.A. S.p.A. effettuerà periodicamente delle rilevazioni di Customer Satisfaction finalizzate a rilevare il livello del servizio utilizzando come parametri gli indicatori di qualità riportati nella scheda allegata.

Le rilevazioni periodiche, oltre che a valutare il servizio già svolto, consentiranno di ottenere opportune indicazioni e spunti utili per consentire un continuo miglioramento della qualità del servizio erogato, consentendo eventualmente anche dei risparmi di carattere economico.

**INDAGINI DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE-**

Il grado di soddisfazione del cliente viene rilevato attraverso apposite indagini di Customer Satisfaction svolte da Bar.S.A S.p.A. e rivolte ai cittadini-utenti.

La periodicità, almeno annuale, delle rilevazioni consente di confrontare l'andamento nel tempo e di adottare le opportune azioni di miglioramento.

Per valutare la percezione dell'utente circa la qualità del servizio fornito è stato predisposto un questionario, somministrato ai fruitori del servizio.

Accertamenti indiretti del grado di soddisfazione del cliente/utente sono possibili tramite l'analisi dei reclami e delle segnalazioni.



CITTA' DI BARLETTA

Città della Disfida

Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare

Le segnalazioni saranno considerate utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

**Scheda di valutazione  
MANUTENZIONE DEL VERDE PUBBLICO**

<b>Obiettivo</b>	Curare e mantenere l'intero patrimonio a verde comunale al fine di garantire un livello di decoro ambientale congruo con le destinazioni d'uso
<b>Documenti</b>	Proposta tecnico-economica – Carta dei servizi
<b>Dati tecnici</b>	Elenco essenze (piante, alberi, arbusti, siepi, prati, ecc.) Consistenza del verde (mq a prato, mq aiuole, m di siepe perimetrale, n. arbusti, n. alberi)
<b>Frequenza</b>	- In base alle tempistiche previste
<b>Indicatori di costo attività ordinarie</b> (a seconda delle tipologie)	- €/metro quadro - €/metro lineare - Numero
<b>Indicatori di costo attività straordinarie</b>	- Contabilità sulla base dell'elenco prezzi
<b>Indicatori di qualità del servizio</b>	Svolgimento delle attività programmate secondo le tempistiche Utilizzo di macchinari e attrezzature certificate e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti Utilizzo di prodotti rispondenti alle normative ambientali vigenti Impiego di personale specializzato e qualificato per tipologia di attività Impiego di personale in possesso delle necessarie autorizzazioni per l'uso di particolari prodotti; Reperibilità h24 Mantenimento continuo della consistenza del patrimonio a verde e degli impianti irrigui

La formazione della scheda ha tenuto conto dei seguenti principali fattori:

- b.1) l'obiettivo del servizio, cioè la propria funzione, a prescindere dall'impatto sul core business;
- b.2) i documenti, cioè l'elenco della documentazione di natura tecnica ed economica necessaria per contrattualizzare il servizio;
- b.3) i dati tecnici, cioè quei dati o documenti di natura squisitamente tecnica che forniscono informazioni relative all'oggetto del servizio o al



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

metodo di erogazione dello stesso. Tali dati sono stati utilizzati in fase di studio per definire le effettive necessità e quantificare i carichi di lavoro;

b.4) la frequenza con cui le attività descritte nella proposta tecnica devono essere svolte;

b.5) gli indicatori di costo, che permettono di ricondurre il costo complessivo di un servizio ad un costo unitario, comparabile con dati storici o benchmark di mercato. Il costo di un servizio può essere analizzato attraverso indicatori differenti, in rapporto al parametro cui si vuole riportare tale costo.

b.6) indicatori di qualità del servizio, cioè gli indicatori da prendere in considerazione per la valutazione del livello qualitativo del servizio.



**CITTA' DI BARLETTA**

**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

## **5. CONSIDERAZIONI FINALI**

In relazione alla dettagliata ed organica esposizione che precede si ritiene sussistere la permanenza delle motivazioni di compatibilità della gestione del servizio di manutenzione del verde attrezzato di proprietà e/o competenza del Comune di Barletta IN ESCLUSIVA alla Società Bar.S.A. S.p.A con i principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa.

Il Dirigente  
Ing. Ernesto Bernardini



CITTA' DI BARLETTA  
Città della Disfida  
Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare

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

**COMUNE DI BARLETTA**

**SITUAZIONE GESTIONALE  
SERVIZI PUBBLICI LOCALI  
DI RILEVANZA ECONOMICA GESTITI ALLA SOCIETA' IN  
HOUSE BAR.S.A. S.p.A.**

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31/12/2023



CITTA' DI BARLETTA  
Città della Disfida

Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare

## 1. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

La Società Barletta Servizi Ambientali S.p.A, a partecipazione totalitaria pubblica è in possesso degli anzidetti requisiti configurandosi quale società in house ad ogni effetto di legge, essendo stato altresì approvato il Regolamento per l'esercizio del controllo analogo sulle Società partecipate del Comune di Barletta con Delibera di Consiglio Comunale n. 45 del 16/06/2015. La BARLETTA SERVIZI AMBIENTALI S.p.A. (in sigla Bar.S.A .S.p.A.) è stata costituita in data 31 luglio 2000 ed è sorta a seguito di deliberazione del Consiglio Comunale n° 58 del 28/07/2000. Dopo l'acquisizione nel 2014 della quota del socio di minoranza, l'intero pacchetto azionario della Società è di proprietà del Comune di Barletta, socio unico e principale cliente della Società.

La Società, ad esclusivo e totale capitale pubblico è finalizzata prevalentemente, e compatibilmente con le direttive e le norme tempo per tempo vigenti, alla gestione dei servizi di interesse generale e/o di interesse economico generale, ivi compresi i servizi strumentali. In particolare, la Società multiservizi effettua, *in house*, per il Comune di Barletta, le seguenti attività: servizi di igiene ambientale, servizi di manutenzione del Verde attrezzato, degli Immobili, degli Impianti di Pubblica Illuminazione e Semafori, delle Strade e Marciapiedi, della Segnaletica stradale (orizzontale e verticale), della movimentazione delle transenne, della pulizia immobili e bagni pubblici, del portierato e custodia, della gestione dell'archivio comunale, del servizio della sosta a pagamento, del servizio di supporto tributi minori, il servizio di verifica e ispezione degli impianti di climatizzazione estiva ed invernale, ai sensi del D.P.R. n.74/13 e della Legge Regionale n.36/2016, ricadenti nel territorio di competenza del Comune di Barletta, il servizio di manutenzione dello stadio comunale e del servizio demolizioni immobili comunali, il servizio di gestione del canile comunale ed i servizi cimiteriali e delle lampade votive.

LA COMPAGINE SOCIALE.

L'assetto proprietario della Società alla data odierna è il seguente:

Unico Azionista: Comune di Barletta, titolare di n. 414.000 (quattrocentoquattordicimila) azioni pari a nominali Euro 1.366.200,00 (unmilionetrecentosessantaseimiladuecentovirgolazerozero) per una percentuale di partecipazione al capitale sociale pari al 100%.



CITTA' DI BARLETTA  
Città della Disfida

Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare

## ORGANI SOCIALI

### ORGANO AMMINISTRATIVO

L'organo amministrativo è costituito da un **Consiglio di Amministrazione**, nominato con delibera assembleare in data 28 marzo 2023, e rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio chiuso al 31 dicembre 2025:

- Dott. Alfonso Maria Mangione, Presidente.
- Avv. Michele Presicci, Vicepresidente;
- Avv. Alessia De Finis, Consigliere.

### ORGANO DI CONTROLLO – REVISORE.

L'organo di controllo è costituito da un collegio sindacale nominato con delibera assembleare in data 6 luglio 2021, rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio chiuso al 31 dicembre 2023:

- |                                |                                   |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| • dott. Salvatore Dilillo      | Presidente del Collegio Sindacale |
| • dott. Sabino Martire         | Sindaco effettivo                 |
| • dott.ssa Serafina Marzocca   | Sindaco effettivo                 |
| • dott.ssa Michelina Terrone   | Sindaco supplente                 |
| • dott. Michelangelo Lattanzio | Sindaco supplente                 |

Revisore contabile, nominato con delibera assembleare in data 6 luglio 2021, rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio chiuso al 31 dicembre 2023

- dott. Lorenzo Chieppa

L'Organismo di Vigilanza del Modello Organizzativo, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01, nominato con delibera del Consiglio di Amministrazione numero 3 del 22 maggio 2023, in carica sino al 31 maggio 2024:

- dott. Giuseppe Rizzi, Presidente;
- avv. Agata Rosa Oliva, Componente;
- avv. Enrico Alvisi, Componente.

Il Responsabile della Prevenzione e Corruzione della Trasparenza (RPCT), nominato con delibera del Collegio Sindacale numero 26 del 30 dicembre 2022, in carica sino al 31 dicembre 2023:

- dott. Alessandro Ricchiuti.



CITTA' DI BARLETTA  
Città della Disfida

Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare

## 2. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono “servizi di interesse economico generale di livello locale” o “servizi pubblici locali di rilevanza economica”, «*i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale*».

Ai fini della verifica periodica della situazione gestionale del servizio pubblico locale prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, occorre definire adeguatamente il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente locale ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

### *SERVIZI CIMITERIALI E LAMPADE VOTIVE*

#### A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Sulla base della normativa nazionale vigente i servizi cimiteriali, compresa l'illuminazione elettrica votiva sono classificabili come servizi pubblici a rilevanza economica. Con il D.M. Interno, di concerto con il Ministro del Tesoro, del 28/5/1993, sono stati, infatti, individuati i servizi indispensabili dei Comuni, come definiti dall'art. 37, lett. h, del D. LGS. 30/12/1992 n. 504, che li definisce “rappresentanti delle condizioni minime di organizzazione dei servizi pubblici locali e come diffusi nel territorio con caratteristica di uniformità”. Tra i servizi indispensabili dei Comuni vengono ricompresi pure quelli “necroscopici e cimiteriali”, che così possiedono inequivocabilmente il carattere di servizio pubblico.

Dopo l'entrata in vigore dell'attuale Regolamento nazionale di Polizia mortuaria DPR n. 280/1990 è stata approvata la legge 28 febbraio 2001 n. 262 con la quale (cfr. art.1 co.7-bis) i servizi cimiteriali sono divenuti servizi pubblici locali essenziali (o indispensabili) da fornirsi



**CITTA' DI BARLETTA**  
Città della Disfida

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

obbligatoriamente da parte dei comuni, parte a titolo oneroso e parte a titolo gratuito (quando ricorrano certe, particolari condizioni), a domanda individuale ossia a titolo oneroso per l'utenza, fatti salvi i casi di indigenza, stato di bisogno o disinteresse da parte degli aventi titolo a disporre del "de cuius". Come sopra ricordato, si tratta dei seguenti servizi di ricevimento, tumulazioni ed

inumazione delle salme, riconosciuti come servizi pubblici essenziali nell'ambito del comparto CCNL Regioni – Autonomie Locali del 19.09.2002. Anche la gestione delle lampade votive, o "illuminazione elettrica votiva", è stato qualificato come un servizio pubblico locale (vedi Sentenza n. 1893 del Consiglio di Stato, Sezione VI, 07/04/2006) e può assumere la configurazione di concessione di pubblico servizio data la possibilità di remunerazione del servizio dagli importi versati dai terzi per l'utilizzo (vedi sentenza n. 4682 del Consiglio di Stato del 4 settembre 2012). L'art.135 del vigente Regolamento di Polizia Mortuaria (approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n.35 del 11/10/2017) stabilisce che le tariffe dei servizi cimiteriali vengono deliberati annualmente dall'Amministrazione Comunale in sede di approvazione del bilancio di previsione. Dal 2013 al 2022 si è mantenuta inalterata la quota delle tariffe.

Il Comune di Barletta ha affidato la gestione dei SERVIZI CIMITERIALI che comprendono i Servizi necroscopici e cimiteriali e delle lampade votive da marzo 2014 a febbraio 2023 con DD n. 1879 del 17/12/2013 all'A.T.I. Franeco s.r.l. e Berlor di Bergamo Antonio con validità 9 anni dall'1 marzo 2014 al 28 febbraio 2023;

Successivamente con deliberazione di consiglio comunale n. 30 del 30 marzo 2023 il Consiglio Comunale ha approvato l'affidamento dei servizi cimiteriali e delle lampade votive alla soc. Bar.S.A. Spa, in ossequio all'art. 42, comma 2 lettera E) del D.Lgs. 267/2000 che attribuisce al Consiglio la competenza in ordine all'organizzazione dei servizi;

L'affidamento in house providing ha validità dall'1 luglio 2023 al 30 giugno 2028, quindi per 5 anni.

Con DD n. 1879 del 17/12/2013 si affidavano i servizi cimiteriali e servizio lampade votive all'A.T.I. Franeco s.r.l. e Berlor di Bergamo Antonio con validità 9 anni dall'1 marzo 2014 al 28 febbraio 2023, prorogato con DD n. 260 del 28 febbraio 2023 con decorrenza dall'1 marzo al



**CITTA' DI BARLETTA**

**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

31 marzo 2023 e ulteriore proroga con DD n. 411 del 29 marzo 2023 con decorrenza dal 1 aprile al 30 giugno 2023.

Dal resoconto economico delle entrate nella trascorsa gestione novennale dei servizi cimiteriali e lampade votive, il gettito complessivo netto introitato dal Comune di Barletta è stato di € 823.312,14 (€ 422.773,13 lamp. votive + € 400.539,01 serv. cim.) con un gettito medio annuo di € 91.479,12.

Il valore complessivo novennale del precedente affidamento era stato valutato presuntivamente in € 3.080.105 (al netto degli oneri di sicurezza). Il valore complessivo annuo era pari, quindi, ad € 342.233,00.

L'affidamento in house providing alla Società Bar.S.A. S.p.A. è subentrato in data 30 MARZO 2023 (DCC n 30 del 30/03/2023, durata 5 anni dall'1 luglio 2023 al 30 giugno 2028);

Il valore complessivo calcolato su base presuntiva è pari a € 1.512.350,00 al netto di iva e degli oneri della sicurezza assommanti ad € 150.000,00 oltre iva, per entrambi i servizi, non soggetti a ribasso e su base annua del servizio affidato. Il fatturato complessivo annuo presunto ammonta ad € 140.264,41 oltre iva, tenuto conto delle tariffe in vigore e del numero delle operazioni cimiteriali eseguite del 2022. L'importo presunto degli introiti, per anno, riferito al solo canone di abbonamento ammonta ad € 162.210,00 al netto di iva per il servizio lampade votive.

I criteri tariffari sono rimasti invariati sia per i servizi cimiteriali che per il servizio lampade votive come da DdG n. 73 del 27/04/2023

I principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti sono, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lettera vv), d.lgs. n. 50/2016 e dell'art.17 del D. Lgs n.201/2022 e come da Disciplinare Tecnico Economico i seguenti:

A) Operazioni cimiteriali:

- Esumazione
- Inumazione
- Inumazione di feretro proveniente da estumulazione
- Tumulazione in genere
- Estumulazione



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

- Pulizia di resti mortali e deposizione in cassetta
- Tumulazione in unico tumulo
- Traslazione in genere
- Pulizia sala autoptica a seguito di autopsia non richiesta dall' Autorità Giudiziaria

Il concessionario dovrà eseguire le predette operazioni cimiteriali di feretri e/o dei resti mortali dalle ore 8,00 alle ore 12,00 dei giorni feriali e, oltre detti orari anche in pronta reperibilità se al di fuori degli orari d'ufficio, nel caso in' cui dette operazioni siano disposte per emergenze di ordine sanitario e/o giudiziario su disposizione degli organi competenti.

L' espletamento delle operazioni cimiteriali comprende l'esecuzione delle opere murarie e accessorie occorrenti, l'esecuzione delle attività obbligatorie previste dalla normativa in materia di polizia mortuaria e di sicurezza e dai regolamenti comunali vigenti nonché l'esecuzione delle attività a pagamento su richiesta dei privati.

Il concessionario è tenuto inoltre all'esecuzione del trasporto del feretro e/o dei resti mortali dall'ingresso del cimitero fino alla sepoltura comprese tutti gli spostamenti intermedi nei luoghi indicati, a titolo esemplificativo e non esaustivo, per e da quali camera mortuaria, sala autoptica, chiesa cimitero, ecc.

Il concessionario è tenuto, altresì, ad eseguire le operazioni di accensione, spegnimento, regolazione, pulizia delle celle frigorifere della camera mortuaria e della sala autoptica, compreso l'inserimento ed estrazione dei feretri dalle stesse in orario antimeridiano e pomeridiano.

Il servizio comprende anche la riscossione, da parte del Concessionario, della tariffa del servizio pubblico a domanda individuale, rinveniente dalle somme versate dagli utenti del servizio per le prestazioni eseguite.

Tutte le operazioni saranno effettuate esclusivamente dal personale alle dipendenze del concessionario, in numero adeguato nel rispetto delle condizioni di sicurezza, sotto il controllo del responsabile comunale o di chi ne fa le veci svolte con perizia e diligenza nel rispetto del Regolamento di Polizia Mortuaria (D.P.R. 285/1990 e s.m.i.) e dei regolamenti comunali vigenti, nonché delle vigenti disposizioni sanitarie in materia.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

Partecipando all' appalto, il Concessionario riconosce che il costo delle prestazioni relative a ciascuna operazione cimiteriale è comprensivo e remunerativo di tutti gli oneri di gestione del servizio.

Alla scadenza del periodo di 10 anni previsto per la sepoltura di inumazione, ad avvenuto espletamento da parte del personale dell'ufficio cimiteriale della procedura finalizzata ad informare gli interessati dell'imminente scadenza, il concessionario dovrà eseguire le operazioni di esumazione d'ufficio, su disposizione del concedente, previa adozione degli opportuni provvedimenti di impegno della spesa e/o di accertamento dell'entrata in danno degli obbligati. Il concessionario dovrà eseguire anche la pulizia sala della autoptica a seguito di autopsia ordinata dall'autorità giudiziaria e/o da altri enti competenti, su disposizione del concedente, previa adozione degli opportuni provvedimenti di impegno della spesa e/o accertamento dell'entrata in danno degli obbligati

#### B) Servizio lampade votive

Il servizio prevede la sostituzione della lampada in caso di avaria, con interventi su impianti a B.T (BassaTensione 24 V), nonché la manutenzione ordinaria e straordinaria e l'adeguamento e la realizzazione di nuovi impianti con la finalità di garantire la copertura integrale del servizio all'interno del cimitero.

Tale servizio comprende anche la riscossione, da parte del concessionario, della tariffa del servizio pubblico, quale riveniente dai canoni di abbonamento approvati dal Consiglio Comunale. con la delibera di approvazione annuale delle tariffe dei servizi a domanda individuale.

#### C) Servizi amministrativi

Bar.S.A. S.p.A. cura la gestione amministrativa e contabile dei servizi a domanda individuale presso l'Ufficio Tecnico-Amministrativo collocato nello tesso Cimitero. L'unico addetto è il responsabile del servizio.

#### CONTRATTO DI SERVIZIO

Attualmente la gestione dei "Servizi cimiteriali e delle lampade votive" è regolata con l'affidamento in house alla BAR.S.A. S.p.A., per il periodo di cinque anni dal 1 luglio 2023 al 30 giugno 2028.



**CITTA' DI BARLETTA**

**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

La Società, ad esclusivo e totale capitale pubblico è finalizzata prevalentemente, e compatibilmente con le direttive e le norme tempo per tempo vigenti, alla gestione dei servizi di interesse generale e/o di interesse economico generale, ivi compresi i servizi strumentali.

L'affidamento del servizio in oggetto alla Bar.S.A. S.p.A ed il mancato ricorso al mercato finalizzato alla ricerca di un nuovo operatore economico con ordinarie procedure di affidamento trova motivazione:

nel patrimonio esperienziale posseduto dalla partecipata: la società, anche attraverso il personale attualmente in forza e impiegato sullo specifico servizio, avrà a disposizione la capacità organizzativa per gestire al meglio l'affidamento, senza l'aggravio di costi che potrebbero aversi nel caso in cui il Comune decidesse di gestire direttamente l'attività o rivolgendosi a più operatori per la gestione dei diversi servizi (operazioni cimiteriali, manutenzione del verde, pulizia edifici, ecc.). La struttura operativa della società consente, altresì, miglioramenti ed implementazioni dei servizi a beneficio della collettività;

nella possibilità di monitorare direttamente le performances della partecipata nelle varie fasi del ciclo di gestione dell'attività;

la modalità in house, come più volte ribadito, consente di erogare prestazioni quantitativamente e qualitativamente adeguate alle necessità dell'Ente, equiparabile alla gestione diretta del servizio;

una gestione integrata dei servizi comporta sicuramente vantaggi in termini di organizzazione delle risorse, generando un conseguente risparmio economico.

In particolare, è intendimento coinvolgere la struttura operativa di BAR.S.A. S.p.A. anche nelle piccole manutenzioni degli edifici e di assistenza ai privati nelle diverse operazioni (es. installazione lapidi). Rivolgendosi ad un solo soggetto, anziché a una pluralità per l'esecuzione di interventi diversi, produrrà certamente un miglioramento delle aspettative dei cittadini;

risulta qualificante il particolare rapporto giuridico intercorrente tra l'Amministrazione ed il soggetto affidatario, che consente al Comune un controllo ed un'ingerenza sul servizio più penetranti di quelli praticabili su di un soggetto terzo, in quanto esteso agli atti sociali e non rigidamente vincolato al rispetto del contratto di servizio;

l'affidamento da parte dell'Ente alla società consente di creare un rapporto sinergico e coordinato tra la stessa e la struttura comunale, a miglioramento



**CITTA' DI BARLETTA**

**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

della gestione dei servizi cimiteriali, mantenendoli adeguati, per qualità e quantità, alle esigenze dell'Amministrazione e della cittadinanza.

L'attuale dotazione organica del personale interno dell'Ente non consente di destinare in maniera esclusiva e continuativa risorse umane dedicate a detta attività, né di procedere a nuove assunzioni, in ragione della programmazione del fabbisogno del personale orientata verso altri obiettivi. Nella gestione del servizio in parola, l'Ente si avvarrà del personale di BAR.S.A. s.p.a., ottimizzando i costi complessivi di gestione e salvaguardando nel contempo la tutela occupazionale del personale impiegato nella gestione uscente.

La proposta di un aggio pari al 7,26% si ritiene assolutamente congrua. I costi rappresentati sono stati verificati in ordine alla documentazione ricevuta, ovvero, attraverso le tabelle ministeriali, per quanto attiene il costo del personale e fatture dell'attuale concessionario, per quanto attiene i costi dell'energia elettrica.

Sono previsti investimenti a carico della società, per un importo di € 113.000.000.

Le tariffe dei servizi cimiteriali, fissate con apposito provvedimento dalla Amministrazione Comunale ed indicate nel disciplinare tecnico-economico del servizio, potranno essere adeguate o modificate periodicamente dall'Amministrazione Comunale. In caso incremento del fatturato a seguito di aumento delle tariffe viene stabilito che fino alla concorrenza del fatturato previsto in via previsionale dal Disciplinare Tecnico in €. 302.470,00 annui oltre iva, la quota del canone concessorio a favore del Comune di Barletta, resterà fissata nella misura del 7,26% sulla parte soggetta ribasso, riconoscendo alla Bar.S.A. una quota complementare di aggio del 92,74%. Per la parte di incassi eccedente l'importo presunto di €.302.470,00 annui al netto di IVA, conseguente e collegabile esclusivamente ad incremento delle tariffe, viene fissata la quota del canone concessorio a favore del comune di Barletta, nella misura dell'85% degli incassi incrementali al netto dell'IVA, riconoscendo alla Bar.S.A. una riduzione complementare della quota di aggio dal 92,74% al 15,00% degli incassi al netto dell'IVA.

Quale offerta migliorativa, Bar.S.A. S.p.A. si impegna altresì ad effettuare, senza oneri a carico del Comune di Barletta, le operazioni cimiteriali in favore dei cittadini indigenti. Inoltre, relativamente ai rifiuti cimiteriali, si conferma che gli oneri di raccolta e trasporto



**CITTA' DI BARLETTA**

**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

resteranno a carico di Bar.S.A. S.p.A. mentre tutti gli oneri di smaltimento resteranno a carico del Comune di Barletta.

#### SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

In attuazione di quanto previsto dall'art. 147 quater, comma 1, Tuel, Il monitoraggio – controllo della gestione ed erogazione del servizio e relative modalità è demandato ad un ufficio Comunale istituito all'interno del Settore Programmazione Economica e Finanziaria, l'Ufficio Partecipate, preposto a coordinare l'attuazione del Controllo Analogico delle Società Partecipate. L'Ufficio Partecipate è composto dal Dirigente dei Servizi Finanziari, e suo Delegato, dal Collegio dei Revisori e dai Dirigenti responsabili, e loro delegati, delle aree di attività nelle quali ricadono i servizi gestiti ed erogati dalla Società. Tale Ufficio esercita il controllo secondo il Regolamento sulle modalità di esercizio del "Controllo Analogico" sulle Società Partecipate del Comune di Barletta di cui l'ente si è dotato che disciplina le attività di indirizzo, vigilanza e controllo esercitate dal Comune di Barletta nei confronti delle proprie Società Partecipate non quotate e a capitale interamente pubblico (modello di gestione in house providing), in base a quanto disposto dall'art. 147 quater, D.lgs. n. 267/2000 (Tuel) e secondo quanto disposto dalla normativa nazionale, dall'ordinamento comunitario e dalla giurisprudenza della Corte di Giustizia Europea. Attraverso il regolamento il Comune intende attuare una più efficace azione di indirizzo e controllo nelle Società cui partecipa, definendo le regole del Controllo Analogico intendendosi per tale una attività di vigilanza e controllo analoga a quella svolta istituzionalmente dall'Ente riguardo alle attività dei propri uffici.

Per l'applicazione del Controllo Analogico:

lo Statuto delle Società non deve consentire l'ingresso nel capitale sociale di soggetti privati;  
le decisioni più importanti devono essere sottoposte all'esame preventivo del Comune di Barletta;

il Comune di Barletta ha il dovere di assegnare gli obiettivi strategici alle Società Partecipate, con il conseguente obbligo di monitorarle al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi e le eventuali azioni correttive.



**CITTA' DI BARLETTA**

**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

Il Comune di Barletta esercita il Controllo Analogico sulle proprie Società Partecipate e, in particolare, per tutti gli atti di gestione straordinaria, assume un potere di direzione, coordinamento e supervisione delle attività societarie.

Il Controllo Analogico si esercita, in via generale, in tre distinte fasi:

Controllo ex-ante – indirizzo dell'Amministrazione;

Controllo contestuale – monitoraggio;

Controllo ex-post – verifica.

Le modalità del Controllo Analogico vengono effettuate nel rispetto delle attribuzioni e competenze stabilite dagli articoli 42, 48 e 50, Tuel, e dagli Statuti delle Società.

Gli Organi amministrativi delle Società Partecipate, al fine di garantire che l'attività di queste ultime si sviluppi in maniera armonica e coordinata con l'azione amministrativa del Comune, sono tenuti a:

conformarsi agli indirizzi strategici impartiti dagli Organi di Governo Comunali;

uniformare la propria condotta alle direttive di coordinamento gestionale ed ai rilievi formulati dall'Ufficio preposto ai controlli, assicurando la tempestiva adozione delle misure correttive indicate dal Comune, in riferimento a possibili squilibri economico-finanziari, al rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica e per garantire la regolarità, l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei servizi gestiti.

Il Controllo Analogico si articola in quattro tipologie:

Controllo societario;

Controllo economico, finanziario e patrimoniale;

Controllo di efficienza/efficacia sulla qualità dei servizi erogati;

Controllo sulla gestione.

Le diverse tipologie del Controllo Analogico si esercitano attraverso gli Organi del Comune di Barletta e la struttura appositamente istituita all'interno dell'Ente, ai sensi dell'art. 147 quater, comma 1, Tuel, che ne sono responsabili.

Per l'attuazione del Controllo Analogico, e per ciascuna delle singole fasi di cui all'art. 2, comma 2, del presente Regolamento, le Società trasmettono alla struttura preposta al controllo tutta la documentazione utile alle finalità di cui al presente Regolamento.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

In particolare, il controllo sull'efficienza ed efficacia teso a misurare la qualità dei servizi erogati, viene effettuato nelle diverse fasi del Controllo Analogico.

Nella fase preventiva il Controllo si esplica in sede di definizione dei Contratti di Servizio e l'analisi dei piani industriali;

Nella fase contestuale il monitoraggio viene effettuato attraverso l'analisi dei reclami e disservizi – a cadenza semestrale;

Nella fase a consuntivo il Controllo è effettuato attraverso:

l'analisi di customer satisfaction (soddisfazione utenti/clienti) – a cadenza almeno biennale;

l'analisi degli indicatori relativi ai servizi erogati in base ai Contratti di Servizio – a cadenza annuale.

#### ANDAMENTO ECONOMICO

Per il Servizio delle Operazioni Cimiteriali e per il Servizio lampade votive, il Disciplinare Tecnico prevede dei fatturati annui presunti, calcolati sulla base delle operazioni cimiteriali eseguite nell'anno 2022 e con applicazione delle tariffe attualmente in vigore, fissate inderogabilmente dal Comune di Barletta.

Il fatturato annuo relativo alle OPERAZIONI CIMENTERIALI ammonta ad € 140.260,00 oltre IVA.

Il fatturato annuo relativo alle LAMPADE VOTIVE ammonta ad € 162.210,00 oltre IVA.

Il tutto per un totale complessivo di Euro 302.470,00 oltre IVA annui di cui € 30.000,00 oltre IVA annui, relativi agli oneri della sicurezza, non soggetti a ribasso, come da disciplinare tecnico.

Per i servizi richiesti la Società ha destinato il seguente personale: n. 5 Operai 3 livello Multiservizi + n. 1 Impiegato 3 livello multiservizi con mansione di responsabile.



**CITTA' DI BARLETTA**  
Città della Disfida

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

Descrizione	2023	2024	2025	2026	2027	2028	TOTALE
Ricavi							-
OPERAZIONI	81.818,33	140.260,00	140.260,00	140.260,00	140.260,00	58.441,67	701.300,00
LAMPADE VOTIVE	94.622,50	162.210,00	162.210,00	162.210,00	162.210,00	67.587,50	811.050,00
TOTALE RICAVI	176.440,83	302.470,00	302.470,00	302.470,00	302.470,00	126.029,17	1.512.350,00
Costi							
Personale	120.459,12	206.501,34	206.501,34	206.501,34	206.501,34	86.042,23	1.032.506,70
Utenze	24.500,00	42.000,00	42.000,00	42.000,00	42.000,00	17.500,00	210.000,00
Ammortamenti	7.094,00	14.188,00	14.188,00	14.188,00	14.188,00	7.094,00	70.940,00
acquisti materiali, servizi, sicurezza, vestiario e spese	11.666,67	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	8.333,33	100.000,00
TOTALE	163.719,78	282.689,34	282.689,34	282.689,34	282.689,34	118.969,56	1.413.446,70
marginie	12.721,05	19.780,66	19.780,66	19.780,66	19.780,66	7.059,61	98.903,30
TOTALE COSTI	176.440,83	302.470,00	302.470,00	302.470,00	302.470,00	126.029,17	1.512.350,00

L'affidamento a società a totale partecipazione pubblica consente di esercitare un controllo analogo congiunto sulla gestione della stessa e di entrare inoltre nei processi decisionali attraverso appositi atti di indirizzo, i quali consentono la possibilità di condivisione di un business plan indirizzato a una pianificazione corretta degli investimenti attraverso una sana e corretta gestione delle risorse.

Occorre garantire anche la piena tutela occupazionale dei dipendenti dall'attuale Società, nell'ottica della continuità lavorativa e del mantenimento dei livelli occupazionali. Non da ultimo, occorre garantire anche la conservazione del know-how soggettivo maturato dal personale dell'attuale gestore, connotato dalle forti competenze professionali acquisite grazie all'impegno dello stesso.

#### QUALITA' DEL SERVIZIO E OBBLIGHI CONTRATTUALI

Con la carta dei servizi parte integrante del contratto con la Società in house, si introduce il concetto di "LIVELLO MINIMO DI QUALITA' DEL SERVIZIO" cui il cittadino ha diritto.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

La qualità del servizio è intesa come concetto multidimensionale.

La qualità è infatti al contempo:

1. La qualità percepita dal cittadino (rilevabile tramite indagini di customer satisfaction);
2. La qualità effettiva del servizio.

Il concetto stesso di “società dei servizi” ha diffuso una percezione semplificata del servizio, inteso come strumento utile per una determinata finalità; di conseguenza si è portati a riconoscere ai servizi un valore economico unicamente in funzione dello scopo cui sono preposti. Questa visione ha, in un certo senso, appiattito la considerazione del reale valore dei servizi. In realtà il servizio, che certamente ha un valore in sé (per le aziende rappresenta una voce di costo), possiede un valore decisamente maggiore se considerato all'interno di un processo dal quale dipendono altre attività, regolate a loro volta da una sottostruttura con funzioni di gestione e coordinamento. Particolare rilevanza viene attribuita alla fase di audit, che Bar.S.A. S.p.A. deve effettuare per determinare le proprie necessità; questa attività consiste nella individuazione, analisi e perimetrazione dei problemi e nell'individuazione delle possibili strategie (organizzative, contrattuali, economiche e tecnologiche) per ottenere miglioramenti/adequamenti delle proprie capacità e metodologie di gestione del servizio. Attraverso schede specifiche, verranno descritti i criteri con cui è possibile ricostruire e attribuire il valore del servizio in sé, in relazione alla sua genesi, struttura e funzione. Risulta, infatti, fondamentale conoscere gli obiettivi, i valori tecnico-economici di cui si compone il servizio per apprezzarne la reale complessità di struttura.

La Carta dei Servizi intende promuovere un'adeguata informazione in un'ottica di trasparenza e garanzia dei diritti al fine di rafforzare il rapporto con gli utenti. Si precisa che per la particolarità del servizio ed essendo lo stesso rivolto al committente, la valutazione della rispondenza non potrà essere rilevata dall'utente che non ha nessun interesse alla valutazione dello stesso.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

	Indicatori	Standard minimi
Servizi cimiteriali (inumazione, esumazione, traslazione, raccolta resti, etc.)	Rispetto dei tempi di esecuzione	Rispetto del cronogramma delle attività
	Rispetto della normativa cogente relativa alla sicurezza nei luoghi di lavoro	
Gestione lampade votive	Rispetto dei tempi di esecuzione	Rispetto del cronogramma delle attività
Servizi Amministrativi	Orari di apertura al pubblico degli sportelli di Bar.S.A. S.p.A. presso il Cimitero	Rispetto dell'orario di apertura degli uffici

Il servizio di Bar.S.A. S.p.A. sarà erogato con imparzialità a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione. Bar.S.A. S.p.A. si impegna a fornire prestazioni adeguate in modo da prevenire ed eliminare disuguaglianze per ogni categoria o fascia di utenza, a parità di condizioni e trattamenti.

Bar.S.A. S.p.A. si impegna ad erogare il proprio servizio con una regolarità costante, senza alcuna interruzione, in conformità alle vigenti disposizioni legislative e amministrative e agli accordi contrattuali. In caso di funzionamento irregolare o in presenza di emergenze particolari, Bar.S.A. S.p.A. provvederà ad avvertire tempestivamente gli utenti delle misure adottate per ridurre il disagio e ripristinare, nel minor tempo possibile, il servizio.

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a garantire all'utente la più completa informazione sulle attività dell'azienda e sulle modalità di erogazione dei servizi. L'utente ha il diritto di conoscere tutte le informazioni sull'erogazione del servizio e sul contratto sottoscritto con l'Amministrazione comunale, secondo la legislazione vigente.

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a rispettare i parametri e le modalità di erogazione del servizio, come definiti nel seguito della presente Carta dei Servizi. Nel rispetto della normativa vigente Bar.S.A. S.p.A. si impegna ad adottare processi e metodi di lavoro idonei al raggiungimento degli obiettivi.

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a far sì che il proprio comportamento sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in



**CITTA' DI BARLETTA**

**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

ogni occasione la corretta erogazione del servizio. Gli operatori saranno soggetti ad azioni formative tese ad accrescere la loro professionalità, competenza e conoscenza delle norme.

#### MONITORAGGIO DEI SERVIZI

Al fine di verificare il rispetto delle performance previste, Bar.S.A. S.p.A. effettuerà periodicamente delle rilevazioni di Customer Satisfaction, finalizzate a rilevare il livello del servizio utilizzando come parametri gli indicatori di qualità riportati nella scheda allegata. Le rilevazioni periodiche, oltre che a valutare il servizio già svolto, consentiranno di ottenere opportune indicazioni e spunti utili per consentire un continuo miglioramento della qualità del servizio erogato, consentendo eventualmente anche dei risparmi di carattere economico.

#### INDAGINI DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il grado di soddisfazione del cliente viene rilevato attraverso apposite indagini di Customer Satisfaction svolte da Bar.S.A S.p.A. e rivolte agli utenti. La periodicità, almeno annuale, delle rilevazioni consente di confrontare l'andamento nel tempo e di adottare le opportune azioni di miglioramento. Per valutare la percezione dell'utente circa la qualità del servizio fornito è stato predisposto un questionario, somministrato ai fruitori del servizio. Accertamenti indiretti del grado di soddisfazione del cliente/utente sono possibili tramite l'analisi dei reclami e delle segnalazioni. Le segnalazioni saranno considerate utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

#### RAPPORTI CON I CITTADINI

Bar.S.A. S.p.A. d'intesa garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti nell'utilizzazione del servizio erogato, in maniera non conforme a quanto previsto dagli standards. Le segnalazioni saranno considerate utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'utente potrà presentare reclamo attraverso le seguenti modalità: - telefonando al Call Center di Bar.S.A. S.p.A. al numero verde 800.330.433 dalle ore 8.00 alle 12.00 (dal Lunedì al Sabato); - rivolgendosi all'URP del Comune di Barletta; - inviando email a [custemercare@barsa.it](mailto:custemercare@barsa.it) o a



**CITTA' DI BARLETTA**  
Città della Disfida

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

info@barsa.it; Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

1. la qualità del servizio reso;
2. il mancato rispetto degli standard di qualità;
3. il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio).

L'utente, che presenti un reclamo per iscritto, ha diritto in ogni caso a ricevere motivate risposte, per iscritto entro 30 giorni decorrenti dalla data di protocollo di Bar.S.A. S.p.A. Qualora l'accertamento dei fatti che sottendono al reclamo/segnalazione comporti la necessità di sopralluoghi, approfondimenti tecnici, coinvolgimento di soggetti terzi, o altre verifiche complesse, l'utente viene informato, entro lo standard stabilito, circa le necessarie attività di approfondimento in corso e gli viene comunicato il tempo presunto di risposta al reclamo.

A tutte le pratiche ricevute vengono applicate le seguenti regole di gestione: - in caso di reclamo per iscritto viene inviata al cittadino risposta scritta (lettera o email); - reclami e segnalazioni presentati allo sportello URP o telefonicamente vengono registrati e archiviati secondo una procedura certificata, ad essi si dà seguito con verifiche o interventi. Tale procedura permette a Bar.S.A. S.p.A. di monitorare l'erogazione del servizio e migliorare il proprio processo di ascolto all'utenza; - salvo contesti eccezionali, reclami e segnalazioni anonime non vengono prese in considerazione. Il trattamento dei dati personali si intende riservato solo all'utilizzo interno, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di privacy. Bar.S.A. S.p.A. si impegna a promuovere la risoluzione non giurisdizionale di eventuali controversie sorte con l'utenza in via amichevole e/o conciliativa nei termini di 30 giorni successivi alla richiesta, come previsto dalla normativa vigente.

#### CONSIDERAZIONI FINALI

Le ragioni di convenienza tecnica ed economica, nonché operativa, che inducono ad affidare IN ESCLUSIVA alla Società Bar.S.A. S.p.A. la gestione dei servizi cimiteriali e delle lampade votive sussistendo i requisiti di Legge, possono essere rinvenute nei presupposti riportati nei paragrafi precedenti.



CITTA' DI BARLETTA  
Città della Disfida

Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare

Occorre innanzitutto precisare che, a differenza delle Aziende private, per le Aziende pubbliche il concetto di efficacia rappresenta "la capacità, attraverso i servizi prodotti/erogati, di soddisfare i bisogni della collettività interessata; pertanto l'economicità può dirsi realizzata se l'utilità, che deriva dal soddisfacimento dei bisogni, è considerata maggiore rispetto al sacrificio connesso al sostenimento dei relativi costi".

Rispetto alle Aziende private, quindi, le Aziende pubbliche non devono tendere esclusivamente alla massimizzazione del profitto ma, tenuto comunque conto della centralità dell'equilibrio economico a valere nel tempo dell'organizzazione, devono raggiungere una pluralità di scopi, tra i quali rientra anche la massimizzazione dell'utilità per i cittadini-utenti.

Oltre all'efficacia del Servizio, deve essere necessariamente garantita, ai sensi dell'art. 97, della Costituzione, anche l'efficienza dello stesso, ovvero l'uguaglianza tra le risorse consumate nell'esercizio amministrativo (costi) e le risorse acquisite (ricavi).

L'affidamento del servizio verrà effettuato per un periodo di anni 5 al fine di consentire alla Partecipata di (ri)acquisire, in questo periodo, le competenze e le professionalità indispensabili per creare una struttura efficiente in grado di economizzarne lo svolgimento attraverso, soprattutto, l'esperienza del personale addetto e all'organizzazione aziendale che la presiede. Dal conto economico trasmesso dalla BAR.S.A. si evince che l'affidamento alla Società partecipata determinerebbe economie derivanti dal complesso delle attività e servizi svolti.

e servizi svolti.

*SERVIZIO DI FACILITY MANAGEMENT DEGLI IMPIANTI DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE E SEMAFORI DI PROPRIETA' E/O COMPETENZA COMUNALE*

#### A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di manutenzione degli impianti di pubblica illuminazione e semaforici ha come oggetto sostanzialmente le seguenti prestazioni che dovranno essere effettuate dalla Bar.S.A. S.p.A. che possono essere distinti nelle seguenti macro categorie:

a. Servizi di Consulenza Gestionale;



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

- b. Servizi di Manutenzione Programmata;
- c. Servizi di Pronto Intervento su "Guasto"
- d. Servizi di Manutenzione Integrativi.

#### SERVIZI DI CONSULENZA GESTIONALE

Per servizi di consulenza gestionale si intendono le attività di supporto tecnico-amministrative che dovranno essere effettuate per una corretta erogazione dei servizi. Essi rappresentano infatti uno dei valori aggiunti della presente metodologia di manutenzione rispetto ad un classico affidamento di "Lavori di manutenzione".

Sono compresi nei Servizi di Consulenza Gestionale le seguenti Attività:

- Gestione dell'anagrafica tecnica
- Rilievi degli impianti di PP.II. e Semaforici e restituzione su supporti cartacei e/o informatizzati;
- Gestione del Call Center;
- Gestione informatica degli ordini di servizio;
- Consuntivazione delle attività non programmate EXTRA CANONE

#### GESTIONE DELL'ANAGRAFICA TECNICA

Per gestione della Anagrafica Tecnica si intende la creazione e la gestione operativa (aggiornamento/modifica) di tutte le informazioni relative alla consistenza degli impianti oggetto del contratto.

#### RILIEVI PLANIMETRICI DEGLI IMPIANTI E RESTITUZIONE SU SUPPORTI CARTACEI ED INFORMATIZZATI

La Bar.S.A., attraverso i suoi tecnici, esegue tutte quelle attività necessarie al fine di ottenere e conservare i grafici planimetrici aggiornati degli impianti comunali rendendoli disponibili per la consultazione anche attraverso il sistema informatizzato IGS.

#### GESTIONE DEL CALL CENTER

Il "Call Center" messo a disposizione da Bar.S.A. S.p.A., fungerà da centro di ricezione e gestione delle chiamate.

Gli orari di ricezione chiamate saranno tutti i giorni dell'anno – esclusi sabato, domenica e festivi – dalle ore 8,00 alle ore 17,00.



**CITTA' DI BARLETTA**

**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

Nei periodi non coperti dal "Call Center" sarà operativo il numero telefonico per le segnalazioni di urgenza (Reperibilità).

#### **GESTIONE DEGLI ORDINI DI SERVIZIO**

L'Ordine di servizio conterrà tutte le informazioni necessarie all'identificazione dell'intervento.

Gli ordini di servizio per l'esecuzione di attività di manutenzione previste e non, pervenute dal RUP E/O AL DEC, saranno gestiti mediante il sistema informatizzato messo a disposizione dalla Bar.S.A..

#### **CONSUNTIVAZIONE DELLE ATTIVITÀ EXTRA CANONE**

Le attività svolte da Bar.S.A. S.p.A., una volta richieste, dovranno essere contabilizzate dalla Bar.S.A. secondo il criterio "a misura".

#### **SERVIZI DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA**

Per servizi di manutenzione programmati, si intendono tutte quelle attività necessarie a mantenere e migliorare il grado di efficienza gli impianti semaforici e quelli di pubblica illuminazione. Tra queste attività vi sono quelle previste da alcuni disposti legislativi (D. lgs 81/08, D.M. 37/08, L.R. n. 15/05) o da alcune normative, regolamenti e/o protocolli internazionali riguardanti il contenimento dei costi energetici

Tra i principali interventi di natura programmata e' stato previsto la sostituzione a programma delle sorgenti luminose.

Il ricambio a programma delle sorgenti luminose prevede la sostituzione periodica delle lampade, anche se regolarmente funzionanti, nella misura indicata nella proposta economica della Bar.S.A, al fine di assicurare una maggiore continuità del servizio riducendo drasticamente i casi di guasti saltuari. A tal fine sarà elaborato annualmente un programma di sostituzione dei centri luminosi in esercizio, che tenga conto della normativa in materia di risparmio energetico ed inquinamento luminoso (L.R. n.15/2005)

#### **SERVIZI DI PRONTO INTERVENTO (O "A GUASTO")**

Per attività di Pronto Intervento (o a guasto) si intendono tutte quelle attività necessarie a riportare alle normali condizioni di funzionamento le singole componentistiche degli impianti di pubblica illuminazione e semaforici.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

L'esecuzione di detti interventi, ad eccezione di quelli eseguiti in emergenza, è subordinata al loro inserimento nel sistema informatizzato messo a disposizione dall'assuntore.

Una volta inserita la richiesta di intervento nel sistema informatizzato, la stessa verrà esaminata dal Responsabile del Servizio della Bar.S.A. che ne programmerà la loro esecuzione in base alle priorità ricevute. In tale ambito, e vista la natura episodica di tali attività, le stesse verranno identificate nel sistema informatico come Manutenzioni "a guasto".

#### **SERVIZI DI MANUTENZIONE EXTRA CANONE**

Per servizi di manutenzione EXTRA CANONE, si intendono tutte quelle attività complementari a quelle precedenti, i cui oneri sono totalmente esclusi dal costo del servizio. Tra tali attività, rientreranno anche quelle di cui al punto precedente che eccedono il limite economico (franchigia) offerto dalla società Bar.S.A. s.p.a..

Per far fronte a tali interventi, sarà cura del dirigente del settore manutenzioni predisporre un capitolo di spesa specifico dal quale attingere le economie necessarie a coprire i costi derivanti dall'esecuzione delle attività integrative.

#### **PROCESSO OPERATIVO**

Per "processo operativo" si intende l'iter procedurale che sarà seguito nell'erogazione di un servizio fino al suo completo soddisfacimento.

Le attività di manutenzione possono sostanzialmente essere distinte in tre gruppi:

- ATTIVITA' PROGRAMMATA.
- ATTIVITÀ DI PRONTO INTERVENTO.
- ATTIVITÀ EXTRA CANONE.
- ATTIVITA' PROGRAMMATA:

Per quanto attiene alle attività programmate, una volta concordate e quantificate, le stesse verranno inserite nel sistema informatizzato per essere calendarizzate ed eseguite nei tempi previsti. La verifica sull'effettiva esecuzione di detti interventi avverrà, a cura del DEC e/o del RUP, mediante lo stesso sistema informatizzato.

In particolare, ad ogni attività corrisponderà un ordine di servizio generato dal sistema informatizzato che sarà consegnato ai vari addetti alle attività dove sarà riportato il tipo



**CITTA' DI BARLETTA**

**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

di intervento previsto. In tale documento dovranno essere annotati, a cura degli addetti, le tempistiche dell'intervento (inizio e fine lavori) e degli eventuali materiali utilizzati. Spetta al tecnico del settore manutenzioni verificare l'effettiva e corretta esecuzione dell'attività riportata ed i dati inseriti ad opera degli addetti.

#### **ATTIVITÀ DI PRONTO INTERVENTO:**

Per quanto attiene a dette attività, che per la loro natura episodica non possono essere preventivamente calendarizzate, saranno richieste dal RUP e/o dal DEC attraverso la piattaforma informatica del sistema informatizzato. Tali attività saranno esaminate giornalmente dal Responsabile del servizio che ne pianificherà l'esecuzione attraverso i Tecnici e/o gli Operativi. Inoltre, qualora a seguito degli interventi di manutenzione programmata (verifiche e controlli), dovessero palesarsi situazioni nelle quali fosse necessario procedere ad eseguire interventi di Pronto Intervento "di lieve entità", tali interventi verranno immediatamente programmati dal Responsabile del servizio che ne formalizzerà l'esecuzione nel sistema informatizzato.

Lo stesso sistema informatizzato permetterà al RUP e/o al DEC, di verificare lo stato dell'arte dei singoli interventi.

In particolare, ad ogni attività corrisponderà un ordine di servizio generato dal sistema informatizzato che sarà consegnato ai vari addetti alle attività dove sarà riportato il tipo di intervento previsto. In tale documento dovranno essere annotati, a cura degli addetti, le tempistiche dell'intervento (inizio e fine dell'intervento) e degli eventuali materiali utilizzati. Spetterà ai tecnici del settore manutenzioni, l'eventuale controllo e verifica sulla corretta esecuzione dell'intervento.

#### **ATTIVITÀ EXTRA CANONE INTEGRATIVA:**

Per le attività integrative, al RUP e/o al DEC, basterà inserire la richiesta di intervento dettagliata all'interno del sistema informatizzato per dare inizio al processo operativo.

Per dette attività sarà richiesto dal REC e dal DEC, un preventivo di spesa dettagliato delle attività da eseguire a cui seguirà, a preventivo acquisito, un'attività di verifica sulla congruità e dell'eventuale approvazione.



**CITTA' DI BARLETTA**

**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

Le attività di manutenzione extra canone, effettivamente eseguite nel rispetto del processo autorizzativo, saranno remunerate con fondi Extra canone che il RUP si dovrà preoccupare di disporre.

#### PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA

I servizi di manutenzione, laddove non diversamente specificato, dovranno occuparsi delle seguenti componentistiche costituenti gli impianti

- armadi stradali contenenti i gruppi di misura ed i quadri di comando, protezione e controllo con interruttori automatici magneto-termici differenziali a protezione delle linee elettriche, nonché degli organi illuminanti;
- linee principali e secondarie di distribuzione, di alimentazione dei circuiti elettrici, di derivazione, compresi i cavi di alimentazione dei singoli organi illuminanti, conduttori, cassette di derivazione, morsettiere, morsetti, capicorda, giunti e quanto altro occorrente per la realizzazione dell'opera a perfetta regola d'arte;
- pali, sostegni e sbracci;
- organi illuminanti di vario tipo, completi di lampade ed accessori;
- gli impianti di messa a terra;
- pozzetti di derivazione
- schede semaforiche
- lanterne semaforiche.

Nell'ambito del servizio di manutenzione è prevista l'esecuzione di attività programmate di cui alla tabella di seguito riportata, le quali, in base a delle tempistiche che in parte sono regolamentate dalle diverse normative, ed in parte sono dettate dalle esigenze del committente, saranno calendarizzate nel sistema informatizzato messo a disposizione dalla Bar.S.A..

In particolare, per ogni diversa componente dell'impianto, saranno eseguiti gli interventi riportati nelle diverse tabelle rispettandone anche la periodicità prevista.

#### CONTROLLI E MANUTENZIONI PREVENTIVE

Si riporta di seguito, un elenco di attività che saranno effettuate con le relative frequenze sugli impianti di pubblica illuminazione e su quelli semaforici



**CITTA' DI BARLETTA**  
Città della Disfida

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

IMPIANTI PUBBLICA ILLUMINAZIONE			
	<i>Intervento</i>	<i>Periodicità</i>	
QUADRI GENERALI DI B.T.	Verifica-efficienza della protezione interruttori magnetotermici	Annuale	Tecnico
	Verifica efficienza interruttori differenziali	Annuale	Tecnico
	Serraggio morsetti	Periodica a ricambio lampada	
CORPI ILLUMINANTI	Sostituzione a programma delle sorgenti luminose anche se regolarmente funzionanti.	annuale	elettricista
PALIFICAZIONE	Verifica del grado di corrosione della struttura	semestrale	Tecnico
	Verifica della numerazione ed eventuale riverniciatura	annuale	
IMPIANTO DI TERRA	Verifica di continuità dei conduttori e dei picchetti	annuale	elettricista

IMPIANTI SEMAFORICI			
	<i>Intervento</i>	<i>Periodicità</i>	
CENTRALI SEMAFORICHE	Verifica tempi e fasi	Annuale	Tecnico
	Verifica efficienza interruttori differenziali	Annuale	Tecnico
CORPI ILLUMINANTI	Pulizia completa dei corpi illuminanti	ANNUALE	elettricista
	Verifica del grado di protezione dei corpi illuminanti e della cassetta porta accessori ed eventuale ripristino mediante sostituzione della guarnizione	ANNUALE	elettricista
PALIFICAZIONE	Verifica del grado di corrosione della struttura	semestrale	Tecnico
IMPIANTO DI TERRA	Verifica di continuità dei conduttori e dei picchetti	ANNUALE	elettricista

#### PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI DI PRONTO INTERVENTO

Ricevuti gli ordini di servizio attraverso il sistema informatizzato, il Responsabile del servizio pianificherà gli interventi in base ai diversi livelli di priorità richiesti.

Sono previsti i seguenti livelli di priorità:

- Emergenza – Tipico degli interventi in cui sia oggettivamente riscontrabile un IMMEDIATO pericolo per la pubblica e/o privata incolumità. Tali interventi dovranno essere effettuati con una tolleranza inferiore a 2 ore rispetto alla richiesta che, solo in questi casi, potrà essere anche di tipo verbale.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

b. Urgenza – Tipico degli interventi in cui sia oggettivamente riscontrabile un pericolo per la pubblica e/o privata incolumità. Tali interventi dovranno avere riscontro entro 48 ore dalla richiesta.

c. Ordinario – Tipico degli interventi in cui non sia oggettivamente riscontrabile un pericolo per la pubblica incolumità. Tali interventi dovranno avere riscontro entro 5 gg. dalla richiesta.

### CONTRATTO DI SERVIZIO

Attualmente la gestione del “Servizio di manutenzione degli impianti di pubblica illuminazione e semafori del Comune di Barletta” è regolata dal CONTRATTO QUADRO REP. N. 632 del 26 giugno 2023, con la l'affidamento in house alla BAR.S.A. S.p.A., per il periodo di cinque anni dal 1 luglio 2023 al 30 giugno 2028, dei servizi di servizi di manutenzione del Verde attrezzato, degli Immobili, degli Impianti di Pubblica Illuminazione e Semafori, delle Strade e Marciapiedi, della Segnaletica stradale (orizzontale e verticale), della movimentazione delle transenne, della pulizia immobili e bagni pubblici, del portierato e custodia, della gestione dell'archivio comunale, del servizio della sosta a pagamento, del servizio di supporto tributi minori, il servizio di manutenzione dello stadio comunale e del servizio demolizioni immobili comunali, il servizio di gestione del canile comunale.

La Società, ad esclusivo e totale capitale pubblico è finalizzata prevalentemente, e compatibilmente con le direttive e le norme tempo per tempo vigenti, alla gestione dei servizi di interesse generale e/o di interesse economico generale, ivi compresi i servizi strumentali. In particolare, la Società multiservizi effettua, in house, per il Comune di Barletta, oltre che le succitate attività, anche i servizi di igiene ambientale, il servizio di verifica e ispezione degli impianti di climatizzazione estiva ed invernale, ai sensi del D.P.R. n.74/13 e della Legge Regionale n.36/2016, ricadenti nel territorio di competenza del Comune di Barletta, ed i servizi cimiteriali e delle lampade votive.

L'affidamento alla Bar.S.A. S.p.A. del servizio in oggetto, reca all'Ente i vantaggi così riassumibili:

- Consentire il notevole snellimento delle procedure di affidamento, le quali se affidate a soggetti diversi da essa, necessitano puntualmente la costituzione di iter amministrativi di durata rilevanti



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

- Consentire lo snellimento delle procedure di verifica, stabilite dalla normativa, prope-  
deutiche all'affidamento dei servizi in oggetto;
- Possibilità di confrontarsi con un unico referente con conseguente snellimento dell'iter  
procedurale interno;
- Garanzia del mantenimento dello standard di servizio stabilito in fase contrattuale;
- Garanzia di flessibilità operativa del gestore per rispondere tempestivamente a qual-  
siasi esigenza del committente con una presenza costante sul territorio;
- Possibilità di avere una consuntivazione periodica sistematica dell'attività;
- Utilizzare l'esperienza acquisita negli ultimi 21 anni di attività per conto del Comune  
di Barletta.

**ELEMENTI QUALITATIVI:**

Esperienza pluriennale nell'espletamento di servizi analoghi, avendo acquisito particolare  
Knowhow nello svolgimento di tale attività sin dall'atto di costituzione della società ad oggi;  
Presenza costante e capillare sul territorio;  
Dipendenti debitamente formati in ambiti specifici;  
Conoscenza approfondita degli ambiti operativi e del territorio Comunale;  
Controllo, misurazione e monitoraggio dei risultati.

**SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO**

In attuazione di quanto previsto dall'art. 147 quater, comma 1, Tuel, Il monitoraggio –  
controllo della gestione ed erogazione del servizio e relative modalità è demandato ad un ufficio  
Comunale istituito all'interno del Settore Programmazione Economica e Finanziaria, l'Ufficio  
Partecipate, preposto a coordinare l'attuazione del Controllo Analogo delle Società Partecipate.  
L'Ufficio Partecipate è composto dal Dirigente dei Servizi Finanziari, e suo Delegato, dal  
Collegio dei Revisori e dai Dirigenti responsabili, e loro delegati, delle aree di attività nelle  
quali ricadono i servizi gestiti ed erogati dalla Società. Tale Ufficio esercita il controllo secondo  
il Regolamento sulle modalità di esercizio del "Controllo Analogo" sulle Società Partecipate del  
Comune di Barletta di cui l'ente si è dotato che disciplina le attività di indirizzo, vigilanza e  
controllo esercitate dal Comune di Barletta nei confronti delle proprie Società Partecipate non  
quotate e a capitale interamente pubblico (modello di gestione *in house providing*), in base a  
quanto disposto dall'art. 147 quater, D.lgs. n. 267/2000 (Tuel) e secondo quanto disposto



**CITTA' DI BARLETTA**

**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

dalla normativa nazionale, dall'ordinamento comunitario e dalla giurisprudenza della Corte di Giustizia Europea. Attraverso il regolamento il Comune intende attuare una più efficace azione di indirizzo e controllo nelle Società cui partecipa, definendo le regole del Controllo Analogico intendendosi per tale una attività di vigilanza e controllo analoga a quella svolta istituzionalmente dall'Ente riguardo alle attività dei propri uffici.

Per l'applicazione del Controllo Analogico:

- a. lo Statuto delle Società non deve consentire l'ingresso nel capitale sociale di soggetti privati;
- b. le decisioni più importanti devono essere sottoposte all'esame preventivo del Comune di Barletta;
- c. il Comune di Barletta ha il dovere di assegnare gli obiettivi strategici alle Società Partecipate, con il conseguente obbligo di monitorarle al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi e le eventuali azioni correttive.

Il Comune di Barletta esercita il Controllo Analogico sulle proprie Società Partecipate e, in particolare, per tutti gli atti di gestione straordinaria, assume un potere di direzione, coordinamento e supervisione delle attività societarie.

Il Controllo Analogico si esercita, in via generale, in tre distinte fasi:

- a. Controllo ex-ante – indirizzo dell'Amministrazione;
- b. Controllo contestuale – monitoraggio;
- c. Controllo ex-post – verifica.

Le modalità del Controllo Analogico vengono effettuate nel rispetto delle attribuzioni e competenze stabilite dagli articoli 42, 48 e 50, Tuel, e dagli Statuti delle Società.

Gli Organi amministrativi delle Società Partecipate, al fine di garantire che l'attività di queste ultime si sviluppi in maniera armonica e coordinata con l'azione amministrativa del Comune, sono tenuti a:

- a. conformarsi agli indirizzi strategici impartiti dagli Organi di Governo Comunali;
- b. uniformare la propria condotta alle direttive di coordinamento gestionale ed ai rilievi formulati dall'Ufficio preposto ai controlli, assicurando la tempestiva adozione delle



CITTA' DI BARLETTA

Città della Disfida

Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare

misure correttive indicate dal Comune, in riferimento a possibili squilibri economico-finanziari, al rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica e per garantire la regolarità, l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei servizi gestiti.

Il Controllo Analogico si articola in quattro tipologie:

- a. Controllo societario;
- b. Controllo economico, finanziario e patrimoniale;
- c. Controllo di efficienza/efficacia sulla qualità dei servizi erogati;
- d. Controllo sulla gestione.

Le diverse tipologie del Controllo Analogico si esercitano attraverso gli Organi del Comune di Barletta e la struttura appositamente istituita all'interno dell'Ente, ai sensi dell'art. 147 quater, comma 1, Tuel, che ne sono responsabili.

Per l'attuazione del Controllo Analogico, e per ciascuna delle singole fasi di cui all'art. 2, comma 2, del presente Regolamento, le Società trasmettono alla struttura preposta al controllo tutta la documentazione utile alle finalità di cui al presente Regolamento.

In particolare, il controllo sull'efficienza ed efficacia teso a misurare la qualità dei servizi erogati, viene effettuato nelle diverse fasi del Controllo Analogico.

1. Nella fase preventiva il Controllo si esplica in sede di definizione dei Contratti di Servizio e l'analisi dei piani industriali;
2. Nella fase contestuale il monitoraggio viene effettuato attraverso l'analisi dei reclami e disservizi – a cadenza semestrale;
3. Nella fase a consuntivo il Controllo è effettuato attraverso:
  - a. l'analisi di customer satisfaction (soddisfazione utenti/clienti) – a cadenza almeno biennale;
  - b. l'analisi degli indicatori relativi ai servizi erogati in base ai Contratti di Servizio – a cadenza annuale.

Le ricadute positive dell'affidamento in house della gestione delle aree di sosta sono da ricercarsi:



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

1. Nella gestione ordinata della sosta e del parcheggio nelle aree pubbliche appositamente individuate;
2. Nella gestione ordinata e nella vigilanza sul rispetto delle norme prescritte dal Codice della Strada anche nelle aree Z.T.L.;
3. Nel contrasto all'attività dei parcheggiatori abusivi, fenomeno che provoca significative ricadute in termini di sicurezza della collettività, oltre a ledere l'immagine e il decoro della Città;
4. Nell'esercizio delle funzioni di prevenzione e accertamento delle infrazioni riguardanti la sosta tariffata, tramite il personale con funzioni di "Ausiliario del traffico", il quale svolge le funzioni di accertamento delle violazioni di cui all'articolo 12-*bis* del Codice della Strada.

Come sopra riportato con riferimento al contratto attualmente in vigore, appare evidente che quelle oggetto della presente relazione sono alcune delle attività che la Bar.S.A. S.p.A. esercita attualmente in favore del Comune di Barletta, consolidando ormai il sinergico rapporto tra le due parti che ha portato anche alla notevole crescita dei benefici a favore della collettività.

#### ANDAMENTO ECONOMICO

L'offerta economica redatta dalla Società Bar.S.A. S.p.A. trasmessa al Settore LL.PP. - Manutenzioni amezzo PEC il 27.03.2023 prot. Bar.S.A. S.p.A. 1060. introitata al prot. Comunale n. 24724, del 28.03.2023 riporta quanto segue:

in riferimento ai costi proposti, differenziati per tipologia e potenza dei corpi illuminanti, si offre uno sconto del 35% per le lampade di vecchia tecnologia (non a LED), uno sconto del 50% per le lampade a LED (proiettori e tubi inclusi) ed il 100% del costo per la reperibilità...; in riferimento alle attività di manutenzione extra canone di cui al paragrafo 3.4, si offre un ribasso differenziato per listino prezzi proposto:

- a. 15% sui prezzi del listino OO.PP. della Regione Puglia;
- b. 30% sui prezzi del listino A.R.I.A.P.;
- c. 50% sui prezzi del listino DEI del Genio Civile;

Le condizioni economiche del servizio possono essere così riassunte:

Manutenzione Impianti Pubblica Illuminazione



**CITTA' DI BARLETTA**  
Città della Disfida

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

Costo annuo del servizio, ricalcolato sulla base dello sconto offerto, ammonta ad €.348.315,36 oltre iva, di cui €.332.502,90 oltre iva per attività di manutenzione Pubblica illuminazione ed €.15.812,46 per oneri per la sicurezza non soggetta a ribasso, come da prospetto che segue:

Valore Manutenzione Pubblica illuminazione			
DESCRIZIONE	IMPORTO	RIBASSO %	IMPORTO NETTO
Lampade non a LED	459.746,00	35%	298.834,90
Lampade a LED	67.336,00	50%	33.668,00
Valore Pubblica Illuminazione soggetta a ribasso	527.082,00		332.502,90
Reperibilità 5% del canone non quantificata nel DTE	26.354,10	100%	-
<b>SUB TOTALE</b>	<b>553.436,10</b>		<b>332.502,90</b>
oneri sicurezza non soggetta a ribasso (3% di 527,082,00)	15.812,46	0%	15.812,46
<b>Totale Valore Pubblica Illuminazione</b>	<b>569.248,56</b>		<b>348.315,36</b>

**Manutenzione Impianti Semaforici**

In riferimento ai costi proposti, si offre uno sconto del 50 % del valore della manutenzione oltre al 100% del costo per la reperibilità (non quantificata nel DTE). Il costo del servizio, ricalcolato sulla base dello sconto offerto, ammonta ad €.3.155,60 oltre iva, di cui €.2.994,50 oltre iva per attività di manutenzione degli impianti semaforici ed €.161,10 per oneri per la sicurezza non soggetta a ribasso, come da prospetto che segue

Valore Manutenzione impianti Semaforici			
DESCRIZIONE	IMPORTO	RIBASSO %	IMPORTO NETTO
Valore Manutenzione Impianti semaforici soggetta a ribasso, rideterminato,	5.989,00	50%	2.994,50
Reperibilità 5% del canone non quantificata nel DTE	299,45	100%	-
<b>SUB TOTALE</b>	<b>6.288,45</b>		<b>2.994,50</b>
oneri sicurezza non soggetta a ribasso (3% di 5.370,00)	161,10	0%	161,10
<b>Totale Valore Pubblica Illuminazione</b>	<b>6.449,55</b>		<b>3.155,60</b>

L'affidamento a società a totale partecipazione pubblica consente di esercitare un controllo analogo congiunto sulla gestione della stessa e di entrare inoltre nei processi decisionali attraverso appositi atti di indirizzo, i quali consentono la possibilità di condivisione di un *business plan* indirizzato a una pianificazione corretta degli investimenti attraverso una sana e corretta gestione delle risorse.



CITTA' DI BARLETTA

Città della Disfida

Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare

Occorre garantire anche la piena tutela occupazionale dei dipendenti dall'attuale Società, nell'ottica della continuità lavorativa e del mantenimento dei livelli occupazionali. L'affidamento a un gestore privato comporterebbe una probabile riduzione delle tutele occupazionali e, nell'ottica delle logiche del mercato, potrebbero portare a possibili licenziamenti collettivi. Non da ultimo, occorre garantire anche la conservazione del *know-how soggettivo* maturato dal personale dell'attuale gestore, connotato dalle forti competenze professionali acquisite grazie all'impegno dello stesso, incentivato anche da attività di formazione messe in atto dal Comune di Barletta.

**CONSIDERAZIONI PATRIMONIALI:**

La Bar. S.A. S.p.A., in quanto società totalmente in quota al Comune di Barletta, rientra appieno nel patrimonio dell'Ente;

L'affidamento del servizio alla società municipalizzata, senza ausilio di ulteriori unità di personale specializzato, rappresenta una ottimizzazione delle risorse umane con conseguente ricaduta positiva sui conti economici dell'ente comunale chiamato a colmare eventuali perdite;

**CONSIDERAZIONI ECONOMICHE:**

Relativamente agli aspetti legati all'economicità dell'affidamento alla società Bar.SA. S.p.A. della manutenzione degli impianti di pubblica illuminazione, si garantisce il costo del servizio precedente a fronte di aumento della consistenza degli impianti che risultano comprendere complessivamente 10.076 organi illuminanti;

Si ritiene congrua la scontistica proposta rispetto ai listini delle opere pubbliche per le attività extra canone;

Inoltre viene completamente scontata la quota relativa al servizio di pronta reperibilità;

Relativamente alla miglioria proposta di redazione del P.I.C., la stessa risulta conveniente per l'amministrazione in quanto atto propedeutico alla redazione del progetto di efficientamento energetico degli impianti di pubblica illuminazione;

Relativamente agli impianti semaforici si garantisce il servizio con un costo complessivo inferiore rispetto al precedente a fronte dei costi unitari che rimangono inalterati;



**CITTA' DI BARLETTA**  
Città della Disfida

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

## QUALITÀ DEL SERVIZIO E OBBLIGHI CONTRATTUALI

La qualità del servizio è definita nella carta dei servizi, parte integrante del contratto di servizio. Con tale documento si introduce il concetto di “LIVELLO MINIMO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO” cui il cittadino ha diritto.

La qualità del servizio è intesa come concetto multidimensionale.

La qualità è infatti al contempo:

1. La qualità percepita dall'utente (rilevabile tramite indagini di customer satisfaction);
2. La qualità effettiva del servizio.

Il concetto stesso di “società dei servizi” ha diffuso una percezione semplificata del servizio, inteso come strumento utile per una determinata finalità; di conseguenza si è portati a riconoscere ai servizi un valore economico unicamente in funzione dello scopo cui sono preposti. Questa visione ha, in un certo senso, appiattito la considerazione del reale valore dei servizi.

In realtà il servizio, che certamente ha un valore in sé (per le aziende rappresenta una voce di costo), possiede un valore decisamente maggiore se considerato all'interno di un processo dal quale dipendono altre attività, regolate a loro volta da una sottostruttura. Questa sottostruttura è rappresentata dalle funzioni di gestione e coordinamento.

Particolare rilevanza viene attribuita alla fase di audit, che Bar.S.A. S.p.A. deve effettuare per determinare le proprie necessità; questa attività consiste nella individuazione, analisi e perimetrazione dei problemi e nell'individuazione delle possibili strategie (organizzative, contrattuali, economiche e tecnologiche) per ottenere miglioramenti/adequamenti delle proprie capacità e metodologie di gestione del servizio.

Attraverso schede specifiche, verranno descritti i criteri con cui è possibile ricostruire e attribuire il valore del servizio in sé, in relazione alla sua genesi, struttura e funzione. Risulta, infatti, fondamentale conoscere gli obiettivi, i valori tecnico-economici di cui si compone il servizio per apprezzarne la reale complessità di struttura.

La Carta dei Servizi intende promuovere un'adeguata informazione in un'ottica di trasparenza e garanzia dei diritti al fine di rafforzare il rapporto con gli utenti.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

In virtù del contratto generale di servizio, Bar.S.A. S.p.A. provvede allo svolgimento delle attività e degli adempimenti connessi alla gestione della manutenzione degli impianti di pubblica illuminazione e semaforici del Comune di Barletta.

Attraverso la Carta dei Servizi, Bar.S.A. S.p.A. individua, per il servizio di Manutenzione degli impianti di pubblica illuminazione e semaforici, gli standard qualitativi che si impegna a rispettare, illustrando al contempo le verifiche effettuate per confrontare i livelli di qualità raggiunti con quelli dell'anno precedente.

Bar.S.A. S.p.A. ha l'obiettivo di garantire il corretto e continuo funzionamento degli impianti di pubblica illuminazione e semaforici, migliorare il grado di efficienza degli stessi impianti, nel rispetto della normativa vigente e delle prescrizioni del committente.

La gestione del servizio di manutenzione degli impianti di pubblica illuminazione e semaforici è affidata con apposito contratto di servizio allo scopo di garantire il corretto funzionamento degli impianti ai fini della fruibilità e sicurezza degli utenti-cittadini.

Nell'ambito della gestione del servizio vengono individuati i seguenti servizi:

- a) Verifiche, controlli e attività di manutenzione preventive;
- b) Manutenzioni a guasto di lieve entità;
- c) Manutenzioni di adeguamento e/o miglioramento;
- d) Manutenzione a guasto complementare

La Bar. S.A. metterà a disposizione della Amministrazione Comunale di Barletta un "Call Center" che fungerà da centro di ricezione e gestione delle chiamate.

Telefono	Servizio
0883 304215	Centro Operativo di via Callano
348/5216315	Responsabile del Servizio
320 3657214	Reperibilità Servizio

Avranno accesso al "Call Center":

- relativamente agli immobili comunali: il RUP, il REC e i referenti dei vari immobili;

Gli orari di ricezione chiamate saranno tutti i giorni dell'anno – esclusi sabato, domenica e festivi – dalle ore 8,00 alle ore 16,00.



**CITTA' DI BARLETTA**

**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

Nei periodi non coperti dal "Call Center" sarà operativo il numero telefonico per le segnalazioni di urgenza (Reperibilità).

Il "Call Center" avrà numeri telefonici e di fax dedicati in modo tale da poter gestire le seguenti attività:

- a. richieste di chiarimento sulle modalità di invio e di formalizzazione della richiesta di intervento;
- b. segnalazioni e richieste d'intervento (qualora non sia possibile utilizzare il sistema informatizzato IGS), esclusivamente per il personale autorizzato;
- c. gestione dei reclami;

Ad ogni chiamata ricevuta, l'operatore del "Call Center" dovrà assegnare un numero progressivo alla chiamata e classificare la chiamata tra le attività di cui sopra (a, b, c) per poi smistare le segnalazioni e/o richieste di intervento al Responsabile del Servizio che provvederà ad inserirle nel sistema informatizzato

Al "Call Center" sarà inoltre demandata la registrazione di eventuali segnalazioni effettuate tramite FAX.

L'Ordine di servizio per l'esecuzione di attività di manutenzione previste e non, pervenute dal Dirigente del Settore Manutenzioni o suo Delegato, saranno gestiti mediante sistema informatizzato messo a disposizione da Bar.S.A. S.p.A.. L'ordine di servizio conterrà tutte le informazioni necessarie all'identificazione dell'intervento.

**PROGRAMMAZIONE E PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI DI PRONTO INTERVENTO SU GUASTO**

Sono previste tre tipologie di intervento rapportati ai livelli di priorità:

- a) **Emergenza** – Tipico degli interventi in cui sia oggettivamente riscontrabile un **IMMEDIATO** pericolo per la pubblica e/o privata incolumità. Tali interventi dovranno essere effettuati con una tolleranza inferiore a 2 ore rispetto alla richiesta che, solo in questi casi, potrà essere anche di tipo verbale.
- b) **Urgenza** – Tipico degli interventi in cui sia oggettivamente riscontrabile un pericolo per la pubblica e/o privata incolumità. Tali interventi dovranno avere riscontro entro 48 ore dalla richiesta.



**CITTA' DI BARLETTA**  
Città della Disfida

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

c) Ordinario – Tipico degli interventi in cui non sia oggettivamente riscontrabile un pericolo per la pubblica incolumità. Tali interventi dovranno avere riscontro entro 5 gg. dalla richiesta.

**STANDARD DI QUALITA' E INDICATORI QUALITATIVI DEL SERVIZIO-**

Per garantire una buona erogazione del servizio sono stati individuati alcuni “standard” che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine standard si intende il livello di qualità minimo che Bar.S.A S.p.A. garantisce. Nell’usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard.

**TABELLA STANDARD DI QUALITÀ – SERVIZIO**

PRESTAZIONE		TEMPI DI INTERVENTO (DALLA RICHIESTA)		
		<i>Emergenza</i>	<i>Urgente</i>	<i>Ordinario</i>
<b>IMPIANTI Pubblica illuminazione</b>	Organi illuminanti	2 ore	48 ore	5 gg.
	Sostegni	2 ore	48 ore	5 gg.
	Quadri di zona	2 ore	48 ore	5 gg.
	Reperibilità su impianti di PP.II.	2 ore	-	-
<b>IMPIANTI Semaforici</b>	Lanterne	2 ore	48 ore	5 gg.
	Sostegni	2 ore	48 ore	5 gg.
	Centraline	2 ore	48 ore	5 gg.
	Reperibilità su impianti Semaforici	2 ore	-	-



**CITTA' DI BARLETTA**

**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

#### MONITORAGGIO DEI SERVIZI-

Al fine di verificare il rispetto delle performance previste, Bar.S.A. S.p.A. effettuerà periodicamente delle rilevazioni di Customer Satisfaction finalizzate a rilevare il livello del servizio utilizzando come parametri gli indicatori di qualità riportati nelle schede allegate.

Le rilevazioni periodiche, oltre che a valutare il servizio già svolto, consentiranno di ottenere opportune indicazioni e spunti utili per consentire un continuo miglioramento della qualità del servizio erogato, consentendo eventualmente anche dei risparmi di carattere economico.

#### INDAGINI DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il grado di soddisfazione del cliente viene rilevato attraverso apposite indagini di Customer Satisfaction svolte da Bar.S.A S.p.A. e rivolte alla Committenza. La periodicità, almeno annuale, delle rilevazioni consente di confrontare l'andamento nel tempo e di adottare le opportune azioni di miglioramento. Per valutare la percezione dell'utente circa la qualità del servizio fornito è stato predisposto un questionario, somministrato ai fruitori del servizio. Accertamenti indiretti del grado di soddisfazione del cliente/utente sono possibili tramite l'analisi dei reclami e delle segnalazioni.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

Scheda di valutazione

**MANUTENZIONE IMPIANTI DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE E SEMAFORICI**

---

**Obiettivo** - Garantire il corretto e continuo funzionamento degli impianti di pubblica illuminazione e semaforici, migliorare grado di efficienza degli stessi impianti, nel rispetto della normativa vigente e delle prescrizioni del committente

---

**Documenti** - Proposta tecnico-economica – Carta dei servizi

---

**Dati tecnici** - Schemi di impianto  
- Consistenza impianti (armadi stradali, gruppi di misura e quadri di comando, pali, sostegni e sbracci, organi illuminanti di vario tipo, impianti di messa a terra)  
- Programma di manutenzione ordinaria

---

**Frequenza** - In base alle tempistiche previste

---

**Indicatori di costo attività programmate** - Costo a numero di corpi illuminanti (pubblica illuminazione)  
-Costo a numero di lanterne semaforiche (impianti semaforici)

---

**Indicatori di costo attività a guasto** - Costo ricompreso nella manutenzione programmata se entro franchigia

---

**Indicatori di qualità del servizio** - Svolgimento delle attività e rispetto delle relative frequenze  
- Esecuzione degli interventi manutentivi nel pieno rispetto della legislazione vigente, delle norme CEI e UNI  
- Impiego di personale in possesso delle specifiche abilitazioni  
- Utilizzo di macchinari e attrezzature certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti  
- Reperibilità h24  
- Intervento a chiamata entro i tempi previsti  
- Ripristino del funzionamento degli elementi primari in caso di guasto (anche in modo provvisorio) entro i tempi previsti

---

La formazione della scheda ha tenuto conto dei seguenti principali fattori:

1. l'obiettivo del servizio, cioè la propria funzione, a prescindere dall'impatto sul core business;



**CITTA' DI BARLETTA**

**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

2. i documenti, cioè l'elenco della documentazione di natura tecnica ed economica necessaria per contrattualizzare il servizio;
3. i dati tecnici, cioè quei dati o documenti di natura squisitamente tecnica che forniscono informazioni relative all'oggetto del servizio o al metodo di erogazione dello stesso. Tali dati sono stati utilizzati in fase di studio per definire le effettive necessità e quantificare i carichi di lavoro;
4. la frequenza con cui le attività descritte nella proposta tecnica devono essere svolte;
5. gli indicatori di costo, che permettono di ricondurre il costo complessivo di un servizio ad un costo unitario, comparabile con dati storici o benchmark di mercato. Il costo di un servizio può essere analizzato attraverso indicatori differenti, in rapporto al parametro cui si vuole riportare tale costo.
6. indicatori di qualità del servizio, cioè gli indicatori da prendere in considerazione per la valutazione del livello qualitativo del servizio.

#### CONSIDERAZIONI FINALI

In relazione alla dettagliata ed organica esposizione che precede si ritiene sussistere la permanenza delle motivazioni di compatibilità della gestione del servizio di manutenzione degli impianti di pubblica illuminazione e semafori IN ESCLUSIVA alla Società Bar.S.A. S.p.A con i principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa.

La redazione del P.I.C., proposta come miglioria nell'offerta economica presentata risulta particolarmente conveniente, in prospettiva futura, in quanto atto propedeutico alla redazione del progetto di efficientamento energetico degli impianti di pubblica illuminazione.



CITTA' DI BARLETTA  
Città della Disfida

Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare

## *SERVIZIO DI IGIENE URBANA E AMBIENTALE NEL COMUNE DI BARLETTA*

### A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

- SERVIZI DI GESTIONE RIFIUTI URBANI ED ASSIMILATI, IGIENE URBANA E AMBIENTALE
- Con deliberazione di consiglio comunale n. 58 del 28/07/2000 il Consiglio Comunale ha approvato l'affidamento dei Servizi di gestione rifiuti urbani ed assimilati, dei servizi Ambientali comprendenti pulizia e Igiene urbana alla soc. Bar.S.A. Spa, in ossequio all'art. 42, comma 2 lettera E) del D.Lgs. 267/2000 che attribuisce al Consiglio la competenza in ordine all'organizzazione dei servizi;
- Con contratto di servizio n. 1222 Rep. del 04/11/2000 con scadenza 30 anni dalla data di sottoscrizione;
- L'affidamento in house providing ha validità dal 4 novembre 2000 al 3 novembre 2029

La BAR.S.A. S.p.A. è affidataria del servizio di raccolta e spazzamento nel Comune di Barletta. Il contratto di affidamento, Rep. n. 1222, è stato stipulato in data 4 novembre 2000 con durata trentennale.

Di seguito si descrivono in forma sintetica le modalità di erogazione dei singoli servizi che rientrano nel perimetro gestionale, ossia:

- **Spazzamento e lavaggio strade.**

Lo **spazzamento manuale**, meccanizzato e misto, viene effettuato sul suolo pubblico o privato soggetto ad uso pubblico, comprese le aree pavimentate di parchi e giardini, nei perimetri indicati nelle planimetrie definite con l'Ente.

Il servizio viene eseguito in maniera tale che tutte le strade, vie, piazze, aree pedonali dei giardini pubblici rimangano sgombre da rifiuti di qualsiasi genere.

Lo spazzamento manuale viene effettuato su tutto il territorio pubblico, comprese le aree pavimentate di parchi e giardini, raggruppato in 31 zone, compresa la nuova 167 ed il Parco dell'Umanità, ancora in fase di urbanizzazione, secondo la seguente frequenza

- 5 zone con frequenza 7 su 7;
- 24 zone con frequenza 6 su 7;
- 2 ulteriori zone costituite dalle due litoranee, servite con frequenza 7/7 durante il periodo estivo (aprile – settembre) e 3/7 durante il restante periodo dell'anno.



CITTA' DI BARLETTA  
Città della Disfida

Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare

Al fine di mantenere un elevato standard di pulizia, viene effettuato un servizio di spazzamento manuale pomeridiano di mantenimento nelle zone e nelle strade del Centro Storico, con frequenza 6 su 7.

Il servizio di **spazzamento meccanizzato misto** viene svolto su percorsi ottimali, per consentire la massima efficacia ed efficienza del servizio, compresa la nuova 167 in fase di urbanizzazione.

Nel dettaglio, il servizio di spazzamento misto viene svolto su 5 zone, con l'utilizzo di una autospazzatrice adibita allo spazzamento meccanizzato che, con l'ausilio di operatore ecologico per lo spazzamento manuale, provvede alla pulizia completa della zona, osservando le seguenti frequenze di intervento:

Spazzamento misto (spazzatrice ed operatore)

- 1 zona 7 su 7 con l'ausilio di due operatori;
- 1 zona 1 su 7 con l'ausilio di un operatore;
- 2 zone 6 su 7 con l'ausilio di un operatore;
- 1 zona 6 su 7 a supporto dello spazzamento manuale;

Si precisa che la zona, servita con frequenza 1 su 7, è costituita dalla zona industriale, in cui l'espletamento del servizio di spazzamento meccanizzato avviene nella giornata della domenica, in quanto la presenza nei giorni feriali di autovetture, autocarri ed altri mezzi vanifica o limita l'efficacia dell'intervento dell'autospazzatrice.

E' previsto il servizio di **pulizia, lavaggio con sanificazione di aree adibite a mercati, sagre, feste e manifestazioni varie.**

Il servizio di **lavaggio delle strade** viene svolto dal 01 giugno al 31 agosto con frequenza 6/7, e consiste nell'innaffiamento con sanificazione a giorni alterni delle principali arterie cittadine. Inoltre è compreso il lavaggio a pressione con sanificazione di piazze e marciapiedi nel numero di 52 turni di lavoro/anno nelle aree della città maggiormente frequentate, nonché ulteriori 52 interventi di lavaggio a pressione con sanificazione dei marciapiedi del Centro Storico in particolare nel periodo estivo.

Il servizio comprende lo **svuotamento cestini e la raccolta foglie.**



CITTA' DI BARLETTA  
Città della Disfida

Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare

Il servizio comprende, altresì, la raccolta ed il trasporto dei **rifiuti da esumazioni ed estumulazioni**, nonché degli altri rifiuti provenienti da attività cimiteriale e/o la raccolta dei rifiuti vegetali provenienti **da aree verdi**.

Per la raccolta dei **rifiuti abbandonati**, è previsto l'impiego di n.1 squadra composta da n.1 addetto di II livello + n.1 Piaggio Porter, per raccogliere gli eventuali rifiuti abbandonati per le vie del Comune e soprattutto le tante buste lasciate dagli utenti in prossimità delle campane stradali, adibite alla raccolta del vetro, dislocate su tutto il territorio.

### **Raccolta e trasporto**

Il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani provenienti dai **fabbricati o da altri insediamenti civili** comprende:

- a. la raccolta, incluso il sistema di conferimento domiciliare, dei rifiuti urbani e assimilati destinati allo smaltimento e di quelli avviati a recupero;
- b. il trasporto dei rifiuti presso gli impianti di trattamento;
- c. il lavaggio periodico e/o la sanificazione dei contenitori carrellati;
- d. la manutenzione ordinaria, la sostituzione ed il rinnovo delle campane stradali, dei contenitori carrellati e dei mastelli, nonché la fornitura delle buste;
- e. il mantenimento in efficienza dei mezzi per la raccolta ed il trasporto dei rifiuti;

Il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani provenienti dalle **utenze domestiche** si svolge con le frequenze stabilite dal Disciplinare Tecnico Economico e con la modalità di raccolta porta a porta.

E' prevista la raccolta dedicata di **pannolini e pannoloni** a favore delle utenze oggetto di tale servizio (neonati da 0 a 24 mesi di età o popolazione adulta con patologie specifiche).

Il ritiro dei **rifiuti urbani ingombranti** e frazione verde di origine domestica, avviene gratuitamente su appuntamento, previa prenotazione al numero verde 800 330433, fino ad un massimo di n. 3 pezzi/utente per chiamata ed un massimo di 15 ritiri/giorno.

La raccolta differenziata delle **pile scariche e prodotti farmaceutici** avviene, di norma, con frequenza mensile e comunque all'occorrenza, in caso di necessità.



CITTA' DI BARLETTA  
Città della Disfida

Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare

La Bar.S.A. gestisce due **Centri di Raccolta** sul territorio comunale, ovvero di piazzole attrezzate per il conferimento di frazioni raccolte in modo separato ai sensi del D.M. 08.04.2008 e 13.05.2009.

Per le famiglie risiedenti nelle **frazioni rurali** e nelle case sparse, ove non ci siano problemi di spazio, è incentivato al massimo il compostaggio domestico dell'umido (con fornitura di idonee compostiere) e della frazione verde, in alternativa al servizio di raccolta.

La raccolta e il trasporto dei rifiuti urbani provenienti dalle **utenze non domestiche**, è svolto dal lunedì al sabato e, solo per la frazione organica, anche la domenica, secondo le frequenze stabilite dal DTE e con la modalità di raccolta porta a porta.

Il servizio di **rimozione deiezioni canine**, lungo i marciapiedi e/o piazze cittadine, viene svolto con frequenza 6/7 su apposito calendario d'intervento.

Il servizio di **bonifica delle aree pubbliche** comprende tre interventi annui di diserbo meccanico nelle aree comunali incolte della cinta urbana, compresa la raccolta ed il trasporto allo smaltimento dei rifiuti ingombranti presenti.

La **sanificazione dei bidoncini carrellati** per la raccolta organico e secco delle utenze non domestiche alimentari viene eseguito con frequenza quindicinale nel periodo estivo (giugno-settembre), mensile nei restanti mesi.

Il servizio di **spurgo caditoie, pozzetti stradali e pulizia di vasche e fontane** consiste in tre interventi annuali (gennaio-aprile-ottobre) di svuotamento, espurgo, disostruzione e sanificazione interna di tutti i pozzetti stradali delle fognature bianche al fine di consentire il regolare deflusso delle acque meteoriche in tutte le strade ove è possibile il transito dell'automezzo speciale impiegato.

Il servizio comprende anche la pulizia, con frequenza quindicinale nel periodo giugno-settembre, mensile nei restanti mesi, delle vasche e delle fontane comunali.

Non è compresa l'attività di **cernita preliminare** e di deposito preliminare sia dei rifiuti indifferenziati sia delle frazioni differenziate.

Non è compresa l'attività di raccolta e gestione **dei dati relativi al conferimento** dei rifiuti indifferenziati e/o delle frazioni differenziate da parte degli utenti e del successivo conferimento agli impianti di trattamento e di smaltimento



CITTA' DI BARLETTA  
Città della Disfida

Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare

### **Gestione tariffe e rapporto con gli utenti.**

Tale attività viene svolta direttamente dal Comune di Barletta e comprende:

- l'attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
- la gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; L'effettuazione di campagne informative e di educazione ambientale e l'implementazione di misure di prevenzione della produzione di rifiuti urbani viene svolta d'intesa con la Bar.S.A. S.p.A., società in house del Comune.

### **Trattamento, recupero e smaltimento.**

Le attività di trattamento, recupero e smaltimento vengono tutte svolte presso impianti di terzi. In particolare, la frazione di rifiuto secco e la frazione organica presso impianti indicati dall'Ager Puglia con oneri e contratti direttamente a carico del Comune di Barletta, per le altre frazioni secche, con contratti sottoscritti dal Gestore Bar.S.A. S.p.A..

### **CONTRATTO DI SERVIZIO**

- Attualmente la gestione del “ SERVIZI DI GESTIONE RIFIUTI URBANI ED ASSIMILATI, IGIENE URBANA E AMBIENTALE ” è regolata dal CONTRATTO REP. N. 1222 del 04 novembre 2000, con la l'affidamento in house alla BAR.S.A. S.p.A., per il periodo di trent'anni dalla data di sottoscrizione. La Società, ad esclusivo e totale capitale pubblico è finalizzata prevalentemente, e compatibilmente con le direttive e le norme tempo per tempo vigenti, alla gestione dei servizi di interesse generale e/o di interesse economico generale, ivi compresi i servizi strumentali.

Sulla base della normativa nazionale vigente i *servizi di gestione rifiuti urbani ed assimilati, igiene urbana e ambientale* **sono classificabili come servizi pubblici a rilevanza economica;**

- Con DdC comunale n. 58 del 28/07/2000 il Consiglio Comunale ha approvato l'affidamento dei Servizi di gestione rifiuti urbani ed assimilati, dei servizi Ambientali comprendenti pulizia e Igiene urbana alla soc. Bar.S.A. S.p.A..



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

- tra il Comune di Barletta e Bar.S.A. S.p.A. in data 4 novembre 2000 è stato sottoscritto il contratto di servizio Rep. N. 1222 avente ad oggetto "Affidamento del Servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati agli urbani e più in generale dei servizi ambientali, compresi quelli di pulizia ed igiene urbana";
- con delibere di Giunta Comunale n. 49 del 21 marzo 2014 e n. 152 del 25 luglio 2014 sono state approvate le linee di indirizzo per l'introduzione graduale del servizio di raccolta rifiuti urbani col sistema **del** "Porta a Porta", stabilendo il passaggio in varie tappe sull'intero territorio cittadino, in conformità alla Carta dei servizi approvata con il Piano regionale dei Rifiuti;
- con Determinazione Dirigenziale n. 1651 del 17 novembre 2014 è stato approvato il disciplinare tecnico del servizio di raccolta rifiuti urbani col sistema del "Porta a Porta";
- attualmente il servizio è svolto in forza della Determinazione Dirigenziale n. 42 del 18 gennaio 2017, con cui è stabilito, nelle more della definizione dell'operatività dell'AR01 BT, la prosecuzione del servizio "Porta a Porta" su tutto il territorio comunale **alle** stesse condizioni stabilite nel disciplinare tecnico economico 2014 e successive modifiche ed integrazioni;
- con delibera **n.** 73 del 14 aprile 2017 la Giunta Comunale nel prendere atto della proposta del nuovo disciplinare tecnico del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ed assimilabili, trasmesso da Bar.S.A. S.p.A., ha affermato l'assoluta esigenza di evitare maggiori costi del servizio e della TARI e l'indirizzo teso ad armonizzare i costi standard indicati dal piano redatto dall'ing. Lattarulo rispetto a quelli attuali da contenere attraverso un piano finalizzato alla qualità, alla innovazione, alla efficienza ed alla economicità dei costi industriali e di gestione delle attività.
  - principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti:

Come da Disciplinare Tecnico Economico: Il DTE per l'anno 2018 elaborato secondo le indicazioni ricevute prevede la suddivisione delle attività da integrare in fasi successive da adottarsi nel corso del 2018 a partire dal mese di gennaio.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

La necessità di procedere all'allineamento del servizio in fasi successive risponde all'esigenza dell'Amministrazione e della Società di valutare in corso d'opera attraverso una verifica consuntiva da effettuarsi alla scadenza del primo semestre, l'impatto delle modifiche apportate sulla collettività e sulla Pubblica Amministrazione e sulla Società dal punto di vista economico oltre che di modalità organizzative per la gestione del servizio.

L'obiettivo individuato è quello di integrare, a regime, il servizio di igiene urbana, oltre le indicazioni minime indicate dall'ARO 1 BT e secondo quanto richiesto dall'Amministrazione Comunale. In particolare, mantenendo lo spazzamento manuale con frequenze più alte di quelle previste dal cd. Progetto Lattarulo (6/7 anziché 3/7) e con la previsione della raccolta del vetro "Porta a Porta" a partire dal mese di aprile, per le utenze domestiche del solo quartiere Settefrati per circa 13.800 utenze, come previsto dal progetto Lattarulo ARO 1 BT.

**FASE 1 - GENNAIO 2018**

a) Utenze Domestiche: *raccolta frazione secca*, passaggio da una frequenza di raccolta di 2 su 7 (settimanale) a 1 su 7, con modifica del calendario, compresi i costi della comunicazione.

b) Utenze Domestiche: *raccolta del multimateriale*, passaggio da una frequenza di 1 su 7 a 2 su 7 (settimanale) alla luce della riduzione della raccolta del secco residuo, con modifica del calendario, compresi i costi della comunicazione.

c) *Spazzamento manuale* così articolato: 5 zone con frequenza 7 su 7 (settimanale); 24 zone con frequenza 6 su 7; 2 ulteriori zone costituite dalle due litoranee, servite con frequenza 7/7 durante il periodo estivo (da aprile a settembre) e 3/7 durante il restante periodo dell'anno;

d) *Spazzamento meccanizzato misto*: 5 zone articolate con le seguenti frequenze: n. 1 zona 7 su 7 (settimanale) con l'ausilio di due operatori; n. 2 zone 6 su 7 con l'ausilio di un operatore; n. 1 zona 1 su 7 con l'ausilio di un operatore e n. 1 zona 6 su 7 a supporto dello spazzamento manuale.

e) Estensione territoriale alla *nuova 167, al Parco dell'Umanità* da tutte le aree urbane per le quali, a seguito di urbanizzazione, sarà richiesta dall'ente attività di spazzamento all'interno del perimetro urbano.



CITTA' DI BARLETTA

Città della Disfida

Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare

f) Gestione di entrambi i centri di raccolta (CCR di Via Callano e CCR in Via degli Ulivi) compresa nel corrispettivo.

g) Potenziamento delle *attività di comunicazione* finalizzato alla piena condivisione degli obiettivi ambientali realizzati tramite il servizio di igiene urbana da parte della intera popolazione.

h) Sostituzione del limite delle 150 tonnellate annue di raccolta *rifiuti urbani abbandonati* provenienti dalla pulizia/bonifica delle *aree periferiche della città* con la previsione di quanto segue:

un intervento mensile di pulizia delle aree periferiche della città, costituite dalle complanari della SS 16 bis -tratto compreso tra l'uscita Barletta Sud e l'uscita Barletta Nord-, vicinale Maranco, prolungamento litoranea Mennea e viale R. Elena, in quanto aree caratterizzate da fenomeni di abbandono abusivo di rifiuti;

ad integrazione del precedente comma, in casi occasionali di abbandoni abusivi di rifiuti segnalati tramite comunicazione/chiamata da parte del Dirigente comunale del Settore Igiene Urbana, entro 48-72 ore dalla comunicazione medesima, fino alla concorrenza di una quantità di rifiuti misti, ingombranti ed inerti (non pericolosi) prelevati sul territorio comunale, pari a 50 tonnellate per anno.

FASE 2 - APRILE 2018

a) Trasformazione del servizio di raccolta del *vetro da stradale a "Porta a Porta"* nel quartiere Settefrati del Comune di Barletta per circa 13.800 utenze come previsto dal progetto redatto dall'ing. Lattarulo — ARO I BT, precisando che i costi delle attrezzature e la distribuzione saranno a carico dell'Ente mediante dotazione di attrezzatura idonea. Si è deciso di partire dalla raccolta domiciliare del vetro nel quartiere Settefrati poiché caratterizzato, più di altri quartieri, da fenomeni di abbandono abusivo di rifiuti presso le campane stradali. L'eliminazione delle campane stradali nel ridetto quartiere fungerà quindi da deterrente per contrastare simili fenomeni. La frequenza di raccolta porta a porta del vetro sarà di 1/15 ovvero una volta ogni 15 giorni.

b) Progettazione per l'avvio del sistema di *tariffazione puntuale*.

c) Integrazione del *servizio di vigilanza* con monitoraggio ambientale effettuato attraverso un servizio finalizzato al controllo e alla repressione dei reati ambientali (abbandono illecito



CITTA' DI BARLETTA  
Città della Disfida

Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare

di rifiuti) nel territorio comunale, con il supporto degli organi preposti. Il servizio offerto, a carico di Bar.S.A., consiste nel noleggio di un sistema di videosorveglianza costituito da punti di ripresa con quattro telecamere mobili autoalimentate (che non necessitano di corrente 220Volt), aventi un raggio d'azione di circa 30 metri che permettono una visione ottimale dei video acquisiti. Le telecamere in uso possono essere mimetizzate in modo da non essere facilmente individuabili e spostate a seconda di ogni specifica esigenza. Le immagini recuperate saranno

elaborate dagli organi preposti, con il supporto tecnico di Bar.S.A.

d) Progressiva estensione alle altre aree cittadine dell'installazione sui cestini getta-carte a palo di *posacenere, modello Ecofumo* (100 annui) fino a completamento di tutte le aree cittadine.

#### **CORRISPETTIVI**

Il corrispettivo annuale da corrispondere alla Società viene stabilito in € 10.712.603,14 oltre iva (euro 11.783.863,14 compreso iva al 10%) pur essendo fissato il costo del servizio in euro € 11.064.016,50 oltre iva al 10% (€ 12.170.418,20 iva compresa). L'obiettivo di mantenere il canone annuale entro i limiti attuali può essere raggiunto destinando a copertura dei maggiori costi del servizio i maggiori proventi che si prevede di realizzare dalla valorizzazione delle frazioni provenienti dalla raccolta differenziata.

Le parti convengono di ridefinire alla scadenza del primo semestre 2018, attraverso un ulteriore atto integrativo al Disciplinare Tecnico, l'entità dei servizi da svolgere fino alla scadenza dell'anno 2018 e a regime, una volta valutati e accertati i maggiori compensi previsti.

Alla fine del periodo transitorio la Società procederà a rendicontare la differenza tra costi e ricavi rivenienti dalla gestione della raccolta differenziata, determinata secondo le stesse modalità attualmente in essere (art. 13 del disciplinare attuale).

**L'Ente** si riserva, alla fine di tale periodo transitorio, valutato l'impatto ambientale e le reazioni della collettività, nonché la disponibilità di maggiori o minori somme rispetto all'importo necessario a coprire i costi del servizio, di richiedere alla Società ulteriori servizi aggiuntivi. A fronte della capacità di valorizzare le frazioni raccolte si valuterà l'introduzione



**CITTA' DI BARLETTA**

**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

dell'estensione della modalità di raccolta "Porta a Porta" del vetro con l'eliminazione delle campane stradali sull'intero territorio comunale o, in caso contrario, la riduzione dei servizi svolti, in particolare la riduzione della frequenza dello spazzamento manuale in alcune aree semiperiferiche della città. In ogni caso verrà garantito quanto già previsto e/o approvato dall'ARO BT1 per l'importo € 10.712.603,14 oltre iva (euro 11.783.863,14 compreso iva al 10%).

Alla fine del periodo transitorio di sei mesi, a giugno 2018, sarà possibile definire con certezza l'entità dei maggiori proventi conseguibili dalla valorizzazione dei rifiuti differenziati e, avendo presumibilmente affidato con gara per un periodo meglio definito il servizio di valorizzazione del multimateriale leggero, si potrà più agevolmente preventivare l'entità dei maggiori proventi che si stima di conseguire.

- La Bar.S.A. S.p.A. con nota prot n. 1073 del 01/04/2021, in atti al prot n.24328, ha comunicato la differenza tra costi sostenuti per il servizio di igiene urbana ed i ricavi della raccolta differenziata, ovvero un maggior corrispettivo a favore di Bar.S.A. S.p.A. per l'anno 2020 pari ad € 157.245,00 iva compresa;
- La Bar.S.A. S.p.A. con nota prot n. 1526 del 12/05/2022, in atti al prot n. 36189 del 13/05/2022, ha comunicato la differenza tra costi sostenuti per il servizio di igiene urbana ed i ricavi della raccolta differenziata, ovvero un maggior corrispettivo a favore di Bar.S.A. per l'anno 2021 pari ad € 12.911,44 iva compresa;

#### C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

In attuazione di quanto previsto dall'art. 147 quater, comma 1, Tuel, Il monitoraggio – controllo della gestione ed erogazione del servizio e relative modalità è demandato ad un ufficio Comunale istituito all'interno del Settore Programmazione Economica e Finanziaria, l'Ufficio Partecipate, preposto a coordinare l'attuazione del Controllo Analogo delle Società Partecipate. L'Ufficio Partecipate è composto dal Dirigente dei Servizi Finanziari, e suo Delegato, dal Collegio dei Revisori e dai Dirigenti responsabili, e loro delegati, delle aree di attività nelle quali ricadono i servizi gestiti ed erogati dalla Società. Tale Ufficio esercita il controllo secondo il Regolamento sulle modalità di esercizio del "Controllo Analogo" sulle Società Partecipate del



CITTA' DI BARLETTA

Città della Disfida

Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare

Comune di Barletta di cui l'ente si è dotato che disciplina le attività di indirizzo, vigilanza e controllo esercitate dal Comune di Barletta nei confronti delle proprie Società Partecipate non quotate e a capitale interamente pubblico (modello di gestione *in house providing*), in base a quanto disposto dall'art. 147 quater, D.lgs. n. 267/2000 (Tuel) e secondo quanto disposto dalla normativa nazionale, dall'ordinamento comunitario e dalla giurisprudenza della Corte di Giustizia Europea. Attraverso il regolamento il Comune intende attuare una più efficace azione di indirizzo e controllo nelle Società cui partecipa, definendo le regole del Controllo Analogo intendendosi per tale una attività di vigilanza e controllo analoga a quella svolta istituzionalmente dall'Ente riguardo alle attività dei propri uffici.

Per l'applicazione del Controllo Analogo:

- d. lo Statuto delle Società non deve consentire l'ingresso nel capitale sociale di soggetti privati;
- e. le decisioni più importanti devono essere sottoposte all'esame preventivo del Comune di Barletta;
- f. il Comune di Barletta ha il dovere di assegnare gli obiettivi strategici alle Società Partecipate, con il conseguente obbligo di monitorarle al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi e le eventuali azioni correttive.

Il Comune di Barletta esercita il Controllo Analogo sulle proprie Società Partecipate e, in particolare, per tutti gli atti di gestione straordinaria, assume un potere di direzione, coordinamento e supervisione delle attività societarie.

Il Controllo Analogo si esercita, in via generale, in tre distinte fasi:

- d. Controllo ex-ante – indirizzo dell'Amministrazione;
- e. Controllo contestuale – monitoraggio;
- f. Controllo ex-post – verifica.

Le modalità del Controllo Analogo vengono effettuate nel rispetto delle attribuzioni e competenze stabilite dagli articoli 42, 48 e 50, Tuel, e dagli Statuti delle Società.

Gli Organi amministrativi delle Società Partecipate, al fine di garantire che l'attività di queste ultime si sviluppino in maniera armonica e coordinata con l'azione amministrativa del Comune, sono tenuti a:

- c. conformarsi agli indirizzi strategici impartiti dagli Organi di Governo Comunali;



CITTA' DI BARLETTA

Città della Disfida

Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare

- d. uniformare la propria condotta alle direttive di coordinamento gestionale ed ai rilievi formulati dall'Ufficio preposto ai controlli, assicurando la tempestiva adozione delle misure correttive indicate dal Comune, in riferimento a possibili squilibri economico-finanziari, al rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica e per garantire la regolarità, l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei servizi gestiti.

Il Controllo Analogico si articola in quattro tipologie:

- e. Controllo societario;
- f. Controllo economico, finanziario e patrimoniale;
- g. Controllo di efficienza/efficacia sulla qualità dei servizi erogati;
- h. Controllo sulla gestione.

Le diverse tipologie del Controllo Analogico si esercitano attraverso gli Organi del Comune di Barletta e la struttura appositamente istituita all'interno dell'Ente, ai sensi dell'art. 147 quater, comma 1, Tuel, che ne sono responsabili.

Per l'attuazione del Controllo Analogico, e per ciascuna delle singole fasi di cui all'art. 2, comma 2, del presente Regolamento, le Società trasmettono alla struttura preposta al controllo tutta la documentazione utile alle finalità di cui al presente Regolamento.

In particolare, il controllo sull'efficienza ed efficacia teso a misurare la qualità dei servizi erogati, viene effettuato nelle diverse fasi del Controllo Analogico.

4. Nella fase preventiva il Controllo si esplica in sede di definizione dei Contratti di Servizio e l'analisi dei piani industriali;
5. Nella fase contestuale il monitoraggio viene effettuato attraverso l'analisi dei reclami e disservizi – a cadenza semestrale;
6. Nella fase a consuntivo il Controllo è effettuato attraverso:
  - a. l'analisi di customer satisfaction (soddisfazione utenti/clienti) – a cadenza almeno biennale;
  - b. l'analisi degli indicatori relativi ai servizi erogati in base ai Contratti di Servizio – a cadenza annuale.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

## ANDAMENTO ECONOMICO

Per la definizione del PEF, l'Autorità di Regolazione per l'Energia Elettrica Reti e Ambiente (ARERA), con la Deliberazione 363 /2021 ha definito i criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento adottando il Metodo Tariffario Rifiuti per il secondo periodo regolatorio 2022 -2025 – MTR2 (in atti al prot. n.28704 del 13/04/2022).

La citata delibera prevede, nella procedura di approvazione di cui all'articolo 7, la predisposizione da parte del Gestore del piano economico finanziario per il periodo 2022-2025. La procedura di validazione consiste nella verifica della completezza, della coerenza e della congruità dei dati e delle informazioni necessarie alla elaborazione del Piano economico finanziario e viene svolta dall'ETC, o in alternativa da un soggetto dotato di adeguati profili di terzietà rispetto al gestore (articolo 7 comma 4 delibera n.363).

L'art. 28 del MTR2 specifica che tale verifica concerne almeno:

- a) la coerenza, la completezza e la congruità degli elementi di costo riportati nel PEF rispetto ai dati contabili dei gestori;
- b) il rispetto della metodologia prevista dal MTR2 per la determinazione dei costi riconosciuti;
- c) il rispetto dell'equilibrio economico finanziario della gestione.

Con determinazione del 4 novembre 2021 n. 2/DRIF/2021 sono stati provati gli schemi tipo degli atti costituenti la proposta tariffaria in particolare il piano economico finanziario quadriennale, lo schema tipo di relazione di accompagnamento e lo schema di dichiarazione di veridicità

In Puglia l'Ente Territorialmente Competente (ETC) è rappresentato dall'Agenzia territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti, Ente di Governo d'Ambito istituito ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 bis d.l.n. 138/2011 convertito con l.n. 148/2011.

L'Ambito Tariffario della presente relazione è costituito dal Comune di BARLETTA, pur facendo parte dell' A.R.O. BT/1, costituito con convenzione ex art. 30 TUEL, secondo quanto prescritto dalla Legge Regionale n. 24/2012 quale sub ambito per il servizio di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

Il servizio viene svolto da Barsa Spa, società interamente partecipata dal Comune di Barlettain forza di affidamento in house providing



CITTA' DI BARLETTA  
Città della Disfida

Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare

Di fatto l'affidamento *in house* consente di non tendere esclusivamente alla massimizzazione del profitto, come nel caso di affidamento ad aziende private, ma a una pluralità di scopi, come ad esempio il potenziamento della qualità del servizio, attraverso la manutenzione delle aree di parcheggio esistenti e la creazione di nuove.

L'affidamento a società a totale partecipazione pubblica consente di esercitare un controllo analogo congiunto sulla gestione della stessa e di entrare inoltre nei processi decisionali attraverso appositi atti di indirizzo, i quali consentono la possibilità di condivisione di un *business plan* indirizzato a una pianificazione corretta degli investimenti attraverso una sana e corretta gestione delle risorse.

Occorre garantire anche la piena tutela occupazionale dei dipendenti dall'attuale Società, nell'ottica della continuità lavorativa e del mantenimento dei livelli occupazionali. L'affidamento a un gestore privato comporterebbe una probabile riduzione delle tutele occupazionali e, nell'ottica delle logiche del mercato, potrebbero portare a possibili licenziamenti collettivi. Non da ultimo, occorre garantire anche la conservazione del *know-how soggettivo* maturato dal personale dell'attuale gestore, connotato dalle forti competenze professionali acquisite grazie all'impegno dello stesso.

La documentazione prodotta dai gestori e dai comuni ai fini della validazione del PEF 2022-2025 è stata la seguente:

Per il Comune:

- Dichiarazione di veridicità conforme all'Appendice 4 alla determina n. 2/DRIF/2021;
- Rendiconto di gestione dell'anno 2020;
- Relazione di accompagnamento in cui sono esplicitati i dati secondo lo schema tipo di cui all'Appendice 1 determina n. 2/DRIF/2021;
- Delibera di presa d'atto del PEF 2021;
- Piano Economico Finanziario quadriennale

Per il Gestore:

- Dichiarazione di veridicità conforme all'Appendice 3 alla determina n. 2/DRIF/2021 ;
- Bilancio di esercizio 2020 e situazione patrimoniale;
- Libro cespiti;



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

- Relazione di accompagnamento in cui sono esplicitati i dati secondo lo schema tipo di cui all'Appendice 1 determina n. 2/DRIF/2021;
- Piano Economico Finanziario quadriennale.

Per il Comune, poiché non è prassi adottare una forma di contabilità analitica che consenta un riscontro fra la posta contabile e tutte le attività svolte, per effettuare la validazione dei dati immessi è stato necessario effettuare alcune estrapolazioni e valutazioni legate prevalentemente alla congruità del dato non essendo possibile trovare un puntuale riscontro contabile.

La ditta Barsa Spa, all'interno della relazione accompagnatoria e delle successive integrazioni ha esaurientemente descritto i criteri e i *drivers* utilizzati per la ripartizione dei costi nonché per la ripartizione dei cespiti indiretti. Ha inoltre fornito un dettaglio puntuale dei cespiti diretti.

La verifica della metodologia di applicazione del MTR 2 ha permesso di verificare che:

- la perimetrazione del servizio è stata svolta correttamente; i servizi esclusi dal perimetro regolato saranno, secondo quanto dichiarato dall'Ente saranno pagati con la TARI e pertanto dovranno essere applicate le disposizioni di cui alla Delibera Arera 363/2021;
- il Gestore dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti ha trasmesso una relazione di accompagnamento della tabella PEF secondo quanto prescritto dalla Determina n. 2/DRIF/2021 contenente:

- il programma e il piano finanziario degli investimenti necessari per conseguire gli obiettivi del servizio integrato di gestione dei RU;
- la specifica dei beni, delle strutture e dei servizi disponibili per l'effettuazione del servizio di gestione integrata dei RU;
- le risorse finanziarie necessarie per effettuare il servizio di gestione integrata dei RU;
- il modello gestionale e organizzativo;
- i livelli di qualità del servizio;

Dall'analisi della documentazione prodotta e dalle verifiche innanzi esplicitate si è constatato che il metodo è stato correttamente applicato arrivando quindi alla determinazione dei costi riconosciuti secondo il metodo MTR2.



**CITTA' DI BARLETTA**  
Città della Disfida

Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare

Di seguito vengono illustrati i dati sulla produzione e sulla raccolta dei rifiuti urbani relativi al periodo gennaio-ottobre 2023 ed i risultati raggiunti sul fronte della raccolta differenziata:

**Andamento produzione procapite Comune di Barletta, periodo gennaio-ottobre 2023**

(fonte: Portale Ambientale della Regione Puglia, Osservatorio Rifiuti)

Dati Rifiuti Solidi Urbani per singolo Comune					
Comune	BARLETTA (BT)				
ARO di appartenenza	ARO BAT 01				
Periodo	gennaio-ottobre 2023				
Mese	Indifferenziata Kg	Differenziata Kg	Tot RSU kg	Rif. Diff. %	Produzione Procapite kg/mese
Gennaio	1.100.320,00	2.378.591,00	3.478.911,00	68,37	36,82
Febbraio	976.780,00	2.097.888,00	3.074.668,00	68,23	32,54
Marzo	1.089.420,00	2.369.496,00	3.458.916,00	68,5	36,61
Aprile	1.102.860,00	2.210.820,00	3.313.680,00	66,72	35,07
Maggio	1.198.120,00	2.419.353,00	3.617.473,00	66,88	38,29
Giugno	1.210.460,00	2.436.164,00	3.646.624,00	66,81	38,6
Luglio	1.248.320,00	2.335.580,00	3.583.900,00	65,17	37,93
Agosto	1.250.260,00	2.486.046,00	3.736.306,00	66,54	39,55
Settembre	1.141.760,00	2.336.950,00	3.478.710,00	67,18	36,82
Ottobre	1.100.540,00	2.344.342,00	3.444.882,00	68,05	36,46
<b>TOTALE</b>	<b>11.418.840,00</b>	<b>23.415.230,00</b>	<b>34.834.070,00</b>	<b>67,22</b>	<b>368,69</b>

Il dato consuntivo di ottobre 2023, evidenzia una percentuale di raccolta differenziata pari al 67,22%, in linea con il dato di dicembre 2022 (67,5%).

A livello nazionale, la frammentazione della gestione dei servizi di igiene urbana è ancora troppo elevata: solo il 19% degli operatori si occupa dell'intero ciclo. Il deficit impiantistico che si registra al Sud non consente la corretta chiusura del ciclo dei rifiuti e contribuisce al differenziale di spesa fra Nord e Sud, per il servizio di igiene urbana. A causa del maggiore costo sostenuto per il trasporto dei rifiuti verso impianti fuori regione, il Mezzogiorno registra la Tari più alta del Paese. La città di Barletta ha fatto registrare nel 2022 un costo Tari annuo per abitante di 180 euro; il costo annuo del corrispettivo riconosciuto a Bar.S.A. S.p.A., di circa 11 milioni di euro + iva, corrisponde a meno di 35 centesimi al giorno per abitante, iva compresa

#### QUALITÀ DEL SERVIZIO E OBBLIGHI CONTRATTUALI

Con la carta dei servizi parte integrante del contratto con la Società in house, si introduce il concetto di "LIVELLO MINIMO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO" cui il cittadino ha diritto.

La qualità del servizio è intesa come concetto multidimensionale.

La qualità è infatti al contempo:

1. La qualità percepita dal cittadino (rilevabile tramite indagini di customer satisfaction);



**CITTA' DI BARLETTA**

**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

2. La qualità effettiva del servizio.

Il concetto stesso di “società dei servizi” ha diffuso una percezione semplificata del servizio, inteso come strumento utile per una determinata finalità; di conseguenza si è portati a riconoscere ai servizi un valore economico unicamente in funzione dello scopo cui sono preposti. Questa visione ha, in un certo senso, appiattito la considerazione del reale valore dei servizi. In realtà il servizio, che certamente ha un valore in sé (per le aziende rappresenta una voce di costo), possiede un valore decisamente maggiore se considerato all'interno di un processo dal quale dipendono altre attività, regolate a loro volta da una sottostruttura.

Questa sottostruttura è rappresentata dalle funzioni di gestione e coordinamento. Particolare rilevanza viene attribuita alla fase di audit, che Bar.S.A. S.p.A. deve effettuare per determinare le proprie necessità; questa attività consiste nella individuazione, analisi e perimetrazione dei problemi e nell'individuazione delle possibili strategie (organizzative, contrattuali, economiche e tecnologiche) per ottenere miglioramenti/adequamenti delle proprie capacità e metodologie di gestione del servizio. Attraverso schede specifiche, verranno descritti i criteri con cui è possibile ricostruire e attribuire il valore del servizio in sé, in relazione alla sua genesi, struttura e funzione. Risulta, infatti, fondamentale conoscere gli obiettivi, i valori tecnico-economici di cui si compone il servizio per apprezzarne la reale complessità di struttura.

La Carta dei Servizi intende promuovere un'adeguata informazione in un'ottica di trasparenza e garanzia dei diritti al fine di rafforzare il rapporto con gli utenti. Si precisa che per la particolarità del servizio ed essendo lo stesso rivolto al committente, la valutazione della rispondenza non potrà essere rilevata dall'utente che non ha nessun interesse alla valutazione dello stesso.

In virtù del contratto generale di servizio, Bar.S.A. S.p.A. provvede allo svolgimento delle attività e degli adempimenti connessi al servizio in parola.

Attraverso la Carta dei Servizi, Bar.S.A. S.p.A. individua, per il servizio di gestione rifiuti urbani ed assimilati, igiene urbana e ambientale, gli standard qualitativi che si impegna a rispettare, illustrando al contempo le verifiche effettuate per confrontare i livelli di qualità raggiunti con quelli dell'anno precedente. La “Carta dei Servizi” fornisce tutte le informazioni necessarie per mettere l'Utente/Committente in condizione di utilizzare al meglio il servizio. La comunicazione, la trasparenza dei metodi e la misurabilità degli indicatori permetteranno di valutare il servizio



**CITTA' DI BARLETTA**

**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

offerto. I suggerimenti ed eventuali reclami saranno fondamentali per migliorare ancora di più la qualità dei servizi e superare le criticità che si incontreranno. Per raggiungere gli obiettivi e rispettare i valori di qualità, il contributo degli utenti è quindi indispensabile

I principi a cui si ispira la Carta dei servizi e in base ai quali Bar.S.A. S.p.A. si impegna ad erogare i propri servizi sono:

1. Uguaglianza e imparzialità;
2. Continuità e regolarità;
3. Partecipazione e trasparenza;
4. Efficacia ed efficienza;
5. Cortesia e disponibilità
6. Tutela ambientale
7. Privacy

Il servizio di Bar.S.A. S.p.A. sarà erogato con imparzialità a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione. Bar.S.A. S.p.A. si impegna a fornire prestazioni adeguate in modo da prevenire ed eliminare disuguaglianze per ogni categoria o fascia di utenza, a parità di condizioni e trattamenti.

Bar.S.A. S.p.A. si impegna ad erogare il proprio servizio con una regolarità costante, senza alcuna interruzione, in conformità alle vigenti disposizioni legislative e amministrative e agli accordi contrattuali. In caso di funzionamento irregolare o in presenza di emergenze particolari, Bar.S.A. S.p.A. provvederà ad avvertire tempestivamente gli utenti delle misure adottate per ridurre il disagio e ripristinare, nel minor tempo possibile, il servizio.

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a garantire all'utente la più completa informazione sulle attività dell'azienda e sulle modalità di erogazione dei servizi. L'utente ha il diritto di conoscere tutte le informazioni sull'erogazione del servizio e sul contratto sottoscritto con l'Amministrazione comunale, secondo la legislazione vigente.

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a rispettare i parametri e le modalità di erogazione del servizio, come definiti nella Carta dei Servizi. Nel rispetto della normativa vigente Bar.S.A. S.p.A. si impegna ad adottare processi e metodi di lavoro idonei al raggiungimento degli obiettivi.

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a far sì che il proprio comportamento sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento



**CITTA' DI BARLETTA**

**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio. Gli operatori saranno soggetti ad azioni formative tese ad accrescere la loro professionalità, competenza e conoscenza delle norme

#### STANDARD DI QUALITA' E INDICATORI QUALITATIVI DEL SERVIZIO

Per garantire una buona erogazione del servizio sono stati individuati alcuni "standard" che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine standard si intende il livello di qualità minimo che Bar.S.A S.p.A. garantisce. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.



CITTA' DI BARLETTA

Città della Disfida

Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare

**TABELLA STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Attività	Indicatori	Standard minimi	Note	Tipo
Servizio di raccolta porta a porta (umido, secco, carta e cartoni, plastica, vetro)	Frequenze di raccolta	Frequenze previste dal calendario di raccolta (vedi pagg. 7-8-12-13-15-16 della presente carta)	Il servizio, ove non regolarmente effettuato, deve essere comunque garantito nella giornata di raccolta prevista dal calendario	Generale
Servizio di raccolta domiciliare su prenotazione (ingombranti, RAEE e frazione verde di origine domestica)	Tempo di intervento	Ritiro dalle ore 05:00 alle ore 11:00 del giorno comunicato dall'operatore del call-center	L'utente dovrà posizionare il rifiuto prima delle ore 05:00 del giorno comunicato dall'operatore del call-center	Generale
Centri di Raccolta	Orari di apertura	Rispetto degli orari di apertura	Bar.S.A. espone idonea cartellonistica con chiara indicazione degli orari di apertura	Generale
	Informazione al cittadino	Norme per utenza esterna	All'ingresso sono affissi idonei cartelli con indicazione delle varie tipologie di rifiuto conferibili ed è esposto il regolamento comportamentale	Generale
Spazzamento manuale, meccanizzato e misto	Frequenze di spazzamento	Frequenze (vedi pagina 17 della presente carta)	Il servizio, ove non regolarmente effettuato, deve essere comunque garantito nella giornata di spazzamento prevista dal calendario	Generale
Servizio di pulizia delle aree mercatali	Frequenze di intervento	Frequenze (vedi pagina 18 della presente carta)	Il servizio deve essere effettuato nelle ore immediatamente successive alla chiusura dei mercati	Generale
Altri Servizi (complementari integrativi accessori)	Frequenza di intervento	Frequenze per ciascuna tipologia di servizio (vedi pagg. 19-20-21-22 della presente carta)	I servizi dovranno essere effettuati secondo le modalità operative e le tempistiche previste nella presente carta	Generale
Tutela ambientale	Utilizzo di prodotti a basso impatto ambientale e idonee attrezzature	Normativa in materia ambientale	Bar.S.A. si impegna ad utilizzare prodotti e attrezzature conformi alle prescrizioni di legge	Generale
Sospensioni programmate del servizio	Preavviso	Tempo minimo di preavviso	Bar.S.A. si impegna a comunicare agli utenti le eventuali sospensioni programmate del servizio con un preavviso minimo di 48 ore	Generale



CITTA' DI BARLETTA  
Città della Disfida

Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare

**TABELLA STANDARD DI QUALITÀ – RELAZIONE CON L'UTENZA**

Attività	Indicatori	Standard	Note	Tipo
Segnalazioni	Tempo massimo di intervento	Massimo 48 ore	In relazione alla tipologia della segnalazione	Generale
Reclami	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	Massimo 15 giorni	In relazione alla tipologia del reclamo	Generale
Relazione con l'utenza	Orari di apertura al pubblico degli sportelli di Bar.S.A. S.p.A.	Rispetto dell'orario di apertura degli uffici (con un ritardo di 5 minuti) per un numero di volte superiore al 95% totale annuo delle aperture	Dal lunedì al venerdì dalle 09,00 alle 12,00	Generale
	Orari di sportello telefonico di Bar.S.A. S.p.A.	Rispetto dell'orario di apertura dell'ufficio (con un ritardo di 5 minuti) per un numero di volte superiore al 95% totale annuo delle aperture	Dal lunedì al sabato dalle 08,00 alle 12,00 Servizio clienti Numero verde da rete fissa 800 33 04 33	Generale
Informazioni	Canali garantiti di comunicazione con gli utenti tra fax, e-mail, posta, sportelli, telefono	Almeno 4 su 5	Questi canali sono a disposizione dell'utente che voglia richiedere informazioni o fare segnalazioni. Per presentare reclami, per i quali si desidera ottenere una risposta scritta, è necessario utilizzare la forma scritta (posta o e-mail).	Generale

Gli standard di qualità del Servizio di Igiene Urbana sono di carattere "**generale**", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese.

#### MONITORAGGIO DEI SERVIZI

Al fine di verificare il rispetto delle performance previste, Bar.S.A. S.p.A. effettuerà periodicamente delle rilevazioni di Customer Satisfaction, finalizzate a rilevare il livello del servizio utilizzando come parametri gli indicatori di qualità riportati nelle schede predisposte.



**CITTA' DI BARLETTA**

**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

Le rilevazioni periodiche, oltre che a valutare il servizio già svolto, consentirebbero di ottenere opportune indicazioni e spunti utili per consentire un continuo miglioramento della qualità del servizio erogato, consentendo eventualmente anche dei risparmi di carattere economico.

#### INDAGINI DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il grado di soddisfazione del cliente viene rilevato attraverso apposite indagini di Customer Satisfaction svolte da Bar.S.A S.p.A. e rivolte agli utenti. La periodicità, almeno annuale, delle rilevazioni consente di confrontare l'andamento nel tempo e di adottare le opportune azioni di miglioramento. Per valutare la percezione dell'utente circa la qualità del servizio fornito è stato predisposto un questionario, somministrato ai fruitori del servizio. Accertamenti indiretti del grado di soddisfazione del cliente/utente sono possibili tramite l'analisi dei reclami e delle segnalazioni. Le segnalazioni saranno considerate utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

#### RAPPORTI CON I CITTADINI

Bar.S.A. S.p.A. garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti nell'utilizzazione del servizio erogato, in maniera non conforme a quanto previsto dagli standards. Le segnalazioni saranno considerate utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'utente potrà presentare reclamo attraverso le seguenti modalità: - telefonando al Call Center di Bar.S.A. S.p.A. al numero verde 800.330.433 dalle ore 8.00 alle 12.00 (dal Lunedì al Sabato); - rivolgendosi all'URP del Comune di Barletta; - inviando email a [custemercare@barsa.it](mailto:custemercare@barsa.it) o a [info@barsa.it](mailto:info@barsa.it); Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

1. la qualità del servizio reso;
2. il mancato rispetto degli standard di qualità;
3. il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio).



CITTA' DI BARLETTA

Città della Disfida

Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare

L'utente, che presenti un reclamo per iscritto, ha diritto in ogni caso a ricevere motivate risposte, per iscritto entro 30 giorni decorrenti dalla data di protocollo di Bar.S.A. S.p.A. Qualora l'accertamento dei fatti che sottendono al reclamo/segnalazione comporti la necessità di sopralluoghi, approfondimenti tecnici, coinvolgimento di soggetti terzi, o altre verifiche complesse, l'utente viene informato, entro lo standard stabilito, circa le necessarie attività di approfondimento in corso e gli viene comunicato il tempo presunto di risposta al reclamo.

A tutte le pratiche ricevute vengono applicate le seguenti regole di gestione: - in caso di reclamo per iscritto viene inviata al cittadino risposta scritta (lettera o email); - reclami e segnalazioni presentati allo sportello URP o telefonicamente vengono registrati e archiviati secondo una procedura certificata, ad essi si dà seguito con verifiche o interventi. Tale procedura permette a Bar.S.A. S.p.A. di monitorare l'erogazione del servizio e migliorare il proprio processo di ascolto all'utenza; - salvo contesti eccezionali, reclami e segnalazioni anonime non vengono prese in considerazione. Il trattamento dei dati personali si intende riservato solo all'utilizzo interno, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di privacy. Bar.S.A. S.p.A. si impegna a promuovere la risoluzione non giurisdizionale di eventuali controversie sorte con l'utenza in via amichevole e/o conciliativa nei termini di 30 giorni successivi alla richiesta, come previsto dalla normativa vigente.

#### CONSIDERAZIONI FINALI

Per il Comune di Barletta, per via delle motivazioni sopra espresse ha ritenuto e ritiene opportuno mantenere l'affidamento dei servizi di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, igiene urbana e ambientale in genere nel territorio di propria competenza IN ESCLUSIVA alla Società Bar.S.A. S.p.A sussistendo i requisiti di Legge, ovvero:

- L'affidamento del servizio in oggetto alla Bar.S.A. S.p.A ed il mancato ricorso al mercato finalizzato alla ricerca di un nuovo operatore economico con ordinarie procedure di affidamento trova motivazione:
  - nel fatto che la stessa società ha maturato una pluriennale esperienza nello svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, igiene urbana e ambientale, e tale evidenza semplifica e ottimizza i tempi di esecuzione delle attività con un notevole risparmio in termini di efficienza generale del servizio.



**CITTA' DI BARLETTA**

**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

- La possibilità della Amministrazione Comunale di poter esercitare un controllo sul budget fissato, nonché la possibilità per la stessa di svolgere un controllo gestionale nell'esecuzione del servizio (controllo analogo) attraverso l'ufficio partecipate.

L'affidamento in house a Bar.S.A. S.p.A rispecchia i canoni e i principi di gestione, sia tecnica che economica, già oggetto di attenta e puntuale valutazione e verifica della congruità in occasione dell'affidamento. In tale occasione tale predetto gruppo di lavoro ha minuziosamente esaminato tutte le voci di costo del servizio rapportandolo agli incassi presunti ritenendoli molto vantaggiosi.

Inoltre, l'attuale gestore, ha creato un'efficiente organizzazione e maturato il know-how necessario all'espletamento di tale servizio, che peraltro comporta notevoli volumi di investimenti. Il ricorso al mercato potrebbe, quindi, oltre che richiedere investimenti da porre a carico dell'Amministrazione Comunale, comportare la perdita del controllo sul valore dell'asset, pregiudicando il principio del buon andamento della pubblica amministrazione e della corretta utilizzazione delle risorse pubbliche, sancito dall'articolo 97 della Costituzione. L'Affidamento alla Società Bar.S.A. S.p.A, in house, partecipata al 100% dal Comune di Barletta, permette di realizzare importanti investimenti infrastrutturali, i quali non potrebbero essere realizzati, nei volumi previsti, da un operatore economico operante sul libero mercato.

Il Dirigente

Ing. Ernesto Bernardini



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**

**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

**SITUAZIONE GESTIONALE**  
**SERVIZI PUBBLICI LOCALI**  
**DI RILEVANZA ECONOMICA**

**Servizio di gestione dei parcheggi e delle soste a pagamento nel**  
**Comune di Barletta.**

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

**RICOGNIZIONE PERIODICA A DICEMBRE 2023**



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

## **1. CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono “servizi di interesse economico generale di livello locale” o “servizi pubblici locali di rilevanza economica”, *«i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale».*

Ai fini della verifica periodica della situazione gestionale del servizio pubblico locale prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, occorre definire adeguatamente il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente locale ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

### A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Di seguito si indica la natura e tipologia del servizio pubblico locale, fornendo altresì una sintetica descrizione delle caratteristiche tecniche ed economiche che lo caratterizzano rispetto alla comunità e territorio serviti.

Il Comune di Barletta ha avviato una politica di regolamentazione della sosta su suolo pubblico tenendo conto che la tariffazione della sosta su strada è fondata sul postulato della necessità di una responsabilizzazione dei cittadini nell'uso degli spazi pubblici, in un contesto in cui gli stessi costituiscono una risorsa limitata. L'articolazione tariffaria approvata con Delibera di Giunta Comunale n. 24 del 26 febbraio 2023 prevede un'unica tariffa oraria applicata indistintamente a tutte le aree oggetto di sosta a pagamento. Sono previste, altresì, differenti tariffazioni



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

relativamente agli abbonamenti mensili tra la Zona Centro e Zona Litoranee, ed una ulteriore tariffazione per fasce orarie giornaliere nella sola zona delle Litoranee. Il servizio di gestione dei parcheggi e delle soste a pagamento ha come oggetto sostanzialmente le seguenti attività:

1. Emissione dei titoli autorizzativi alla sosta, così come stabiliti dall'Amministrazione Comunale, di tipo materializzato (grattini, grattoni, tiket parcometri), o dematerializzato (uso di App dedicate);
2. Controllo a mezzo idoneo personale, dotato di qualifica di ausiliario addetto al controllo, delle aree adibite a sosta di cui agli atti allegati al disciplinare tecnico;
3. La manutenzione della segnaletica verticale ed orizzontale delle aree adibite alla sosta a pagamento;
4. Installazione e gestione di parcometri adibiti all'emissione dei ticket autorizzativi alla sosta;
5. Implementazione dei servizi alla sosta con individuazione delle più adeguate App presenti sul mercato;
6. Implementazione del controllo dei veicoli autorizzati alla sosta dall'Amministrazione Comunale in tariffe agevolate;

#### B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Attualmente la gestione del “Servizio di gestione dei parcheggi e delle soste a pagamento nel Comune di Barletta” è regolata dal CONTRATTO QUADRO REP. N. 632 del 26 giugno 2023, con l'affidamento in house alla BAR.S.A. S.p.A., per il periodo di cinque anni dal 1 luglio 2023 al 30 giugno 2028, dei servizi di manutenzione del Verde attrezzato, degli Immobili, degli Impianti di Pubblica Illuminazione e Semafori, delle Strade e Marciapiedi, della Segnaletica stradale (orizzontale e verticale), della movimentazione delle transenne, della pulizia immobili e bagni pubblici, del portierato e custodia, della gestione dell'archivio



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

comunale, del servizio della sosta a pagamento, del servizio di supporto tributi minori, il servizio di manutenzione dello stadio comunale e del servizio demolizioni immobili comunali, il servizio di gestione del canile comunale.

La Società, ad esclusivo e totale capitale pubblico è finalizzata prevalentemente, e compatibilmente con le direttive e le norme tempo per tempo vigenti, alla gestione dei servizi di interesse generale e/o di interesse economico generale, ivi compresi i servizi strumentali. In particolare, la Società multiservizi effettua, in house, per il Comune di Barletta, oltre che le succitate attività, anche i servizi di igiene ambientale, il servizio di verifica e ispezione degli impianti di climatizzazione estiva ed invernale, ai sensi del D.P.R. n.74/13 e della Legge Regionale n.36/2016, ricadenti nel territorio di competenza del Comune di Barletta, ed i servizi cimiteriali e delle lampade votive.

L'affidamento del servizio in oggetto alla Bar.S.A. S.p.A ed il mancato ricorso al mercato finalizzato alla ricerca di un nuovo operatore economico con ordinarie procedure di affidamento trova motivazione:

- nel fatto che la stessa società ha maturato una pluriennale esperienza nello svolgimento del servizio di gestione delle soste a pagamento a partire già dal 1/1/2002, e tale evidenza semplifica e ottimizza i tempi di esecuzione delle attività con un notevole risparmio in termini di efficienza generale del servizio.
- Il personale impiegato per lo svolgimento del servizio di vigilanza e controllo è munito di apposito titolo di ausiliario del traffico rilasciato dal Sindaco di Barletta per l'abilitazione all'attività sanzionatoria.
- La possibilità della Amministrazione Comunale di poter esercitare un controllo sul budget fissato, nonché la possibilità per la stessa di svolgere un controllo gestionale nell'esecuzione del servizio (controllo analogo) attraverso l'ufficio partecipate.

L'affidamento in house a Bar.S.A. S.p.A rispecchia i canoni e i principi di gestione, sia tecnica che economica, già oggetto di attenta e puntuale valutazione fatta da apposito gruppo di lavoro per la verifica della congruità in occasione



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

dell'affidamento. In tale occasione tale predetto gruppo di lavoro ha minuziosamente esaminato tutte le voci di costo del servizio rapportandolo agli incassi presunti, determinando un sistema di individuazione dell'aggio particolarmente vantaggioso per il comune, sistema riproposto nell'offerta economica che è presa in esame nella presente relazione.

Inoltre, l'attuale gestore, che esercita il servizio dal 1/1/2002, ha creato un'efficiente organizzazione e maturato il know-how necessario all'espletamento di tale servizio, che peraltro comporta notevoli volumi di investimenti. Il ricorso al mercato potrebbe, quindi, oltre che richiedere investimenti da porre a carico dell'Amministrazione Comunale, comportare la perdita del controllo sul valore dell'asset, pregiudicando il principio del buon andamento della pubblica amministrazione e della corretta utilizzazione delle risorse pubbliche, sancito dall'articolo 97 della Costituzione.

Le condizioni contrattuali del servizio possono essere così riassunte:

- quota compartecipazione Comune di Barletta fino alla concorrenza di incassi annui di euro 780.000,00 annui, pari al 26%; quota aggio Bar.S.A. pari al 74 degli incassi;
- quota compartecipazione Comune di Barletta per incassi oltre i 780.000,00 euro annui, pari all'85%; quota aggio Bar.S.A. 15% adeguata a riconoscere le spese generali di gestione e le spese variabili dovute all'incremento delle funzioni di gestione, monitoraggio e controllo.

L'Affidamento alla Società Bar.S.A. S.p.A, in house, permette di realizzare importanti investimenti infrastrutturali, i quali non potrebbero essere realizzati, nei volumi previsti, da un operatore economico operante sul libero mercato. L'affidamento alla Società Bar.S.A. S.p.A, partecipata al 100% dal Comune di Barletta, ha lo scopo di migliorare le aree Parcheggio esistenti e di crearne di nuove. Infatti, la Società si assumerà l'impegno di realizzare un piano di investimenti nel periodo 2023/2028 pari a 276.075 euro.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

Tali investimenti prevedono l'acquisto e l'aggiornamento degli impianti di esazione della sosta con l'applicazione delle più moderne tecnologie. La Società si farà carico della manutenzione ordinaria e straordinaria, in tutte le aree di sosta a pagamento, della segnaletica orizzontale e verticale con una cadenza semestrale.

**C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO**

In attuazione di quanto previsto dall'art. 147 quater, comma 1, Tuel, Il monitoraggio – controllo della gestione ed erogazione del servizio e relative modalità è demandato ad un ufficio Comunale istituito all'interno del Settore Programmazione Economica e Finanziaria, l'Ufficio Partecipate, preposto a coordinare l'attuazione del Controllo Analogo delle Società Partecipate. L'Ufficio Partecipate è composto dal Dirigente dei Servizi Finanziari, e suo Delegato, dal Collegio dei Revisori e dai Dirigenti responsabili, e loro delegati, delle aree di attività nelle quali ricadono i servizi gestiti ed erogati dalla Società. Tale Ufficio esercita il controllo secondo il Regolamento sulle modalità di esercizio del "Controllo Analogo" sulle Società Partecipate del Comune di Barletta di cui l'ente si è dotato che disciplina le attività di indirizzo, vigilanza e controllo esercitate dal Comune di Barletta nei confronti delle proprie Società Partecipate non quotate e a capitale interamente pubblico (modello di gestione *in house providing*), in base a quanto disposto dall'art. 147 quater, D.lgs. n. 267/2000 (Tuel) e secondo quanto disposto dalla normativa nazionale, dall'ordinamento comunitario e dalla giurisprudenza della Corte di Giustizia Europea. Attraverso il regolamento il Comune intende attuare una più efficace azione di indirizzo e controllo nelle Società cui partecipa, definendo le regole del Controllo Analogo intendendosi per tale una attività di vigilanza e controllo analoga a quella svolta istituzionalmente dall'Ente riguardo alle attività dei propri uffici.

Per l'applicazione del Controllo Analogo:

- a. lo Statuto delle Società non deve consentire l'ingresso nel capitale sociale di soggetti privati;
- b. le decisioni più importanti devono essere sottoposte all'esame preventivo



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

del Comune di Barletta;

- c. il Comune di Barletta ha il dovere di assegnare gli obiettivi strategici alle Società Partecipate, con il conseguente obbligo di monitorarle al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi e le eventuali azioni correttive.

Il Comune di Barletta esercita il Controllo Analogico sulle proprie Società Partecipate e, in particolare, per tutti gli atti di gestione straordinaria, assume un potere di direzione, coordinamento e supervisione delle attività societarie.

Il Controllo Analogico si esercita, in via generale, in tre distinte fasi:

- a. Controllo ex-ante – indirizzo dell'Amministrazione;
- b. Controllo contestuale – monitoraggio;
- c. Controllo ex-post – verifica.

Le modalità del Controllo Analogico vengono effettuate nel rispetto delle attribuzioni e competenze stabilite dagli articoli 42, 48 e 50, Tuel, e dagli Statuti delle Società. Gli Organi amministrativi delle Società Partecipate, al fine di garantire che l'attività di queste ultime si sviluppi in maniera armonica e coordinata con l'azione amministrativa del Comune, sono tenuti a:

- a. conformarsi agli indirizzi strategici impartiti dagli Organi di Governo Comunali;
- b. uniformare la propria condotta alle direttive di coordinamento gestionale ed ai rilievi formulati dall'Ufficio preposto ai controlli, assicurando la tempestiva adozione delle misure correttive indicate dal Comune, in riferimento a possibili squilibri economico-finanziari, al rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica e per garantire la regolarità, l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei servizi gestiti.

Il Controllo Analogico si articola in quattro tipologie:

- a. Controllo societario;
- b. Controllo economico, finanziario e patrimoniale;
- c. Controllo di efficienza/efficacia sulla qualità dei servizi erogati;
- d. Controllo sulla gestione.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

Le diverse tipologie del Controllo Analogico si esercitano attraverso gli Organi del Comune di Barletta e la struttura appositamente istituita all'interno dell'Ente, ai sensi dell'art. 147 quater, comma 1, Tuel, che ne sono responsabili.

Per l'attuazione del Controllo Analogico, e per ciascuna delle singole fasi di cui all'art. 2, comma 2, del presente Regolamento, le Società trasmettono alla struttura preposta al controllo tutta la documentazione utile alle finalità di cui al presente Regolamento.

In particolare, il controllo sull'efficienza ed efficacia teso a misurare la qualità dei servizi erogati, viene effettuato nelle diverse fasi del Controllo Analogico.

1. Nella fase preventiva il Controllo si esplica in sede di definizione dei Contratti di Servizio e l'analisi dei piani industriali;
2. Nella fase contestuale il monitoraggio viene effettuato attraverso l'analisi dei reclami e disservizi – a cadenza semestrale;
3. Nella fase a consuntivo il Controllo è effettuato attraverso:
  - a. l'analisi di customer satisfaction (soddisfazione utenti/clienti) – a cadenza almeno biennale;
  - b. l'analisi degli indicatori relativi ai servizi erogati in base ai Contratti di Servizio – a cadenza annuale.

## **2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO**

La Società Barletta Servizi Ambientali S.p.A, a partecipazione totalitaria pubblica è in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente configurandosi quale società in house ad ogni effetto di legge, essendo stato altresì approvato il Regolamento per l'esercizio del controllo analogo sulle Società partecipate del Comune di Barletta con Delibera di Consiglio Comunale n. 45 del 16/06/2015. La BARLETTA SERVIZI AMBIENTALI S.p.A. (in sigla Bar.S.A .S.p.A.) è stata costituita in data 31 luglio 2000 ed è sorta a seguito di deliberazione del Consiglio Comunale n° 58 del 28/07/2000. Dopo l'acquisizione nel 2014 della quota del socio di minoranza, l'intero pacchetto



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

azionario della Società è di proprietà del Comune di Barletta, socio unico e principale cliente della Società.

La Società, ad esclusivo e totale capitale pubblico è finalizzata prevalentemente, e compatibilmente con le direttive e le norme tempo per tempo vigenti, alla gestione dei servizi di interesse generale e/o di interesse economico generale, ivi compresi i servizi strumentali. In particolare, la Società multiservizi effettua, *in house*, per il Comune di Barletta, le seguenti attività: servizi di igiene ambientale, servizi di manutenzione del Verde attrezzato, degli Immobili, degli Impianti di Pubblica Illuminazione e Semafori, delle Strade e Marciapiedi, della Segnaletica stradale (orizzontale e verticale), della movimentazione delle transenne, della pulizia immobili e bagni pubblici, del portierato e custodia, della gestione dell'archivio comunale, del servizio della sosta a pagamento, del servizio di supporto tributi minori, il servizio di verifica e ispezione degli impianti di climatizzazione estiva ed invernale, ai sensi del D.P.R. n.74/13 e della Legge Regionale n.36/2016, ricadenti nel territorio di competenza del Comune di Barletta, il servizio di manutenzione dello stadio comunale e del servizio demolizioni immobili comunali, il servizio di gestione del canile comunale ed i servizi cimiteriali e delle lampade votive.

LA COMPAGINE SOCIALE.

L'assetto proprietario della Società alla data odierna è il seguente:

Unico Azionista: Comune di Barletta, titolare di n. 414.000 (quattrocentoquattordicimila) azioni pari a nominali Euro 1.366.200,00 (unmilionetrecentosessantaseimiladuecentovirgolazerozero) per una percentuale di partecipazione al capitale sociale pari al 100%.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

**ORGANI SOCIALI**

**ORGANO AMMINISTRATIVO**

L'organo amministrativo è costituito da un **Consiglio di Amministrazione**, nominato con delibera assembleare in data 28 marzo 2023, e rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio chiuso al 31 dicembre 2025:

- Dott. Alfonso Maria Mangione, Presidente.
- Avv. Michele Presicci, Vicepresidente;
- Avv. Alessia De Finis, Consigliere.

**ORGANO DI CONTROLLO – REVISORE.**

L'organo di controllo è costituito da un collegio sindacale nominato con delibera assembleare in data 6 luglio 2021, rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio chiuso al 31 dicembre 2023:

- |                                |                                   |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| • dott. Salvatore Dilillo      | Presidente del Collegio Sindacale |
| • dott. Sabino Martire         | Sindaco effettivo                 |
| • dott.ssa Serafina Marzocca   | Sindaco effettivo                 |
| • dott.ssa Michelina Terrone   | Sindaco supplente                 |
| • dott. Michelangelo Lattanzio | Sindaco supplente                 |

Revisore contabile, nominato con delibera assembleare in data 6 luglio 2021, rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio chiuso al 31 dicembre 2023

- dott. Lorenzo Chieppa

L'Organismo di Vigilanza del Modello Organizzativo, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01, nominato con delibera del Consiglio di Amministrazione numero 3 del 22 maggio 2023, in carica sino al 31 maggio 2024:

- dott. Giuseppe Rizzi, Presidente;
- avv. Agata Rosa Oliva, Componente;
- avv. Enrico Alvisi, Componente.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

Il Responsabile della Prevenzione e Corruzione della Trasparenza (RPCT), nominato con delibera del Collegio Sindacale numero 26 del 30 dicembre 2022, in carica sino al 31 dicembre 2023:

- dott. Alessandro Ricchiuti.

I benefici per la collettività, attraverso il ricorso ad un affidamento in house, derivano dagli investimenti effettuati dal gestore, con nuovi stalli di sosta in diverse zone cittadine, anche con differenziazione delle tariffe. Inoltre, è possibile sottoscrivere, abbonamenti a tariffa diversificata.

Le ricadute positive dell'affidamento in house della gestione delle aree di sosta sono da ricercarsi:

1. Nella gestione ordinata della sosta e del parcheggio nelle aree pubbliche appositamente individuate;
2. Nella gestione ordinata e nella vigilanza sul rispetto delle norme prescritte dal Codice della Strada anche nelle aree Z.T.L.;
3. Nel contrasto all'attività dei parcheggiatori abusivi, fenomeno che provoca significative ricadute in termini di sicurezza della collettività, oltre a ledere l'immagine e il decoro della Città;
4. Nell'esercizio delle funzioni di prevenzione e accertamento delle infrazioni riguardanti la sosta tariffata, tramite il personale con funzioni di "Ausiliario del traffico", il quale svolge le funzioni di accertamento delle violazioni di cui all'articolo 12-*bis* del Codice della Strada.

Come sopra riportato con riferimento al contratto attualmente in vigore, appare evidente che quelle oggetto della presente relazione sono alcune delle attività che la Bar.S.A. S.p.A. esercita attualmente in favore del Comune di Barletta, consolidando ormai il sinergico rapporto tra le due parti che ha portato anche alla notevole crescita dei benefici a favore della collettività.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

### **3. ANDAMENTO ECONOMICO**

La gestione delle soste e parcheggi pubblici nella Città di Barletta da parte della Società Bar.S.A. S.p.A. risponde alla duplice esigenza di consentire al civico ente di mantenere in capo a sé la potestà di variare i livelli tariffari e di imporli al gestore e al tempo stesso renderli sostenibili per l'intera collettività.

Sulla base della offerta economica presentata dalla Bar.S.A. S.p.A con prot. N.24187 del 25/3/2023 (riprotocollato al n. 24338 del 27/3/2023) in linea tra l'altro con la gestione economica del contratto del 2019, appare possibile un ulteriore incremento degli incassi anche in relazione agli incrementi delle tariffe effettuato dalla Giunta Comunale con delibera n. 24 del 16 febbraio 2023.

Sempre in linea con le condizioni già concordate con il precedente vigente contratto, l'affidamento *in house* permette al Comune di Barletta il riconoscimento di una compartecipazione pari al 26% degli incassi fino al raggiungimento di un fatturato pari a 780.000,00 euro. Oltre tale importo di fatturato (780.000,00) al Comune di Barletta viene riconosciuta una compartecipazione pari all'85% degli incassi, mentre alla Bar.S.A S.p.A viene riconosciuta la quota del 15% degli incassi adeguata a riconoscere le spese generali di gestione e le spese variabili dovute all'incremento delle funzioni di gestione, monitoraggio e controllo. Tale sistema di determinazione del corrispettivo, consente infatti all'Ente di incassare la gran parte dei maggiori incassi conseguenti ad un aumento delle tariffe ed il raggiungimento dell'equilibrio economico-finanziario del servizio. Tali cospicui introiti permetteranno alla stessa Amministrazione Comunale di finanziare gli investimenti incrementando la qualità del servizio.

Di fatto l'affidamento *in house* consente di non tendere esclusivamente alla massimizzazione del profitto, come nel caso di affidamento ad aziende private, ma a una pluralità di scopi, come ad esempio il potenziamento della qualità del servizio, attraverso la manutenzione delle aree di parcheggio esistenti e la creazione di nuove.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

L'affidamento a società a totale partecipazione pubblica consente di esercitare un controllo analogo congiunto sulla gestione della stessa e di entrare inoltre nei processi decisionali attraverso appositi atti di indirizzo, i quali consentono la possibilità di condivisione di un *business plan* indirizzato a una pianificazione corretta degli investimenti attraverso una sana e corretta gestione delle risorse. Occorre garantire anche la piena tutela occupazionale dei dipendenti dall'attuale Società, nell'ottica della continuità lavorativa e del mantenimento dei livelli occupazionali. L'affidamento a un gestore privato comporterebbe una probabile riduzione delle tutele occupazionali e, nell'ottica delle logiche del mercato, potrebbero portare a possibili licenziamenti collettivi. Non da ultimo, occorre garantire anche la conservazione del *know-how soggettivo* maturato dal personale dell'attuale gestore, connotato dalle forti competenze professionali acquisite grazie all'impegno dello stesso, incentivato anche da attività di formazione messe in atto in sinergia con il Comando di Polizia Locale del Comune di Barletta.

	ANNO	2017	2018	2019	2020	2021	2022	DELTA 2022 SU 2017
<b>TOTALE INCASSI</b>		<b>790.343</b>	<b>831.495</b>	<b>883.208</b>	<b>703.426</b>	<b>822.422</b>	<b>854.332</b>	<b>63.989</b>
<b>ROYALTIES A FAVORE COMUNE</b>		<b>229.292</b>	<b>265.971</b>	<b>308.227</b>	<b>182.891</b>	<b>265.576</b>	<b>283.682</b>	<b>54.390</b>
<b>COMPARTICIPAZIONE BARSA</b>		<b>561.051</b>	<b>565.524</b>	<b>574.981</b>	<b>520.535</b>	<b>556.846</b>	<b>570.650</b>	<b>9.599</b>

Come è possibile evincere dal prospetto sopra riportato, Bar.S.A. S.p.A ha sistematicamente (ad eccezione del 2020 con trend negli anni seguenti che non fa



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

testo per la epidemia Covid) incrementato gli introiti con relativo aumento della quota versata al comune quale aggio.

Il personale attualmente impiegato da Bar.S.A. S.p.A per il servizio oggetto della presente relazione è pari a n. 8 unità full time a tempo indeterminato.

Infine, va sottolineato che Bar.S.A. S.p.A nel corso della gestione del servizio in oggetto ha introdotto notevoli innovazioni nella gestione della tariffazione della sosta, con una forte spinta verso la tariffazione elettronica e la dematerializzazione dei titoli di sosta, contrattualizzando, per il pagamento, l'utilizzo di piattaforma digitale EasyPark azionabile con smartphone,

L'Azienda ha inoltre implementato un sistema di controllo del pagamento della tariffa attraverso l'utilizzo di terminali elettronici affidati agli Ausiliari della sosta, abilitati a verificare l'effettivo pagamento su tutti gli applicativi per smartphone attivati e di trasferire in tempo reale presso il data base gestito dalla azienda e dal Comando di Polizia Locale per tutti gli avvisi di accertamento emessi dagli Ausiliari della sosta.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

#### **4. QUALITÀ DEL SERVIZIO E OBBLIGHI CONTRATTUALI**

Con la carta dei servizi parte integrante del contratto con la Società in house, si introduce il concetto di “LIVELLO MINIMO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO” cui il cittadino ha diritto.

La qualità del servizio è intesa come concetto multidimensionale.

La qualità è infatti al contempo:

1. La qualità percepita dal cittadino (rilevabile tramite indagini di customer satisfaction);
2. La qualità effettiva del servizio.

Il concetto stesso di “società dei servizi” ha diffuso una percezione semplificata del servizio, inteso come strumento utile per una determinata finalità; di conseguenza si è portati a riconoscere ai servizi un valore economico unicamente in funzione dello scopo cui sono preposti. Questa visione ha, in un certo senso, appiattito la considerazione del reale valore dei servizi. In realtà il servizio, che certamente ha un valore in sé (per le aziende rappresenta una voce di costo), possiede un valore decisamente maggiore se considerato all'interno di un processo dal quale dipendono altre attività, regolate a loro volta da una sottostruttura.

Questa sottostruttura è rappresentata dalle funzioni di gestione e coordinamento. Particolare rilevanza viene attribuita alla fase di audit, che Bar.S.A. S.p.A. deve effettuare per determinare le proprie necessità; questa attività consiste nella individuazione, analisi e perimetrazione dei problemi e nell'individuazione delle possibili strategie (organizzative, contrattuali, economiche e tecnologiche) per ottenere miglioramenti/adequamenti delle proprie capacità e metodologie di gestione del servizio. Attraverso schede specifiche, verranno descritti i criteri con cui è possibile ricostruire e attribuire il valore del servizio in sé, in relazione alla sua genesi, struttura e funzione. Risulta, infatti, fondamentale conoscere gli obiettivi, i valori tecnico-economici di cui si compone il servizio per apprezzarne la reale complessità di struttura.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

La Carta dei Servizi intende promuovere un'adeguata informazione in un'ottica di trasparenza e garanzia dei diritti al fine di rafforzare il rapporto con gli utenti. Si precisa che per la particolarità del servizio ed essendo lo stesso rivolto al committente, la valutazione della rispondenza non potrà essere rilevata dall'utente che non ha nessun interesse alla valutazione dello stesso.

In virtù del contratto generale di servizio, Bar.S.A. S.p.A. provvede allo svolgimento delle attività e degli adempimenti connessi al servizio di sosta a pagamento.

Attraverso la Carta dei Servizi, Bar.S.A. S.p.A. individua, per il servizio di sosta a pagamento, gli standard qualitativi che si impegna a rispettare, illustrando al contempo le verifiche effettuate per confrontare i livelli di qualità raggiunti con quelli dell'anno precedente. La "Carta dei Servizi" fornisce tutte le informazioni necessarie per mettere l'Utente/Committente in condizione di utilizzare al meglio il servizio. La comunicazione, la trasparenza dei metodi e la misurabilità degli indicatori permetteranno di valutare il servizio offerto. I suggerimenti ed eventuali reclami saranno fondamentali per migliorare ancora di più la qualità dei servizi e superare le criticità che si incontreranno. Per raggiungere gli obiettivi e rispettare i valori di qualità, il contributo degli utenti è quindi indispensabile

I principi a cui si ispira la Carta dei servizi e in base ai quali Bar.S.A. S.p.A. si impegna ad erogare i propri servizi sono:

1. Uguaglianza e imparzialità;
2. Continuità e regolarità;
3. Partecipazione e trasparenza;
4. Efficacia ed efficienza;
5. Cortesia e disponibilità
6. Tutela ambientale
7. Privacy

Il servizio di Bar.S.A. S.p.A. deve essere erogato con imparzialità a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione. Bar.S.A. S.p.A. si impegna a fornire prestazioni adeguate in modo da prevenire ed eliminare disuguaglianze per ogni categoria o fascia di utenza, a parità di condizioni e trattamenti.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

Bar.S.A. S.p.A. si impegna ad erogare il proprio servizio con una regolarità costante, senza alcuna interruzione, in conformità alle vigenti disposizioni legislative e amministrative e agli accordi contrattuali. In caso di funzionamento irregolare o in presenza di emergenze particolari, Bar.S.A. S.p.A. provvederà ad avvertire tempestivamente gli utenti delle misure adottate per ridurre il disagio e ripristinare, nel minor tempo possibile, il servizio.

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a garantire all'utente la più completa informazione sulle attività dell'azienda e sulle modalità di erogazione dei servizi. L'utente ha il diritto di conoscere tutte le informazioni sull'erogazione del servizio e sul contratto sottoscritto con l'Amministrazione comunale, secondo la legislazione vigente.

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a rispettare i parametri e le modalità di erogazione del servizio, come definiti nel seguito della presente Carta dei Servizi. Nel rispetto della normativa vigente Bar.S.A. S.p.A. si impegna ad adottare processi e metodi di lavoro idonei al raggiungimento degli obiettivi.

Bar.S.A. S.p.A. si impegna a far sì che il proprio comportamento sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio. Gli operatori saranno soggetti ad azioni formative tese ad accrescere la loro professionalità, competenza e conoscenza delle norme

#### **GESTIONE DEL SERVIZIO SUL TERRITORIO**

1. Controllo a mezzo idoneo personale delle aree adibite a sosta a pagamento regolata tramite parcometri per un totale di ca. 1200 stalli;
2. Emissione di titoli autorizzativi alla sosta - "grattini" da 30 (trenta) minuti, 1 (uno) ora e/o abbonamenti mensili (30 giorni) validi per la sola fascia mattutina/pomeridiana o per l'intera giornata;
3. Installazione e gestione di parcometri adibiti all'emissione dei ticket autorizzativi alla sosta;
4. Manutenzione della segnaletica verticale ed orizzontale delle aree adibite a sosta a pagamento;



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

5. Gestione segnalazione guasti funzionamento parcometri.

**PARCHEGGI A RASO SU STRADA**

I parcheggi a raso su strada sono individuati dalla specifica segnaletica orizzontale di colore blu e da apposita segnaletica verticale come previsto dal Codice della Strada. Il sistema tariffario della sosta a raso nel centro urbano (Zona A) e sulle litoranee del Comune di Barletta (Zona B) si articola in base alle deliberazioni della Giunta Comunale e da ordinanze dirigenziali.

**PAGAMENTO DELLA SOSTA A RASO STRADA**

I cittadini che intendono parcheggiare nelle zone blu a pagamento possono provvedere al pagamento delle tariffe secondo le seguenti modalità: • in contanti al parcometro: inserendo monete accettate nei parcometri fino alla cifra voluta; il parcometro rilascia il ticket da esporre bene in vista dietro il parabrezza; • presso rivendite di titoli di sosta (grattini) • abbonamenti mensili “grattoni” in vendita presso gli uffici comunali “URP” in C.so Vitt. Emanuele. • Attraverso app dedicate (Easy park- Drop Ticket) Le tariffe e gli orari di pagamento della sosta sono indicati sulla segnaletica stradale verticale apposta nelle aree a pagamento. UFFICIO PER IL RILASCIO DI ABBONAMENTI MENSILI “GRATTONI”: Barsa Spa c/o URP Palazzo di Città C.so Vitt. Emanuele Nei gg. di Lunedì – Mercoledì e Venerdì dalle ore 15:30 alle ore 18:45 Carta dei servizi Sosta a pagamento Anno 2023 pag. 7 Chi sottoscrive un abbonamento riceve come supporto un tagliando indicante i dati del veicolo, la data di emissione e la scadenza da esporre sul cruscotto del mezzo. Per le segnalazioni di guasti e/o malfunzionamenti dei parcometri è necessario inviare, al numero whatsapp indicato sul parcometro, la foto che inquadra il guasto e il numero del parcometro identificativo di riferimento

**STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI QUALITATIVI DEL SERVIZIO**

Per garantire una buona erogazione del servizio sono stati individuati alcuni “standard” che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine standard si intende il livello di qualità minimo che Bar.S.A S.p.A. garantisce. Nell’usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati. Barsa Spa cura ed è responsabile del servizio della Sosta a pagamento e dei parcometri. Per ogni contestazione riferita a tali aspetti, le richieste vanno inoltrate direttamente all'azienda. Il numero medio dei parcometri installati è pari almeno a uno ogni 30 posti auto. La funzionalità dei parcometri è controllata quotidianamente dal personale Barsa e sarà monitorata e registrata quotidianamente con l'indicazione della tipologia e della durata del fuori servizio. Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità del servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard.

**TABELLA STANDARD DI QUALITÀ – SERVIZIO**

<b>Attività</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard minimi</b>
<b>Segnaletica in buono stato di manutenzione</b>	Tempi di ripristino della segnaletica	8 ore lavorative (fatti salvi eventuali tempi di fornitura di nuova segnaletica)
<b>Efficienza dei parcometri</b>	Report con tempi di ripristino	6 ore lavorative
<b>Riconoscibilità del Personale</b>	Abbigliamento	Garantire il 98% dei turni di servizio indossando la divisa in dotazione
<b>Comportamento</b>	Comportamento	L'addetto al servizio deve avere un comportamento irreprensibile educato e corretto nei confronti dell'utenza

**TABELLA STANDARD DI QUALITÀ – RELAZIONE CON L'UTENZA**

<b>Attività</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard minimi</b>	<b>Note</b>	<b>Tipo</b>
<b>Segnalazioni/reclami scritti</b>	Tempo massimo di risposta motivata in 30 minuti	Standard massimo 30 giorni	-	generale
<b>Guasti</b>	Tempo massimo di risposta in 30 minuti	Standard massimo 1 giorno	Numero whatsapp indicato sul parcometro	
<b>Relazione con l'utenza</b>	Orari di apertura al pubblico degli sportelli presso URP	Rispetto dell'orario di apertura degli uffici (con un ritardo di 5 minuti) per un numero di volte	Dal lunedì/mercoledì/venerdì dalle ore 15:30 alle ore 18:45	generale



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

---

	superiore al 95% totale annuo delle aperture			
Orari di sportello telefonico di Bar.S.A. S.p.A.	Rispetto dell'orario di apertura dell'ufficio (con un ritardo di 5 minuti) per un numero di volte superiore al 95% totale annuo delle aperture	Numero verde 800 330 433 dalle ore 8:00 alle ore 12:00	generale	

---

Gli standard di qualità del Servizio di Sosta a pagamento sono di carattere "generale", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente nel corso del tempo. In caso di disservizio e mancato rispetto di quanto pattuito l'Utente può far valere i propri diritti attraverso lo strumento del reclamo.

#### MONITORAGGIO DEI SERVIZI

Al fine di verificare il rispetto delle performance previste, Bar.S.A. S.p.A. effettuerà periodicamente delle rilevazioni di Customer Satisfaction, finalizzate a rilevare il livello del servizio utilizzando come parametri gli indicatori di qualità riportati nella scheda allegata

Le rilevazioni periodiche, oltre che a valutare il servizio già svolto, consentiranno di ottenere opportune indicazioni e spunti utili per consentire un continuo miglioramento della qualità del servizio erogato, consentendo eventualmente anche dei risparmi di carattere economico.

#### INDAGINI DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il grado di soddisfazione del cliente viene rilevato attraverso apposite indagini di Customer Satisfaction svolte da Bar.S.A S.p.A. e rivolte agli utenti. La periodicità, almeno annuale, delle rilevazioni consente di confrontare l'andamento nel tempo e di adottare le opportune azioni di miglioramento. Per valutare la percezione dell'utente circa la qualità del servizio fornito è stato predisposto un questionario, somministrato ai fruitori del servizio. Accertamenti indiretti del grado di



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

soddisfazione del cliente/utente sono possibili tramite l'analisi dei reclami e delle segnalazioni. Le segnalazioni saranno considerate utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

#### RAPPORTI CON I CITTADINI

Bar.S.A. S.p.A. d'intesa garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti nell'utilizzazione del servizio erogato, in maniera non conforme a quanto previsto dagli standards. Le segnalazioni saranno considerate utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato. L'utente potrà presentare reclamo attraverso le seguenti modalità: - telefonando al Call Center di Bar.S.A. S.p.A. al numero verde 800.330.433 dalle ore 8.00 alle 12.00 (dal Lunedì al Sabato); - rivolgendosi all'URP del Comune di Barletta; - inviando email a [custemercare@barsa.it](mailto:custemercare@barsa.it) o a [info@barsa.it](mailto:info@barsa.it); - segnalare guasti al numero whatsapp indicato sul parcometro Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

1. la qualità del servizio reso;
2. il mancato rispetto degli standard di qualità;
3. il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio).

L'utente, che presenti un reclamo per iscritto, ha diritto in ogni caso a ricevere motivate risposte, per iscritto entro 30 giorni decorrenti dalla data di protocollo di Bar.S.A. S.p.A. Qualora l'accertamento dei fatti che sottendono al reclamo/segnalazione comporti la necessità di sopralluoghi, approfondimenti tecnici, coinvolgimento di soggetti terzi, o altre verifiche complesse, l'utente viene informato, entro lo standard stabilito, circa le necessarie attività di approfondimento in corso e gli viene comunicato il tempo presunto di risposta al reclamo.

A tutte le pratiche ricevute vengono applicate le seguenti regole di gestione: - in caso di reclamo per iscritto viene inviata al cittadino risposta scritta (lettera o email); - reclami e segnalazioni presentati allo sportello URP o telefonicamente vengono



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

registrati e archiviati secondo una procedura certificata, ad essi si dà seguito con verifiche o interventi. Tale procedura permette a Bar.S.A. S.p.A. di monitorare l'erogazione del servizio e migliorare il proprio processo di ascolto all'utenza; - salvo contesti eccezionali, reclami e segnalazioni anonime non vengono prese in considerazione. Il trattamento dei dati personali si intende riservato solo all'utilizzo interno, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di privacy. Bar.S.A. S.p.A. si impegna a promuovere la risoluzione non giurisdizionale di eventuali controversie sorte con l'utenza in via amichevole e/o conciliativa nei termini di 30 giorni successivi alla richiesta, come previsto dalla normativa vigente.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

## **5. CONSIDERAZIONI FINALI**

In relazione alla dettagliata ed organica esposizione che precede si ritiene sussistere la permanenza delle motivazioni di compatibilità della gestione del servizio **di gestione dei parcheggi e delle soste a pagamento nel territorio di propria competenza IN ESCLUSIVA** alla Società Bar.S.A. S.p.A con i principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa.

Tale servizio sconta altresì un non adeguato e pienamente efficiente servizio di Trasporto Pubblico Locale, oggetto di continui rinnovi del relativo contratto ed oggetto anche di molteplici vertenze tra dipendenti e dirigenza della società che ha in gestione tale servizio.

Diventa pertanto strategico per tutto il sistema di mobilità cittadina poter contare sulla continua disponibilità di parcheggi nelle zone nevralgiche della città, e la rotazione delle soste costituisce elemento essenziale per limitare la circolazione superflua quale è certamente quella dei mezzi alla ricerca di parcheggio.

In tal senso va letto il recente provvedimento adottato dalla Giunta Comunale, vale a dire la Deliberazione n. 291 del 29/11/2023, avente ad oggetto “ *Regolamentazione dei veicoli ibridi ed elettrici nelle aree di sosta a pagamento gestite dalla BAR.S.A. S.p.A.*” Con tale atto la Giunta Comunale ha stabilito sostanzialmente di far cessare a partire dal 30/11/2023 il rinnovo della gratuità della sosta sulle aree a pagamento per i mezzi a propulsione ibrida, prevedendo comunque la naturale scadenza annuale dei permessi già rilasciati.

Pertanto, nel corso del 2024 si avrà la costante diminuzione delle auto ibride autorizzate al parcheggio gratuito in relazione alla naturale scadenza dei permessi. Nel 2025 vi saranno permessi di tal genere unicamente in favore dei mezzi a propulsione esclusivamente elettrica. Tenendo conto che ad oggi il Comando di P.L. ha rilasciato circa 1000 (mille) autorizzazioni per mezzi ibridi, con un trend in costante crescita, è possibile prevedere un incremento degli introiti derivanti dal pagamento della sosta con evidenti conseguenze positive sugli equilibri di bilancio del nostro Comune, che, come ampiamente indicato nelle pagine che precedono, già oggi si assestano su un saldo pienamente positivo.



**CITTA' DI BARLETTA**  
**Città della Disfida**  
**Medaglia d'oro al merito civile e al valor militare**

Il Dirigente  
Dott. Savino Filannino



Firmato digitalmente da:  
**FILANNINO SAVINO**  
Firmato il 13/12/2023 12:36  
Seriale Certificato: 2074739  
Valido dal 11/01/2023 al 11/01/2026  
InfoCamere Qualified Electronic Signature CA

C\_A669 - C\_A669 - 1 - 2024-01-03 - 0000425



## **CITTÀ DI BARLETTA**

*Medaglia d'Oro al Valor Militare e al Merito Civile  
Città della Disfida*

**Area III- Settore Welfare ed altri Servizi alla Persona**

**OGGETTO: Art.30 D.Lgs. 201/2022. Relazione servizio di Ristorazione scolastica.**

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO:

SERVIZIO DI RISTORAZIONE COLLETTIVA (REFEZIONE SCOLASTICA E MENSA ANZIANI) DEL COMUNE DI BARLETTA A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE SVOLTO IN CONDIZIONI DI LAVORO DIGNITOSE LUNGO L'INTERA CATENA DI FORNITURA PER LA DURA DI CINQUE ANNI.

CIG: 89593376C7

MODALITA' DI GESTIONE

affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica

affidamento a società mista

affidamento a società in house

gestione in economia mediante aziende speciali di cui all'art. 114 TUEL

DITTA AGGIUDICATARIA

RTI VIVENDA SPA (mandataria) - Pastore Srl (mandante)

DATI ECONOMICI

Importo previsto per i cinque anni:

€ 4.577.570,82 IVA inclusa e spesa per oneri di sicurezza

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio di ristorazione scolastica è partito il 3 ottobre 2023 e si uniforma a criteri ispirati alla promozione ed alla tutela della salute, alla salvaguardia dell'ambiente, alla garanzia del diritto all'accesso ai servizi di ristorazione erogati dal Comune anche per utenti con particolari esigenze sanitarie ed etico- religiose, alla



## CITTÀ DI BARLETTA

*Medaglia d'Oro al Valor Militare e al Merito Civile  
Città della Disfida*

### **Area III- Settore Welfare ed altri Servizi alla Persona**

qualità e sicurezza igienica e nutrizionale degli alimenti, con l'obiettivo di promuovere comportamenti alimentari corretti, nella logica di un sistema di qualità sostenibile.

Il servizio di ristorazione collettiva (refezione scolastica e mensa Anziani) si caratterizza per essere *“a ridotto impatto ambientale”* e svolto in *“condizioni di lavoro dignitose lungo l'intera catena di fornitura”*, che il Comune di Barletta gestisce in modalità *“indiretta”* tramite un'impresa di ristorazione collettiva scolastica in possesso di idonei requisiti di qualificazione, individuata all'esito dell'espletamento di una procedura di gara ad evidenza pubblica in ambito CE.

Poiché il servizio di refezione scolastica assume un ruolo importante anche come momento educativo, volto a ridurre le disuguaglianze sociali, per l'adozione di comportamenti rispettosi della salute umana e di tutela dell'ambiente, sono state messe in campo azioni che, oltre a garantire la qualità igienico - nutrizionale degli alimenti, promuovono comportamenti alimentari corretti e perseguono obiettivi di tutela della salute collettiva e di salvaguardia dell'ambiente, tenendo conto delle Linee programmatiche dell'attuale amministrazione.

Diverse le novità del nuovo servizio a partire dal portale dedicato ai genitori su cui si accede con SPID, per gestire le iscrizioni, le presenze, le assenze e i pagamenti.

Inoltre il servizio di ristorazione si qualifica anche per le seguenti principali attività:

- a) Preparazione, confezionamento e veicolazione dei pasti esclusivamente con legume fresco-caldo, in cui la somministrazione avviene a distanza di pochi minuti dalla fine cottura/preparazione. La ditta nella preparazione dei pasti adotta i metodi di cottura degli alimenti più adeguati in relazione al risultato atteso, al fine di garantire la sicurezza d'uso degli alimenti, le caratteristiche organolettiche degli alimenti, la genuinità, la gradevolezza e la palatabilità dei piatti da somministrare in base ai menù giornalieri.

Il pasto preparato è distribuito entro un breve lasso di tempo., garantendo idonea temperatura sia per i piatti caldi (almeno + 60° C al cuore del prodotto) sia per i piatti freddi. I pasti sono preparati il giorno stesso della somministrazione agli utenti e non sono precotti.

- b) Al fine di ridurre al minimo i tempi di percorrenza e, di conseguenza, lo stazionamento dei pasti ed assicurare il mantenimento delle temperature e la conservazione dei requisiti qualitativi e sensoriali dei cibi, nonché, le qualità organolettiche, microbiologiche e nutrizionali degli alimenti e dei pasti, il tempo medio massimo di percorrenza stradale dall'uscita dei veicoli dalla cucina verso i terminali di consumo è stabilito in venti (20) minuti.
- c) E' prevista la consegna di stoviglie riutilizzabili (piatti, bicchieri, posate e quant'altro) e fornitura di idonee tovagliette e tovaglioli individuali in materiale monouso ecologico/biodegradabile e compostabile. La ditta provvede al termine del pasto al ritiro delle stoviglie sporche e al loro successivo lavaggio e sanificazione, nonché allo smaltimento delle tovagliette e dei tovaglioli ecologici/biodegradabili e compostabili usati, attenendosi al norme locali stabilite dal Comune di



## CITTÀ DI BARLETTA

*Medaglia d'Oro al Valor Militare e al Merito Civile  
Città della Disfida*

### **Area III- Settore Welfare ed altri Servizi alla Persona**

Barletta per la raccolta della frazione organica dei rifiuti. Per i pasti destinati, invece, ad utenti affetti da allergia o intolleranza alimentare, o malattie metaboliche e simili, la distribuzione deve essere fatta solo in modalità “*monoporzione*” nel rispetto di quanto indicato per la gestione delle diete speciali.

A proposito delle diete speciali il Comune di Barletta ha inteso “*accogliere*” senza alcuna forma di discriminazione tutti gli utenti e, in particolar modo, l’utenza avente bisogno di un “*pasto speciale*” per motivi medici (in presenza di intolleranze alimentari, allergie, malattie metaboliche ecc.), religiosi ed etici.

I menù e le relative tabelle dietetiche sono state proposte dalla stazione appaltante nel rispetto di quanto stabilito dalle Linee di Indirizzo regionali, e validate dal SIAN Servizio di Igiene degli Alimenti e Nutrizione della locale ASL BT.

In particolare l’attuale servizio di ristorazione tiene conto degli aspetti sociali, e delle Linee di Indirizzo regionali per le parti applicabili a ciascuna delle seguenti fattispecie:

- prodotti del mercato equo e solidale per alimenti non reperibili nel mercato locale
- prodotti alimentari provenienti da produzione biologica, preferibilmente locale, quindi a filiera corta.
- alimenti DOP, IGP, STG (Specialità Tradizionali Garantite) e con altre connotazioni locali
- prevalentemente alimenti a filiera corta, cioè prodotti che abbiano viaggiato poco e abbiano subito pochi passaggi dal campo alla tavola;
- prodotti ortofrutticoli freschi secondo stagionalità in stretta relazione e coerenza con i menù adottati e con il “*calendario di stagionalità*”.

Per le famiglie sono previste iniziative di educazione alimentare per stimolare e incoraggiare la buona nutrizione e la riduzione degli sprechi alimentari.

### **ONERI ECONOMICI PREVISTI PER LA CITTA’**

Il prezzo unitario per pasto offerto € 5,03 oltre iva al 4%

Alla RTI che gestisce il servizio è riconosciuto esclusivamente il pagamento dei pasti confermati il giorno stesso in cui ne è prevista la consegna nelle scuole, tramite apposita piattaforma dedicata. Infatti, il servizio di ristorazione scolastica viene pagato alle ditte in base alla domanda effettiva registrata, che varia giorno per giorno.

La media giornaliera dei pasti erogati per la refezione scolastica si attesta in n.1500 al giorno.

Il Comune contribuisce per il 66% della spesa totale, offrendo un sostegno concreto alle famiglie, in quanto prevede annualmente delle tariffe, in base al modello ISEE del nucleo familiare, che per l’anno in corso sono state definite dalla Deliberazione di Giunta Comunale n. 73 del 27.04.2023.



## CITTÀ DI BARLETTA

*Medaglia d'Oro al Valor Militare e al Merito Civile  
Città della Disfida*

### Area III- Settore Welfare ed altri Servizi alla Persona

Inoltre il Comune si accolla le spese per il personale docente e non docente presente al momento del pasto, di supporto ai bambini che usufruiscono del servizio.

#### ANALISI DEGLI OBBLIGHI PREVISTI A CARICO DEL SOGGETTO AFFIDATARIO E DEL RELATIVO RISPETTO

A seguito della conclusione della procedura è stato redatto un verbale di consegna del servizio e si è in attesa del contratto.

Come da Capitolato speciale d'appalto la ditta è tenuta a:

- preparare i pasti rivolti agli utenti delle scuole dell'obbligo statali (scuole primarie e scuole secondarie di primo grado) presso il centro di cottura di proprietà comunale,
- trasportare i pasti utilizzando contenitori idonei e mezzi di trasporto conformi alle norme che regolano la materia;
- provvedere alla consegna di tutto il materiale occorrente per il consumo dei pasti ;
- gestire i refettori di cui sono dotate le Scuole ed anche la pulizia e riassetto degli stessi;
- garantire un'efficace attività di comunicazione, educazione alimentare e promozione del servizio alle loro famiglie ed al personale scolastico;
- manutenzione ordinaria dei locali (centro cottura, refettori e locali annessi) e provvedere a proprie spese alla sostituzione ed installazione degli elettrodomestici e arredi presenti nei locali destinati al servizio di ristorazione qualora siano divenuti irreparabili oppure non siano più idonei, unitamente alla manutenzione ordinaria e straordinaria, anche al fine di garantirne l'efficienza e la conformità alle vigenti norme in materia di sicurezza;
- provvedere allo smaltimento corretto dei rifiuti.

Il RUP

La Dirigente Settore Welfare e altri servizi alla Persona

dott.ssa Marina Ruggiero

dott.ssa Rosa Di Palma



Firmato digitalmente da:  
**RUGGIERO MARINA**  
Firmato il 12/12/2023 19:12  
Seriale Certificato: 2079639  
Valido dal 12/01/2023 al 12/01/2026  
InfoCamere Qualified Electronic Signature CA



Firmato digitalmente da:  
**DI PALMA ROSA**  
Firmato il 12/12/2023 20:56  
Seriale Certificato: 2393176  
Valido dal 26/04/2023 al 26/04/2026  
InfoCamere Qualified Electronic Signature CA



# **COMUNE DI BARLETTA**

**- CITTA' DELLA DISFIDA -**

***Medaglia d'oro al Merito Civile e Medaglia d'oro al Valor Militare***

**SETTORE PUBBLICA ISTRUZIONE**

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

**COMUNE DI BARLETTA**

**SITUAZIONE GESTIONALE**

**SERVIZI PUBBLICI LOCALI**

**DI RILEVANZA ECONOMICA**

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

**RICOGNIZIONE PERIODICA AL 13.12.2023**

**SERVIZIO SPORT E TEMPO LIBERO**

**SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE**

  


**C\_A669 - C\_A669 - 1 - 2023-02-03 - 0098883**



# **COMUNE DI BARLETTA**

**- CITTA' DELLA DISFIDA -**

*Medaglia d'oro al Merito Civile e Medaglia d'oro al Valor Militare*

SETTORE PUBBLICA ISTRUZIONE

## **1. CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono "servizi di interesse economico generale di livello locale" o "servizi pubblici locali di rilevanza economica", «i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale». Ai fini della verifica periodica della situazione gestionale del servizio pubblico locale prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, occorre definire adeguatamente il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente locale ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

### **A/1. NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE – IMPIANTI SPORTIVI**

In riferimento agli impianti sportivi di proprietà comunale, si evidenzia che questa Amministrazione ha provveduto alla concessione, in gestione, delle seguenti strutture sportive:

1. Tensostruttura interna allo stadio comunale "Manzi – Chiapulin";
2. Tensostruttura via degli Ulivi – via dei Mandorli";
3. Area verde di via Romanelli – Barletta.

Le tre anzidette strutture sono state affidate, nell'anno 2022, ad una locale associazione sportiva dilettantistica che si occupa del controllo accessi, della manutenzione ordinaria, dell'espletamento delle attività sportive mediante pagamento delle tariffe orarie stabilite annualmente dal Comune di Barletta con Deliberazione di Giunta Comunale. Il soggetto affidatario versa semestralmente un canone concessorio per ciascuna delle suindicate strutture sportive.

### **B/1. CONTRATTO DI SERVIZIO – IMPIANTI SPORTIVI**

Per ciò che attiene la gestione, in concessione, dei tre impianti sportivi indicati nella sezione A/1, si fa presente che gli stessi sono stati affidati alla locale "A.S.D. Barletta Calcio a 5" i cui riferimenti contrattuali sono i seguenti:

**Tensostruttura interna allo stadio comunale "Manzi – Chiapulin":**



# COMUNE DI BARLETTA

- *CITTA' DELLA DISFIDA* -

*Medaglia d'oro al Merito Civile e Medaglia d'oro al Valor Militare*

SETTORE PUBBLICA ISTRUZIONE

- a. OGGETTO: AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE, IN CONCESSIONE QUINQUENNALE, DELLA TENSOSTRUTTURA INTERNA ALLO STADIO COMUNALE MANZI CHIAPULIN - CIG: Z532E85BE2;
- b. DATA DI APPROVAZIONE, DURATA – SCADENZA AFFIDAMENTO: aggiudicazione definitiva n. 227 del 18.02.2021 – durata QUINQUENNALE – scadenza affidamento: 03.10.2027;
- c. VALORE COMPLESSIVO: € 10.000,00 mentre su base annua del servizio affidato: € 2.000,00;
- d. CRITERI TARIFFARI: vengono applicate le tariffe determinate annualmente con deliberazione di Giunta Comunale;
- e. PRINCIPALI OBBLIGHI POSTI A CARICO DEL GESTORE IN TERMINI DI INVESTIMENTI, QUALITA' DEI SERVIZI, COSTI DEI SERVIZI PER GLI UTENTI: per quanto concerne gli obblighi a carico del concessionario, si evidenzia che lo stesso è tenuto a garantire, oltre ad ogni prestazione che debba ragionevolmente rientrare nello spirito del presente appalto, i seguenti oneri: a) conduzione tecnica e sportiva secondo gli intendimenti di intervento nel campo etico sociale espressi dall'Amministrazione Comunale in ordine ad un sano sviluppo delle facoltà motorie della popolazione; b) l'uso pluralistico dell'impianto secondo le modalità previste dal presente capitolato sia per quanto riguarda l'attività sportiva che per quanto concerne lo svolgimento di manifestazioni; c) compete all'aggiudicatario, secondo le modalità da esso stabilite, l'introito dei proventi derivanti dall'utilizzo delle strutture da parte dell'utenza, precisando che le tariffe da applicarsi saranno quelle fissate in accordo con l'Amministrazione Comunale e che dovranno essere esposte, a cura dell'aggiudicatario, all'ingresso degli impianti in modo ben visibile al pubblico; d) la riparazione di guasti e deterioramenti agli impianti ed attrezzature ed alle strutture, imputabili al personale in servizio per incuria o negligenza, ivi compresi quelli verificatisi a seguito di atti vandalici; e) il pagamento del canone e della tariffa pertinenti le utenze; f) la custodia e vigilanza dei locali compresi nell'affidamento, fermo restando che l'concessionario è l'unica responsabile per furti e danni provocati da terzi; g) pulizia e tenuta in ordine della viabilità e delle aree circostanti; h) la disponibilità completa del personale necessario per la custodia, pulizia, gestione e per attuare la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'impianto; i) la custodia delle strutture ed il controllo dell'accesso alla struttura; j) La vigilanza sul corretto uso delle strutture con particolare riguardo affinché le discipline sportive svolte siano compatibili con la natura dell'impianto medesimo e con l'obbligo di segnalare all'Amministrazione Comunale l'eventuale uso scorretto ed i danni provocati da parte dell'utenza; k) L'onere di individuare, quantificare e segnalare all'Amministrazione Comunale i problemi e gli interventi manutentivi da effettuare; l) L'obbligo e l'onere economico del rispetto delle vigenti normative in materia di sicurezza. L'aggiudicatario si assume inoltre l'onere di porre in atto tutte le misure precauzionali e gestionali atti ad impedire danni ed infortuni. In caso di pericolo alla incolumità delle persone dovrà provvedere immediatamente a sua cura e spese, dandone comunicazione all'Amministrazione Comunale, ai necessari transennamenti e/o limitazioni e

C\_A669 - C\_A669 - 1 - 2023-02-03 - 0098883



## **COMUNE DI BARLETTA**

**- CITTA' DELLA DISFIDA -**

***Medaglia d'oro al Merito Civile e Medaglia d'oro al Valor Militare***

**SETTORE PUBBLICA ISTRUZIONE**

provvedimenti temporanei necessari alla messa in sicurezza, fino all'esecuzione delle opere necessarie per rimuovere il pericolo; m) l'obbligo di fornire, dietro richiesta dell'Amministrazione, rendiconti di spesa e qualsiasi dato inerente alla gestione degli impianti sportivi; n) ogni adempimento tecnico ed amministrativo per il rilascio dei permessi per l'utilizzo del locale di somministrazione alimenti e bevande; o) la fornitura di attrezzature ed arredi per il funzionamento del locale di somministrazione alimenti e bevande; p) al possesso delle dotazioni e ai costi per la formazione all'uso di dispositivi defibrillatori semiautomatici.

### **Tensostruttura via degli Ulivi – via dei Mandorli:**

- a. OGGETTO: AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE, IN CONCESSIONE QUINQUENNALE, DELLA TENSOSTRUTTURA VIA DEI MANDORLI/ VIA DEGLI ULIVI - CIG: Z682D3CF72
- b. DATA DI APPROVAZIONE, DURATA – SCADENZA AFFIDAMENTO: aggiudicazione definitiva n. 225 del 18.02.2021 – durata QUINQUENNALE – scadenza affidamento: 09.08.2027;
- c. VALORE COMPLESSIVO: € 48.000,00 mentre su base annua del servizio affidato: € 9.600,00;
- d. CRITERI TARIFFARI: vengono applicate le tariffe determinate annualmente con deliberazione di Giunta Comunale;
- e. PRINCIPALI OBBLIGHI POSTI A CARICO DEL GESTORE IN TERMINI DI INVESTIMENTI, QUALITA' DEI SERVIZI, COSTI DEI SERVIZI PER GLI UTENTI: per quanto concerne gli obblighi a carico del concessionario, si evidenzia che lo stesso è tenuto a garantire, oltre ad ogni prestazione che debba ragionevolmente rientrare nello spirito del presente appalto, i seguenti oneri: a) conduzione tecnica e sportiva secondo gli intendimenti di intervento nel campo etico sociale espressi dall'Amministrazione Comunale in ordine ad un sano sviluppo delle facoltà motorie della popolazione; b) l'uso pluralistico dell'impianto secondo le modalità previste dal presente capitolato sia per quanto riguarda l'attività sportiva che per quanto concerne lo svolgimento di manifestazioni; c) compete all'aggiudicatario, secondo le modalità da esso stabilite, l'introito dei proventi derivanti dall'utilizzo delle strutture da parte dell'utenza, precisando che le tariffe da applicarsi saranno quelle fissate in accordo con l'Amministrazione Comunale e che dovranno essere esposte, a cura dell'aggiudicatario, all'ingresso degli impianti in modo ben visibile al pubblico; d) la riparazione di guasti e deterioramenti agli impianti ed attrezzature ed alle strutture, imputabili al personale in servizio per incuria o negligenza, ivi compresi quelli verificatisi a seguito di atti vandalici; e) il pagamento del canone e della tariffa pertinenti le utenze; f) la custodia e vigilanza dei locali compresi nell'affidamento, fermo restando che l'concessionario è l'unica responsabile per furti e danni provocati da terzi; g) pulizia e tenuta in ordine della viabilità e delle aree circostanti; h) la disponibilità completa del personale necessario per la custodia, pulizia, gestione e per attuare la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'impianto; i) la custodia delle strutture ed il controllo dell'accesso alla struttura; j) La vigilanza sul corretto uso delle strutture con particolare riguardo affinché le discipline sportive svolte siano



# COMUNE DI BARLETTA

- CITTA' DELLA DISFIDA -

*Medaglia d'oro al Merito Civile e Medaglia d'oro al Valor Militare*

SETTORE PUBBLICA ISTRUZIONE

compatibili con la natura dell'impianto medesimo e con l'obbligo di segnalare all'Amministrazione Comunale l'eventuale uso scorretto ed i danni provocati da parte dell'utenza; k) L'onere di individuare, quantificare e segnalare all'Amministrazione Comunale i problemi e gli interventi manutentivi da effettuare; l) L'obbligo e l'onere economico del rispetto delle vigenti normative in materia di sicurezza. L'aggiudicatario si assume inoltre l'onere di porre in atto tutte le misure precauzionali e gestionali atti ad impedire danni ed infortuni. In caso di pericolo alla incolumità delle persone dovrà provvedere immediatamente a sua cura e spese, dandone comunicazione all'Amministrazione Comunale, ai necessari transennamenti e/o limitazioni e provvedimenti temporanei necessari alla messa in sicurezza, fino all'esecuzione delle opere necessarie per rimuovere il pericolo; m) l'obbligo di fornire, dietro richiesta dell'Amministrazione, rendiconti di spesa e qualsiasi dato inerente alla gestione degli impianti sportivi; n) ogni adempimento tecnico ed amministrativo per il rilascio dei permessi per l'utilizzo del locale di somministrazione alimenti e bevande; o) la fornitura di attrezzature ed arredi per il funzionamento del locale di somministrazione alimenti e bevande; p) al possesso delle dotazioni e ai costi per la formazione all'uso di dispositivi defibrillatori semiautomatici.

## Area verde di via Romanelli:

- a. OGGETTO: AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE, IN CONCESSIONE QUINQUENNALE, DELLA AREA VERDE DI VIA ROMANELLI - CIG: Z892E75EC5;
- b. DATA DI APPROVAZIONE, DURATA – SCADENZA AFFIDAMENTO: determinazione dirigenziale di aggiudicazione definitiva n. 224 del 18.02.2021 – durata QUINQUENNALE – scadenza affidamento: 09.08.2027;
- c. VALORE COMPLESSIVO: € 5.000,00 mentre su base annua del servizio affidato: € 1.000,00;
- d. CRITERI TARIFFARI: vengono applicate le tariffe determinate annualmente con deliberazione di Giunta Comunale;
- e. PRINCIPALI OBBLIGHI POSTI A CARICO DEL GESTORE IN TERMINI DI INVESTIMENTI, QUALITA' DEI SERVIZI, COSTI DEI SERVIZI PER GLI UTENTI: per quanto concerne gli obblighi a carico del concessionario, si evidenzia che lo stesso è tenuto a garantire, oltre ad ogni prestazione che debba ragionevolmente rientrare nello spirito del presente appalto, i seguenti oneri: a) conduzione tecnica e sportiva secondo gli intendimenti di intervento nel campo etico sociale espressi dall'Amministrazione Comunale in ordine ad un sano sviluppo delle facoltà motorie della popolazione; b) l'uso pluralistico dell'impianto secondo le modalità previste dal presente capitolato sia per quanto riguarda l'attività sportiva che per quanto concerne lo svolgimento di manifestazioni; c) compete all'aggiudicatario, secondo le modalità da esso stabilite, l'introito dei proventi derivanti dall'utilizzo delle strutture da parte dell'utenza, precisando che le tariffe da applicarsi saranno quelle fissate in accordo

C\_A669 - C\_A669 - 1 - 2023-02-03 - 0098883



## **COMUNE DI BARLETTA**

**- CITTA' DELLA DISFIDA -**

***Medaglia d'oro al Merito Civile e Medaglia d'oro al Valor Militare***

**SETTORE PUBBLICA ISTRUZIONE**

con l'Amministrazione Comunale e che dovranno essere esposte, a cura dell'aggiudicatario, all'ingresso degli impianti in modo ben visibile al pubblico; d) la riparazione di guasti e deterioramenti agli impianti ed attrezzature ed alle strutture, imputabili al personale in servizio per incuria o negligenza, ivi compresi quelli verificatisi a seguito di atti vandalici; e) il pagamento del canone e della tariffa pertinenti le utenze; f) la custodia e vigilanza dei locali compresi nell'affidamento, fermo restando che l'concessionario è l'unica responsabile per furti e danni provocati da terzi; g) pulizia e tenuta in ordine della viabilità e delle aree circostanti; h) la disponibilità completa del personale necessario per la custodia, pulizia, gestione e per attuare la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'impianto; i) la custodia delle strutture ed il controllo dell'accesso alla struttura; j) La vigilanza sul corretto uso delle strutture con particolare riguardo affinché le discipline sportive svolte siano compatibili con la natura dell'impianto medesimo e con l'obbligo di segnalare all'Amministrazione Comunale l'eventuale uso scorretto ed i danni provocati da parte dell'utenza; k) L'onere di individuare, quantificare e segnalare all'Amministrazione Comunale i problemi e gli interventi manutentivi da effettuare; l) L'obbligo e l'onere economico del rispetto delle vigenti normative in materia di sicurezza. L'aggiudicatario si assume inoltre l'onere di porre in atto tutte le misure precauzionali e gestionali atti ad impedire danni ed infortuni. In caso di pericolo alla incolumità delle persone dovrà provvedere immediatamente a sua cura e spese, dandone comunicazione all'Amministrazione Comunale, ai necessari transennamenti e/o limitazioni e provvedimenti temporanei necessari alla messa in sicurezza, fino all'esecuzione delle opere necessarie per rimuovere il pericolo; m) l'obbligo di fornire, dietro richiesta dell'Amministrazione, rendiconti di spesa e qualsiasi dato inerente alla gestione degli impianti sportivi; n) ogni adempimento tecnico ed amministrativo per il rilascio dei permessi per l'utilizzo del locale di somministrazione alimenti e bevande; o) la fornitura di attrezzature ed arredi per il funzionamento del locale di somministrazione alimenti e bevande; p) al possesso delle dotazioni e ai costi per la formazione all'uso di dispositivi defibrillatori semiautomatici.

### **C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO**

**STRUTTURA PREPOSTA AL MONITORAGGIO:** Servizio Sport e tempo libero comunale;

#### **IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO**

##### **A) DATI IDENTIFICATIVI/OGGETTO SOCIALE:**

- 1. Tensostruttura interna allo stadio comunale Manzi – Chiapulin:** A.S.D. Barletta calcio a 5 – sede legale sita in Barletta al Viale Marconi n. 76 – C.F. 90020630720;



# **COMUNE DI BARLETTA**

**- CITTA' DELLA DISFIDA -**

***Medaglia d'oro al Merito Civile e Medaglia d'oro al Valor Militare***

**SETTORE PUBBLICA ISTRUZIONE**

- 2. Tensostruttura Via dei Mandorli/Via degli Ulivi:** A.S.D. Barletta calcio a 5 – sede legale sita in Barletta al Viale Marconi n. 76 – C.F. 90020630720;
- 3. Area verde di via Romanelli - Barletta:** A.S.D. Barletta calcio a 5 – sede legale sita in Barletta al Viale Marconi n. 76 – C.F. 90020630720;

## **ANDAMENTO ECONOMICO**

I costi pro – capite per utente/cittadino riguardano le tariffe determinate annualmente con deliberazione di Giunta Comunale. I ricavi riguardano i canoni annuali versati dal gestore con cadenza semestrale. Il concessionario, tramite il proprio personale, disciplina le modalità di utilizzo delle strutture sportive affidate applicando le già citate tariffe. La qualità del servizio viene garantita mediante il rispetto della relazione tecnico – qualitativa presentata dal soggetto gestore al momento della partecipazione alla gara. Così facendo si è migliorato il servizio offerto al cittadino.

## **QUALITA' DEL SERVIZIO**

L'Associazione sportiva aggiudicataria sta garantendo una migliore fruizione delle strutture date in concessione migliorando la qualità di vita dei residenti del quartiere in cui sono insite le medesime strutture ottenendo apprezzamenti anche dall'associazionismo sportivo barlettano. Sta offrendo un servizio gratuito in favore della popolazione scolastica minorile attraverso corsi di minibasket, atletica, pallavolo, ecc.

## **OBBLIGHI CONTRATTUALI**

L'aggiudicatario applica nei confronti di tutti gli operatori e i soci lavoratori impiegati nella gestione del servizio, condizioni contrattuali relative a ciascuna professionalità non inferiori a quelle previste dai contratti collettivi di settore e di categoria, dagli accordi integrativi dello stesso e dagli accordi locali, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

Il concessionario garantisce il rispetto delle norme relative al pagamento dei contributi previdenziali ed assicurativi, nonché l'applicazione del contratto di lavoro e relativi accordi territoriali ai lavoratori impiegati nell'appalto in oggetto.

## **CONSIDERAZIONI FINALI**

L'affidamento, in concessione, della gestione dei tre impianti sportivi finora menzionati, ha migliorato in termini quantitativi e qualitativi, l'utilizzo degli stessi da parte del nutrito movimento sportivo consentendo la fruibilità anche da parte dei singoli cittadini.



## **COMUNE DI BARLETTA**

**- CITTA' DELLA DISFIDA -**

*Medaglia d'oro al Merito Civile e Medaglia d'oro al Valor Militare*

SETTORE PUBBLICA ISTRUZIONE

### **A/2. NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE – TRASPORTO SCOLASTICO**

Col BANDO DI GARA N. 10/2020, è stata indetta la “GARA TELEMATICA A PROCEDURA APERTA per Affidamento del 1. Servizio di trasporto comunale per alunni con disabilità delle scuole dell’infanzia, Primarie e Secondarie di I Grado, 2. Servizio di trasporto provinciale per studenti con disabilità delle scuole secondarie di II Grado residenti nel territorio urbano ed extraurbano, 3. Servizio di trasporto comunale per alunni della scuola dell’infanzia e dell’obbligo residenti nel territorio extraurbano - CIG: 83670926BE.

**Il Servizio di Trasporto Scolastico per gli alunni disabili e residenti in territorio extraurbano,** prevede l’organizzazione del trasporto casa-scuola e ritorno per rendere possibile la frequenza delle lezioni da parte di studenti che risiedono a distanza dai plessi scolastici che frequentano.

Ogni anno si procede ad elaborare il programma del “Diritto allo Studio” e del sistema integrato per l’istruzione e formazione 0-6 anni per l’anno successivo, attraverso la raccolta dei dati statistici degli alunni di tutte le scuole, e tale programma approvato dal Consiglio Comunale con deliberazione, consente la corresponsione di ulteriori contributi a titolo regionale per diversi servizi scolastici, tra i quali il trasporto.

**Il trasporto gestito dalla Provincia** è un servizio che prevede l’accoglimento e la trasmissione delle istanze per conto della Provincia B.A.T. per gli studenti disabili frequentanti le Scuole Secondarie di II grado e conseguentemente prevede le liquidazioni e le richieste di rimborso. Tale procedura implica rapporti con l’utenza, con le scuole, con la ditta appaltatrice del servizio di trasporto, con la Provincia B.A.T., nonché con la Regione per il Diritto allo Studio.

**Il Servizio di Trasporto gestito dal nostro ente Comunale,** prevede un elenco di alunni beneficiari dalla scuola dell’infanzia fino alle Scuole Secondarie di I grado per gli alunni diversamente abili, dalla scuola dell’infanzia fino alla scuola dell’obbligo (età 16 anni) è garantito il servizio di trasporto extraurbano a quegli alunni residenti nelle zone extraurbane o rurali di Barletta. Le scuole inviano le domande al Comune complete di diagnosi funzionale per gli alunni H e il Comune invia l’elenco alla ditta appaltatrice (oggi ditta Autolinee Dover s.r.l. di Veccaro Cosimo), appaltata tramite affidamento diretto avvenuto con bando di gara triennale (scadenza dicembre 2023).

Il Servizio di trasporto gestito dall’ente Provincia B.A.T., tramite Protocollo d’Intesa approvato con delibera del Presidente della Provincia di Barletta-Andria-Trani n.716 del 03/05/2023 riconosce



# COMUNE DI BARLETTA

- CITTA' DELLA DISFIDA -

*Medaglia d'oro al Merito Civile e Medaglia d'oro al Valor Militare*

SETTORE PUBBLICA ISTRUZIONE

all'Amministrazione Comunale, in via preliminare e nelle more della definizione delle procedure di ammissione degli alunni, per l'a.s. 2023/24, un finanziamento pari almeno alla media dei finanziamenti attribuiti nell'ultimo triennio. A tal proposito il Comune ha ricevuto dalla Provincia la modulistica di accesso al Servizio e di conseguenza l'ha trasmessa alle Scuole Secondarie di II grado per la compilazione della stessa.

**Per garantire il Servizio di Trasporto gestito dall'ente Comunale** e riservato agli alunni diversamente abili e agli alunni residenti in territorio extraurbano, si è proceduto con i dovuti adempimenti amministrativi:

E' stata trasmessa alle scuole dell'obbligo la modulistica di accesso al Servizio per la raccolta da parte delle scuole di riferimento delle istanze che sono state trasmesse all'ente Comunale entro una scadenza prestabilita, corredate dalla documentazione allegata prevista da bando. Le stesse saranno sottoposte ad istruttoria per la redazione di una graduatoria di ammissione con relativo elenco, che verrà trasmesso entro l'inizio dell'anno scolastico alla ditta di trasporto "Autolinee Dover s.r.l." e alle singole scuole di riferimento degli alunni beneficiari.

## **B/2 – CONTRATTO DI SERVIZIO**

In riferimento al contratto stipulato tra il Comune di Barletta e la ditta "Dover Autolinee DI VECCARO Cosimo S.r.l.", si fa presente quanto segue:

- a. OGGETTO: AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO COMUNALE E PROVINCIALE NEL TERRITORIO URBANO ED EXTRAURBANO PER UN TRIENNIO – CIG: 83670926BE;
- b. DATA DI APPROVAZIONE, DURATA – SCADENZA AFFIDAMENTO: aggiudicazione definitiva avvenuta con determinazione dirigenziale n. 1920 del 16.12.2020 – durata TRIENNALE con scadenza fissata al 31.12.2023;
- c. VALORE COMPLESSIVO: € 354.841,77 mentre su base annua del servizio affidato: € 118.280,59;
- d. CRITERI TARIFFARI: vengono applicate le tariffe determinate con apposito disciplinare risalente all'anno 2013 approvato con deliberazione di Commissario straordinario n. 108 del 05.06.2013. Si precisa che il servizio è gratuito per i fruitori.
- e. PRINCIPALI OBBLIGHI POSTI A CARICO DEL GESTORE IN TERMINI DI INVESTIMENTI, QUALITA' DEI SERVIZI, COSTI DEI SERVIZI PER GLI UTENTI: La ditta aggiudicataria è responsabile della corretta esecuzione delle prestazioni, dell'organizzazione e gestione delle attività, dei mezzi e delle risorse umane, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti in materia per il servizio in questione, nonché alle condizioni, termini e modalità contenute nel presente Capitolato. La ditta aggiudicataria con riferimento al personale e ai mezzi utilizzati nel servizio, garantisce il regolare e puntuale adempimento del servizio, utilizzando come operatori personale idoneo in possesso di tutti i requisiti personali e

C\_A669 - C\_A669 - 1 - 2023-02-03 - 0098883



# **COMUNE DI BARLETTA**

**- CITTA' DELLA DISFIDA -**

***Medaglia d'oro al Merito Civile e Medaglia d'oro al Valor Militare***

**SETTORE PUBBLICA ISTRUZIONE**

tecnico-professionali previsti dalle vigenti normative, nonché delle qualifiche richieste per le mansioni da svolgere. La ditta esercita, nelle forme opportune, il controllo e la vigilanza sul corretto svolgimento del servizio da parte del personale con riferimento al rispetto degli orari di lavoro, alla qualità dell'intervento nonché al corretto comportamento nei confronti dell'utenza. L'operatore economico richiama e, qualora necessario, tempestivamente sostituisce gli operatori che non osservano una condotta irrepreensibile, anche a giudizio dell'Amministrazione. Nello svolgimento del servizio l'aggiudicatario, inoltre, provvede unicamente al trasporto degli aventi diritto, sorveglia gli alunni, non abbandonando i veicoli utilizzati per il trasporto, sorveglia che la salita e la discesa degli alunni sia regolata in modo che tali operazioni avvengano ordinatamente e senza incidenti, assicura che gli alunni scendano alle fermate concordate e avvisare preventivamente i genitori qualora vi siano variazioni di percorso e/o altre evenienze durante l'esecuzione del servizio.

La ditta aggiudicataria osserva gli orari e gli itinerari prescritti, non apportandovi alcuna variazione, se non previa espressa autorizzazione dell'Amministrazione comunale e dispone che il personale adibito al servizio di trasporto scolastico abbia cura di dare piena e puntuale applicazione alle direttive ricevute per l'esecuzione del servizio. L'aggiudicatario trasporta alunni portatori di handicap mediante automezzi appropriati ed attrezzature conformi alle vigenti norme di sicurezza e adotta tutti i provvedimenti atti a ridurre il più possibile l'intromissione a bordo dei gas di scarico dell'automezzo durante la fase di salita e discesa degli utenti. Effettua, nel rispetto della normativa vigente in materia, tutte le prestazioni di servizi e forniture strumentali, connesse o complementari alle prestazioni oggetto dell'appalto. Non esistono costi a carico dell'utenza poiché è il Comune di Barletta a farsi carico degli stessi.

## **SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO**

L'Amministrazione, trattandosi di servizi alla persona, procede periodicamente alla verifica di conformità dei servizi. Le attività di verifica di conformità dei servizi sono dirette a certificare che le prestazioni contrattuali siano regolarmente eseguite sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni del contratto, nonché nel rispetto delle leggi di settore. L'esecuzione dell'appalto è soggetta a verifica di conformità da parte del Direttore dell'esecuzione al fine di accertarne la regolare esecuzione rispetto alle condizioni ed ai termini stabiliti nel contratto. L'Amministrazione può anche effettuare verifiche sulla soddisfazione degli utenti e può realizzare, anche con la collaborazione dell'appaltatore, verifiche funzionali sul servizio appaltato, al fine di rilevarne l'effettivo impatto sul contesto socio-economico di riferimento.

Il Comune di Barletta, pertanto, esercita le seguenti funzioni:



## COMUNE DI BARLETTA

- CITTA' DELLA DISFIDA -

*Medaglia d'oro al Merito Civile e Medaglia d'oro al Valor Militare*

SETTORE PUBBLICA ISTRUZIONE

- a) funzioni di indirizzo e supervisione, di direzione generale, controllo e coordinamento complessivo con particolare riferimento alla verifica della rispondenza dei servizi attuati dall'aggiudicatario.
- b) verifiche periodiche in termini di regolare esecuzione, efficacia ed efficienza delle prestazioni rese a favore del singolo utente, sulla rispondenza delle prestazioni alle modalità previste dal capitolato, sui risultati conseguiti, con conseguente valutazione ed eventuale proposta di modifica ed aggiornamento dei piani di servizio.
- c) verifica del gradimento e soddisfazione degli utenti;
- d) verifica documenti, anche sottoponendo i contratti al vaglio delle autorità competenti, e rendiconti presentati dalla ditta aggiudicataria.

### IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

**Dati identificativi/oggetto sociale:** Il signor Veccaro Cosimo è legale rappresentante della ditta "Autolinee Dover di Veccaro Cosimo S.r.l." con sede in Noci (BA) alla via Cesare Battisti n. 11 – P.I. 04183270729.

### ANDAMENTO ECONOMICO

Come già accennato in precedenza, il servizio in questione non ha costi a carico dell'utenza poiché trattasi di un servizio essenziale che viene garantito totalmente dal comune. Allo stesso modo si evidenzia che non esistono ricavi di competenza nell'ultimo triennio e nemmeno investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio stesso. Non sussiste alcuna tariffazione a carico dell'utenza e la stazione appaltante paga un corrispettivo giornaliero di € 6,62 ad alunno trasportato. A seguito della revisione prezzi avente decorrenza 19.10.2023, l'Amministrazione comunale si fa carico di una tariffa giornaliera pari ad € 7,53 ad alunno.

Il servizio viene espletato con personale qualificato e ritenuto idoneo, in numero adeguato a svolgere le funzioni di propria competenza. L'aggiudicatario ha l'obbligo di applicare nei confronti delle figure professionali impiegate nella gestione dei servizi di trasporto, condizioni contrattuali, normative, retributive in misura non inferiore a quella prevista dai parametri stabiliti dal CCNL di categoria del settore di appartenenza, nel rispetto degli adempimenti previsti nel contratto nazionale di lavoro per i lavoratori dipendenti, e nei relativi accordi integrativi territoriali e ad assolvere a tutti i conseguenti oneri compresi quelli concernenti le norme previdenziali, assicurative ed antinfortunistiche, aprendo le relative posizioni contributive presso le sedi territorialmente competenti.

L'aggiudicatario ha l'obbligo di assicurare stabilità e continuità di prestazioni con gli stessi operatori, a mezzo contratti di durata pari all'affidamento di che trattasi, al fine di garantire la migliore qualità della prestazione e la continuità nel servizio.



# **COMUNE DI BARLETTA**

**- CITTA' DELLA DISFIDA -**

***Medaglia d'oro al Merito Civile e Medaglia d'oro al Valor Militare***

**SETTORE PUBBLICA ISTRUZIONE**

La ditta aggiudicataria garantisce la salvaguardia delle professionalità acquisite e la tutela dell'occupazione, pertanto si è impegnato ad assumere prioritariamente tutti i lavoratori presenti nel precedente appalto.

Il personale adibito al servizio, ai sensi dell'art.21 D.lgs. n. 81/2008, è munito di un tesserino di riconoscimento munito di fotografia con indicazione del cognome e nome, numero matricola, data di assunzione, e denominazione dell'impresa datore di lavoro.

Nel personale sono contemplati un responsabile del servizio nonché coordinatore, n. 3 conducenti (uno per ciascun mezzo impiegato attualmente nel servizio) e personale assistente/accompagnatore su ciascun mezzo.

## **QUALITA' DEL SERVIZIO**

Per ciò che attiene la qualità del servizio, si fa presente che l'aggiudicatario ha presentato la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000, ovvero la dichiarazione della presenza di elementi significativi e tra loro correlati di tale sistema, rilasciati da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000. Si fa altresì presente che, ad oggi, non sono pervenute segnalazioni circa problematiche afferenti al servizio (rispetto dei tempi, puntualità, accessibilità al servizio). Il Servizio Pubblica Istruzione ha somministrato un questionario di gradimento da cui è emerso un risultato soddisfacente del servizio fruito.

## **OBBLIGHI CONTRATTUALI**

L'aggiudicatario applica nei confronti di tutti gli operatori e i soci lavoratori impiegati nella gestione del servizio, condizioni contrattuali relative a ciascuna professionalità non inferiori a quelle previste dai contratti collettivi di settore e di categoria, dagli accordi integrativi dello stesso e dagli accordi locali, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

Il concessionario garantisce il rispetto delle norme relative al pagamento dei contributi previdenziali ed assicurativi, nonché l'applicazione del contratto di lavoro e relativi accordi territoriali ai lavoratori impiegati nell'appalto in oggetto.

## **CONSIDERAZIONI FINALI**

Per quanto concerne il servizio finora analizzato, si evidenzia un soddisfacente livello di soddisfazione dell'utenza, che attesta la professionalità della azienda appaltatrice ed il buon livello organizzativo del servizio. Pur tuttavia la diversificazione dell'offerta formativa delle scuole (che spesso optano per orari di uscita diversificati tra i diversi plessi scolastici) è destinata a diventare il maggior punto di debolezza del servizio, rendendo complesso il contesto di gestione del trasporto scolastico.



# COMUNE DI BARLETTA

- CITTA' DELLA DISFIDA -

*Medaglia d'oro al Merito Civile e Medaglia d'oro al Valor Militare*

SETTORE PUBBLICA ISTRUZIONE

Il Responsabile del Servizio  
Dott. Luigi Lafiandra

La Dirigente dell'Area III  
Dott.ssa Rosa Di Palma

12.12.2023