

Ricognizione periodica della situazione gestionale dei Servizi Pubblici Locali di rilevanza economica affidati dal Comune di Udine

Dal 01/01/2023 è entrato in vigore il **D.Lgs. 201/2022** che ha disposto il “Riordino della disciplina dei SPL di rilevanza economica” introducendo agli artt. 17 e 30, in capo agli Enti affidanti, nuovi e rilevanti compiti di vigilanza e verifica sulla bontà degli affidamenti dei servizi (in particolare in house) operati dagli enti suddetti.

In particolare:

- l'art. 2, c. 1, ltr. c) definisce “*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;
- l'art. 7, c. 1, in tema di “**Competenze delle autorità di regolazione nei SPL a rete**” prevede che:
Nei servizi pubblici locali a rete le autorità di regolazione individuano, per gli ambiti di competenza, i costi di riferimento dei servizi, lo schema tipo di piano economico-finanziario, gli indicatori e i livelli minimi di qualità dei servizi, anche ai fini di quanto previsto dagli articoli 10, comma 4, 14, comma 2, e 17, comma 2.
- L'art. 8, in tema di “**Competenze regolatorie nei SPL non a rete**” prevede che:
 1. *Nei servizi pubblici locali non a rete per i quali non opera un'autorità di regolazione, gli atti e gli indicatori di cui all'articolo 7, commi 1 e 2, sono predisposti dal Ministero delle imprese e del made in Italy....*
 2. *Gli enti locali, sulla base degli atti e degli indicatori di cui al comma 1, al fine di provvedere alla regolazione dei servizi pubblici locali non a rete di loro titolarità, possono adottare un regolamento ovvero un atto generale in cui predefiniscono condizioni, principi, obiettivi e standard della gestione nel rispetto di quanto disposto dal presente decreto, assicurando la trasparenza e la diffusione dei dati della gestione. I contratti di servizio e gli altri atti di regolazione del rapporto contrattuale assicurano il rispetto delle condizioni, dei principi, degli obiettivi e degli standard fissati dal predetto regolamento o atto generale.*
- L'art. 17, c. 5, in tema di “**Affidamento a società in house**” prevede che:
“L'ente locale procede all'analisi periodica e all'eventuale razionalizzazione previste dall'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016, dando conto, nel provvedimento di cui al comma 1 del medesimo articolo 20, delle ragioni che, sul piano economico e della qualità dei servizi, giustificano il mantenimento dell'affidamento del servizio a società in house, anche in relazione ai risultati conseguiti nella gestione.”

- l'art. 28 in tema di “**Vigilanza e controlli sulla gestione**” prevede che:
 1. *Fatte salve le competenze delle autorità di regolazione e le discipline di settore, gli enti locali e gli altri enti competenti esercitano la vigilanza sulla gestione.*
 2. *La vigilanza sulla gestione è effettuata sulla base di un programma di controlli finalizzato alla verifica del corretto svolgimento delle prestazioni affidate, tenendo conto della tipologia di attività, dell'estensione territoriale di riferimento e dell'utenza a cui i servizi sono destinati.*
 3. *Ai fini del presente articolo, il gestore ha l'obbligo di fornire all'ente affidante i dati e le informazioni concernenti l'assolvimento degli obblighi contenuti nel contratto di servizio.*

- l'art. 30 in tema di “**Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali**” prevede che:
 1. *I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, dell'efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9. La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo, e all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.*
 2. *La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'**apposita relazione** ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto art. 20 del D.Lgs. 175/2016*
 3. *In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto.*

- l'art. 31, cc. 1 e 2, in tema di “**Trasparenza nei SPL**” prevedono che:
 1. *Al fine di rafforzare la trasparenza e la comprensibilità degli atti e dei dati concernenti l'affidamento e la gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, gli enti locali redigono la deliberazione di cui all'articolo 10, comma 5, la relazione di cui all'articolo 14, comma 3, la deliberazione di cui all'articolo 17, comma 2 e la relazione di cui all'articolo 30, comma 2, tenendo conto degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9.*
 2. *Gli atti di cui al comma 1, i provvedimenti di affidamento di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo, e il contratto di servizio sono pubblicati senza indugio sul sito istituzionale dell'ente affidante e trasmessi contestualmente all'ANAC, che provvede alla loro immediata pubblicazione sul proprio portale telematico, in un'apposita sezione denominata «Trasparenza dei servizi pubblici locali di rilevanza economica - Trasparenza SPL», dando evidenza della data di pubblicazione.*

Con riferimento alla suddetta disciplina si richiamano i seguenti provvedimenti attuativi e interpretativi attualmente emanati dai competenti organismi all'uopo individuati:

ANAC – Comunicato del Presidente 27/06/2023

Sul portale istituzionale dell'ANAC, è stata attivata la sezione "Trasparenza dei SPL di rilevanza economica" per la pubblicazione degli atti che gli EELL, ai sensi del D.Lgs. 201/2022, sono tenuti ad inviare all'ANAC.

A partire dal 18/07/2023 la trasmissione degli atti suddetti avviene unicamente da parte del RUP tramite apposito applicativo.

A tale fine ANAC ha messo a disposizione il "Documento Manuale Utente (MU)" ver. 1.0 del 23/06/2023 atto a inquadrare, tra l'altro, le modalità operative da adottare e le tipologie di affidamento di servizio ritenute potenzialmente obbligate agli adempimenti di cui al D.Lgs. 201/2022.

MIMIT – Decreto Direttoriale N. 639 del 31/08/2023

Tale atto, pubblicato sul sito del Ministero in data 25/09/2023, con riferimento alla previsione di cui all'art. 8, c. 1, del DLgs 201/2022 fornisce, nell'AlI_B, uno schema di riferimento per l'individuazione degli indicatori di qualità (contrattuale, tecnica e connessa agli obblighi di servizio pubblico) con riferimento ai sottoelencati SPL non a rete di rilevanza economica:

- Impianti sportivi;
- Parcheggi;
- Servizi cimiteriali e funebri, qualora erogati come SPL;
- Luci votive;
- Trasporto scolastico.

Conseguentemente, con particolare riferimento alle altre tipologie di SPL, tali dati possono essere assunti ed analizzati, ove possibile, in funzione delle evidenze attualmente disponibili per ciascuno di essi, tenuto conto della concreta situazione organizzativa e gestionale riscontrata.

Infatti, mancando ad oggi ulteriori necessarie indicazioni attuative (vedi atti e indicatori di cui al succitato art. 8, c. 1) da parte delle competenti Autorità centrali in merito alla suddetta disciplina dei servizi pubblici locali non a rete in titolarità dei Comuni, non è stato finora possibile adottare un regolamento ovvero un atto generale volti a predefinire in via autonoma condizioni, principi, obiettivi e standard della gestione dei SPL come invece consentito dall'art. 8, c. 2, del D.Lgs. 201/2022.

Alla luce del contesto d'insieme innanzi riportato si è quindi provveduto a:

- A) Effettuare la verifica preliminare dei servizi attivati (ricognizione) da parte del Comune di Udine alla luce delle categorie tipologiche di affidamento individuate dall'ANAC all'interno del "Documento Manuale Utente (MU)" a supporto della trasparenza dei SPL prevista dal D.Lgs. 201/2022;
- B) Individuare nello specifico i vari servizi affidati (esternalizzati) ed effettivamente rientranti nella definizione di SPL di rilevanza economica (perimetrazione), assunto l'inquadramento di volta in volta individuato e le concrete scelte organizzative adottate dal Comune per il loro svolgimento.

La "**qualificazione**" dei SPL, assunta la discrezionalità organizzativa propria dell'ente locale quale risulta, sulla base delle motivazioni adottate, degli atti assunti e dalle scelte operate, nonché alla luce degli elementi distintivi comunemente riconoscibili al riguardo, quali:

- esistenza di un bisogno della comunità locale da soddisfare;
- finalità di promozione dello sviluppo socio-economico e della coesione sociale;

- necessità dell'intervento pubblico affinché il servizio sia svolto in una certa modalità (che altrimenti non si realizzerebbe in via autonoma);
- presenza di investimenti pubblici atti a creare idonee condizioni e strutture di erogazione del servizio;
- universalità di erogazione del servizio (offerta indistinta rivolta a tutti);
- libera accessibilità da parte degli aventi diritto (non discriminazioni e parità di trattamento)
- un controllo pubblico volto ad assicurare un livello minimo di qualità.

Il Consiglio di Stato (Sez. V, Sent. n. 578 del 23/01/2019) ha confermato, date idonee condizioni, una nozione estesa e dinamica dell'intervento pubblico nel mercato individuando i servizi di interesse generale come le attività di produzione di beni e servizi necessari a soddisfare i bisogni della collettività di riferimento delle singole amministrazioni cui spetta di stabilire quali siano i bisogni da soddisfare e i mezzi più adatti a garantire tale soddisfacimento.

Il riconoscimento della “**rilevanza economica**” del servizio risultante dall'effettiva presenza (anche solo potenziale) e dalla rilevanza, o meno, di vari elementi tipicamente “imprenditoriali” atti a connotare in tal senso l'attività quali, in positivo:

- una domanda economica (utenza disponibile a sostenere una spesa);
- un mercato competitivo (appetibilità concorrenziale per operatori economici terzi; esistenza di un luogo di libero scambio);
- corrispettivi o tariffe (anche se inferiori a quelle di mercato);

in negativo:

- prevalenza nel servizio della finalità istituzionale dell'ente;
- resa del servizio a titolo meramente gratuito.

Sono **esclusi** dall'obbligo di analisi i seguenti servizi:

- Servizi strumentali: sono considerati tali i servizi erogati a supporto di funzioni amministrative di natura pubblicistica di cui resta titolare l'ente di riferimento e con i quali lo stesso ente provvede al perseguimento dei propri fini istituzionali. I servizi strumentali, quindi, sono svolti in favore della pubblica amministrazione e dell'utenza diffusa (vedi Consiglio di Stato, Sez. V, Sent. N. 3766 del 12/06/2009).
- SPL a rete (o di area vasta) ossia organizzati tramite reti strutturali o collegamenti funzionali, qualora governati ed affidati autonomamente da organismi terzi di area vasta (Regione Friuli V.G. e AUSIR);
- SPL non a rilevanza economica;
- SPL di rilevanza economica svolti in economia cioè sottratti al mercato ed erogati direttamente dall'ente locale. Trattasi di servizi disposti, organizzati e coordinati dallo stesso Comune con impiego di risorse proprie nonché eventualmente con l'ausilio di soggetti terzi (in base ad affidamenti e/o appalti esecutivi di attività operative) individuati secondo idonee procedure di selezione.

Vengono però distintamente individuati e sottoposti ad analisi quei servizi, pur formalmente svolti in economia, che però di fatto fuoriescono dalla sfera interamente pubblica dell'amministrazione in quanto la loro effettiva conduzione risulta affidata all'esterno mentre il Comune si limita a svolgere mere funzioni di vigilanza e controllo o di carattere amministrativo (vedi riscossione della tariffa).

C) Operare, sulla base di tutti i dati disponibili per ciascun servizio esternalizzato, l'analisi della situazione gestionale (relazione) nei termini richiesti dall'art. 30 del D.Lgs. 201/2022.

A) Ricognizione dei servizi in Comune di Udine

L'ANAC, quale soggetto incaricato delle attività per la trasparenza degli affidamenti dei SPL ha sviluppato a tale scopo un'apposita piattaforma e predisposto un elenco tipologico dei servizi al fine di classificare le categorie di appartenenza dei vari affidamenti sottoposti al suddetto regime di trasparenza ex art. 31 del D.Lgs. 201/2022.

A partire dal suddetto elenco si è quindi proceduto alla verifica dei servizi effettivamente presenti nel territorio comunale nonché all'integrazione degli ulteriori servizi comunque prestati alla cittadinanza da cui emerge la situazione di seguito riportata.

SERVIZI NON ATTIVATI DAL COMUNE DI UDINE

Supporto amministrativo (comunque qualificabile quale servizio strumentale)

Farmacie

Trasporto scolastico

SERVIZI ESCLUSI EX LEGE DALLA RILEVAZIONE

Ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 201/2022 le disposizioni del decreto stesso non si applicano ai seguenti servizi i quali restano disciplinati dalle rispettive disposizioni di settore attuative del diritto dell'Unione europea:

Distribuzione di energia elettrica

il servizio di distribuzione di energia elettrica non è oggetto di affidamento da parte del Comune di Udine.

Distribuzione di gas naturale

L'art. 30, c. 1, ultimo periodo prevede che *“La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo ...”*

L'art. 17, c. 3, secondo periodo, fa rientrare nell'ambito di applicazione della norma *“... le ipotesi di affidamento senza procedura a evidenza pubblica di importo superiore alle soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici, compresi gli affidamenti nei settori di cui agli articoli 32 e 35.”*

Il servizio di distribuzione di gas naturale risulta affidato dal Comune di Udine – in qualità di Comune capofila all'uopo delegato – nell'Atem nr. 77 “Città di Udine e Centro” formato da complessivi 18 Comuni contermini come da contratto di servizio sottoscritto in data 30/11/2022. Un tanto a seguito di regolare esperimento di procedura ad evidenza pubblica. Pertanto, detto servizio non è oggetto di analisi ex art. 30.

SERVIZI A RETE AFFIDATI DA ALTRI ENTI (quindi non oggetto di analisi ex art. 30)

Trasporto pubblico locale

SPL a rete di rilevanza economica affidato sull'intero ambito regionale tramite gara dalla Regione Friuli V.G. e quindi sottoposto all'attività regolatoria della stessa con competenza esclusiva.

Rifiuti

SPL a rete di rilevanza economica affidato in house dall'AUSIR per sub-ambiti regionali e quindi sottoposto alla sua attività regolatoria. L'Ausir ha approvato la Relazione di ricognizione sul servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dalla stessa affidato in house alla società Net SpA, con deliberazione nr. 45 dell'Assemblea Regionale d'Ambito del 30/11/2023.

Servizio idrico integrato

SPL a rete di rilevanza economica affidato in house dall'AUSIR per sub-ambiti regionali e quindi sottoposto alla sua attività regolatoria. L'Ausir ha approvato la Relazione di ricognizione sul servizio idrico integrato dalla stessa affidato in house alla società Cafc SpA, con deliberazione nr. 45 dell'Assemblea Regionale d'Ambito del 30/11/2023.

SERVIZI STRUMENTALI (quindi non oggetto di analisi ex art. 30)

Riscossione Tributi

Manutenzione edifici

Servizi di manutenzione (impianti e strade)

SERVIZI PRIVI DI RILEVANZA ECONOMICA (quindi non oggetto di analisi ex art. 30)

Biblioteche

La gestione della biblioteca comunale costituisce un SPL primario nella comunità locale ispirato ai principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza e efficacia (artt. 1, 4 e 9 del "Regolamento della Biblioteca Civica") ai fini della tutela del patrimonio culturale e della valorizzazione della cultura e lingua friulana sanciti dagli artt. 13 e 14 dello Statuto comunale. Detta attività è altresì riconosciuta dalla LR 25/2006 "Sviluppo della rete bibliotecaria regionale, tutela e valorizzazione delle biblioteche e valorizzazione del patrimonio archivistico" e dalla LR 15/1996 "Norme per la tutela e la promozione della lingua e della cultura friulane e istituzione del servizio per le lingue regionali e minoritarie".

Si tratta quindi di attività istituzionale dell'Ente locale con accesso di base libero e gratuito per l'utente ai sensi del suddetto Regolamento e dell'art. 103 del D.Lgs 42/2004 "Codice dei beni culturali e del paesaggio", altresì gestita direttamente ai sensi dell'art. 115 e 117 del suddetto Codice.

Servizi Ambito Socio-Assistenziale

La "progettazione e gestione del sistema locale dei servizi sociali ed erogazione delle relative prestazioni ai cittadini, secondo quanto previsto dall'articolo 118, quarto comma, della Costituzione" è, ai sensi della ltr. g) del c. 26 dell'art.14 del DL 78/2010 funzione fondamentale dei comuni ex articolo 117, secondo comma, lettera p), della Costituzione.

Ai sensi della L. 328/2000 e della LR 6/2006 i Comuni sono titolari della funzione di programmazione locale del sistema integrato, delle funzioni amministrative concernenti la realizzazione del sistema locale di interventi e servizi sociali, nonché delle altre funzioni e compiti loro attribuiti dalla vigente normativa statale e regionale.

L'art. 17 della LR 6/2006 – Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza sociale – prevede che i Comuni esercitino la suddetta funzione in forma associata in ambiti territoriali

L'Ambito "Friuli Centrale" all'uopo individuato con deliberazione di Giunta Regionale n. 97/2019, comprende 9 Comuni con Udine capofila, delegato quale Ente gestore mediante specifica Convenzione.

Il Comune di Udine quale Ente gestore dell'Ambito assicura il concreto svolgimento dei servizi e degli interventi richiesti attraverso l'impiego di proprie risorse sia umane che strumentali (mezzi e sedi) nonché mediante l'affidamento a terzi con appalti e convenzioni di diverse attività operative. L'Ente gestore si avvale di distinte risorse ed una distinta pianta organica per il personale

impegnato nei servizi in parola e gestisce un autonomo bilancio per la loro contabilizzazione.

Gli altri Comuni dell'Ambito, oltre a fornire le sedi periferiche ed i mezzi impiegati sul proprio territorio, partecipano alle spese dell'Ente gestore riconoscendogli pro quota i fondi necessari a finanziare la gestione associata (secondo quanto stabilito dall'Assemblea dei Sindaci) per la parte non coperta da altri trasferimenti pubblici o, talvolta, dalla compartecipazione degli utenti ove previsto.

Trattasi quindi di SPL aventi natura istituzionale e privi di rilevanza economica erogati ai sensi di legge nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia, adeguatezza e parità di trattamento.

L'Ente gestore provvede alla realizzazione di tutte le attività ed azioni previste integrando la gestione in economia direttamente attuata (gestione accesso dell'utenza e valutazione dei bisogni, definizione del Progetto Assistenziale Individualizzato, monitoraggio e controllo delle progettualità e dell'esecuzione, ecc.) con procedure di gara volte all'individuazione dei soggetti affidatari delle specifiche attività operative di seguito indicate.

Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)

Comprende, i seguenti interventi svolti al domicilio dell'utenza:

- assistenza alla persona (cura, igiene, pulizie);
- servizio pasti.

Trattasi di servizio a domanda individuale espletato e coordinato dalle competenti strutture comunali con appalto degli interventi domiciliari attualmente in capo alla Cooperativa KCS.

L'appaltatore attua le richieste, direttive e progettualità definite e approvate dal competente personale comunale che assicura altresì il coordinamento ed il sistematico controllo delle varie attività sull'intero territorio comunale.

Al servizio possono accedere coloro che presentano un Isee non superiore a 30 mila Euro i quali sono altresì tenuti al versamento delle tariffe di compartecipazione all'uopo fissate dal Comune.

Assistenza minori

Servizio rientrante nelle previsioni della L. 328/2000 e della LR 6/2006 ed effettuato in forma totalmente gratuita per gli assistiti.

La gestione del servizio è svolta direttamente dal Comune di Udine quale Ente capofila dell'Ambito con affidamento in appalto delle specifiche attività socio-educative, attualmente alla Cooperativa Universis.

L'appaltatore attua le richieste, direttive e progettualità definite e approvate dal competente personale comunale che assicura altresì il coordinamento ed il sistematico controllo delle varie attività sull'intero territorio comunale.

Assistenza disabili

Lo svolgimento delle relative attività rientra nelle previsioni della L. 328/2000 e della LR 6/2006 ed avviene in forma totalmente gratuita per gli assistiti.

La gestione del servizio è svolta direttamente dal Comune di Udine quale Ente gestore dell'Ambito, con specifico affidamento delle prestazioni:

- socio educative in appalto alla Cooperativa "Universis";
- di trasporti in appalto alla Cooperativa "Dinsi une man";
- di inserimento lavorativo in convenzione al Camp.

Servizi sociali (V.le Duodo)

La "progettazione e gestione del sistema locale dei servizi sociali ed erogazione delle relative prestazioni ai cittadini, secondo quanto previsto dall'articolo 118, quarto comma, della Costituzione" rientra, ai sensi della ltr. g) del c. 26 dell'art.14

del DL 78/2010 tra le funzioni fondamentali dei comuni ex articolo 117, secondo comma, lettera p), della Costituzione.

Trattasi di SPL (servizi privi di rilevanza economica) rientranti nelle previsioni della L. 328/2000 e L.R. 6/2006 e della LR 41/1996 sostituita dalla L.R. 16/2022 dal 01.01.2024. Tra le attività espletate rilevano i seguenti servizi:

Servizio residenziale a ciclo continuativo per disabili

Servizio semi-residenziale (diurno) per disabili

Per quanto riguarda i servizi per la disabilità la loro gestione è operata dal Comune di Udine mediante specifica delega all'Azienda Sanitaria (ASUFC) territorialmente competente con relativo trasferimento a questa di fondi a copertura finanziaria della spesa per la parte sociale mentre la parte sanitaria resta a carico del bilancio dell'Azienda sanitaria. L'Azienda assicura quindi l'erogazione dei vari servizi mediante risorse e strutture proprie nonché tramite ricorso ad altri operatori pubblici o del privato sociale, titolari di autorizzazioni, accreditamenti o convenzione.

Per la parte sociale della spesa residenziale è prevista una compartecipazione in capo agli utenti in base al loro Isee ovvero il pagamento della tariffa piena ove l'Isee sia superiore a 13 mila Euro, nonché una compartecipazione di 3 o 4 Euro giornalieri per la spesa semi-residenziale (centri diurni).

La delega all'Azienda Sanitaria è in scadenza il prossimo 31.12.2023.

La recente legge regionale n. 16 del 14.11.2022 "Interventi a favore delle persone con disabilità e riordino dei servizi sociosanitari in materia" prevede che la titolarità dei servizi e interventi a favore delle persone con disabilità riconducibili ai livelli essenziali di assistenza, di tipo residenziale e semi-residenziale, ecc., venga attribuita alle Aziende sanitarie regionali.

Accoglienza MSNA – minori stranieri non accompagnati

Per quanto riguarda l'accoglienza dei MSNA rintracciati sul territorio comunale il servizio prevede che gli stessi vengano presi in carico dal Comune al quale vengono successivamente affidati con decreto del Tribunale dei Minorenni.

Il servizio di accoglienza viene affidato mediante procedure ad evidenza pubblica avvalendosi dell'istituto dell'Accordo quadro.

I costi pro capite pro die per il servizio di accoglienza residenziale variano dai € 79,00 ai € 86,00.

Il servizio di accoglienza residenziale, è stato affidato con 3 procedure distinte tramite la disciplina dell'Accordo Quadro, nell'ambito delle quali sono stati messi a disposizione 300 posti. Tutti gli accordi hanno scadenza il 30 settembre 2024.

SERVIZI GESTITI IN ECONOMIA (quindi non oggetto di analisi ex art. 30)

Asili nido (a gestione interna)

Trattasi di due strutture comunali ("Fantasia dei bimbi" e "Sacheburache") gestite direttamente dal Comune in economia e con impiego di proprio personale dipendente.

Museo Friulano di Storia Naturale

Struttura comunale a gestione diretta con servizio svolto da personale interno, coordinato e tariffato dal Comune di Udine, attualmente integrato con specifico affidamento a terzi limitatamente all'organizzazione delle attività didattiche.

Byke sharing

La gestione del suddetto servizio viene direttamente operata dall'Amministrazione Comunale con proprio personale e risorse proprie sia strumentali (biciclette) che

infrastrutturali (totem). Il tutto integrato con l'affidamento (diretto) a terzi dei soli servizi di manutenzione delle biciclette e di utilizzo della piattaforma informatica.

Manutenzione verde pubblico

Il servizio di manutenzione del verde pubblico è organizzato direttamente dal Comune secondo una gestione cd. "in economia". Esso comprende a grandi linee molteplici attività: apertura e chiusura dei parchi cittadini; sfalcio di aree verdi e cigli; potatura degli alberi; gestione delle fioriture; manutenzioni varie su vialetti, attrezzature, componenti edili dei parchi; autorizzazione all'utilizzo e modifica di aree verdi, allo scavo e all'abbattimento nel verde privato; tariffazione.

La gestione di tali attività nasce, all'interno dell'Ente, come servizio svolto in economia principalmente attraverso il corpo "giardinieri" del Comune, organizzato e coadiuvato dall'ufficio tecnico competente.

Attualmente, mentre varie attività operative sono svolte da operatori esterni in virtù di molteplici affidamenti sia diretti che su appalto, restano comunque in capo all'ente le seguenti fondamentali attività:

- programmazione economica e delle attività da svolgersi per operare le manutenzioni;
- esercizio coordinato delle attività tecnico-professionali e amministrativo-finanziarie dei servizi;
- attuazione dei controlli sui servizi prestati, direzione lavori, gestione degli ordinativi e accertamento dell'eseguito;
- liquidazione dei corrispettivi e valutazione economica (efficienza e efficacia) della spesa.

Pertanto, le varie attività affidate a terzi integrano e completano le risorse direttamente impiegate dal Comune per garantire il corretto svolgimento del servizio di cui l'organizzazione, il coordinamento e la gestione fanno capo all'ente medesimo che vi provvede mediante impiego di risorse tecniche, amministrative e professionali specifiche.

Servizi funebri

Già nel 2012 con nota inviata all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato si chiariva che il servizio delle Onoranze Funebri era svolto in economia mediante personale dipendente del Comune di Udine e che i Servizi Cimiteriali erano altresì gestiti direttamente dall'Amministrazione come di seguito indicato. In particolare:

Onoranze funebri

Trattasi di servizio a gestione diretta svolto con personale dipendente del Comune di Udine e con mezzi in dotazione al Comune, all'interno del territorio comunale.

L'attività viene svolta nel rispetto della competenza territoriale del Comune come Ente pubblico, che discende direttamente dal TUEL (D.lgs. n. 267/2000). Alla luce del vigente Regolamento Comunale in materia di polizia mortuaria si evidenzia che sia i residenti che coloro che muoiono sul territorio comunale hanno per ciò stesso diritto alla sepoltura a Udine.

Risulta affidato all'esterno il servizio di recupero, rimozione e trasporto delle salme di deceduti nelle ipotesi previste dall'art. 12 del DPR 285/1990 e dal paragrafo 5 della circolare del Ministero della Sanità n. 24 del 24/03/1993.

Servizi cimiteriali

Riguardano tutte le operazioni necessarie alla movimentazione di cadaveri e resti all'interno del cimitero.

L'attività in questione fa capo al Servizio Cimiteriale del Comune di Udine che organizza le operazioni sulla base delle richieste dei cittadini (funerali,

traslazioni, cremazioni, ecc.) oppure dell'attività programmata d'ufficio (vedi le esumazioni ordinarie dei campi comuni).

Le operazioni devono essere eseguite giornalmente, a tal fine specifiche attività sono assegnate quotidianamente alla Ditta appaltatrice del servizio, sulla base dell'affidamento, attualmente per il periodo dal 01/12/2021 al 30/11/2025, la quale ha l'obbligo di eseguire le suddette richieste nel momento e con le caratteristiche indicate dagli uffici comunali. L'appaltatore assicura inoltre la custodia e sorveglianza nel cimitero urbano di San Vito.

Il servizio comprende anche ulteriori attività (manutenzione del verde dei cimiteri; asportazione di foglie; spazzatura aree pavimentate) svolte sia dalla ditta appaltatrice che con l'intervento/supporto del personale comunale.

Illuminazione votiva

È descritta e regolata dagli artt. 81 e ss. del vigente Regolamento Comune di Polizia Mortuaria.

L'ente gestore è il Comune di Udine che la assicura nei cimiteri cittadini a fronte del pagamento di un abbonamento annuo che comprende le spese per la fornitura di energia elettrica in bassa tensione, le spese di manutenzione, le riparazioni, il ricambio delle lampade, la vigilanza della rete. Il valore relativo al contributo per spese di impianto ed adduzione energia elettrica nonché il canone annuo di esercizio viene determinato secondo le tariffe approvate dalla Giunta Comunale.

Sia per le operazioni di allacciamento che per le modalità di recesso, gli utenti devono rivolgersi direttamente all'Amministrazione Comune.

Gli impianti sono seguiti esclusivamente dal personale del Servizio cimiteriale o da ditte dallo stesso formalmente autorizzate.

È affidato a ditta esterna unicamente il servizio di assistenza tecnica, attualmente per il periodo Novembre 2023 – Ottobre 2024.

Impianti sportivi

Palestre scolastiche

Il Comune di Udine concede in uso le palestre scolastiche in orario extrascolastico alle associazioni sportive principalmente per l'attività di basket, pallavolo, danza e ginnastica.

La gestione è considerata in economia, in quanto il Comune fornisce tutti i servizi necessari per l'apertura dell'impianto e li concede per singole fasce orarie. Le associazioni pagano al Comune un canone.

Palasport Carnera

L'impianto è gestito direttamente in economia dal Comune, ne sostiene tutti gli oneri, inclusa la vigilanza con personale diretto, e lo concede in uso per fasce orarie. L'utilizzatore paga solo il canone senza accollarsi alcuna spesa di gestione dell'immobile.

SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA AFFIDATI (a terzi) DAL COMUNE DI UDINE – Schede di analisi allegate

L'analisi gestionale riguarda i servizi pubblici locali, non a rete, di rilevanza economica **effettivamente** esternalizzati dal Comune di Udine tramite affidamento a terzi con:

- concessione di servizi (escluse quindi le mere concessioni di beni pubblici);
- concessioni (d'uso) di beni pubblici e gestione di servizi (la disponibilità del bene è funzionale all'erogazione del SPL di rilevanza economica);
- procedura a evidenza pubblica (compresi i casi di affidamento in appalto della effettiva conduzione del servizio);
- società mista;

- modalità in house providing;
- affidamento diretto.

B) Per quanto innanzi riportato risulta quindi che i SPL di rilevanza economica affidati dal Comune di Udine nel rispettivo territorio sono i seguenti:

1. Illuminazione pubblica e semaforica
2. Teleriscaldamento
3. Musei Civici
4. Servizi educativi:
 - a. Centro ricreativo estivo
 - b. Pre e post accoglienza
5. Ristorazione scolastica
6. Asili nido
7. Teatri:
 - a. Palamostre
 - b. Visionario
8. Impianti sportivi:
 - a. Complesso tennistico "C. De Braidà"
 - b. Palestra via Lodi
 - c. Piscine comunali
9. Gestione MOF (mercato ortofrutticolo all'ingrosso)
10. Sosta e mobilità:
 - a. Parcheggi
 - b. Car sharing
 - c. Servizio ricarica auto elettriche

C) Di seguito vengono quindi riportate, per ciascuna delle suddette categorie tipologiche e quindi per ciascun servizio affidato, le schede di analisi sul relativo assetto gestionale.

Ai sensi della previsione del D.Lgs. 201/2022, art. 30. c. 1, ultimo periodo, relativamente ai suddetti SPL oggetto della presente ricognizione gestionale:

- la rilevazione degli oneri e dei risultati in capo al Comune affidante è riportata per ciascun servizio nella rispettiva scheda di analisi;
- il ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo [affidamenti senza procedura a evidenza pubblica di importo superiore alle soglie di rilevanza europea] rileva unicamente con riguardo ai servizi:
 - o 08_a – Concessione in uso e gestione complesso tennistico C.De Braidà;
 - o 08_b – Concessione in uso e gestione impianto sportivi via Lodi;
- il ricorso all'affidamento a società in house sussiste unicamente per il servizio di gestione della sosta (Scheda 10_a). I servizi "Rifiuti" e "Servizio idrico" sono altresì gestiti in virtù di affidamenti a società in house ma rientrano nella competenza esclusiva dell'EGA (Ente di Governo d'Ambito) "AUSIR".

Udine 18/12/2023

IL SEGRETARIO GENERALE
Dr.ssa Francesca Finco

Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale a rete di rilevanza economica relativo al servizio di gestione degli impianti di pubblica illuminazione e semaforici.

Inquadramento generale del servizio sotto l'aspetto tecnico-operativo, organizzativo e contrattuale

Nell'ottica di adeguamento ai principi ed alla normativa comunitari in materia di affidamento dei servizi pubblici locali e con l'obiettivo di riorganizzare la gestione degli impianti di pubblica illuminazione e semaforici, l'Amministrazione comunale nel corso del 2016 ha optato per l'esternalizzazione del servizio.

Con determinazione dirigenziale n. cron. 918 del 30.03.2016 assunta dal Dirigente del Servizio Grandi Opere pubbliche, Energia e Ambiente, è stata infatti disposta l'adesione alla Convenzione quadro "Servizio Luce 3" stipulata tra Consip S.p.A. e il Consorzio Stabile Energie Locali Scarl per un periodo di 9 anni (01.04.2016 - 31.03.2025).

Il contratto attuativo di tipologia "esteso" comprende le seguenti prestazioni principali:

- a) acquisto energia elettrica
- b) esercizio e manutenzione ordinaria degli impianti;
- c) gestione dei carichi esogeni elettrici e meccanici;
- d) implementazione e gestione del Sistema Informativo;
- e) gestione delle richieste di intervento – Centrale operativa,

oltre alla realizzazione di interventi di riqualificazione energetica, manutenzione straordinaria, di adeguamento a norma e tecnologico per un importo pari al 10% del contratto, sulla base del Piano degli Investimenti presentato dall'aggiudicatario.

A seguito di modifiche societarie intervenute nelle posizioni delle mandanti Sinergie S.p.A. e AcegasApsAmga S.p.A., attualmente gli impianti sono gestiti dalla società Hera Luce S.r.l., con sede in via A. Spinelli n. 60, Cesena (FC), C.F. 02074861200, P.I. "Gruppo Hera" 03819031208.

Costi

La natura giuridica dell'affidamento è il contratto d'appalto che prevede il pagamento di un canone annuale da parte dell'Amministrazione, comprensivo di tutti i servizi e remunerativo anche degli interventi di riqualificazione energetica proposti e realizzati dal Fornitore.

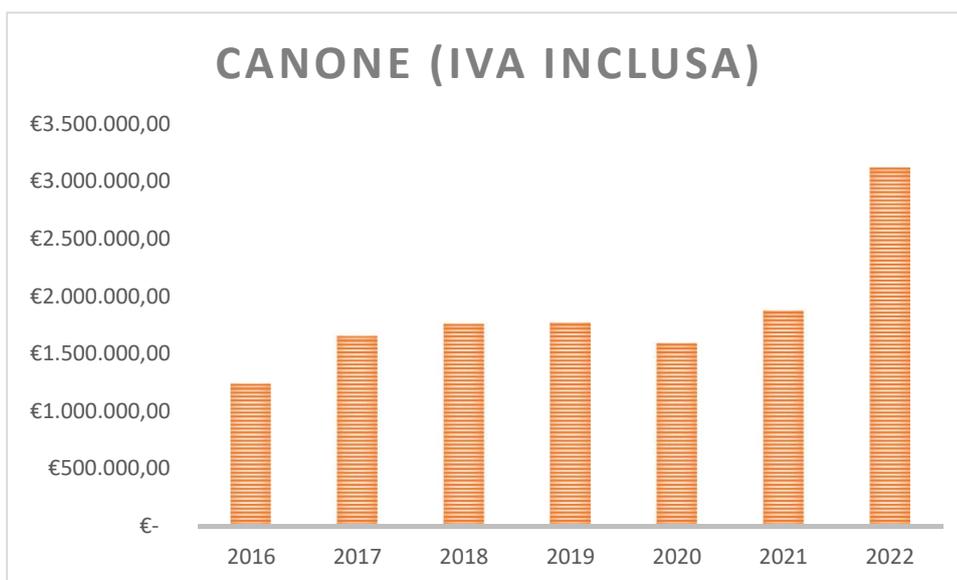
Il canone viene determinato applicando un prezzo unitario ad ogni classe di lampada/lanterna che si differenzia per tipologia e potenza nominale.

Il prezzo unitario remunera tutte le attività di fornitura di energia elettrica, esercizio e manutenzione ordinaria degli impianti, con una proporzionalità tra i due servizi che viene convenzionalmente stabilita pari al 70%, per la quota relativa all'energia elettrica, ed al 30% per la quota di governo, esercizio e manutenzione ordinaria.

Il contratto prevede la revisione dei seguenti corrispettivi:

- I. canone annuale – in funzione delle variazioni del perimetro impianti in gestione e della durata di attivazione degli impianti;
- II. prezzi unitari – in funzione dell'indice di riferimento adimensionale per l'aggiornamento della quota di energia elettrica (voci incidenti: PUN, dispacciamento, oneri di sistema e di trasporto, fiscalità) e dell'indice di riferimento adimensionale per l'aggiornamento della quota di manutenzione (voce incidente: ISTAT prezzi al consumo).

Il seguente grafico rappresenta l'andamento del canone annuo negli anni di gestione (il 2016 solo per 9 mesi) ed evidenzia l'importante scostamento dal trend ordinario nell'anno 2022 causa aumenti fuori scala delle tariffe energetiche.



Non sono previste tariffe a carico dell'utenza che corrisponde alla popolazione residente nell'ambito territoriale udinese.

Efficienza e qualità del servizio

EFFICIENZA

Gli obiettivi raggiunti dall'Amministrazione attraverso la scelta di esternalizzazione del servizio, con lo scopo di implementare il livello di efficacia, efficienza ed economicità dello stesso, sono stati i seguenti:

- razionalizzazione dei consumi attraverso l'introduzione di tecnologie per l'efficienza energetica;
- riduzione dell'inquinamento luminoso attraverso soluzioni in grado di assicurare l'erogazione del servizio in un quadro di compatibilità delle emissioni rispetto alle discipline europee e nazionali e mantenendo inalterato il comfort luminoso del sistema viario comunale;
- contenimento e razionalizzazione delle spese di manutenzione ordinaria e straordinaria.

Inoltre l'affidamento a società specializzata nella realizzazione di servizi energetici integrati ha consentito di cogliere i seguenti vantaggi:

- assenza o riduzione dei rischi finanziari e eliminazione di quelli legati alle prestazioni dell'impianto;
- opportunità di realizzare interventi anche in mancanza di risorse finanziarie proprie ed in presenza di difficoltà nel reperire finanziamenti esterni;
- liberazione dalle problematiche connesse alla gestione e manutenzione dell'impianto, che viene affidata a soggetti specializzati;
- disponibilità di risorse interne per altre attività;
- possibilità di cogliere – attraverso l'implementazione e l'adeguamento tecnologico dell'attuale impianto di illuminazione – le opportunità connesse all'erogazione dei servizi correlati al tema delle *smart cities*.

QUALITA'

La qualità del servizio erogato è garantita da due diverse modalità di controllo sui prodotti/servizi forniti e sui servizi integrativi di gestione:

- art. 14 del Capitolato tecnico – controllo sistematico dei servizi da parte dell'Amministrazione contraente attraverso verifiche programmate sul campo;
- art. 15 del Capitolato tecnico – monitoraggi periodici da parte di Consip volti ad accertare il rispetto, da parte del Fornitore aggiudicatario, delle prescrizioni indicate dal Capitolato Tecnico e degli impegni assunti dal Fornitore stesso nella definizione dell'Offerta.

Nel caso di esito negativo del controllo, sia l'Amministrazione comunale che Consip hanno facoltà di applicare al Fornitore le penali di cui all'16 del Capitolato Tecnico.

Rispetto degli obblighi indicati nel contratto

Oltre a quanto già evidenziato in termini di qualità del servizio e penali, il Capitolato prevede la nomina di un Responsabile dei Servizi da parte del Fornitore e di un Supervisore da parte dell'Amministrazione comunale.

Gli obblighi del Responsabile dei Servizi sono:

- programmazione e coordinamento di tutte le attività previste nel contratto;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione comunale;
- supervisione del processo di fatturazione dei Servizi;
- supervisione delle attività relative all'adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti di Consip e dell'Amministrazione comunale.

Il Supervisore dell'Amministrazione comunale costituisce l'interfaccia unica nei rapporti con il Fornitore con il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei Servizi richiesti e tutte le competenze tecniche connesse all'appalto.

Per la gestione delle segnalazioni di disservizio da parte dei cittadini Hera Luce ha attivato una Centrale Operativa che coordina il personale operativo per le attività sugli impianti ed è raggiungibile tramite numero verde oppure modulo online su Portale dedicato.

Oneri e risultati in capo all'Ente affidante

La scelta di adesione alla Convenzione Quadro stipulata da Consip con contratto “esteso” ha consentito l’esecuzione di interventi di riqualificazione energetica che hanno interessato oltre 10.000 corpi illuminanti (stradali, artistici e d’arredo) su 14.300 dislocati in varie strade del territorio comunale per un importo complessivo di oltre 5 milioni di Euro. L’investimento è stato interamente sostenuto dalla società fornitrice, essendo remunerato dal canone di gestione e manutenzione degli impianti per l’intera durata contrattuale, è pertanto non ha comportato ulteriori oneri dal parte dell’Amministrazione comunale.

Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale a rete di rilevanza economica relativo al servizio teleriscaldamento.Inquadramento generale del servizio sotto l'aspetto tecnico-operativo, organizzativo e contrattuale

Il servizio pubblico di teleriscaldamento è stato istituito con deliberazione di Consiglio comunale n. 93 del 22 dicembre 2011 con riferimento all'area nord - ovest del territorio comunale del Comune di Udine e nei limiti del tracciato della rete progettata dalla società Aton per il progetto S.r.l..

Il progetto di realizzazione di una rete di teleriscaldamento e di un sistema di cogenerazione integrato nell'area nord - ovest del territorio comunale prende avvio nel novembre 2006 attraverso l'approvazione dello schema di "Accordo di Programma" tra Comune di Udine, Azienda Ospedaliero - Universitaria di Udine e l'Università degli Studi di Udine.

A seguito di procedura ad evidenza pubblica per l'affidamento in concessione della costruzione e gestione della Nuova Centrale Tecnologica, di un impianto di cogenerazione, di cunicoli tecnologici e del centro di servizi e laboratori destinati all'Azienda Ospedaliero - Universitaria "S. Maria della Misericordia" di Udine nonché di una rete di teleriscaldamento cittadino, è stato stipulato un contratto di concessione nell'ottobre 2009 per la durata di 30 anni tra l'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Udine e il Raggruppamento temporaneo tra SIRAM S.p.A. (capogruppo), CPL Concordia Soc. coop. (mandante), AR.CO. Lavori Soc. coop. Cons. (mandante) e Rizzani De Eccher S.p.A. (mandante). Le suddette società hanno successivamente costituito Aton per il Progetto S.r.l., una SPV dedicata alla realizzazione della concessione e alla gestione dei Servizi.

Il contratto prevede espressamente che il concessionario gestisca l'intera Rete di Teleriscaldamento, ivi compresa la fornitura di energia. Nel servizio di teleriscaldamento sono comprese la conduzione e la manutenzione degli impianti lato primario delle Utenze, nonché tutte le prestazioni ad esso correlate e/o accessorie quali la bollettazione, la fatturazione e il calcolo dei consumi energetici.

Concreto andamento dal punto di vista economico del servizio

La concessione si basa su un Piano Economico Finanziario presentato in sede di gara, relativo ai costi di gestione, ai costi per sostituzioni e rinnovo impianti, ai costi di realizzazione delle opere, alle quote di ammortamento e ai ricavi previsti dall'attività di gestione.

Va precisato che l'equilibrio economico finanziario per la realizzazione della rete di teleriscaldamento è necessariamente legato e connesso all'equilibrio economico finanziario dell'intero investimento in quanto le opere realizzate sono destinate a finalità anche diverse da quelle di gestione della rete di teleriscaldamento.

La verifica sulla permanenza delle condizioni di equilibrio del PEF, disciplinata dal contratto di concessione, spetta al Concedente, pertanto le informazioni in merito

all'andamento economico-finanziario della concessione non sono nelle disponibilità di questo Ente.

Con delibera di Consiglio comunale n. 54 del 26 luglio 2012 è stata approvata la seguente documentazione:

- A. Carta dei servizi del Teleriscaldamento;
- B. Contratto tipo per l'Allacciamento alla Rete di Teleriscaldamento;
- C. Contratto tipo per la Fornitura di Energia Termica tramite Rete di Teleriscaldamento.

Nel medesimo provvedimento inoltre si dava atto che le tariffe applicate dal Concessionario garantissero una diminuzione dei costi dei servizi dell'energia termica per le utenze pubbliche e private e che in ogni caso fossero inferiori ai prezzi di mercato di analoghi servizi vigenti al momento dell'avvio del servizio medesimo.

Pertanto l'utente che intende avvalersi del servizio di teleriscaldamento può verificare anticipatamente le condizioni di allaccio e fornitura consultando i documenti di cui ai punti A-B-C resi disponibili dal gestore Aton nel sito: www.atonudine.it.

Il Contratto di allacciamento alla rete viene sottoscritto da ATON per il progetto S.r.l. (il FORNITORE) e una Persona Fisica / un Condominio / un Ente Giuridico (il CLIENTE) e definisce quanto segue:

- la potenza della sottocentrale termica che sarà pari alla potenza complessiva delle caldaie precedentemente installate
- il contributo a carico del Cliente per l'allacciamento e la possibilità di rateizzazione di quest'ultimo;
- il Corrispettivo di Salvaguardia

Il Contratto di fornitura energia termica alla rete viene sottoscritto da ATON per il progetto S.r.l. (il FORNITORE) e una Persona Fisica / un Condominio / un Ente Giuridico (il CLIENTE) e definisce le modalità di determinazione del corrispettivo contrattuale:

$C_i = T1N_i \times N \times P + T2_i \times E$ dove:

C_i = corrispettivo relativo al periodo i-esimo

N = durata in mesi del periodo i-esimo

$T1N_i$ = tariffa unitaria mensile del servizio riferita alla potenza termica installata e relativo al periodo i-esimo, espressa in €/kW

$T2_i$ = tariffa unitaria relativa al periodo i-esimo riferita all'energia termica consumata e misurata dal contacalorie, espressa in €/MWh

P = potenza termica installata in sottocentrale, espressa in kW

E = energia termica consumata e misurata dal contacalorie, espressa in MWh

Efficienza e qualità del servizio

EFFICIENZA

Gli obiettivi raggiunti dall'Amministrazione attraverso la scelta di istituire e rendere fruibile il servizio di teleriscaldamento, sono stati i seguenti:

- risparmio energetico e promozione della salute in coerenza con obiettivi di sviluppo sostenibili;
- diminuzione dei costi per l'energia elettrica e termica per utenze pubbliche e private;
- riduzione dell'impatto ambientale.

Il risparmio energetico deriva da una produzione di energia efficiente, poiché la centrale termica ospedaliera produce in modo combinato, mediante macchine di cogenerazione ad alto rendimento globale, l'energia elettrica e l'energia termica per i fabbisogni dell'ospedale, utilizzando il calore di recupero anche per alimentare la rete di teleriscaldamento cittadina.

Il beneficio ambientale è conseguenza della eliminazione dei numerosi punti di emissione dei singoli edifici sostituiti da quelli della centrale unica, dove l'elevata efficienza dei generatori impiegati, il costante controllo degli stessi da parte del personale specializzato e la presenza di efficaci sistemi di abbattimento dei fumi di scarico, contribuiscono a ridurre, nel complesso, l'inquinamento urbano. Il gestore del servizio è inoltre interessato all'utilizzo mirato del combustibile e alla verifica continua sia del rendimento di impianto che delle emissioni in atmosfera.

QUALITÀ

La qualità del servizio è assicurata dagli "Standard di qualità" elencati nella Carta dei Servizi allegata.

Rispetto degli obblighi indicati nel contratto

Il contratto di concessione disciplina le procedure di contestazione di eventuali inadempimenti relativi alla gestione così come l'applicazione delle penali. Tali attività sono in capo al Concedente (Azienda Ospedaliera).

Oneri e risultati in capo all'ente affidante

ONERI

A seguito del passaggio al Servizio di Teleriscaldamento rispetto all'utilizzo di centrale termica a gas metano, sono derivati una serie di vantaggi gestionali che sgravano l'ente sia da costi amministrativi che da costi correlati a manutenzioni ordinarie e straordinarie.

RISULTATI

Sussistono significativi benefici anche per gli utenti che consistono:

- nella eliminazione dei pericoli derivanti da scoppio, intossicazione da esalazioni per cattiva combustione o inadeguato funzionamento della canna fumaria;
- nel risparmio dei costi di gestione per gli impianti domestici (< 35 kW) e cioè degli oneri per la manutenzione e le revisioni periodiche della caldaia, le prove di combustione, problematiche inerenti al rispetto della normativa la pulizia delle canne fumarie;

- nel risparmio di costi per le sostituzioni periodiche delle caldaie giunte a fine del ciclo di vita utile;
- nei minori ingombri, silenziosità, sicurezza per assenza di gas e di canna fumaria;
- nell'immediata disponibilità di acqua calda;
- nel risparmio di costi per i fabbricati dotati di centrale termica (impianti > 35 kW) in quanto si evitano: gli adempimenti e i costi inerenti alle norme per la prevenzione incendi e quelli richiesti dalla locale ASL (pratica Vigili del Fuoco e Istituto per la prevenzione e sicurezza del lavoro), la pulizia camini, l'utilizzo di eventuali depositi di combustibili liquidi e i costi di messa a norma degli impianti esistenti;
- nel risparmio dei costi di manutenzione e nell'ammortamento impianto tradizionale;
- nel recupero di parte dei locali adibiti a centrale termica e nel risparmio dei costi di manutenzione, riparazione;
- nella facilità di installazione anche in caso di riconversioni di centrale già esistente perché non sono necessarie sostanziali modifiche all'impianto;
- nella diminuzione dei costi per l'energia elettrica della centrale termica.

Ulteriore vantaggio deriva dal fatto che l'assorbimento diretto di energia termica non ha perdite di efficienza come avviene in un sistema di combustione a metano in loco, ma il sistema di scambio termico installato e gestito da Aton ha una resa costante del 98%.

Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale non a rete, di rilevanza economica relativo a Servizio Cultura e Istruzione - Civici Musei

Inquadramento generale del servizio sotto l'aspetto tecnico-amministrativo, organizzativo e contrattuale.

I Civici Musei del Comune di Udine comprendono le seguenti sedi museali per esposizioni permanenti aperte al pubblico:

- Galleria d'Arte Antica, Museo Archeologico, Museo Friulano della Fotografia e Museo del Risorgimento, presso la sede del Castello
- Museo d'Arte Moderna e Contemporanea, presso la sede di Casa Cavazzini
- Museo Etnografico del Friuli, presso Palazzo Giacomelli

Sono inoltre gestite le seguenti sedi utilizzate come spazi dedicati ad eventi ed esposizioni temporanee:

- Ex Chiesa di San Francesco
- Galleria Tina Modotti
- Galleria del Progetto presso Palazzo Morpurgo
- Casa della Confraternita nel compendio del Castello
- Casa della Contadinanza (primo piano) nel Compendio del Castello.

Una gestione museale adeguatamente strutturata necessita del rispetto dei livelli uniformi di qualità dei musei previsti dall'art. 114 D.Lgs. 42/2004 Codice dei Beni Culturali e declinati dal D.M. 21/03/2018, che riguardano sia la predisposizione di strutture appropriate sia la presenza di figure professionali *ad hoc*.

Come rilevato nell'analisi condotta dal controllo di gestione sino a tutto il 2022 la modalità di gestione dei musei cittadini non è cambiata rispetto agli anni precedenti ed i servizi sono svolti da personale interno, con esternalizzazione di alcuni servizi come di seguito indicato.

Con determinazione n. 449 del 14/02/2020, a seguito del completamento di una procedura aperta, è stato affidato alla cooperativa Sistema Museo l'appalto triennale per la gestione dei servizi vari presso i Civici Musei del Comune di Udine, che, comprende i servizi di supporto e assistenza all'attività conservativa ed espositiva, alla gestione della fototeca e degli altri archivi e alla gestione della biblioteca d'arte, gestione della biglietteria e del bookshop e i servizi di accoglienza, assistenza e sorveglianza dei visitatori presso le sedi museali aperte al pubblico. L'impegno assunto con la citata determinazione è pari ad € 1.330.995,20 oltre IVA come per legge.

Alla data del 31/12/2022 pertanto i servizi come sopra indicati risultavano esternalizzati nei termini descritti e allo stato l'amministrazione sta predisponendo gli atti per l'affidamento del nuovo appalto.

Per garantire inoltre una soddisfacente esperienza ai visitatori è opportuno che in un museo venga istituito un servizio educativo e di valorizzazione del patrimonio museale, che si occupi delle visite guidate, dei laboratori didattici e iniziative volte alla promozione dei musei cittadini per le diverse tipologie e fasce di utenza.

Con determinazione n. 872 del 02/07/2019, a seguito del completamento di una procedura negoziata è stato inoltre affidato per il triennio 2019/2022 il servizio di organizzazione, gestione e promozione dell'offerta di didattica museale, comprendente tra l'altro visite guidate, laboratori didattici e iniziative volte alla promozione dei musei cittadini presso le scuole e il pubblico generico, con un impegno di spesa pari a € 61.680,00 (esente IVA).

Alla data del 31/12/2022 pertanto il servizio di didattica risultava completamente esternalizzato, con affidamento alla Cooperativa Arte Venti, operatore economico risultato aggiudicatario dell'appalto. Il nuovo appalto ha avuto inizio dal 01/01/2023.

Le giornate di apertura al pubblico delle sedi museali, sono deliberate dalla Giunta comunale e alla data del 31/12/2022, dopo la progressiva riapertura dei Musei a seguito dell'epidemia da Covid19, erano le seguenti:

- ❖ Castello e Casa Cavazzini dal martedì alla domenica dalle 10.00 alle 18.00
- ❖ Palazzo Giacomelli dal venerdì alla domenica dalle 10.00 alle 18.00

Tendenzialmente l'amministrazione preferisce mantenere inalterato il calendario delle aperture, salvo esigenze eccezionali, al fine di procedere con una corretta e chiara comunicazione al pubblico.

Concreto andamento dal punto di vista economico del servizio

L'accesso ai musei cittadini e le visite guidate sono a pagamento, in conformità alle tariffe deliberate annualmente dalla Giunta Comunale, che individua la tariffa intera e ridotta, biglietti per iniziative speciali (mostre temporanee di particolare rilievo, biglietto unico con altre istituzioni museali, biglietto cumulativo più sedi), i casi di gratuità e le giornate di chiusura, le varie tipologie di visita guidata.

Nell'ultimo triennio le tariffe applicate sono rimaste sostanzialmente invariate, essendo stata ridefinita qualche agevolazione: per i Musei del Castello il biglietto intero è pari ad € 8,00, il ridotto € 4,00, per il Museo di arte Moderna e Contemporanea e per il Museo Etnografico il biglietto intero è pari ad € 5,00 il ridotto € 2,50. Sono inoltre previsti alcuni casi di gratuità, come ad esempio per i genitori in visita con i figli minori o i tesserati ICOM.

Come rilevato nel referto annuale del Controllo di gestione per l'anno 2022, tutte le sedi hanno inoltre registrato un aumento di visitatori, essendo passati da 14.484 nel 2020 a 54.864 nel 2021 a 103.432 nel 2022.

Le entrate per visitatore derivanti da proventi per ingressi, *gadgets*, mostre e pubblicazioni sono passate da 2,11 € nel 2020 a 5,35 € nel 2021 a 5,52 € nel 2022.

Le voci di spesa più significative sono quelle per il personale e per i servizi; quest'ultima è la voce che ha subito il maggiore aumento, soprattutto in considerazione del rialzo dei costi energetici.

Il personale assegnato alle sedi di regola è pari a un'unità per la cassa ed il bookshop in ogni sede, mentre per il personale di custodia è generalmente prevista la presenza di quattro unità in Castello, due/tre a Cavazzini e due a palazzo Giacomelli; il numero di persone addette può subire modifiche in funzione dell'affluenza di visitatori, che può aumentare sensibilmente, anche per la significativa presenza di turisti, nel periodo estivo, nei fine settimana, durante le festività o in occasione di mostre di particolare richiamo.

Nel triennio 2020/2022 la spesa corrente per abitante risulta aumentata (da 22,25 € nel 2020 a 35,69 € nel 2021 a 40,38 € nel 2022), mentre la spesa per visitatore è sensibilmente diminuita registrando, per la prima volta, un valore inferiore alla spesa media per abitante, dal momento che il numero di fruitori è risultato maggiore al dato della popolazione residente (da 150,81 € nel 2020, a 63,88 € nel 2021 a 38,18 € nel 2022).

Il Servizio ha fruito di contributi da Enti pubblici, come ad esempio la Regione Friuli Venezia Giulia e privati, come ad esempio la Fondazione Friuli.

Efficienza e Qualità del servizio

Come già evidenziato *supra* i livelli uniformi di qualità dei musei, a cui è ispirata la struttura dei musei del Comune di Udine, sono previsti dall'art. 114 D.Lgs. 42/2004 Codice dei Beni Culturali e declinati dal D.M. 21/03/2018, che tiene conto anche in modo particolare del Codice etico dei musei di ICOM e della *Recommendation on the Protection and Promotion of Museums and Collections* dell'UNESCO.

È sempre lasciata a disposizione del pubblico la possibilità di compilare questionari di gradimento sul servizio dei musei, sia mediante link con QR code esibito presso le sedi museali, sia mediante accesso al questionario sul sito del Comune.

Negli ultimi anni tuttavia il numero dei questionari compilati è stato molto basso, tanto da non costituire un campione statistico rilevante. Attualmente sono pertanto allo studio modalità diverse e più proattive di raccolta dei questionari.

L'operatore economico affidatario del servizio di didattica museale ha inoltre raccolto alcuni questionari di soddisfazione cartacei, specificatamente diretti ai docenti che hanno fruito del servizio didattico per le scuole, il cui esito è stato sostanzialmente sempre di piena soddisfazione del servizio da parte degli utenti.

I Musei del Comune di Udine inoltre mantengono costantemente l'attenzione sul tema dell'accessibilità, con il preciso impegno a garantirla, in un'ottica di inclusione, sostenibilità, ma anche condivisione delle conoscenze. Tale percorso è stato intrapreso grazie al progetto Interreg Central Europe COME-IN!, che ha permesso l'adeguamento di parte delle strutture museali.

Inoltre al fine di consentire agli stakeholder un costante flusso informativo i Civici Musei sono dotati di un sito web (www.civicimuseiudine.it), di una webTV (<https://www.udimus.it/>) e di profili social (Facebook, Instagram).

Rispetto degli obblighi indicati nel Contratto di servizio

I Capitolati Speciali d'Appalto prevedono specificatamente gli adempimenti ed oneri posti a carico delle ditte aggiudicatarie ed espressamente le penali per inadempimenti delle prestazioni dovute.

Nel periodo in considerazione non sono stati rilevati inadempimenti né irrogate penali né sono state registrate segnalazioni di malfunzionamento del servizio.

Eventuali reclami verrebbero gestiti direttamente dall'U.Org. Civici Musei, salvo l'eventuale coinvolgimento di altri uffici, qualora necessaria la loro specifica competenza e verrebbe dato riscontro nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione.

La Carta dei Servizi dei Civici Musei è presente all'interno della specifica sezione dedicata nel sito del Comune di Udine ed una declaratoria è anche prevista nel sito dei Musei; è in programma un periodico aggiornamento di tali documenti, la cui sostanza peraltro è tutt'ora aggiornata, non essendo intervenute sostanziali modifiche nei livelli uniformi di qualità dei musei previsti dalle fonti già richiamate.

Oneri e risultati in capo all'Ente affidante

Per lo svolgimento dei servizi museali il Comune ha adibito numerosi immobili, non solo per le specifiche attività aperte al pubblico, ma anche per le attività connesse e ausiliarie, come ad esempio i depositi e le sale, nonché i servizi collegati, come ad esempio le pulizie degli spazi. La gestione di tali spazi costituisce pertanto un onere importante per l'Ente, peraltro rientrante nella competenza di altri Servizi, a ciò specificatamente dedicati.

Ulteriore onere è ovviamente costituito dal personale dipendente interno, che svolge le mansioni connesse all'attività museale e non esternalizzate, mediante i ruoli amministrativi, contabili e dei conservatori.

Il beneficio primario ed immediato conseguito dall'Ente grazie alla pubblica fruizione dei musei è costituito dall'aver messo a disposizione dei cittadini e della collettività in genere un servizio culturale ed educativo di valore, con significativi effetti anche sull'attrattività della città per il turismo e con una specifica attenzione alla formazione degli studenti.

Risulta inoltre significativo anche l'effetto di valorizzazione del territorio e di tutela e preservazione dei valori storico-identitari della comunità.

Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale non a rete, di rilevanza economica relativo a CENTRI RICREATIVI ESTIVI 3-14 ANNI**Inquadramento generale del servizio sotto l'aspetto tecnico-amministrativo, organizzativo e contrattuale.**

I Centri Ricreativi Estivi (CRE) sono un servizio educativo e ricreativo per l'infanzia di interesse pubblico economico realizzato nei mesi estivi (di chiusura delle scuole) per vivere esperienze di condivisione di accoglienza, per imparare il rispetto, per accrescere la conoscenza attraverso il gioco, la curiosità, lo stupore e la libera espressività.

I CRE sono differenziati per fasce d'età: 3-6 anni, 6-11 anni e 11-14 anni.

Il ritmo dei CRE è modulato nell'arco della giornata e dell'intero turno assecondando i bisogni dei bambini e prevede anche momenti di dinamicità e intensità. I CRE assolvono anche a una funzione sociale in quanto costituiscono un aiuto per le famiglie che, dovendo trascorrere in città il periodo estivo, hanno la necessità di affidare le bambine e i bambini a strutture ricreative/educative qualificate. I CRE si svolgono presso alcune sedi scolastiche cittadine che, per l'occasione, vengono vissute in modo diverso rispetto al periodo scolastico. Il CRE 11-14 anni si è svolto nel Giardino del Torso, appositamente allestito con gazebo e chiuso al pubblico e nella contigua Ludoteca, anch'essa riservata ad uso esclusivo.

CRE 3-6 ANNI

Con determinazione dirigenziale n. cron. 3699 del 23/06/2021 è stato affidato il servizio di gestione dei Centri Ricreativi Estivi 2022 e 2023 per i minori della fascia d'età 3-6 anni.

I CRE (Centri Ricreativi Estivi) per la fascia d'età 3-6 anni sono generalmente attivi nei mesi di luglio e agosto per un totale di 4 turni, ciascuno dei quali di durata complessiva di 10 giorni di funzionamento effettivo dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi. L'orario di apertura per l'utenza è: entrata dalle ore 7.45 alle ore 9.00, prima uscita facoltativa dalle ore 13.15 alle ore 14.00, seconda uscita dalle ore 15.30 alle ore 16.15, con servizio mensa.

Negli anni 2022 e 2023 sono stati attivati n. 4 CRE con rispettivamente 480 e 540 posti a disposizione.

Ciascun turno prevede una Fantavventura (Avventura fantastica) da far vivere da protagonisti ai bambini partecipanti, oltre ad attività di animazione espressive, ludiche e motorie. Le attività sono realizzate dall'équipe di animatori (in rapporto di 1:10 animatore/bambino) e dal coordinatore responsabile del centro.

Il contratto con l'Aggiudicatario-UnderArt Società Cooperativa Sociale - è stato sottoscritto in data 13/02/2022 (n. 1286 Rep).

CRE 6-11 ANNI

Con determinazione dirigenziale n. cron. 1112 del 22/04/2021 è stata indetta procedura aperta ai sensi dell'art. 3 e dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento del servizio di gestione dei Centri Ricreativi Estivi.

Con determinazione dirigenziale n. cron. 1743 del 11/06/2021 è stato aggiudicato l'appalto del servizio di Centri Ricreativi Estivi 2021 - 2022- 2023 per il lotto II alla RTI Il Mosaico Consorzio di Cooperative Sociali (capogruppo/mandataria) e ARACON Cooperativa Sociale Onlus (mandante).

I CRE (Centri Ricreativi Estivi) per la fascia d'età 6-11 anni sono generalmente attivi nei mesi di luglio e agosto per un totale di 4 turni, ciascuno dei quali di durata complessiva di 10 giorni di funzionamento effettivo dal

lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi. Inoltre viene attivato in 2 plessi 1 pre-turno nella seconda metà del mese di giugno. L'orario di apertura per l'utenza è: entrata dalle ore 7.45 alle ore 9.00, prima uscita facoltativa dalle ore 13.15 alle ore 14.00, seconda uscita dalle ore 15.30 alle ore 16.15, con servizio mensa.

Nell'anno 2021 sono stati attivati n. 6 CRE presso altrettante scuole primarie cittadine con una disponibilità di 1.200 posti. Negli anni 2022 e 2023 sono stati attivati n. 5 CRE con rispettivamente 975 e 1.035 posti a disposizione.

Ciascun turno prevede attività ludiche, sportive o di movimento, attività laboratoriali, artistiche ed espressive. È prevista una gita per ciascun turno in località entro un raggio di 100 Km da Udine. Le attività sono realizzate dall'équipe di animatori (in rapporto di 1:15 animatore/bambino) e dal coordinatore responsabile del centro.

CRE 11-14 ANNI

Il Camp 2023 si è svolto nel periodo dal 19/06/2023 al 04/08/2023, articolato in 7 turni settimanali (dal lunedì al venerdì) con orario 7.45-16.15, con la possibilità di una uscita anticipata nella fascia oraria 13.15 -14.00; il servizio è comprensivo della mensa.

Le attività si sono svolte principalmente all'aperto incentrandosi sulle pratiche dell'outdoor education e sull'utilizzo del gioco, in particolare il gioco da tavolo e di ruolo, ogni turno ha previsto un'uscita presso la piscina comunale. Le attività sono realizzate dall'équipe di animatori (in rapporto di 1:15 animatore/minore) e dal coordinatore responsabile del centro, nel rispetto di quanto stabilito dal Regolamento regionale dei Centri di Vacanza per minori di cui all'art. 7, comma 2 della legge regionale 13/2000.

La finalità del servizio è stata quella di offrire alle ragazze e ai ragazzi un ambiente educativo flessibile e ricco di stimoli in grado di favorire l'accoglienza e la socializzazione, di soddisfare la curiosità e la creatività, proponendo momenti di attività e di pausa, volti questi ultimi anche a favorire l'autonomia e la progettualità dei ragazzi nella gestione di momenti non pianificati.

Il servizio di organizzazione e la gestione del Camp per l'anno 2023 è stato affidato con determina dirigenziale n. 1570 del 16/05/2023 alla ditta Arteventi Società Cooperativa, mediante affidamento diretto ai sensi dell'art.1, comma 2, lett. a), del D.L.16 luglio 2020 n.76, convertito con modificazioni dalla L.11 settembre 2020 n.120) e sulla base di un apposito capitolato speciale d'appalto.

Concreto andamento dal punto di vista economico del servizio

COSTI

CRE 3-6 ANNI

Il servizio è stato aggiudicato per un importo pari ad € 239.639,10, più IVA 5% (pari a € 11.981,96), per un totale complessivo di € 251.621,06.

Viste le numerose richieste di prenotazione ai CRE e vista l'iscrizione di minori con disabilità e/o in situazioni di particolare fragilità le équipe educative sono state integrate con animatori aggiuntivi ed è stata aumentata la consistenza dei turni animazione, portando la spesa finale per il biennio 2022-2023 ad € 336.133,48 (IVA inclusa).

CRE 6-11 ANNI

Il servizio è stato aggiudicato per un importo pari ad € 702.564,60, più IVA 5% (pari a € 35.128,23), per un totale complessivo di € 737.692,83.

Viste le numerose richieste di prenotazione ai CRE e vista l'iscrizione di minori con disabilità e/o in situazioni di particolare fragilità le équipe educative sono state integrate con animatori aggiuntivi ed è stata aumentata la consistenza dei turni animazione, portando la spesa triennale finale ad € 814.692,67 (IVA inclusa).

CRE 11-14 ANNI

Il servizio di organizzazione e gestione del Camp è stato aggiudicato per l'anno 2023 per un importo pari a € 35.316,90 (IVA 22% esclusa).

Nel biennio precedente l'ammontare dell'importo per l'organizzazione e la gestione del servizio è stato complessivamente pari a € 79.257,00 (IVA 22% esclusa) comprensivi della spesa per gli animatori aggiunti a supporto dell'équipe di animazione, a seguito dell'iscrizione al servizio di minori con disabilità certificata Legge 104.

PROVENTI

I proventi delle iscrizioni per tutti i servizi di CRE 3-6, 6-11 e 11-14 anni sono stati complessivamente pari a:

- € 128.348,26 per l'anno 2021
- € 129.278,33 per l'anno 2022
- € 157.941,93 per l'anno 2023

Il Dipartimento per le Politiche della Famiglia – Presidenza del Consiglio dei Ministri per gli anni 2021 e 2022 ha stanziato un fondo destinato al finanziamento di iniziative dei comuni finalizzate a favorire il benessere dei minorenni per il contrasto alla povertà educativa. Le risorse finanziarie destinate al Comune di Udine sono state pari ad € 245.669,96 per l'anno 2021, ad € 84.972,71 per l'anno 2022 e ad € 87.037,43 € per l'anno 2023.

TARIFFE

anni 2021 e 2022

- CRE 3-6 e 6-11 anni: € 176,90 (IVA inclusa) per i minori residenti
- CRE 11-14 anni: € 88,45 (IVA inclusa) per i minori residenti

anno 2023

- CRE 3-6 e 6-11 anni: € 195,00 (IVA inclusa) per i minori residenti
- CRE 11-14 anni: € 97,50 (IVA inclusa) per i minori residenti

Sono previste le seguenti riduzioni tariffarie:

riduzione del 20% nel caso di fratelli iscritti ai medesimi turni e riduzioni tariffarie in base all'ISEE, in particolare:

- 30% della tariffa per ISEE tra € 0,00 e € 10.000,00
- 60% della tariffa per ISEE tra € 10.000,01 e €18.000,00
- tariffa piena per ISEE da € 18.000,01.

COSTI MEDI

Costo medio per posto occupato (€):

ANNO 2021		ANNO 2022	
CRE 3-11 ANNI	CRE 11-14 ANNI	CRE 3-11 ANNI	CRE 11-14 ANNI
496	334	441	265

Efficienza e Qualità del servizio

I CRE garantiscono ai minori i diritti alla socialità, al gioco e alla libera espressione nonché alle famiglie il sostegno alla genitorialità, sono organizzati coniugando le esigenze imprescindibili di sicurezza per utenti e operatori e di sostenibilità, valorizzando l'approccio creativo e innovativo. Il servizio per i minori dai 3 agli 11 anni si è svolto sotto la supervisione e il controllo dell'U.O. Progetti Educativi 3–14 anni del Comune di Udine che ha verificato attraverso costanti sopralluoghi il corretto svolgimento dei CRE. Il servizio per i minori dagli 11 ai 14 anni si è svolto sotto la supervisione e il controllo dell'U.O. Attività ludiche incardinate nell'U. Org. Biblioteche per la parte riguardante la programmazione e verifica delle attività, controllo che è stato attuato attraverso puntuali sopralluoghi.

Per rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza, è stato predisposto un questionario differenziato per fascia d'età e inviato on line a tutte le famiglie dei minori iscritti. I risultati sono stati nel complesso positivi e sono stati pubblicati sul sito istituzionale del Comune di Udine, si riportano di seguito le tabelle di sintesi sui risultati dei questionari.

CRE 3-6 ANNI

GIUDIZIO	POSITIVO	NEGATIVO
Professionalità degli animatori	78%	7%
Qualità della mensa	66%	2%
Adeguatezza della sede	86%	2%
Programma attività proposte	75%	5%
Orari	92%	1%
Retta frequenza	75%	4%
Iscrizione on line	82%	1%
Soddisfazione complessiva famiglia	81%	3%
Soddisfazione complessiva minore	81%	4%

CRE 6-11 ANNI

GIUDIZIO	POSITIVO	NEGATIVO
Professionalità degli animatori	91%	0%
Qualità della mensa	65%	3%
Adeguatezza della sede	90%	1%
Programma attività proposte	86%	0%
Orari	91%	0%
Retta frequenza	80%	2%
Iscrizione on line	86%	3%
Soddisfazione complessiva famiglia	93%	0%
Soddisfazione complessiva minore	89%	1%

CRE 11-14 ANNI

GIUDIZIO	POSITIVO	NEGATIVO
Professionalità degli animatori	69%	3%
Adeguatezza della sede	81%	1%
Programma attività proposte	56%	3%
Orari	91%	0%
Retta frequenza	78%	3%
Turni settimanali	72%	9%
Iscrizione on line	88%	0%
Soddisfazione complessiva famiglia	59%	3%
Soddisfazione complessiva minore	56%	3%

Il Regolamento Comunale per la frequenza dei Centri Ricreativi Estivi prevede la riserva del 10% dei posti disponibili per ciascun turno di frequenza in ogni CRE ai minori in possesso dell'accertamento dell'handicap ai sensi della L. 104/92. Inoltre vengono riservati nel limite massimo del 10% dei posti disponibili per ciascun turno di frequenza in ogni Centro Ricreativo Estivo, dei posti ai casi segnalati dal Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Territoriale "Friuli Centrale".

Rispetto degli obblighi indicati nel Contratto di servizio

Il CSA prevede specificatamente gli adempimenti e gli oneri posti a carico della Ditta aggiudicataria, suddivisi per adempimenti successivi all'aggiudicazione, adempimenti preliminari relativi al personale, adempimenti preliminari all'avvio del servizio e adempimenti nel corso del servizio. Sono previste inoltre penali qualora il servizio sia svolto in maniera imprecisa, non accurata od a regola d'arte e comunque in maniera non conforme a quanto previsto dal CSA.

Le segnalazioni di disservizi vengono gestite ove possibile direttamente dall'U.O. Progetti Educativi 3-14 anni e dall'U.O. Attività ludiche, altrimenti le segnalazioni sono state trasmesse agli uffici competenti tramite il portale eUrp.

Alla ditta aggiudicataria dei CRE 3-6 anni non sono state comminate penali nel biennio 2022-2023.

Alla ditta affidataria del servizio di CRE 11-14 anni per l'anno 2023 non sono state commissionate penali per inadempimenti contrattuali.

Alla RTI affidataria del servizio di CRE 6-11 anni sono state comminate 2 penali per inadempimenti contrattuali una nell'anno 2021 e una nell'anno 2023.

Oneri e risultati in capo all'Ente affidante

Benefici conseguiti dell'ente: avere offerto un importante servizio ad un'ampia fascia di cittadini consentendo ai minori di vivere esperienze di condivisione di accoglienza, per imparare il rispetto, per accrescere la conoscenza attraverso il gioco, la curiosità, lo stupore e la libera espressività e offrendo un concreto aiuto ai genitori, soprattutto se lavoratori, nel periodo in cui i minori non frequentano le scuole.

Oneri: Il Comune mette a disposizione gli edifici dove si svolgono i centri, il servizio mensa è garantito dal Servizio Ristorazione Scolastica che provvede anche alla somministrazione dello spuntino di metà mattina e delle merende del pomeriggio. I costi relativi al servizio di ristorazione

scolastica sono evidenziati dunque nella scheda relativa a tale servizio. La tariffa sopra indicata è comprensiva della ristorazione.

**Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale non a rete, di rilevanza economica relativo al
SERVIZI PRE E POST SCOLASTICI NELLE SCUOLE STATALI PRIMARIE****Inquadramento generale del servizio sotto l'aspetto tecnico-amministrativo, organizzativo e contrattuale.**

I servizi sono finalizzati a fornire un'assistenza educativa qualificata durante lo svolgimento dei compiti scolastici e durante le attività ricreative, favorendo la socializzazione e la crescita dei bambini; sono altresì finalizzati ad agevolare l'esercizio delle funzioni genitoriali nelle situazioni in cui i tempi di lavoro dei genitori non si conciliano con i tempi di cura dei figli.

I servizi pre e post scolastici comprendono nel dettaglio:

- preaccoglienza per 30 o 45 minuti rispetto all'orario di inizio delle lezioni scolastiche; essa consiste in attività ludico-ricreative;
- postaccoglienza per 30 minuti rispetto alla fine delle lezioni; essa si svolge solo nelle scuole a tempo pieno;
- doposcuola breve per circa un'ora e mezza dopo la fine delle lezioni scolastiche; consiste in assistenza educativa alla fruizione del pranzo e attività ludico-ricreative;
- doposcuola completo per circa tre ore e mezza dopo la fine delle lezioni scolastiche; consiste in assistenza educativa alla fruizione del pranzo e attività ludiche e ricreative e attività di assistenza ai compiti e allo studio.

I servizi sono attivati nelle scuole statali primarie laddove si raggiungano i numeri minimi previsti per l'attivazione dei singoli servizi, come indicati nell'avviso per le iscrizioni.

Per l'a.s. 2022-23 e 2023-24 di fatto sono stati attivati i servizi di preaccoglienza in 4 plessi, di postaccoglienza in nessun plesso e di doposcuola in 14 plessi.

Sono previsti i seguenti rapporti numerici educatore/minori:

- 1/20 nella preaccoglienza, nella postaccoglienza e nel doposcuola breve;
- 1/15 nel doposcuola completo.

I servizi prendono di norma avvio dal primo lunedì successivo all'inizio del calendario scolastico fino all'ultimo giorno di scuola. L'orario di erogazione di ciascun servizio è diverso di plesso in plesso, in quanto è articolato in continuità con l'orario scolastico a cui si adatta.

Generalmente le iscrizioni vengono aperte entro il mese di maggio fino a metà luglio; le iscrizioni tardive sono aperte dopo l'avvio dei servizi. I minori iscritti tardivamente entrano in una lista d'attesa a cui si attinge in caso di disponibilità di posti.

Si tratta di servizi tariffati in quanto prestazioni nell'interesse di terzi.

Gli obiettivi e gli standard attesi del servizio sono contenuti nella Carta dei Servizi; le modalità di erogazione sono stabilite annualmente dalla Giunta comunale che approva un "Avviso informativo sui servizi comunali per le scuole primarie di preaccoglienza, postaccoglienza e doposcuola e sulle relative procedure e condizioni di ammissione per l'a.s. 2023-24".

Essi sono affidati a terzi a seguito di procedura d'appalto (procedura aperta).

Attualmente l'appalto è stato aggiudicato per tre anni (+ opzione di 1 anno di rinnovo) con determinazione dirigenziale n. 2852 del 03/09/2021 e successivo atto di estensione n. 3070 del 21/09/2021. Esso pertanto scade alla fine dell'anno scolastico 2023-24, salvo rinnovo.

Il contratto di gestione dei servizi è suddiviso in tre lotti.

Complessivamente il personale impiegato è costituito da oltre 50 educatori, 13 capigruppo, fino a 13 educatori SEP (con specifico diploma di laurea L19) e 1 supervisore pedagogico-organizzativo.

Il volume complessivo dell'appalto ammonta a:

- € 1.044.322,48 (IVA esclusa) per il Lotto 1;
- € 1.042.277,40 (IVA esclusa) per il lotto 2;
- € 1.047.128,52 (IVA esclusa) per il lotto 3,

esteso per gli importi di seguito indicati, a seguito di risoluzione anticipata di altro contratto:

- Lotto 1: € 62.838,65 (IVA esclusa)
- Lotto 2: € 24.552,85 (IVA esclusa)
- Lotto 3: € 26.633,60 (IVA esclusa).

A partire dall'a.s. 2023-24 è stata avviata una sperimentazione di postaccoglienza presso una scuola dell'infanzia udinese per far fronte alle difficoltà di conciliazione dei genitori tra orari di lavoro e orari di conclusione dell'attività didattica.

Il servizio ha una durata di un'ora e mezza, vede la compresenza di due educatrici; ha un costo pari a € 14.322,00 (IVA esclusa) per una durata compresa tra il 9 ottobre 2023 e il 30 giugno 2024.

Concreto andamento dal punto di vista economico del servizio

Si riportano i dati sintetici dei servizi di preaccoglienza e doposcuola con la precisazione che i costi relativi alla ristorazione in favore dei minori iscritti al servizio di doposcuola sono indicati nella scheda relativa a tale servizio (ristorazione scolastica):

	2020	2021	2022
Costi totali dei servizi	825.042,00	1.225.004,00	1.306.555,00
Ricavi totali	199.272,00	315.670,00	380.154,00
Costo unitario	1.148,00	1.882,00	1.724,00
Ricavo unitario	277,00	485,00	502,00
Tasso di copertura dei costi con i proventi	24%	26%	29%

A seguito dalla pandemia il trend delle iscrizioni ha avuto un drastico calo; è probabile che la paura del contagio abbia "suggerito" alle famiglie di limitare il ricorso a situazioni di socialità in cui alunni di classi diverse potevano ritrovarsi insieme. Il superamento della stessa, assieme ad un rinnovato servizio di ristorazione scolastica, possono aver determinato una nuova crescita di iscrizioni.

Va altresì sottolineato che la mappa delle scuole udinesi è in evoluzione in quanto alcune scuole primarie sono passate ad un orario mattutino (con ampio ricorso dei genitori al servizio di doposcuola), mentre altre sono progressivamente passate al tempo pieno (con conseguente perdita completa di iscrizioni dai plessi in questione).

Preaccoglienza	A.S. 2020-2021	A.S. 2021-2022	A.S. 2022-2023	A.S. 2023-2024
Plessi in cui si sono potuti attivare i servizi	0 (causa Covid)	4 plessi	4 plessi	4 plessi
Domande ricevute nel periodo regolare di iscrizione: tra maggio e luglio	140	81	108	112
Domande ammesse all'avvio in settembre	0	42	69	64
Iscritti al 2 novembre	0	52	68	57

Doposcuola	A.S. 2020-2021	A.S. 2021-2022	A.S. 2022-2023	A.S. 2023-2024
Plessi in cui si sono potuti attivare i servizi	15	15	14	14 plessi
Domande ricevute nel periodo regolare di iscrizione.: tra maggio e luglio	739	699	776	856
Domande ammesse all'avvio in settembre	633	653	685	820
Iscritti al 2 novembre	689	764	816	842

Efficienza e Qualità del servizio

Le tariffe del servizio sono stabili almeno da 6 anni:

PREACCOGLIENZA

Tipologia servizio	N. giornate settimanali di fruizione del servizio	Tariffe annuali	
		Residenti	Non Residenti
Servizio di pre accoglienza 45 minuti prima dell'inizio delle attività scolastiche	5	€ 360,00	€ 480,00
Servizio di pre accoglienza 30 minuti prima dell'inizio delle attività scolastiche	5	€ 240,00	€ 360,00

POSTACCOGLIENZA

Tipologia servizio	N. giornate settimanali di fruizione del servizio	Tariffe annuali	
		Residenti	Non Residenti
Servizio di post accoglienza 30 minuti prima dell'inizio delle attività scolastiche	5	€ 240,00	€ 360,00

SERVIZIO DI DOPOSCUOLA - SCUOLE PRIMARIE A TEMPO NORMALE E CON RIENTRO SCOLASTICO

Tipologia servizio	N. giornate settimanali di fruizione del servizio	Tariffe annuali	
		Residenti	Non Residenti
Doposcuola fascia frequenza minima (dal termine delle lezioni fino alle ore 14,30/15,00 ossia per 1h30')	2*	€ 215,00	€ 310,00
	3**	€ 330,00	€ 470,00
	4	€ 430,00	€ 620,00
	5	€ 530,00	€ 770,00
Doposcuola fascia frequenza massima (dal termine delle lezioni fino alle ore 16,30/17,00 ossia per 3h30')	2*	€ 320,00	€ 426,00
	3**	€ 485,00	€ 645,00
	4	€ 640,00	€ 855,00
	5	€ 800,00	€ 1.065,00

- La tariffa annuale dei servizi per le scuole primarie è basata su un numero forfettario di giorni di servizio in un anno, calcolati considerando che il servizio viene attivato, di norma, nella settimana successiva all'inizio delle lezioni scolastiche.
- Le tariffe per i servizi pre e postscolastici, riportate nelle tabelle precedenti, sono esenti I.V.A.
- Il costo annuo è suddiviso in 5 fatture bimestrali di pari importo (anche per le scuole dell'infanzia).

Agevolazioni disposte esclusivamente in favore dei residenti

- se due minori appartenenti allo stesso nucleo anagrafico (es.: fratelli) fruiscono contemporaneamente dello stesso servizio, essi beneficeranno dell'agevolazione consistente nell'applicazione dello sconto del 10% della tariffa intera ovvero, in caso di appartenenza a fasce agevolate "ISEE minore", della tariffa risultante dall'applicazione dell'agevolazione;
- appartenenza ad una delle seguenti fasce "ISEE minore":

FASCIA "ISEE minori"	VALORI ISEE (da ... a...)	TARIFFE
		Sconto in %
A1	- da € 0,00 a € 3.000,00	70 % della tariffa piena
A2	- da € 3.000,01 a € 7.500,00	60 % della tariffa piena
B	- da € 7.500,01 a € 10.000,00	40 % della tariffa piena
C	- da € 10.000,01 a € 13.000,00	20 % della tariffa piena
D	- da € 13.000,01 a € 16.000,00	12 % della tariffa piena
E	- da € 16.000,01 a € 20.000,00	6 % della tariffa piena

F	- oltre € 20.000,00	tariffa piena
---	---------------------	---------------

A seconda delle agevolazioni ISEE, i costi procapite annui per i residenti sono i seguenti:

- da € 240,00 a € 800,00 per il servizio di doposcuola completo per 5 gg;
- da € 159,00 a € 530,00 per il doposcuola breve;
- da € 108,00 a € 360,00 per il servizio di preaccoglienza da 45 minuti.

Al fine di monitorare la qualità dei servizi e di quello del doposcuola in particolare, si attuano diverse strategie di verifica e valutazione.

Oltre ad essere sempre a disposizione per le famiglie e per le loro osservazioni, considerazioni, lamentele e richieste di miglioramento rispetto a certe situazioni, lo strumento ufficiale di controllo del servizio è dato dal comitato di verifica, che consiste in un momento di incontro tra gli educatori del doposcuola, un insegnante referente per la scuola, uno o due genitori eletti dagli altri genitori e un referente dell'amministrazione comunale. In una o più occasioni all'anno il comitato di ogni plesso scolastico si riunisce per fare il punto sull'andamento del servizio e proporre eventuali adeguamenti.

L'ufficio adotta anche i seguenti strumenti:

- a fine anno invia un questionario di customer satisfaction ai genitori per rilevare il livello di soddisfazione;
- a fine anno invia un questionario ai docenti referenti del doposcuola per rilevare le modalità in cui la collaborazione tra scuola e doposcuola può migliorare la sua efficacia e verificare la soddisfazione dei docenti in merito;
- raccoglie dalla ditta aggiudicataria l'esito dei questionari di soddisfazione dei bambini, nonché l'esito dei questionari di soddisfazione dei genitori effettuato a metà anno;
- durante tutto l'attuazione del servizio, il personale comunale con esperienza educativa effettua sopralluoghi nei vari plessi per verificare le modalità di erogazione del servizio: il rispetto dei tempi e delle regole, il clima di classe, le competenze nella gestione dei gruppi nei momenti più o meno strutturati, l'organizzazione dell'équipe, la percezione tra i genitori all'uscita da scuola;
- con incontri periodici con la referente della ditta (supervisore pedagogico-organizzativo) si valutano adeguamenti nella comunicazione delle attività, nella costituzione dei gruppi di doposcuola; ci si confronta per l'inserimento di nuovi alunni o l'individuazione delle migliori strategie per un efficace inserimento degli alunni che presentino qualche difficoltà;

Rispetto a qualche anno fa, il servizio ha accresciuto il suo grado di complessità in seguito ad un aumento di alunni BES e di alunni con disabilità anche comma 3 e, tra questi, alunni con disturbi oppositivi provocatori o dello spettro autistico.

I standard minimi di qualità dei servizi sono indicati nella Carta dei servizi.

Dimensione del Servizio presa in considerazione	Indicatori	Standard	Rimborso
AMMISSIONE AL SERVIZIO	Assistenza personalizzata all'utenza che ne fa richiesta, assicurata dagli uffici, in occasione della compilazione della domanda di ammissione.	100% utenti	
RELAZIONE EDUCATORE/ ALUNNO	Continuità del rapporto tra educatore e gruppo di bambini ad esso affidati durante l'anno.	Si	
	Rispetto dei rapporti numerici educatore/bambini previsti dal Manifesto informativo.	100%	
RELAZIONE SCUOLE/ EDUCATORE/ GENITORI E PARTECIPAZIONE FAMIGLIE	Attività regolare del Comitato di Verifica della qualità del servizio di doposcuola.	1 volta all'anno in ogni plesso scolastico	5% (1)
	Possibilità per i genitori di ottenere un colloquio individuale con l'educatore (previo appuntamento).	100% richieste evase	5% (2)

	Presentazione del servizio ai genitori dei nuovi iscritti.	Una prima dell'inizio dell'a.s.	
	Scambio di informazioni educatore/insegnanti per evidenziare eventuali problematiche.	quotidiano	
EDUCATORE REFERENTE	Presenza di un referente degli educatori che svolge il ruolo di capogruppo degli educatori operanti nella sede e di interfaccia, per le questioni inerenti all'organizzazione e al funzionamento quotidiano e ordinario del servizio con il coordinatore responsabile, con i referenti scolastici e comunali	100% servizi attivati	5% (3)
VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEL SERVIZIO DA PARTE DEGLI UTENTI	Somministrazione del questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza (scala di valutazione da 1 a 5).	Esito media ottenuta: 4 su 5	

(1) sull'ultima rata bimestrale

(2) sulla rata riferita al periodo in cui è stato richiesto il colloquio

(3) sulla rata riferita al periodo in cui si è accertata la mancata presenza del capogruppo del servizio

Ogni informazione relativa ai servizi è pubblicata sulla pagina dedicata del sito comunale. L'avviso informativo sulle iscrizioni viene diffuso in diverse altre modalità al fine di raggiungere sia il target dei potenziali nuovi iscritti che dei vecchi iscritti.

Ad inizio anno l'ufficio organizza, altresì, una riunione di presentazione dei servizi e successivamente una riunione di presentazione dell'équipe di plesso.

Inoltre, ad ogni nuovo iscritto si invia un vademecum contenente tutte le informazioni utili e pratiche per l'organizzazione del servizio e per la gestione delle comunicazioni tra famiglia e Comune.

Rispetto degli obblighi indicati nel Contratto di servizio

Il CSA prevede specificatamente gli adempimenti e gli oneri posti a carico della Ditta aggiudicataria, suddivisi per adempimenti successivi all'aggiudicazione, adempimenti preliminari relativi al personale, adempimenti preliminari all'avvio del servizio e adempimenti nel corso del servizio. Sono previste inoltre penali qualora il servizio sia svolto in maniera imprecisa, non accurata od a regola d'arte e comunque in maniera non conforme a quanto previsto dal CSA.

Le segnalazioni di disservizi che giungono dai genitori vengono curate dall'ufficio seguendo un iter che comprende solitamente: un contatto con la famiglia per raccogliere maggiori informazioni e assicurare una presa in carico, un sopralluogo del personale comunale, la richiesta alla ditta di precisazioni in merito al fatto contestato con eventuale richiesta di presentare della documentazione a supporto, quale diario di bordo e relazioni, eventuale riscontro al genitore da parte del Comune o della ditta (es.: se si tratta di apertura di un sinistro).

Tale procedura è effettuata con le tempistiche indicate nella Carta dei servizi.

I pagamenti della ditta sono effettuati con regolarità entro 30 giorni dall'emissione delle fatture mensili.

Misura del ricorso

- ad affidamenti di cui all'art. 17, c. 3, DLgs 201/2022 (affidamenti senza procedura a evidenza pubblica di importo superiore alle soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici):
nessuno
- ad affidamenti a società in house:
nessuno

Oneri e risultati in capo all'Ente affidante

Il costo annuo del servizio dipende da fattori non tutti prevedibili:

- numero di alunni che vengono iscritti ai singoli servizi (iscritti entro la scadenza regolare e in corso d'anno);
- numero di plessi che vedono l'attivazione dei servizi (anche in funzione dell'orario scelto dagli Istituti comprensivi);
- orario preciso del servizio di doposcuola (in quanto collegato alla fine dell'orario scolastico);
- presenza di minori con bisogni educativi speciali che richiedono la presenza di un educatore aggiuntivo in ogni plesso (educatore del servizio educativo personalizzato).

In ogni caso nel corso dell'estate il servizio viene strutturato per dare soddisfazione a tutte le richieste pervenute entro la scadenza estiva.

Dalla lista d'attesa che si viene a creare con le iscrizioni tardive si attinge in corso d'anno per inserire quanti più minori è possibile, mantenendo una certa coerenza e omogeneità dei gruppi.

All'ufficio resta pertanto l'onere di verificare mensilmente l'elenco dei nuovi iscritti per valutare, di concerto con le équipes educative, la fattibilità di nuovi inserimenti nei gruppi di doposcuola, anche tenuto conto delle caratteristiche degli stessi. L'accesso ai servizi, dunque, di norma avviene o dal primo giorno di attivazione degli stessi (es.: il primo lunedì seguente all'inizio delle attività scolastiche) o dall'inizio di ogni mese successivo.

Quale risultato sintetico sui servizi, si riportano gli esiti dei questionari adottati nel giugno 2022 e 2023 per rilevare la soddisfazione dei genitori. Si precisa che i seguenti dati sono riferiti al campione di genitori che decide di rispondere alla richiesta e che il questionario a cui ci si riferisce è stato adottato per la prima volta nel 2022, dunque non vi sono dati paragonabili per gli anni precedenti.

	Giudizio positivo	Giudizio medio	Giudizio negativo
Giugno 2022	74,6%	19,4%	6%
Giugno 2023	77,5%	17,7%	4,8%

Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale non a rete, di rilevanza economica relativo a SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Inquadramento generale del servizio sotto l'aspetto tecnico-amministrativo, organizzativo e contrattuale.

Il servizio di ristorazione scolastica opera nell'ambito di una normativa europea, nazionale e regionale.

A livello comunitario, osserva le regole dettate, tra gli altri, dai regolamenti (CE) n. 852/2004, 853/2004, 854/2004, 2074/2005, 834/2007, dai regolamenti (UE) n. 1169/2011, 848/2018.

In ambito nazionale, oltre alle norme prima richiamate, a quelle in materia igienico sanitaria e a quelle in materia ambientale (v. da ultimo il d.m. 10 marzo 2020 sui Criteri Ambientali Minimi per il servizio di ristorazione collettiva), il servizio di ristorazione si conforma alle direttive del Ministero della salute, alle Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica dell'aprile 2010 e alle Linee di indirizzo dell'aprile 2018 rivolte agli enti gestori di mense scolastiche, aziendali, ospedaliere, sociali e di comunità, al fine di prevenire e ridurre lo spreco connesso alla somministrazione degli alimenti.

Sul piano regionale, il servizio di ristorazione scolastica recepisce le linee guida della Regione Friuli Venezia Giulia del dicembre 2021 in materia di esternalizzazione del servizio di ristorazione collettiva che integrano quelle del 2012 in materia di ristorazione scolastica, nonché quelle del 2019 relative ai nidi d'infanzia.

Sempre sul piano regionale la legge regionale 15/2000 recante "Norme per l'introduzione dei prodotti biologici, tipici e tradizionali nelle mense pubbliche e per iniziative di educazione alimentare" riconosce degli incentivi ai servizi di ristorazione scolastica che prevedono la somministrazione di prodotti da agricoltura biologica, sociale, tipici e tradizionali, D.O.P., I.G.P. e marchio AQUA.

Al 31 dicembre 2022 operavano due nidi d'infanzia, 18 scuole dell'infanzia, 21 scuole primarie e 4 scuole secondarie di primo grado interessate dal servizio di ristorazione.

Nei servizi nido d'infanzia e nelle scuole dell'infanzia erano presenti esclusivamente Centri di refezione di tipologia A dove i pasti vengono obbligatoriamente prodotti a legame espresso (cook&serve).

Nelle scuole primarie e secondarie di primo grado la situazione della ristorazione scolastica era più articolata essendo presenti:

- un centro di refezione di tipologia A dove i pasti vengono obbligatoriamente prodotti a legame espresso (cook&serve).
- venti centri di refezione di tipo Bplus (con cucina d'appoggio) dove vengono obbligatoriamente prodotti a legame espresso (cook&serve) i primi piatti che prevedono una

componente secca e viene ricevuto (in contenitori multiporzione) e scaldato (in funzione della ricetta) il resto del pasto prodotto, con legume fresco-caldo, dal centro cottura messo a disposizione dalla ditta di ristorazione;

- un centro di refezione tipo B con cucina d'appoggio, dove vengono ricevuti in contenitori multiporzione ("gastronorm") e scaldati (in funzione della ricetta) i pasti prodotti, con legume fresco-caldo, dal centro cottura messo a disposizione dalla ditta di ristorazione.
- due centri di refezione di tipo C senza cucina dove vengono ricevuti in contenitori mono porzione termosigillati i pasti prodotti, con legume fresco-caldo, dal centro cottura messo a disposizione dalla ditta di ristorazione.

Avevano diritto di usufruire del servizio di ristorazione:

- i bambini iscritti ai nidi d'infanzia;
- gli alunni iscritti al servizio di ristorazione frequentanti le scuole dell'infanzia;
- gli alunni iscritti al servizio di ristorazione frequentanti le scuole primarie e secondarie di primo grado dove è previsto il tempo prolungato o il rientro e/o il doposcuola;
- gli iscritti ai centri estivi per bambini da 3 a 6 anni, da 6 a 11 anni e da 11 a 14 anni organizzati dal Comune;
- il personale scolastico;
- il personale dei nidi;
- gli educatori del doposcuola.

Il servizio di ristorazione era attivo dal lunedì al venerdì nei giorni di apertura dei nidi e delle scuole.

Normalmente in un anno solare il servizio rimane aperto in media per 219 giorni nei servizi di nido d'infanzia, per 187 giorni nelle scuole dell'infanzia, nelle scuole primarie e secondaria di primo grado 174 giorni.

Il servizio prevedeva, per il servizio nido d'infanzia e le scuole dell'infanzia, oltre al pranzo, anche la somministrazione dello spuntino di metà mattina. Per il solo servizio nido d'infanzia era prevista anche la merenda del pomeriggio.

Il servizio era stato affidato in appalto a tre operatori economici e precisamente:

- il servizio di ristorazione dei nidi d'infanzia è stato affidato, a seguito della repentina risoluzione del precedente appalto, a C.O.S.M. Consorzio Operativo Salute Mentale soc. coop.soc. (consorzio esecutore: Partecipazione società cooperativa sociale) con determinazione N. cron. 2131 del 28/06/2022
- il servizio di ristorazione delle scuole d'infanzia è stato affidato, a seguito della repentina risoluzione del precedente appalto, a CAMST SOC. COOP. A R.L. con determinazione N. cron. 2540 del 29/07/2022,
- il servizio di ristorazione delle scuole primarie e secondaria (esclusa scuola primaria Fruch) è stato affidato per interpello ai sensi dell'art. 110, commi 1 e 2 del D. Lgs 50/2016 a CAMST SOC. COOP. A R.L. con determinazione N. cron. 2500 del 06/08/2021.

Nella scuola primaria Fruch a seguito di determinazione N. cron. 2945 del 10/09/2021 era stato instaurato un rapporto convenzionale in base a quale, a fronte di un mero rimborso (pari ad un max di 7 € a pasto) l'associazione dei genitori si sarebbe occupata dell'intera gestione del servizio di ristorazione.

Nella scuola dell'infanzia via d'Artegna invece, seguito di determinazione N. cron. 2967 del 13/09/2021 era stato instaurato un rapporto convenzionale in base a quale, a fronte di un mero

rimborso (pari ad un max di 2,80 € a pasto) il Comitato dei Genitori si occupava della fornitura dei generi alimentari.

Durante l'estate era stato garantito il servizio di ristorazione nei centri estivi 3-6 anni, 6-11 anni e 11-14 anni (centro estivo giardino del Torso).

Concreto andamento dal punto di vista economico del servizio

L'esame dell'andamento del servizio dal punto di vista economico viene sviluppato in questa sezione solo con riferimento al servizio svolto nelle scuole poiché per i nidi e i centri estivi i dati e l'analisi saranno trattati nelle schede specifiche dei due servizi. Per i due servizi di cui sopra ci si limiterà ad indicare i costi sostenuti per l'appalto del servizio di ristorazione.

Di seguito vengono esposti i dati riferiti ai ricavi e costi dall'anno 2016 all'anno 2022 relativi alla ristorazione nelle scuole.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ricavi	1.596.020,47	1.869.751,64	1.758.106,85	1.746.200,37	674.644,33	1.334.511,41	1.692.774,11
Costi	3.019.885,14	3.068.680,71	3.133.781,25	3.053.325,22	1.677.587,69	2.140.581,94	2.976.922,3
Costi-Ricavi	1.423.865,14	1.198.929,07	1.375.674,4	1.307.124,85	1.002.943,36	806.070,53	1.284.148,19
Tasso di copertura	52,85%	60,93%	56,10%	57,19%	40,22%	62,34%	56,86%

Efficienza e Qualità del servizio

La L.R. n. 13/2018 e s.m.i. ("Interventi in materia di diritto allo studio e potenziamento dell'offerta formativa del sistema scolastico regionale) ed in particolare, l'art. 3, comma 2, lett. b), attribuisce ai Comuni il compito di organizzare le mense scolastiche delle scuole dell'infanzia, delle scuole primarie e delle scuole secondarie di primo grado statali, garantendo un'alimentazione sana ed equilibrata.

Per garantire tale servizio, già da diversi anni l'Amministrazione Comunale ha scelto di esternalizzare il servizio. Attraverso l'esternalizzazione l'Amministrazione vuole raggiungere alcuni benefici che riguardano principalmente:

- 1) l'innalzamento della qualità dei servizi sfruttando la specializzazione offerta dalle imprese private al fine non solo di rispondere prontamente e con professionalità alle esigenze degli utenti che, ad esempio, chiedono specifiche diete, ma anche di monitorare, analizzare con competenza i consumi e gli sprechi per proporre poi, in collaborazione con la scuola percorsi virtuosi e mirati per una sana ed equilibrata alimentazione;
- 2) la carenza di alcune professionalità quali ad esempio quella del dietista o del responsabile della sicurezza alimentare che sono figure che devono far parte dell'organico delle ditte specializzate nella ristorazione scolastica;
- 3) l'attenuazione delle logiche burocratiche che mal si conciliano, ad esempio, con le situazioni di emergenza dovute ad interruzioni di energia elettrica, gas, e rottura di elettrodomestici; la gestione dei servizi da parte di fornitori esterni di solito avviene all'interno di assetti organizzativi e gestionali più agili e flessibili e meno burocratici;

- 4) lo spostamento dell'attenzione e delle risorse su attività ritenute strategiche, liberando risorse umane che potrebbero meglio concentrarsi sui controlli e gestione di tutti i servizi di ristorazione già esternalizzati.

Guardando i dati che seguono si può evincere come nel tempo il numero degli iscritti a scuola e alla ristorazione scolastica è diminuito così come il numero dei pasti prodotti.

ISCRIZIONI								
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Iscritti al servizio presso le scuole dell'infanzia	1.246	1.232	1.205	1.090	1.068	960	1.032	1.017
Iscritti al servizio presso le scuole primarie	2.710	2.756	2.729	2.725	2.729	2.121	2.057	2.022
Iscritti al servizio presso le scuole secondarie di primo grado	505	456	486	502	547	385	350	338
totali iscritti al servizio	4.461	4.444	4.420	4.317	4.344	3.466	3.439	3.377
N. iscritti alle scuole dell'infanzia	1.279	1.257	1.217	1.126	1.108	1.033	1.027	1.031
N. iscritti alle scuole primarie	3.456	3.447	3.379	3.391	3.366	3.204	3.004	2.921
N. iscritti alle scuole secondarie di primo grado	2.226	2.203	2.196	2.179	2.177	2.218	2.185	2.151
N. iscritti alle scuole primarie con servizio mensa	3.357	3.352	3.295	3.310	3.285	3.125	2.922	2.835
N. iscritti alle scuole secondarie di primo grado con servizio mensa	2.226	2.203	2.196	2.179	2.177	1.499	1.489	1.363
Iscritti al servizio/ iscritti alle scuole	97,42%	98,01%	99,01%	96,8%	96,39%	92,93%	100%	98,64%

ISCRIZIONI								
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
dell'infanzia								
Iscritti al servizio/Iscritti alle scuole primarie	78,41%	79,95%	80,76%	80,36%	81,08%	66,20%	68,48%	69,22%
Iscritti al servizio/Iscritti alle scuole primarie con servizio mensa primarie	80,73%	82,22%	82,82%	82,33%	83,07%	67,87%	70,40%	71,32%
Iscritti al servizio/Iscritti alle scuole secondarie di primo grado	22,69%	20,70%	22,13%	23,04%	25,13%	17,36%	16,02%	15,71%
Iscritti al servizio/Iscritti alle scuole secondarie di primo grado con servizio mensa secondarie di primo grado	22,69%	20,70%	22,13%	23,04%	25,13%	25,68%	23,51%	24,80%

Con riferimento alle scuole primarie e secondarie di primo grado va sottolineato che la percentuale di iscritti al servizio rispetto agli iscritti a scuola è diminuita di molto a decorrere dall'anno scolastico 2020-2021 perché sono aumentate le scuole che propongono attività scolastica solo al mattino.

Nell'anno scolastico 2022-23 il numero dei pasti è aumentato rispetto agli anni immediatamente precedenti caratterizzati dalle chiusure delle scuole per effetto della pandemia, ma è diminuito rispetto agli anni scolastici pre-pandemia per effetto della diminuzione demografica e delle scelte delle scuole che, come già detto, hanno preferito articolare l'orario scolastico prevedendo lezioni solo alla mattina.

È comunque interessante notare come la percentuale dei pasti del personale scolastico ed educatori rispetto al totale dei pasti vada aumentando nel tempo:

TOTALI PASTI						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
alunni	477.007	476.419	272.859	332.231	363.143	383.456
personale scolastico/educatori	36.083	38.186	21.544	33.661	37.664	42.083

totale personale scolastico/educatori	513.090	514.605	294.403	365.892	400.807	425.539
% PASTI personale scolastico/educatori	7,03	7,42	7,32	9,20	9,40	9,89

Molto più complessa si è presentata la situazione delle diete speciali dettate da motivi di salute o motivi etico religiosi. Nell'anno scolastico 2022-23 il servizio ha dovuto gestire 53 diete speciali per motivi di salute e 470 diete per motivi etico –religiosi:



Per quanto riguarda i nidi ed i centri estivi in questa scheda ci si limita ad esporre i dati relativi ai pranzi somministrati e si rinvia per il resto alle schede relative ai due servizi:

PASTI CONSUMATI NEI NIDI A.E. DAL 2017/18 AL 2022/23						
MINORI	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
FANTASIA DEI BIMBI	9.408	9.096	5.158	4.321	6.476	7.416
SACHEBURACHE	7.150	8.405	4.518	3.873	5.330	8.748
totali	<u>16.558</u>	<u>17.501</u>	<u>9.676</u>	<u>8.194</u>	<u>11.806</u>	<u>16.164</u>

PERSONALE	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
FANTASIA DEI BIMBI	3.349	3.319	1.993	1.883	2.336	2.896
SACHEBURACHE	2.260	2.309	1.806	1.581	2.409	2.848
totali	<u>5.609</u>	<u>5.628</u>	<u>3.799</u>	<u>3.464</u>	<u>4.745</u>	<u>5.744</u>

PERCENTUALE DEI DOCENTI SUI TOTALI

TOTALI	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
FANTASIA DEI BIMBI	12757	12415	7151	6204	8812	10312
SACHEBURACHE	9410	10714	6324	5454	7739	11596

TOTALE	<u>11084</u>	<u>11565</u>	<u>6738</u>	<u>5829</u>	<u>8276</u>	<u>10954</u>
--------	--------------	--------------	-------------	-------------	-------------	--------------

A fronte del servizio erogato a favore dei bambini delle scuole, le famiglie avevano pagato una tariffa che prevedeva delle agevolazioni sulla base dell'ISEE e nel caso in cui fossero iscritti al servizio dei fratelli.

Era previsto il pagamento anticipato rispetto al consumo del pasto e la possibilità di fare un unico abbonamento annuale che prevedeva un ulteriore sconto. Ogni pagamento veniva gestito il sistema pagoPa.

Per l'anno scolastico 2022/2023 le tariffe del servizio erano state fissate con D.G. n° 441 del 23/11/2021 rimanendo invariate rispetto all'anno precedente.

Nella tabella che segue viene indicato come sono cambiate le tariffe medie negli anni scegliendo come riferimento di confronto con la tariffa media effettivamente pagata, la tariffa giornaliera per merenda e pranzo per gli alunni residenti applicata nella maggior parte delle scuole dell'infanzia e la tariffa per un pasto di tipologia B per i residenti frequentanti le scuole primarie e secondarie di primo grado.

Nel calcolare l'andamento della tariffa media effettivamente pagata si è tenuto conto che una percentuale di pasti viene consumata da personale che assiste gli alunni durante il pranzo. Poiché l'eventuale tariffa pagata dagli adulti non rientra nella voce di ricavo considerata, per calcolare la tariffa media per pasto effettivamente pagata, i ricavi derivanti da tariffe pagate dagli alunni sono stati divisi per la quota parte (pari al 92% circa) di pasti stimata attribuibile agli alunni.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Ricavi da tariffe alunni (€)	1.505.028,85	1.603.322,58	1.533.510,83	1.591.294,35	486.492,24	1.190.625,38	1.211.114,58
N. pasti offerti nell'anno solare	472.476,12	486.767,40	482.996,32	471.972,88	223.102,76	347.825,32	377.796,16
Tariffa media per buono pasto effettivamente pagata (€)	3,19	3,29	3,17	3,37	2,18	3,42	3,21
Tariffa al netto d'IVA merenda e pranzo scuole d'infanzia	4,62	4,81	4,81	4,81	4,81	4,81	4,81
Tariffa al netto d'IVA pasto (tipologia B) primarie e secondarie di primo grado	4,42	4,62	4,62	4,62	4,62	4,62	4,62

Di seguito viene riportato l'andamento delle agevolazioni in base all'ISEE dall'anno scolastico 2015/2016 all'anno scolastico 2022/2023 con la precisazione che sono stati esclusi i bambini che fruiscono degli abbonamenti annuali a prezzi scontati, i bambini che consumano esclusivamente la merenda e gli esenti

Anno	Primo scaglione ISEE			Secondo scaglione ISEE			Terzo scaglione ISEE			Quarto scaglione ISEE			Quinto scaglione ISEE			Sesto scaglione ISEE			N. iscritti senza sconto	N. totale iscritti
	Soglia scaglione	Sconto	N. iscritti	Soglia scaglione	Sconto	N. iscritti	Soglia scaglione	Sconto	N. iscritti	Soglia scaglione	Sconto	N. iscritti	Soglia scaglione	Sconto	N. iscritti	Soglia scaglione	Sconto	N. iscritti		
15/16				7.500	70%	1.321	10.000	35%	300	13.000	18%	238	16.000	10%	163	20.000	4%	136	2.303	4.461
16/17				7.500	70%	1.465	10.000	35%	364	13.000	18%	197	16.000	10%	163	20.000	4%	123	2.132	4.444
17/18				7.500	70%	1.397	10.000	35%	373	13.000	18%	270	16.000	10%	136	20.000	4%	125	2.119	4.420
18/19	3.000	100%	409	7.500	70%	902	10.000	35%	395	13.000	18%	310	16.000	10%	161	20.000	4%	134	2.006	4.317
19/20	3.000	70%	323	7.500	60%	711	10.000	40%	338	13.000	20%	303	16.000	12%	152	20.000	6%	104	1.421	3.352
20/21	3.000	70%	263	7.500	60%	645	10.000	40%	371	13.000	20%	290	16.000	12%	199	20.000	6%	135	1.551	3.454
21/22	3.000	70%	294	7.500	60%	675	10.000	40%	436	13.000	20%	273	16.000	12%	166	20.000	6%	170	1.392	3.406
22/23	3.000	70%	196	7.500	60%	732	10.000	40%	404	13.000	20%	244	16.000	12%	202	20.000	6%	177	1.159	3.114

Per il servizio di nido ed i Centri estivi il costo del pasto è incluso nella tariffa dei due servizi.

Ogni informazione, costantemente aggiornata, relativa al servizio di ristorazione è stata pubblicata nella pagina dedicata del sito Comune di Udine e sul portale e- Civis.

La Carta del Servizio approvata con deliberazione della Giunta Comunale N. 95 del 13/03/2012 successivamente modificata con delibera della Giunta Comunale N. 524 del 29/12/2016 era agevolmente scaricabile dal sito comunale.

Nella Carta del Servizio:

- vengono descritte le finalità, la missione e le caratteristiche del servizio, principi che presidono all'erogazione del servizio di ristorazione scolastica, il significato del concetto di qualità nel servizio di ristorazione scolastica, la fisionomia organizzativa del servizio;
- sono indicati i punti di accesso, i recapiti e gli orari degli Uffici ed il nominativo del responsabile;
- vengono riportati gli standard di qualità del servizio e gli impegni del Comune anche per quanto riguarda Attività di verifica del rispetto degli standard di qualità e partecipazione degli utenti a tali attività ed il diritto al rimborso;
- vengono disciplinati i rapporti con i cittadini per quanto riguarda i reclami e suggerimenti.

Rispetto degli obblighi indicati nel Contratto di servizio

Il sistema dei controlli sulla qualità del servizio veniva garantito dal Comune con i suoi dipendenti e da un tecnologo alimentare incaricato dal Comune.

Era attiva inoltre la commissione mensa composta da un rappresentante dei genitori per ogni plesso scolastico ove era previsto il servizio di ristorazione scolastica. Il Commissario poteva svolgere le sue funzioni anche nel periodo estivo durante il centro ricreativo estivo.

Il Comune inoltre si è impegnato a monitorare la qualità dei servizi erogati mediante:

- a. la valutazione degli esiti dei monitoraggi effettuati dal Comune nelle sedi di erogazione del servizio;
- b. la valutazione degli esiti dei monitoraggi effettuati dai componenti della Commissione Mensa nelle sedi di erogazione del servizio;
- c. la valutazione degli esiti delle rilevazioni effettuate tra gli utenti sulla qualità percepita dei servizi;
- d. la valutazione sistematica dei reclami e dei suggerimenti provenienti dagli utenti e dai cittadini.

Oneri e risultati in capo all'Ente affidante

Il servizio di ristorazione scolastica è principalmente un servizio strumentale e accessorio a quello dell'istruzione, ed è parte integrante della proposta formativa.

La ristorazione scolastica è però anche funzionale al conseguimento di finalità sanitarie, sociali, del lavoro, economiche, territoriali ed ambientali.

Sul piano della sanità il servizio di ristorazione è chiamato a promuovere la salute della persona, fornendo un pasto bilanciato in tutti i nutrienti necessari per disporre di energie e attenzione sufficienti a permettere un buon apprendimento, una crescita armoniosa e soprattutto a prevenire malattie e carichi sanitari nel breve e nel lungo termine.

Con riguardo alle politiche sociali il servizio di ristorazione contribuisce invece a ridurre le diseguaglianze, a contrastare la povertà minorile e la povertà alimentare, permettendo a tutti l'accesso a tariffe differenziate e garantendo così quello che per alcuni bambini è l'unico pasto sano e completo della giornata. Il servizio di ristorazione svolge inoltre un'azione di integrazione sociale correlata ai diversi stili alimentari degli utenti.

Per quanto riguarda le politiche del lavoro il servizio di ristorazione scolastica deve essere attento a prescrivere ai soggetti affidatari l'applicazione del contratto collettivo di lavoro per l'adeguato trattamento dei lavoratori dipendenti.

Il servizio di ristorazione può inoltre incidere sulle politiche economiche territoriali: orientando gli approvvigionamenti verso i produttori e i fornitori locali e preferendo la riduzione delle filiere commerciali per garantire un ricavo residuo soddisfacente agli agricoltori.

Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale non a rete, di rilevanza economica relativo a NIDI D'INFANZIA A GESTIONE ESTERNA

Inquadramento generale del servizio sotto l'aspetto tecnico-amministrativo, organizzativo e contrattuale.

Il servizio di nido d'infanzia è un servizio di interesse pubblico a domanda individuale rivolto ai bambini di età compresa fra i tre mesi e i tre anni. Esso fa parte del Sistema Integrato di educazione e di istruzione dalla nascita fino ai 6 anni di cui al D. lgs. n. 65/2017 ed è finalizzato allo sviluppo delle potenzialità di relazione, autonomia, creatività e apprendimento del bambino in un adeguato contesto affettivo, ludico e cognitivo, garantendo pari opportunità di educazione e di istruzione, promuovendo il superamento delle disuguaglianze sociali e barriere territoriali, economiche, culturali ed etniche.

Attraverso il servizio di nido d'infanzia si vuole altresì sostenere la capacità educativa dei genitori favorendo la conciliazione tra i tempi e le tipologie di lavoro e la cura delle bambine e dei bambini (D. lgs. n. 65/2017; L. Reg. FVG n. 20/2005; Regolamento comunale dei Servizi per la prima Infanzia del Comune del Udine).

Il Comune di Udine è titolare di 4 strutture di nido d'infanzia di cui n. 2 gestite con personale dipendente e n. 2 affidate a Ditte esterne.

In particolare, con determinazione dirigenziale n. 2633 del 22.08.2019 e n. 2643 del 23.08.2019 sono stati affidati, a seguito di procedura aperta ai sensi dell'art. 60 D.lgs n. 50/2016, i nidi d'infanzia "Cocolar" e "Dire, fare, giocare" per il triennio educativo 2019/2020 -2020/2021 – 2021/2022.

Con determinazione dirigenziale n. 2492 e n. 2493 del 26.07.2022 l'Amministrazione si è avvalsa della facoltà di proroga per un ulteriore anno educativo con scadenza al 15.08.2023.

Il servizio di nido d'infanzia è erogato dal 01 settembre al 31 luglio con orario di apertura 07.30 – 17.30.

I nidi d'infanzia comunali a gestione esterna hanno una ricettività da SCIA pari a:

- il nido d'infanzia "Cocolar": n. 55 bambini dai 3 e i 36 mesi;
- il nido d'infanzia "Dire, fare, giocare" n. 54 minori dai 3 e i 36 mesi.

L'attività affidata alle Ditte è comprensiva dell'attività educativa, attività di assistenza e cura dei minori frequentanti, servizio di pulizie dei locali, servizio mensa, servizi educativi e laboratoriali ulteriori, come da offerta tecnica, quali il Centro genitori – bambini organizzato nella giornata del sabato.

La gestione amministrativa delle iscrizioni al servizio, formazione graduatoria e assegnazione del posto è di esclusiva competenza dell'Amministrazione.

Per l'affidamento in oggetto sono stati sottoscritti i seguenti contratti.

- nido d'infanzia "Cocolar": Rep. 1183 del 29.11.2019 con la Ditta CODESS FVG cooperativa sociale onlus;

- nido d'infanzia "Dire, fare, giocare": Rep. 1184 del 28.11.2019 con la Ditta Cooperativa ITACA cooperativa sociale onlus.

Concreto andamento dal punto di vista economico del servizio

I due affidamenti oggetto della presente relazione sono stati aggiudicati, per il triennio 2019/2022, per un importo netto pari a:

- nido "Cocolar": 1.658.160,00 €;
- nido d'infanzia "Dire, fare, giocare": 1.569.096,00 €.

Con l'esercizio dell'opzione di proroga l'Amministrazione ha impegnato per l'anno educativo 2022/2023, al netto dell'IVA:

- nido "Cocolar": 552.720,00 €;
- nido "Dire, fare, giocare": 523.032,00 €.

Il totale dei costi riferiti ai nidi comunali in gestione esternalizzata nell'ultimo triennio è stato di:

- anno 2020: 891.521,00 €;
- anno 2021: 1.265.075,00 €;
- anno 2022: 1.301.761,00 €;

Il costo medio mensile che l'Amministrazione ha dovuto sostenere per minore accolto nei due nidi a gestione esterna è stato pari a:

- anno 2020: 787,00 €;
- anno 2021: 1.223,00 €;
- anno 2022: 1.155,00 €;

Il totale dei ricavi determinati dal pagamento della retta di iscrizione, al netto del contributo regionale cd "abbattimento rette", nell'ultimo triennio è stato di:

- anno 2020: 558.845,00 €;
- anno 2021: 880.895,00 €;
- anno 2022: 903.050,00 €;

Le tariffe applicate al servizio tengono conto:

- del valore dell'indicatore ISEE riferito al nucleo familiare;
- della fascia oraria di frequenza del servizio (7.30-13.30 // 07.30 – 16.00 // 07.30-17.30);

È prevista una riduzione tariffaria:

- in presenza di più fratelli iscritti nello stesso servizio;
- in caso di assenza continuativa e giustificata del bambino dal nido, pari o superiore a 19 giorni.

Efficienza e Qualità del servizio

Il servizio di nido d'infanzia viene svolto tenendo prioritariamente conto delle esigenze di sviluppo armonico del bambino in quanto ogni bambino è un essere unico ed esige quindi attenzioni e risposte diversificate da parte degli educatori in un'età particolarmente importante in cui ha inizio il processo di costruzione dell'identità personale del minore. Il servizio di nido d'infanzia è un prezioso supporto per le famiglie in quanto permette di coniugare le esigenze lavorative con quelle familiari.

L'accoglimento dei bambini al servizio di nido d'infanzia avviene senza discriminazione alcuna ammettendo al servizio minori di varie etnie e bambini in situazioni di svantaggio psicofisico e sociale. In particolare, per fornire un supporto attivo ai minori che presentano una certificazione ai sensi della L. n. 104/92 o, data la tenera età, sono in corso di certificazione, può essere previsto un educatore aggiuntivo dedicato ai minori con necessità specifiche.

Il servizio si è svolto sotto la supervisione e il controllo dell'U.O. Servizi per la prima Infanzia.

Per rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza è stato predisposto un questionario che viene inviato via email alle famiglie solitamente nel mese di giugno. I risultati sono stati nel complesso positivi e sono stati pubblicati sul sito istituzionale del Comune di Udine.

Rispetto degli obblighi indicati nel Contratto di servizio

Il CSA prevede specificatamente gli adempimenti e gli oneri posti a carico della Ditta aggiudicataria, suddivisi per adempimenti immediatamente successivi all'aggiudicazione del servizio e adempimenti nel corso del servizio. Sono previste inoltre penali qualora il servizio sia svolto in maniera imprecisa, non accurata od a regola d'arte e comunque non conforme a quanto previsto dal CSA. Per gli affidamenti oggetto della presente sono state comminate due penali contrattuali nell'anno 2022, una al nido "Cocolar" e l'altra al nido "Dire, fare, giocare".

Le segnalazioni di disservizi vengono gestite direttamente dall'U.O. Servizi per la Prima Infanzia, così come istanze e reclami degli utenti ai quali viene data risposta quotidianamente e comunque entro i 30 giorni dalla ricezione.

Oneri e risultati in capo all'Ente affidante

Nell'anno 2022 i costi totali sostenuti dall'Amministrazione per i due nidi a gestione esterna, al lordo dei proventi, sono stati pari a 1.301.761,00 € mentre il ricavato è stato di 903.050,00 €, per un tasso di copertura dei costi pari al 31 %.

Benefici conseguiti dell'ente: avere offerto un importante servizio ad un'ampia fascia di cittadini consentendo ai minori di sviluppare la capacità di relazione, autonomia, creatività e apprendimento in un adeguato contesto affettivo, ludico e cognitivo, garantendo pari opportunità di educazione e offrendo un concreto aiuto ai genitori, soprattutto se lavoratori.

Oneri a carico dell'Ente: rimangono a carico dell'Amministrazione i costi relativi alla gestione dei locali di nido comunque di sua proprietà quindi gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria del fabbricato e degli elettrodomestici presenti, manutenzione impianti, manutenzione giochi e aree esterne, pagamento utenze, dotazioni informatiche e di telefonia.

Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale non a rete, di rilevanza economica relativo a TEATRO PALAMOSTRE
--

Inquadramento generale del servizio sotto l'aspetto tecnico-amministrativo, organizzativo e contrattuale.

Gestione del Teatro Palamostre per gli anni 2022 - 2024.

Il servizio di progettazione e gestione delle attività teatrali, culturali e di spettacolo e gestione del Teatro Palamostre ha la finalità di valorizzare la sede del Teatro Palamostre quale contenitore culturale, sollecitando le energie e la creatività degli operatori culturali affinché il Teatro sia un attrattivo polo teatrale e punto di incontro e di partecipazione della generalità della cittadinanza. Il servizio sollecita l'integrazione e l'aggregazione fra gli operatori teatrali e culturali in genere favorendo le condizioni affinché si realizzi lo scambio fra gli operatori culturali stessi, portatori di competenze specifiche, di servizi materiali e immateriali, sollecitando la capacità degli stessi di fare sistema.

Il servizio è stato assegnato con determinazione dirigenziale n. 658 del 29/04/2022, a seguito di procedura ad evidenza pubblica.

Il servizio prevede la realizzazione di un programma artistico con un'offerta culturale variegata, attenta alle diverse forme artistiche, alla ricerca e alla sperimentazione, alla contaminazione dei diversi linguaggi artistici ed espressivi, proponendo un calendario composito, all'interno del quale possono rientrare progetti di produzione teatrale, di residenze per compagnie/artisti con particolare attenzione alle formazioni composte da giovani artisti, incontri tra artisti di diverse provenienze e discipline e scambi tra la comunità e gli artisti.

L'attività presuppone la presenza di un Responsabile artistico e di un Responsabile tecnico.

Il servizio prevede per ogni stagione teatrale:

- Stagione di Prosa: non meno di 6 compagnie per almeno n. 12 rappresentazioni
- Attività teatrale dedicata al teatro di ricerca, ai festival, alle nuove tendenze della scena e della drammaturgia almeno 8 serate di programmazione;
- Attività di spettacolo per scuole, ragazzi e famiglie: almeno 6 titoli per almeno 12 giorni l'anno.

Soggetto erogatore del servizio è il Centro Servizi e Spettacoli Teatro stabile di innovazione del Friuli Venezia Giulia. È riconosciuto dal Ministero per i beni e attività culturali come Centro di Ricerca Teatrale e da gennaio 2000 è il Teatro stabile di innovazione del FVG, una realtà culturale e occupazionale di particolare rilievo che riunisce, in un'impresa cooperativa, una ventina di soci lavoratori a tempo indeterminato, cui si aggiungono ogni anno oltre duecento persone scritturate, fra artisti e tecnici. Dal 2015 il CSS è stato annoverato dal Ministero della Cultura come Centro di produzione teatrale. L'attività del CSS, è sostenuta dal Ministero della Cultura, dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia oltre che da altri soggetti pubblici e privati, si sviluppa sul territorio regionale, nazionale e, per alcuni progetti, anche in ambito internazionale attraverso una diversificata attività di produzione, programmazione, formazione e promozione teatrale;

Concreto andamento dal punto di vista economico del servizio

A fronte del servizio di gestione delle concessioni in uso temporaneo del Teatro Palamostre da parte di soggetti terzi non ricompresi nel programma delle attività (Utilizzo del teatro da parte del Comune e di terzi

in collaborazione), il Comune di Udine corrisponde un prezzo sulla base dell'effettivo utilizzo del teatro, per un importo previsto annuo di € 33.433,00 più IVA.

Il corrispettivo annuo a favore del Concessionario è calcolato sulla base di:

30 giornate riservate al Comune: € 648,70 X 30 = € 19.461,00

40 giornate in regime di "collaborazione" (di cui 30 riservate al Palio teatrale studentesco): €

349,30 (che costituisce la differenza fra la tariffa di cui al punto precedente e la quota applicata ai Terzi in collaborazione) x 40 = € 13.972,00

per un totale annuo di € 33.433,00 più IVA.

Viste le numerose richieste di utilizzo, nel 2022 è stata aumentata la disponibilità di ulteriori giornate a soggetti terzi con una spesa aggiuntiva di € 6.925.

Il canone annuo di concessione è stabilito in € 22.000 + IVA.

Efficienza e Qualità del servizio

Il soggetto erogatore fornisce i seguenti servizi complementari:

- a. assistenza di sala e al pubblico in genere
- b. gestione del guardaroba
- c. servizio di biglietteria
- d. controllo delle uscite di sicurezza
- e. servizio di supporto e assistenza.

Tutta l'attività è oggetto di promozione e divulgazione attraverso un sito dedicato, i canali web, social e newsletter oltre agli usuali supporti cartacei.

Le strutture tecniche messe a disposizione dal soggetto erogatore sono tecnologicamente avanzate ed adeguate all'attività. La struttura è accessibile ai disabili. L'erogatore del servizio è tenuto a rispettare e far rispettare tutti gli obblighi e le disposizioni vigenti in materia di igiene, sanità e sicurezza.

Rispetto degli obblighi indicati nel Contratto di servizio

Il Capitolato prevede specificatamente gli adempimenti e gli oneri posti a carico della Ditta aggiudicataria, che includono obblighi relativi al personale, adempimenti nel corso del servizio. Sono previste inoltre penali per inadempimenti contrattuali e penali nel caso in cui la gestione venga svolta in maniera non conforme al Capitolato ed in funzione della gravità dell'inadempimento.

L'erogatore del servizio è tenuto a dotarsi di apposite polizze assicurative: Responsabilità civile verso terzi (RCV), Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro (RCO), Polizza incendio e furto per rischio locativo e ricorso terzi.

Il soggetto erogatore è tenuto a presentare entro il mese di giugno di ogni anno una relazione consuntiva dell'attività svolta nella stagione precedente. La relazione dovrà contenere:

- a. il calendario degli spettacoli e delle altre attività e i dati numerici ed economici relativi all'affluenza del pubblico, biglietti e abbonamenti;
- b. il gradimento del pubblico per l'offerta artistica e culturale del Teatro;
- c. la qualità percepita per i servizi resi dal gestore;
- d. le informazioni relative a collaborazioni con soggetti diversi;
- e. l'elenco delle giornate di utilizzo da parte di terzi, spettacoli realizzati e indicazione della tariffa applicata;
- f. applicata;
- g. il posizionamento del Teatro nell'ambito territoriale di riferimento e le sue prospettive di sviluppo;
- h. ogni altro elemento ed informazione ritenute utili per la valorizzazione del Teatro.

Non sono state comminate sanzioni alla ditta aggiudicataria.

Oneri e risultati in capo all'Ente affidante

Oneri: il Comune mette a disposizione l'edificio in cui si svolge l'attività accollandosi gli oneri relativi all'impianto termico e di trattamento dell'aria.

Benefici conseguiti dell'ente: avere offerto un importante servizio culturale ad un'ampia fascia di cittadini consentendo la fruizione di iniziative, eventi e produzioni artistiche che concorrono alla crescita personale e collettiva della comunità.

Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale non a rete, di rilevanza economica relativo a CENTRO CULTURALE PER LE ARTI VISIVE

Inquadramento generale del servizio sotto l'aspetto tecnico-amministrativo, organizzativo e contrattuale.

Convenzione per la gestione del Centro Culturale per le Arti Visive di via Asquini.

La gestione del Centro Culturale per le Arti Visive, oggetto dell'affidamento si configura quale servizio pubblico rivolto alla crescita culturale della cittadinanza, tramite l'espletamento di tutte le attività concernenti l'organizzazione e la realizzazione di iniziative finalizzate alla diffusione della cultura cinematografica e delle arti visive.

Il servizio è articolato nelle seguenti principali attività:

- a. organizzazione e gestione della programmazione cinematografica annuale presso il Centro e della stagione cinematografica estiva all'aperto in collaborazione con l'Amministrazione Comunale
- b. ideazione organizzazione di singoli eventi, spettacoli, concerti, incontri musicali, presentazione di artisti, e attività similari
- c. erogazione, gestione e vendita biglietti ed abbonamenti con individuazione relativi prezzi e tariffe
- d. organizzazione di tutti i servizi connessi all'uso del Centro e assunzione e gestione di tutta l'attività promozionale e di marketing e di ogni e qualsiasi attività tesa a mantenere ed allargare la base del pubblico.

Il servizio è stato affidato tramite stipula di Convenzione approvata con determinazione dirigenziale n. cron. 4597 del 12/10/2004, prorogata con determinazione dirigenziale n. 2628 del 22/08/2019 fino al 2028.

La gestione del Centro Culturale per le Arti Visive, presso il cinema Visionario di via Asquini a Udine, è affidata all'associazione senza fini di lucro "Centro per le Arti Visive" di cui fa parte anche il Comune di Udine. L'associazione ha personalità giuridica di diritto privato, riconosciuta con decreto presidenziale della Regione Friuli Venezia Giulia n. 290/2008.

La specifica attività svolta dal Centro per le Arti Visive offre un servizio di interesse pubblico culturale in città attraverso vari progetti culturali, con un ruolo propulsivo nella diffusione e nello sviluppo della cultura, con particolare riferimento alle attività cinematografiche, audiovisive/multimediali e artistiche.

Concreto andamento dal punto di vista economico del servizio

A fronte del servizio di gestione del Centro Culturale per le Arti Visive, a titolo di canone per l'uso dei beni oggetto di concessione il C.A.V. corrisponde al Comune di Udine un importo annuo aggiornato con cadenza triennale sulla base dell'indice FOI che nel triennio 2020 – 2022 ammontava ad € 9.048,63 + IVA.

Le spese di manutenzione ordinaria e gli oneri di gestione sono a carico del C.A.V.

Il Comune di Udine usufruisce gratuitamente degli spazi del Centro Culturale per le Arti Visive per un numero massimo di 30 giornate all'anno.

Efficienza e Qualità del servizio

La gestione del Centro Culturale per le Arti Visive è svolta regolarmente, con scelte artistiche che contemplano una programmazione di film di qualità dedicata principalmente al '900 ed alla contemporaneità. Presso il Centro è attiva la Mediateca "Mario Quarnolo" che contribuisce ad integrare l'offerta culturale cittadina dedicata alle arti visive, favorendo la partecipazione e la formazione culturale della cittadinanza attraverso attività didattiche e divulgative dedicate a tutte le fasce della popolazione ed in special modo alle scuole. Tutta l'attività è oggetto di promozione e divulgazione attraverso un sito dedicato, i canali web, social e newsletter oltre agli usuali supporti cartacei. La fruizione del servizio è facilitata da una politica di prezzi che favorisce i fruitori abituali, fasce deboli della popolazione oltre che promozioni abbonamenti e pacchetti. Le strutture tecnologiche di proiezione messe a disposizione dal C.A.V. sono tecnologicamente avanzate ed adeguate ad uno standard alto. La struttura è accessibile ai disabili. L'erogatore del servizio è tenuto a rispettare e far rispettare tutti gli obblighi e le disposizioni vigenti in materia di igiene, sanità e sicurezza.

Rispetto degli obblighi indicati nel Contratto di servizio

Il CSA prevede specificatamente gli adempimenti e gli oneri posti a carico della Ditta aggiudicataria, suddivisi per adempimenti successivi all'aggiudicazione, adempimenti preliminari relativi al personale, adempimenti preliminari all'avvio del servizio e adempimenti nel corso del servizio. Sono previste inoltre penali qualora il servizio sia svolto in maniera imprecisa, non accurata od a regola d'arte e comunque in maniera non conforme a quanto previsto dal CSA.

Non sono state comminate sanzioni alla ditta aggiudicataria.

Oneri e risultati in capo all'Ente affidante

Oneri: il Comune mette a disposizione l'edificio.

Benefici conseguiti dell'ente: avere offerto un importante servizio culturale ad un'ampia fascia di cittadini consentendo la fruizione di iniziative, eventi e proiezioni che concorrono alla crescita personale e collettiva della comunità.

Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale non a rete, di rilevanza economica relativo al Complesso tennistico comunale "C. De Braida"

Inquadramento generale del servizio sotto l'aspetto tecnico-amministrativo, organizzativo e contrattuale.

Il complesso tennistico comunale "C. De Braida" è di proprietà comunale e gestito dall'"A.S.D. Tennis Città di Udine" con affidamento di concessione in uso e gestione affidata direttamente alla società sportiva mediante convenzione stipulata ai sensi dell'art. 42 c.2 l. e) del D.Lgs. 267/00 per il periodo 31.01.2008-30.01.2028, (determinazione dirigenziale n. cron. 334 esec. il 31.01.2008), prevedendo un canone concessorio a carico del concessionario pari a € 5.300 (IVA esclusa) annui (al netto di successivi adeguamenti ISTAT).

Il complesso è composto da:

3 (tre) campi scoperti omologati dalla competente autorità sportiva di cui 2 (due) in terra battuta e 1 (uno) in manto sintetico;

3 (tre) campi coperti di cui 2 (due) in terra battuta omologati dalla competente autorità sportiva e 1 (uno) sintetico.

Il concessionario propone per l'approvazione all'Amministrazione il calendario e gli orari di apertura dell'impianto. Per l'anno 2022 gli orari di apertura al pubblico sono dalle 8:00 alle 22:30 dal lunedì alla domenica.

Sono a carico del concessionario tutte le utenze e le spese per il funzionamento del complesso, compresa la manutenzione ordinaria.

Sono a carico del Comune le opere di adeguamento e di manutenzione straordinaria.

Concreto andamento dal punto di vista economico del servizio

Il servizio è a rilevanza economica in quanto gli utenti pagano delle tariffe per l'utilizzo dell'impianto o partecipare ai corsi che coprono i costi di gestione e permettono il mantenimento dell'equilibrio economico patrimoniale in capo al gestore.

Si riassumono nella tabella sottoriportata i dati economici riferiti al complesso tennistico comunale "C. De Braida"

PROVENTI	2020	2021	2022
Quote associative	€ 5.620	€ 18.928	€ 4.790
Affitto campi	€ 86.640	€ 107.006	€ 118.749
Corsi tennis	€ 95.693	€ 120.225	€ 126.692
Varie	€ 33.863	€ 14.121	€ 21.530

Totale	€ 221.816	€ 260.280	€ 271.761
---------------	-----------	-----------	-----------

ONERI	2020	2021	2022
Manutenzione	€ 4.392	€ 3.641	€ 17.484
Personale	€ 115.056	€ 132.914	€ 139.517
Utenze	€ 22.258	€ 19.910	€ 43.029
Varie	€ 45.343	€ 49.881	€ 50.721
Totale	€ 187.049	€ 206.346	€ 250.751
Margine	€ 34.767	€ 53.934	€ 21.009

Efficienza e Qualità del servizio

Il servizio, al fine di garantire che l'impianto sia valorizzato ed utilizzato al massimo delle sue potenzialità, si articola con diverse offerte di corsi, sia per bambini e ragazzi nella fascia pomeridiana con la scuola tennis, che per adulti nella fascia serale, garantendo la possibilità di affittare i campi anche all'utenza che non partecipa a corsi. Per i ragazzi inoltre, è previsto il centro estivo con attività che si prolungano durante tutta l'estate.

Si riepilogano di seguito alcuni dati quantitativi sull'utilizzo dell'impianto:

	2020	2021	2022
N. iscritti scuola tennis	175	182	192
Tot. ore erogate	10.204	10.007	10.323
Campionati e tornei	5%	5%	7%
Scuola tennis	50%	51%	51%

Soci	38%	38%	36%
Non soci	6%	4%	4%
Corsi	1%	2%	2%

INDICATORI DI QUALITA'		
Descrizione	Tipologia indicatore	Impianti sportivi
Qualità contrattuale		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	Pubblicati sul sito web istituzionale e con cartellonistica presso l'impianto (calendario e orari di apertura, tariffe, regolamento, ecc.)
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	Immediato
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	Immediato
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	Immediato
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	Pulizia giornaliera della struttura
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	Immediato
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	Immediato
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	Immediato
Carta dei servizi	qualitativo	Non presente
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	Contanti, POS, bonifico
Qualità tecnica		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	Le attività relative al servizio sono state mappate e viene fatto il controllo periodico relativamente alla loro esecuzione.
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	Sì
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	Addetti del Comune effettuano controlli periodici presso la struttura
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	Secondo disposizioni di legge, presente nel CSA servizi di conduzione

Accessibilità utenti disabili	qualitativo	Garantita (scivoli, bagni)
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	Presenti per i soci
Accessi riservati	quantitativo	L'accesso per il pubblico non è soggetto a riserve/limitazioni

Le tariffe per l'uso degli impianti da parte dei terzi sono proposte dal concessionario e sottoposte all'approvazione da parte della Giunta.

Le tariffe in vigore dal 2020 sono:

Periodo estivo

Campi coperti/scoperti € 14,00/ ora campo

Illuminazione € 5,00/ ora campo

Maggiorazione gioco del doppio € 2,00

Periodo invernale

Campi coperti: €19,00/ ora campo

Campi scoperti €14,00/ ora campo

Illuminazione € 5,00

Maggiorazione gioco del doppio € 2,00

Sono previste agevolazioni tariffarie per i soci.

I proventi sono corrisposti direttamente ed esclusivamente dagli utenti al concessionario.

Il Concessionario deve predisporre il Piano della sicurezza relativo alle attività svolte negli impianti, con riferimento sia al personale di servizio che ai fruitori degli stessi, ivi inclusi la valutazione dei rischi relativi ai luoghi di lavoro e all'utilizzo sportivo degli impianti, l'indicazione delle misure di prevenzione e di sicurezza individuate e la relazione sulle misure da adottare per la gestione delle emergenze.

Rispetto degli obblighi indicati nel Contratto di servizio

Il Comune effettua sopralluoghi periodici presso il complesso per controllare il rispetto degli impegni assunti dal concessionario.

La convenzione per l'affidamento dell'impianto tennistico prevede specificatamente gli adempimenti e oneri posti a carico della Ditta aggiudicataria. Sono previste penali qualora il servizio sia svolto in maniera imprecisa, non accurata o a regola d'arte e comunque non conforme a quanto previsto dalla convenzione, fino alla possibilità di risoluzione del contratto per gravi e reiterati violazioni.

Non è previsto un formale iter per la segnalazione di disservizi o per la presentazione di reclami da parte degli utenti, che nel caso esporranno l'eventuale reclamo al personale che provvederà nel minor tempo possibile a risolvere il problema.

Misura del ricorso

In riferimento alla previsione di cui all'art. 17, c. 3, D. Lgs 201/2022 si segnala che il presente affidamento è stato fatto senza procedura a evidenza pubblica e di importo superiore alle soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici.

Oneri e risultati in capo all'Ente affidante

Restano in capo all'Ente le opere di adeguamento e di manutenzione straordinaria, i cui importi stanziati negli anni di riferimento sono i seguenti:

	2020	2021	2022
Tot. Spese	€ 8.727,34	//	€ 44.396,37

Con l'affidamento del campo l'Ente non gestisce direttamente il complesso, incassando solo il canone di concessione annuo.

I benefici per la collettività sono l'offerta dei servizi di un complesso tennistico in città di buona qualità e buona ricettività in termini numerici che permette di garantire lo svolgimento del gioco del tennis nel territorio del Comune.

Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale non a rete, di rilevanza economica relativo all'Impianto sportivo di via Lodi

Inquadramento generale del servizio sotto l'aspetto tecnico-amministrativo, organizzativo e contrattuale.

L'impianto sportivo di via Lodi è un impianto di proprietà comunale per la pratica della scherma e della ginnastica artistica e di attività sportive affini.

L'impianto è stato concesso in uso e gestione all' "ASSOCIAZIONE SPORTIVA UDINESE (A.S.U.) - Polisportiva Dilettantistica" dal gennaio 2012 fino al 31.12.2059, giuste determinazioni dirigenziali n.cron. 2 d'ord. del 03.01.2012 e n. cron. 400 esec. il 07.02.2012.

L'affidamento è in corso di revisione per adattare la struttura alle sopravvenute esigenze da parte dell'utenza sportiva; al termine del percorso di revisione si procederà alla stipula del contratto.

Il Palazzetto comprende un'area di circa 2600 metri quadri e si compone di quattro aree funzionali dove trovano spazio 11 pedane per sciabolatori, fiorettilisti e spadisti ed ampi spazi per la ginnastica artistica e ritmica

Concreto andamento dal punto di vista economico del servizio

L'impianto è classificato a "rilevanza economica": in quanto permette la copertura dei costi senza necessità di un intervento finanziario pubblico continuativo.

La gestione economico finanziaria è totalmente a carico del concessionario che si finanzia attraverso quote di iscrizione, contributi, corsi di specializzazione e sponsorizzazioni.

Il rapporto concessorio fra l'Ente ed il concessionario è disciplinato attraverso una convenzione che regola gli obblighi delle parti impegnando il concessionario al versamento di un canone per l'utilizzo e lo sfruttamento economico dell'impianto senza ricevere alcun corrispettivo da parte del Comune per i servizi di gestione richiesti.

L'art.9 della Convenzione prevede che il concessionario esegua, a propria cura e spese, tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria dell'impianto necessari a garantirne la conservazione e piena funzionalità, comprese le aree esterne di pertinenza della concessione (struttura, impianti tecnologici, aree esterne, attrezzature sportive fisse, ecc.).

Si riassumono nella tabella sottoriportata i dati economici riferiti all'impianto sportivo di via Lodi:

PROVENTI	2022
Quote associative, tesseramenti	€ 49.791,54
Corsi, stages, vendite	€ 707.174,66
Contributi pubblici e istituzionali	€ 99.429,53

Varie	€ 77.026,66
Totale	€ 933.422,39

ONERI	2022
Manutenzione	€ 22.292,24
Utenze	€ 62.205,96
Personale dipendente e compensi	€ 358.980,86
Varie	€ 420.295,96
Totale	€ 863.775,02
Margine/avanzo di gestione	€ 69.647,37

La Convenzione prevede la realizzazione di una serie funzionale di investimenti da parte del concessionario per i quali l'Amministrazione comunale finanzia un importo massimo di € 600.000,00 da scomputare dal canone di gestione versato annualmente.

Una quota pari ad € 21.376,00 al netto dell'IVA sono già stati finanziati a seguito della prevista realizzazione della recinzione dell'area su cui insiste l'impianto sportivo.

A completamento degli interventi di miglioramento ed adeguamento della struttura il concessionario ha previsto l'ampliamento della Palestra principale dell'impianto per una superficie totale di 800 mq.

Il progetto proposto si svilupperà in continuità al corpo di fabbrica comprensivo dell'ingresso principale posto ad ovest dell'impianto e in direzione sud verso via Martignacco.

Il Q.E. complessivo dell'opera ammonta a oltre 700.000 € + IVA. secondo gli accordi la parte eccedente gli € 578.624,00 sarà a carico dell'ASU senza alcuna possibilità di rivalsa in capo al Comune.

Efficienza e Qualità del servizio

I servizi sportivi offerti dal concessionario al pubblico sono di alta qualità, l'offerta spazia dalla ginnastica artistica, alla ginnastica ritmica, alla scherma ed alle attività a loro riconducibili quali corsi

di ogni genere di attività dai bambini (gioca ginnastica) agli adulti, ex atleti e terza età per un totale di 1093 utenti alla data odierna.

I servizi sportivi offerti dal concessionario sono i seguenti:

Corsi	Età utenza
Ginnastica artistica maschile	avviamento/agonismo
Ginnastica artistica femminile	avviamento/agonismo
Ginnastica ritmica	avviamento/agonismo
Ginnastica acrobatica	base/avanzata
Scherma	bambini/adulti
Parkour	5/17 anni
Adulti	corsi adulti di ginnastica artistica, dolce, corpo libero, parkour
Artisticando	ginnastica ritmica dai 5/8 anni
Giocaginnastica	ginnastica in età prescolare

Il team di tecnici, fisioterapisti, coreografi e collaboratori sportivi di primissimo livello è formato da 40 unità.

Il n. di iscritti alle diverse pratiche sportive sono:

Pratica sportiva	n° iscritti
Ginnastica artistica	
iscritti totali	695
atleti di interesse nazionale	0
Ginnastica Ritmica	
iscritti totali	148
atleti di interesse nazionale	3
Scherma	
iscritti totali	104
atleti di interesse nazionale	1
Altro	146

totale iscritti Associazione	1.093
------------------------------	-------

La convenzione prevede l'impegno da parte del concessionario all'esercizio della pratica delle discipline sportive della ginnastica e della scherma in tutte le sue specialità, attraverso requisiti di qualificazione tecnico sportiva e di capacità organizzativa gestionale necessari ad assicurare la migliore conduzione sportiva dell'impianto ed un regolare ed adeguato espletamento di tutti i servizi di gestione dello stesso.

Rispetto degli obblighi indicati nel Contratto di servizio

I principali impegni del concessionario verso la struttura si traducono nelle periodiche attività di manutenzione ordinaria e nella manutenzione straordinaria della stessa in accordo ed affiancamento al Servizio tecnico comunale ed al pagamento di un canone concessorio per l'utilizzo dell'impianto comprensivo dello sfruttamento economico dell'impianto che ammonta per l'anno in corso ad € 25.882,35 (IVA esclusa) comprensivo di adeguamento ISTAT FOI su base triennale.

I servizi offerti all'utenza sportiva sono disciplinati dal Regolamento Generale di Polisportiva sottoscritto dai soci al momento dell'iscrizione.

La sicurezza è garantita da un Piano di Emergenza ed Evacuazione mentre per le singole attività oltre alla presenza di un locale infermeria, tecnici e collaboratori hanno effettuato il corso di primo soccorso mentre per ogni attività è prevista la presenza di personale formato all'uso del DAE.

Misura del ricorso

In riferimento alla previsione di cui all'art. 17, c. 3, D. Lgs 201/2022 si segnala che il presente affidamento è stato fatto senza procedura a evidenza pubblica e di importo superiore alle soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici.

Oneri e risultati in capo all'Ente affidante

Relativamente agli effetti sulla finanza pubblica e sul bilancio dell'Ente si precisa che viene riscosso il canone annuo sopra riportato e che gli investimenti saranno a carico del Comune entro il limite di € 600.000 come previsto dalla convenzione.

Descrizione	Tipologia indicatore	Impianti sportivi	note
Qualità contrattuale			
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	SI	materiali scaricabili dal sito web del concessionario
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	come da calendario corsi	
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	cessazione immediata, variazione come da calendario	

		corsi	
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	come da calendario corsi	
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	7 giorni	
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	3 giorni	
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	immediato	
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	giornaliera	
Carta dei servizi	qualitativo	No	
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	Si	come da Regolamento generale di polisportiva sottoscritto dagli iscritti
Qualità tecnica			
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	si	effettuata dal Comune con la collaborazione concessionario
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	Si	effettuata dal concessionario
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	Si	effettuato dal Comune
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	Si	
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	Si	
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico			
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	No	
Accessi riservati	quantitativo	Si	per disabilità

Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale non a rete, di rilevanza economica relativo alla Gestione Piscine Comunali

Inquadramento generale del servizio sotto l'aspetto tecnico-amministrativo, organizzativo e contrattuale.

Gli impianti natatori di via Ampezzo n.4 e di via Pradamano n.21 sono di proprietà Comunale e vengono gestiti direttamente (tramite contratti di servizi conduzione con operatori privati) per offrire ai cittadini udinesi la possibilità di praticare l'attività natatoria secondo le più varie modalità: dall'avviamento e consolidamento della pratica natatoria per i bambini e ragazzi tramite i corsi nuoto organizzati dal Comune e dalle associazioni sportive, all'attività di carattere agonistico (federazione italiana nuoto e triathlon, federazioni paralimpiche ed enti di promozione sportiva) rivolta a giovani e adulti.

Le vasche esterne di via Ampezzo durante il periodo estivo accolgono non solo sportivi per allenamenti quotidiani ma un pubblico vario (famiglie, ragazzi, ecc.) che apprezzano prioritariamente la dimensione ludica dell'impianto.

L'impianto natatorio comunale "Palamostre" di via Ampezzo si compone di due strutture funzionanti alternativamente nel periodo invernale ed estivo, come di seguito meglio specificato.

- impianto natatorio interno: composto da una vasca coperta per l'utilizzo invernale (metà settembre-fine maggio) avente le seguenti dimensioni: lunghezza mt.25, larghezza mt.15, profondità da mt.1,20 a mt.1,45, è suddivisa in n.7 corsie e può avere una capienza massima di m.187 unità;
- impianto natatorio esterno: composto da:
 - una vasca scoperta per l'utilizzo estivo (inizio giugno-primi di settembre) avente le seguenti dimensioni: lunghezza mt.50, larghezza mt.21, profondità da mt.1,30 a mt.1,80, è suddivisa in n.8 corsie e può avere una capienza massima di n.448 unità;
 - un vaschino esterno ludico per bambini per l'utilizzo estivo (inizio giugno-primi di settembre) profondo cm.60, e di forma semi circolare; solarium, area verde e punto ristoro adiacenti alle vasche scoperte.

L'impianto natatorio comunale di via Pradamano, funzionante nel periodo invernale (metà settembre-fine maggio), si compone di una vasca coperta avente le seguenti dimensioni:

- lunghezza mt.20,
- larghezza mt.9,
- profondità da mt.1,20 a mt.2,50,

è suddivisa in n.4 corsie e può avere una capienza massima di n.80 unità.

Con deliberazione della Giunta comunale vengono annualmente definiti i calendari ed orari di funzionamento degli impianti natatori nonché i tariffari per il pubblico individuale e i concessionari di spazi-acqua.

Rimane completamente in capo al Comune il procedimento di concessione in uso temporaneo di spazi-acqua presso le piscine (nella stagioni invernale ed estiva) nonché l'introito delle le entrate derivanti da:

- titoli di accesso del pubblico individuale (biglietti, abbonamenti, ecc.)
- fatturazione delle concessioni in uso temporaneo di spazi-acqua (alle associazioni sportive e altri enti richiedenti).

Attualmente la gestione dei servizi di conduzione degli impianti natatori è affidata, a seguito di procedura ad evidenza pubblica, alla ditta ORIZZONTI s.c.s.d. relativamente:

- all'impianto di via Ampezzo per il periodo 12.09.2022-10.09.2024, con determinazione dirigenziale n. cron. 2498 esec. il 27.07.2022 (contratto sottoscritto in data 16.11.2022 n.1297 Rep.), verso un importo di €1.034.507,50 +IVA;
- all'impianto di via Pradamano per il periodo 11.09.2023-10.06.2025, con determinazione dirigenziale n. cron. 2470 esec. il 25.07.2023 (contratto sottoscritto in data 28.09.2023 n.1356 Rep.), verso un importo di €315.680,00 +IVA.

Concreto andamento dal punto di vista economico del servizio

Si riassumono nella tabella sottoriportata i dati economici riferiti alle piscine di via Ampezzo e via Pradamano nel triennio 2020-2022.

DATI ECONOMICI	2020	2021	2022
Via Pradamano			
Totale Proventi	€ 13.711,14	€ 18.481,94	€ 38.123,80
Totale Costi	€ 174.952,88	€ 181.838,56	€ 313.992,43
Tasso copertura costi	7,84%	10,16%	12,14%
Via Ampezzo			
Totale Proventi	€ 271.186,75	€ 285.959,06	€ 412.210,27
Totale Costi	€ 1.061.263,79	€ 989.025,24	€ 1.307.182,27
Tasso copertura costi	25,55%	28,91%	31,53%

Totale generale Proventi	€ 284.897,89	€ 304.441,00	€ 450.334,07
Totale generale Costi	€ 1.236.216,67	€ 1.170.863,80	€ 1.621.174,70
Risultato economico complessivo	-€ 951.318,78	-€ 866.422,80	-€ 1.170.840,63

Efficienza e Qualità del servizio

Si riassumono nella tabella sottoriportata gli indicatori rappresentativi della qualità dei servizi offerti presso le piscine di via Ampezzo e via Pradamano nel triennio 2020-2022.

INDICATORI DI SINTESI	2020	2021	2022
N. concessioni temporanee spazi-acqua	21	32	29
Via Pradamano			
n. ingressi	894	806	2.068
ore effettive utilizzo corsie secondo concessioni	1.084	1.588	3.611
num. ingressi all'ora (pubblico)	0,73	0,60	0,75
num. ingressi al giorno (pubblico)	11,92	9,16	11,30
%le ore di utilizzo corsie secondo concessioni rispetto a ore potenziali secondo calendario	70,94%	66,26%	64,57%
costo medio giornaliero	€ 2.332,71	€ 2.066,55	€ 1.715,72
tasso di copertura costi	7,84%	10,16%	12,14%

ricavo medio giornaliero	€ 182,82	€ 210,04	€ 208,32
Via Ampezzo			
n. ingressi	17.332	24.148	43.850
ore effettive utilizzo corsie secondo concessioni	3.112	4.976	9.866
num. ingressi all'ora (pubblico)	2,09	2,60	2,96
num. ingressi al giorno (pubblico)	98,48	125,11	127,47
%le ore di utilizzo corsie secondo concessioni rispetto a ore potenziali secondo calendario	82,85%	87,65%	83,96%
costo medio giornaliero	€ 6.030,07	€ 5.124,11	€ 3.799,92
costo per ingresso	€ 61,23	€ 40,96	€ 29,81
tasso di copertura costi	25,55%	28,91%	31,53%
costo per mq	€ 136,06	€ 126,80	€ 167,59
ricavo medio giornaliero	€ 1.540,88	€ 1.481,54	€ 1.198,28

Le tariffe per l'ingresso dell'utenza individuale delle piscine sono annualmente approvate dall'Amministrazione Comunale e sono pubblicate, insieme a calendario ed orari, sul sito web istituzionale del Comune oltre che presso ingresso e cassa delle strutture sportive. Da diversi anni viene riproposta la stessa articolazione tariffaria, prevedendo differenziazioni in base all'età dei fruitori: gratuità per i bambini fino a 2 anni, agevolazioni per persone sino a 18 e oltre 65 anni d'età. Altre agevolazioni sono riservate anche alle persone con disabilità e ai loro accompagnatori. E' previsto inoltre il rilascio di abbonamenti per undici ingressi (al costo di dieci ingressi), sia interi che ridotti.

Di seguito si riporta il tariffario 2022 per gli ingressi del pubblico individuale

1) Tariffa ordinaria per adulti	€6,00/turno (IVA inclusa)
2) Tariffa ridotta	€3,20/turno (IVA inclusa)

3) Ingresso gratuito per bambini fino a 2 anni (non compiuti)	
4) Noleggio lettino	€3,00 (IVA inclusa)
5) Abbonamento ordinario (valido per n. 11 ingressi)	€60,00 (IVA inclusa)
6) Abbonamento ridotto (valido per n. 11 ingressi)	€32,00 (IVA inclusa)
7) Tariffa e abbonamento in misura ridotta	<p>a) giovani fino a 18 anni (non compiuti) b) anziani ultrasessantacinquenni</p> <p>c) soggetti in possesso di certificazione di persona con handicap (L.104/92 art.3, comma 1) o di persona con handicap con connotazione di gravità (L.104/92 art. 3, comma 3) o di persona con handicap superiore a 2/3 (L.104/92 art.21)</p> <p>d) soggetti in possesso di certificazione di invalidità civile limitatamente a determinate categorie</p> <p>e) accompagnatore delle persone di cui alle lettere c) ed d) che risultino aver diritto anche all'accompagnamento</p> <p>f) accompagnatore (solo uno) del minore in caso di ingresso entro le ore 11.00 nei giorni feriali di apertura al pubblico esclusivamente del vaschino ludico estivo</p> <p>g) allenatori/tecnici delle associazioni sportive concessionarie di spazi acqua presso le piscine comunali come registrati nei relativi elenchi (agevolazione limitata all'abbonamento ridotto)</p>
8) Agevolazione tariffaria per fruitori di allenamento sportivo breve presso impianto natatorio esterno di via Ampezzo durante la stagione estiva (secondo le modalità approvate con decisione G.C. n.170 d'ord. del 13.05.2014)	

Anche l'utilizzo delle piscine da parte delle società prevede agevolazioni per attività natatorie per i giovani fino a 16 anni (oltre il 75% dei fruitori), per attività amatoriali per anziani ultrasessantacinquenni (oltre il 75% dei fruitori), per progetti di inserimento sociale delle persone in situazione di svantaggio (oltre il 50% dei fruitori certificazione invalidità superiore al 50%), per attività sportive (agonistiche e non agonistiche) ed attività ludico-motorie amatoriali rivolte esclusivamente o in misura prevalente (oltre il 50% dei fruitori) a persone di qualunque età in possesso di certificazione di handicap (art.3 L.104/1992) oppure di certificazione di invalidità riconosciuta con una percentuale del 100%.

Al fine di monitorare la qualità dei servizio offerto presso le piscine comunali si attuano diverse strategie di verifica e valutazione:

- sul sito istituzionale del Comune di Udine sono presenti, per entrambi gli impianti natatori, i questionari di customer satisfaction per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza;
- a fine della stagione sportiva (invernale ed estiva) viene anche inviato il questionario di customer satisfaction ai fruitori (tramite email ricevute tramite il sistema di prenotazione degli ingressi in funzione nel periodo Covid e fino alla stagione invernale 2022/2023);
- segnalazioni di criticità rilevate da parte della ditta affidataria dei servizi di conduzione delle piscine;
- sopralluoghi effettuati dal personale comunale presso le strutture;
- segnalazioni di disservizi o violazioni dei principi enunciati nella carta dei servizi, suggerimenti e osservazioni per il miglioramento del servizio erogato, ricevute dagli utenti.

Reclami, proposte e suggerimenti dei cittadini possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite posta elettronica ai recapiti agli uffici comunale dell'U.O. INAPS - Impianti natatori e Palestre scolastiche o URP- Ufficio Relazioni con il Pubblico. Il Comune si impegna a dare esauriente risposta scritta al reclamante entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Gli standard minimi di qualità dei servizi indicati nella Carta dei servizi delle piscine sono i seguenti:

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	RIMBORSO
VALORI ACQUA (ai sensi dell'accordo tra Ministro Salute, Regioni, Province aut. Trento e Bolzano – G.U. n.51 del 03.03.2003)	TEMPERATURA acqua vasche coperte	27,00-29,00	si (n.1 ingresso gratuito)
	TEMPERATURA acqua vasche scoperte	25,00-30,00	si (n.1 ingresso gratuito)
	COLORO LIBERO	0,7-1,5 mg/l Cl ²	
	COLORO COMBINATO	<=0,4 mg/l Cl ²	
	PH	6,5-7,5	
	Effettuazione controlli parametri PH, cloro, temperatura	Secondo le norme di legge	
	Analisi chimiche e microbiologiche dell'acqua di vasca	Secondo le norme di legge	
PULIZIE	Numero passaggi in spogliatoio	Minimo 5 al gg.	
ASSISTENZA BAGNANTI	Impianti coperti di via Ampezzo, di via Pradamano	Minimo n.1 assistente bagnanti	
	Impianto scoperto olimpionico via Ampezzo	Minimo n. 2 assistenti bagnanti	
LIVELLO RICETTIVITA'	DI Ore settimanali di apertura al pubblico individuale	(non inferiore a)	

	Via Ampezzo inverno	50	
	Via Ampezzo estate	50	
	Via Pradamano inverno	30	
TEMPI DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE D'USO DEGLI IMPIANTI	Rilascio concessioni in uso temporaneo corsie	Entro 31 maggio (stagione estiva), entro 31 agosto (stagione invernale), entro 20 gg. dal ricevimento istanza al Protocollo per istanze periodi brevi (atto disciplina dei procedimenti amministrativi)	si (sconto 5% su importo tariffa)
ACCESSIBILITA' E SERVIZI ACCESSORI	Segnaletica informativa interna ed esterna	Presente	
	Distributore automatico di bevande	Presente	
	Punto ristoro vasche scoperte via Ampezzo	Presente durante l'orario di apertura al pubblico nel periodo estivo	
	Accessibilità persone disabili	Garantita	
	Regolamento per l'uso delle piscine comunali	Sempre presente ed esposto in luogo visibile	

Di seguito gli indicatori di qualità previsti dal MIMIT n.639 del 31/08/2023

INDICATORI DI QUALITA'		
Descrizione	Tipologia indicatore	Impianti sportivi - Piscine
Qualità contrattuale		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	Pubblicati sul sito web istituzionale e con cartellonistica presso gli impianti natatori (calendario e orari di apertura, tariffe, regolamento per l'uso delle piscine comunali, ecc.)
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	Concessioni d'uso spazi-acqua: le istanze per concessioni in uso temporaneo di spazi-acqua si presentano nei tempi e modalità previsti da Atto disciplina procedimenti amministrativi. Pubblico individuale: ingresso immediato negli orari di apertura al pubblico, previo pagamento titolo di accesso e nei limiti della capienza massima
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	Concessioni d'uso spazi-acqua: secondo tempi e modalità previsti in convenzione.
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	Concessioni d'uso spazi-acqua: entro 31 maggio per stagione estiva, entro 31 agosto per stagione invernale, entro 20 giorni dal ricevimento al protocollo per istanze periodo brevi (vedasi Atto disciplina procedimenti amministrativi). Pubblico individuale: ingresso immediato negli orari di apertura al pubblico, previo pagamento titolo di accesso e nei limiti della capienza massima
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	30 gg
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	30 gg
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	di norma entro n.1 giorno per disservizi inerenti la gestione dei servizi di conduzione
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	pulizia giornaliera e pulizia straordinaria vasche e locali in funzione della riapertura degli impianti, come da CSA servizi di conduzione
Carta dei servizi	qualitativo	presente

Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	per titoli accesso pubblico individuale: contanti e POS; per fatturazione concessioni: PagoPA
Qualità tecnica		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	presente nel CSA servizi di conduzione
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	inventari comunali per beni di proprietà comunale
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	secondo disposizioni di legge
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	secondo disposizioni di legge, presente nel CSA servizi di conduzione
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	garantita (ascensore, servoscala, sollevatore disabili a bordo vasca,..)
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	presenti (vedasi tariffario comunale)
Accessi riservati	quantitativo	non presente, l'accesso per il pubblico non è soggetto a riserve/limitazioni

Rispetto degli obblighi indicati nel Contratto di servizio

I CSA per la gestione dei servizi di conduzione degli impianti natatori prevedono specificatamente gli adempimenti e oneri posti a carico della Ditta aggiudicataria, suddivisi in adempimenti successivi all'aggiudicazione, adempimenti preliminari all'avvio del servizio e adempimenti in corso di esecuzione del servizio. Sono previste penali qualora il servizio sia svolto in maniera imprecisa, non accurata o a regola d'arte e comunque non conforme a quanto previsto dal CSA.

La ditta aggiudicataria è tenuta predisporre il Piano della sicurezza relativo alle attività svolte per il servizio in appalto, ivi inclusi la valutazione dei rischi relativa ai luoghi di lavoro assegnati e la conseguente individuazione delle misure di prevenzione, il programma delle misure da adottare in caso di emergenza, il piano di evacuazione dell'impianto, l'individuazione degli addetti alle emergenze.

Le segnalazioni di disservizi che giungono dagli utenti delle piscine vengono esaminate e valutate nella loro specificità, caso per caso, anche attraverso verifiche e sopralluoghi, richiesta di ulteriori chiarimenti. L'ufficio provvederà, se del caso, ad inviare formale lettera di contestazione invitando la ditta ad ovviare alle negligenze ed inadempimenti e ad adottare le misure più idonee per garantire che il servizio sia svolto con i criteri e con il livello qualitativo previsti dal CSA e a presentare, entro un termine non superiore a sette giorni, le proprie controdeduzioni.

In caso si verificano gravi casi di inadempimento contrattuale l'Amministrazione comunale potrà risolvere in tutto o in parte il contratto.

I pagamenti delle fatture emesse dalla ditta sono effettuati entro 30 giorni dal ricevimento dei documenti fiscali riscontrati regolari e conformi alle prestazioni effettuate.

La Carta dei servizi delle piscine riporta gli standard minimi di qualità dei servizi che vengono garantiti per entrambe le piscine.

Misura del ricorso

Tutti gli affidamenti dei servizi di conduzione sono stati effettuati mediante gara pubblica.

Oneri e risultati in capo all'Ente affidante

I benefici per la collettività sono l'offerta dei servizi di 2 piscine in città di buona qualità, con numeri importanti in termini di utilizzo che permette di garantire la fruizione di spazi-acqua in un'ottica sociale con tariffe agevolate per certe categorie di pubblico (giovani, disabili, anziani ecc.) ma anche per gli enti concessionari quali gli istituti scolastici, società sportive agonistiche e associazioni che rivolgono la propria attività verso disabili, giovani, anziani, ecc.

Quale risultato sintetico sul gradimento dei servizi, si riportano gli esiti dei questionari somministrati con riferimento alle annualità 2021 e 2022. L'indice è calcolato su una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto). Non si dispone di dati 2020 in quanto durante i pochi mesi di apertura 2020, causa emergenza epidemiologica Covid-19, non sono stati compilati i questionari "Citizen Satisfaction" (né online né cartacei).

Indici QP (da 1 a 5)	2020	2021	2022
Via Pradamano	n.r.	4,7	4,67
Via Ampezzo	n.r.	4,5	4,46

Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale non a rete, di rilevanza economica relativo a Gestione del mercato ortofrutticolo all'ingrosso**1. Inquadramento generale del servizio sotto l'aspetto tecnico-operativo, organizzativo e contrattuale**

La L.R. 29/2005 all'art. 20 c. 1 e c. 2 prevede espressamente che i mercati agroalimentari all'ingrosso sono gestiti come servizi di interesse pubblico e possono essere istituiti o gestiti dai Comuni stessi.

Tale servizio presenta una notevole rilevanza strategica rispetto ad un territorio che va anche oltre quello del Comune di Udine in quanto inerente il maggiore mercato ortofrutticolo all'ingrosso della Regione. La sua gestione e quindi la sub-concessione degli spazi mercatali ai vari operatori commerciali del settore consente inoltre un controllo diretto ed efficace sull'intero comparto, fondamentale per lo sviluppo economico del territorio.

La gestione del mercato ortofrutticolo all'ingrosso costituisce quindi un "servizio di interesse economico generale" ai sensi dell'art. 2 del D.Lgs. 175/2016 (TUSP), ovvero un "servizio pubblico locale di rilevanza economica" ai sensi dell'art. 2 del D.Lgs. 201/2022.

Il Comune di Udine è proprietario dell'intero complesso immobiliare che si estende su oltre 150 mila mq e relative dotazioni impiantistiche sito in Piazzale dell'Agricoltura, deputato allo svolgimento del servizio mercatale di cui trattasi.

Il diritto d'uso della struttura mercatale e il correlato servizio di gestione, sono stati originariamente affidati in concessione a Udine Mercati Srl, società all'uopo costituita nel 1999 e controllata dal Comune di Udine che ne detiene tuttora il 56% del capitale sociale, ai sensi dell'art. 22 della L. 142/1990 che consentiva ai Comuni di gestire i SPL a mezzo società a prevalente capitale pubblico.

L'affidatario suddetto, oltre a riconoscere un canone concessorio al Comune, garantisce il mantenimento e miglioramento della struttura mercatale e provvede alla completa organizzazione e gestione operativa del servizio compresa la sublocazione degli spazi agli operatori commerciali interessati e la riscossione delle relative tariffe.

Il Contratto di affidamento è stato approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 28 d'ord. del 13/03/2000 e sottoscritto il 31/03/2000 con durata ventennale. Dopo la scadenza è rimasto provvisoriamente efficace prima per effetto delle disposizioni emergenziali emanate a seguito della pandemia da Covid 19 e quindi in virtù di proroghe tecniche, nelle more dell'espletamento delle procedure, tutt'ora in atto, volte al rinnovo dell'affidamento medesimo.

A tale scopo è in corso il passaggio delle partecipazioni di minoranza dai soci privati ai soci pubblici quale presupposto necessario per il possibile ricorso alla modalità in house, una volta avuta contezza della sua piena idoneità e convenienza alla luce della fase di profonda trasformazione strutturale del mercato di prossimo avvio. Il complesso mercatale, infatti, verrà a breve interessato da rilevanti opere di ammodernamento ed efficientamento energetico di importo superiore ai 22 milioni di Euro, finanziate grazie a contributi regionali per complessivi 12 milioni e contributi da Pnrr per 10 milioni.

Poiché le attività mercatali dovranno necessariamente essere mantenute in efficienza e continuità lungo tutto l'arco di tempo (pluriennale) richiesto per il completamento dei suddetti lavori, si può ritenere che una siffatta gestione internalizzata (in house) del servizio in parola sia in grado di offrire maggiori garanzie di flessibilità, adeguatezza e compatibilità con le mutevoli esigenze di adattamento organizzativo e funzionale imposte dalla contemporanea presenza di vari cantieri e lavorazioni interne alla struttura.

2. Concreto andamento dal punto di vista economico del servizio

L'andamento economico del servizio è desumibile dalle risultanze di gestione della società affidataria, posto che questa è interamente deputata all'espletamento delle connesse attività operative.

Dalle evidenze annuali dei bilanci risulta il regolare andamento della gestione e il mantenimento di una corretta situazione di equilibrio economico, patrimoniale e finanziario.

In particolare, come desumibile dagli indici di seguito riportati, la società si trova in condizioni di buon equilibrio economico-finanziario e patrimoniale pur se con una modesta redditività del capitale proprio (negativa solo nel 2020 a causa degli effetti della pandemia):

	2022	2021	2020
A) Tot. Val.prod.	€ 1.036.251	€ 1.035.424	€ 1.024.430
B) Tot. Costi	€ 1.029.917	€ 1.005.391	€ 1.075.260
A – B	€ 6.334	€ 30.033	- € 50.830
Ebitda	€ 170.764	€ 145.551	€ 97.438
Ebit	€ 4.092	€ 37.218	- € 50.397
PFN	€ 208.463	€ 117.521	€ 84.159
Utile Netto	€ 100	€ 30.929	- € 50.971
ROE	0,00	0,05	- 0,08
ROI	0,00	0,04	- 0,06
ROS	0,17	0,14	0,10

La gestione economica risulta regolare posto l'andamento stabile dei ricavi quale deriva da un consolidato assetto organizzativo della struttura mercatale e delle attività operative ivi presenti.

Le tariffe praticate agli utenti e la loro articolazione risultano estremamente contenute e stabili onde limitare ogni possibile aggravio su un settore nevralgico per la collettività, soprattutto in periodi ove le difficoltà economiche e le calamità sociali (pandemia e conflitti) hanno colpito duramente la popolazione. Ciò nonostante la società ha finora mantenuto il corretto equilibrio della gestione.

La società non denota situazioni di indebitamento strutturale ed opera regolarmente interventi di manutenzione e miglioria del compendio mercatale in uso come previsto dal contratto di servizio. Al 31.12.2022 il totale delle Immobilizzazioni nette ammontava a € 729.082.

La situazione del personale dipendente risulta la seguente:

	2022	2021	2020
N. medio dipendenti	2	3	3

3. Efficienza e Qualità del servizio

La società ha implementato un sistema di gestione integrato per la gestione della qualità di cui alla norma ISO 9001:2015; per la gestione del sistema ambientale fedele ai requisiti della norma ISO 14001:2015 e per la gestione della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro conforme ai requisiti ISO 45001:2018. Il tutto con l'obiettivo di incrementare la soddisfazione del cliente e promuovere buone pratiche di funzionamento e gestione sulla base di un meccanismo di gestione dei processi secondo logiche certificate di "adattamento costante alle esigenze dei clienti", "miglioramento continuo" e di "risk-based thinking".

La società ha ottenuto a luglio 2023 il rinnovo annuale della suddetta certificazione posto che, dalle verifiche effettuate dall'Auditor incaricato, è stata confermata la conformità e l'efficacia del sistema di gestione aziendale.

La società ha altresì previsto ed attuato specifiche modalità per rilevare della soddisfazione degli utenti nonché risolvere reclami o non conformità. Sulla base delle indicazioni emerse tramite i questionari restituiti dagli utilizzatori del mercato non sono state riscontrati disservizi o criticità significative.

La società fin dal 2011 si è dotata di una propria Carta dei servizi contenente le caratteristiche funzionali, organizzative ed economiche delle varie attività offerte agli operatori commerciali interessati nonché indicante gli obiettivi gestionali adottati, quali uguaglianza e imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza. Attualmente detto documento non risulta pienamente in linea con le varie evoluzioni intervenute nel quadro generale di svolgimento del servizio e quindi sarà oggetto di idonea revisione a seguito del prossimo rinnovo dell'affidamento medesimo.

Ai fini del raffronto con gestioni analoghe in contesti simili, la società è associata a Italmercati, primaria Rete di Imprese costituita dai più importanti Centri Agroalimentari italiani. Network di confronto e collaborazione con i maggiori operatori del settore volto a supportare e migliorare l'efficienza gestionale del servizio, promuovere una regolamentazione specifica della filiera distributiva e la tracciabilità dei prodotti agroalimentari nonché sviluppare strategie volte a ottenere sinergie e risparmi sui costi gestionali.

4. Rispetto degli obblighi indicati nel Contratto di servizio

Gli obblighi del concessionario sono indicati al Tit. III del Contratto di servizio in essere. In particolare è previsto a suo carico l'impegno alla gestione integrale del servizio compresi tutti gli interventi di carattere organizzativo ed economico richiesti per il regolare funzionamento del mercato, quali:

- sub concessione dei beni (spazi e strutture) sotto il proprio controllo;
- organizzazione dei servizi ausiliari (vedi pulizia, movimentazione, vigilanza, ecc.);
- definizione e introito di tariffe e corrispettivi;
- realizzazioni di migioria e manutenzione (ordinaria e straordinaria) del mercato.

Ad oggi la concessionaria ha provveduto, salvaguardando l'equilibrio gestionale, ad assicurare le suddette attività atte a garantire il buon funzionamento del mercato pur in presenza di crescenti difficoltà legate all'incertezza operativa derivante dall'imminente avvio delle importanti opere di ristrutturazione e adeguamento già richiamate.

Tali evoluzioni stanno originando la necessità di una continua revisione del quadro complessivo dell'utenza costituita dagli operatori commerciali (vedi sub concessionari) che utilizzano le strutture mercatali in particolare per quanto oggetto di interventi di adeguamento che modificano, pur temporaneamente, la logistica della struttura.

Il suddetto Contratto di servizio non prevede obblighi di servizio pubblico o compensazioni economiche.

Il Comune di Udine con Deliberazione di Consiglio Comunale nr. 8/2022 ha adottato il vigente Regolamento del Mercato Agroalimentare udinese che disciplina le modalità operative di gestione del mercato medesimo. Esso, in particolare, fissa i criteri di assegnazione e utilizzo degli spazi mercatali secondo principi di trasparenza e prevede la figura di un Direttore, nominato dal gestore stesso che però, nell'attuale fase provvisoria e conclusiva dell'affidamento in essere, è in attesa di essere individuato dopo la recente cessazione (per pensionamento) del dirigente incaricato.

5. Oneri e risultati in capo all'Ente affidante

Il Comune concedente non rileva alcun onere corrente per effetto dell'affidamento del servizio come innanzi descritto alla società controllata Udine Mercati Srl.

Il Comune, in quanto proprietario del complesso immobiliare ove si svolge il servizio mercatale, ha programmato un cospicuo pacchetto di interventi di ammodernamento e miglioramento dell'intera struttura coperti da contributi pubblici (regionali e Pnrr) per complessivi 22 milioni di Euro cui si aggiungono, attualmente, altri c.a 3 milioni di Euro già finanziati dal Comune con fondi propri.

Il Comune percepisce un canone annuo ai sensi del Tit. VIII N. 15) del Contratto di servizio, quale corrispettivo per l'affidamento del servizio medesimo. Detto canone, indicizzato annualmente, è così risultato nell'ultimo triennio:

2022	2021	2020
€ 147.91,15	€ 136.807,52	€ 134.194,20

6. Conclusioni

In ragione dei dati sopra illustrati risulta che la gestione complessivamente realizzata dalla società affidataria presenta un andamento compatibile con i principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa e rispettoso dell'equilibrio economico finanziario della gestione, della qualità del servizio e del degli obblighi contrattuali, in conformità ai pertinenti atti emanati dal Comune di Udine.

Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale non a rete, di rilevanza economica relativo alla Gestione del Servizio Sosta a Pagamento**Inquadramento generale del servizio sotto l'aspetto tecnico-operativo, organizzativo e contrattuale**

La gestione della sosta nell'ambito del territorio comunale è volta alla tutela di interessi eminentemente pubblici. Essa risponde alle finalità di pubblico interesse che guidano le scelte dell'amministrazione per quanto riguarda il tema della mobilità e del parcheggio veicolare in Città. La gestione della sosta a pagamento su aree pubbliche e in struttura costituisce quindi un servizio pubblico locale – non a rete – di rilevanza economica, ai sensi dell'art. 2 del D.Lgs. 201/2022.

Il Comune, con deliberazione di Consiglio Comunale n. 54 del 16.07.2021, ha disposto l'affidamento in house del servizio per la gestione della sosta a pagamento per un periodo di anni 20, alla società SSM Spa. L'affidamento è stato formalizzato con la sottoscrizione della relativa convenzione in data 22.12.2021, con decorrenza 01.01.2022.

In particolare è stata affidata a SSM Spa:

- la gestione della sosta a raso a pagamento su tutto il territorio comunale, nelle zone appositamente individuate dal Comune;
- la gestione del parcheggio a pagamento nelle autorimesse di Via Andreuzzi, Via Caccia, Via Magrini, Via Crispi (Tribunale), Via Moretti, Piazza Venerio, Via Bertaldia e nell'area di parcheggio a raso di Via del Vascello;
- la gestione del parcheggio a pagamento nell'autorimessa di Piazza Primo Maggio;
- la gestione di nuove aree e/o strutture di parcheggio a pagamento eventualmente da realizzare, anche mediante interventi di manutenzione straordinaria su parcheggi esistenti;
- la gestione di eventuali servizi complementari.

SSM è una società a capitale interamente pubblico in cui il Comune di Udine detiene una partecipazione pari al 56,31% e attualmente gestisce, in modalità in house, il servizio della

sosta a pagamento, oltre che nel Comune di Udine, anche nel Comune di Cividale del Friuli, e, a seguito di aggiudicazione della procedura di gara, nel Comune di Tolmezzo. La società era affidataria in house del servizio di gestione della sosta a pagamento nel Comune di Udine anche nel periodo 2001 – 2021.

La Società, nell'espletamento del servizio affidato, garantisce l'apertura al pubblico delle autorimesse H24 sette giorni su sette e provvede alla manutenzione dei parcheggi in struttura e della segnaletica orizzontale / verticale in corrispondenza delle zone a raso gestite, mediante risorse umane interne ed attrezzature in dotazione. Ha inoltre organizzato un servizio di pronto intervento costantemente attivo, in grado di intervenire con immediatezza in caso di disservizio.

Il contratto di servizio inoltre prevede che la società debba effettuare investimenti concordati con il Comune di Udine per un importo complessivo di 8 milioni nell'arco della durata della convenzione.

Tali investimenti sono in parte relativi a interventi strutturali sulle autorimesse di proprietà del Comune (a titolo esemplificativo impermeabilizzazioni, riqualificazione impianti, demolizioni e nuove realizzazioni, adeguamenti normativi su prevenzione incendi) e in parte a interventi relativi ad attrezzature e dotazioni di proprietà della società (a titolo esemplificativo: sistema di controllo accessi alle strutture, interventi di efficientamento energetico, sviluppo di applicativi gestionali, integrazione dei parcometri per pagamenti digitali, ecc.)

Gli investimenti conclusi nell'esercizio 2022 risultano essere:

- PEF Opera B3 - Parcheggio di via Vascello: € 80.787,10
- PEF investimento C5 - Efficientamento energetico illuminazione led: € 36.800,00
- PEF Opera C6 - Adeguamenti prevenzione incendi: € 6.726.85

Inoltre la società ha iscritto nel bilancio dell'esercizio 2022 immobilizzazioni materiali in corso e acconti relativi ai seguenti investimenti e per i seguenti importi:

- PEF investimento C4 – Impianti controllo accessi € 58.780,00
- PEF investimento D8 – Parcometri € 441.460,00

La società riconosce al Comune di Udine, a fronte del servizio pubblico affidato, un canone annuo sui ricavi calcolato sulla base dei corrispettivi e delle fatture emesse nel periodo di riferimento, così determinato:

Ricavi da corrispettivi e fatture emesse per anno solare	Misura del canone da versare al Comune di Udine (in % sui ricavi imponibili)
--	--

Fino a Euro 4.750.000	24,9%
Oltre a Euro 4.750.000 e fino a Euro 5.270.000	81%
Oltre a Euro 5.270.000	95%

Il contratto prevede una rivalutazione annuale delle soglie di cui sopra in base all'indice Istat nazionale del costo della vita per le famiglie di operai ed impiegati.

Il canone relativo all'esercizio 2022 (primo anno di applicazione della nuova convenzione) è stato pari a complessivi € 1.178.252.

Concreto andamento dal punto di vista economico del servizio

Nella tabella seguente è riportato il raffronto tra il dato dei ricavi del PEF predisposto in sede di affidamento del servizio e il risultato effettivamente registrato nell'espletamento del servizio nel 2022, da cui si evince che la gestione è stata estremamente positiva:

	Dati da PEF	Dati effettivi 2022
Ricavi gestione Comune di Udine	4.570.000 €	5.269.232 €

Alla luce degli ultimi bilanci di esercizio risulta che la gestione del servizio affidato dal Comune di Udine pesa circa l'86% nel bilancio complessivo della società SSM Spa.

Si riportano pertanto i principali dati di bilancio della società, che possono quindi essere presi a riferimento anche al fine di valutare il concreto andamento della gestione del servizio nel territorio del Comune di Udine dal punto di vista economico. Come precedentemente precisato, si ricorda che negli esercizi 2021 e 2020 era vigente il precedente contratto di servizio.

	2022	2021	2020
Patrimonio Netto	4.729.452 €	5.018.200 €	4.762.323 €
Totale debiti	2.055.567 €	1.697.670 €	1.629.590 €
Immobilizzazioni	5.600.068 €	5.297.552 €	5.504.564 €
Totale attivo circolante	1.745.054 €	2.119.138 €	1.472.457 €
Valore della produzione	6.223.073 €	5.764.381 €	5.305.375 €

Costi della produzione	4.947.915 €	4.254.864 €	4.181.658 €
Utile operativo	1.275.158 €	1.509.517 €	1.123.717 €
Risultato ante imposte	1.284.315 €	1.512.519 €	1.114.006 €
Risultato netto	919.168 €	1.094.385 €	838.509 €
ROI	18 %	21 %	10 %
ROE	19 %	22 %	18 %
ROS	22 %	28 %	14 %

Si indicano inoltre i dati relativi al personale impiegato al 31/12/2022:

QUALIFICA	
Dirigenti	1
Quadri	1
Impiegati	8
Operai	31
Totale	41

	2022	2021	2020
Costo complessivo personale	1.908.919 €	1.901.617 €	1.793.549 €

La Società ha inoltre ampiamente conseguito gli obiettivi per il contenimento delle spese di funzionamento e del personale per il biennio 2021-2022, in ottemperanza ai disposti dell'art. 19, comma 5 del D. Lgs. 175/2016, fissati dal Comune di Udine quale Ente controllante con delibera di G.C. n. 413 del 16/11/2021 recepita dal Consiglio di Amministrazione della Società n. 292 del 17/12/2021.

Gli obiettivi di contenimento dei costi sono di seguito riportati:

	Media 2021 - 2022
Rapporto voci (B6+B7) del C.E. / valore della produzione	19,00%
Rapporto costo del personale (B9) / valore della produzione	36,00%

I parametri conseguiti nell'esercizio 2022 sono i seguenti:

- Rapporto voci (B6+B7) del C.E. / valore della produzione: 18,36%
- Rapporto costo del personale (B9) / valore della produzione: 30,67%

Efficienza e Qualità del servizio

Il servizio di gestione della sosta in struttura e a raso è improntato al modello di efficienza adottato da Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. nei vent'anni di vigenza della precedente convenzione, che ha garantito risultati ampiamente soddisfacenti, e non vi sono nuovi elementi che possano influenzare negativamente le prestazioni offerte dalla Società.

Si ritiene pertanto che il modello organizzativo adottato sia in grado di conseguire gli obiettivi prefissati, considerato anche che lo stesso è orientato al miglioramento continuo mediante implementazione di nuove risorse e tecnologie.

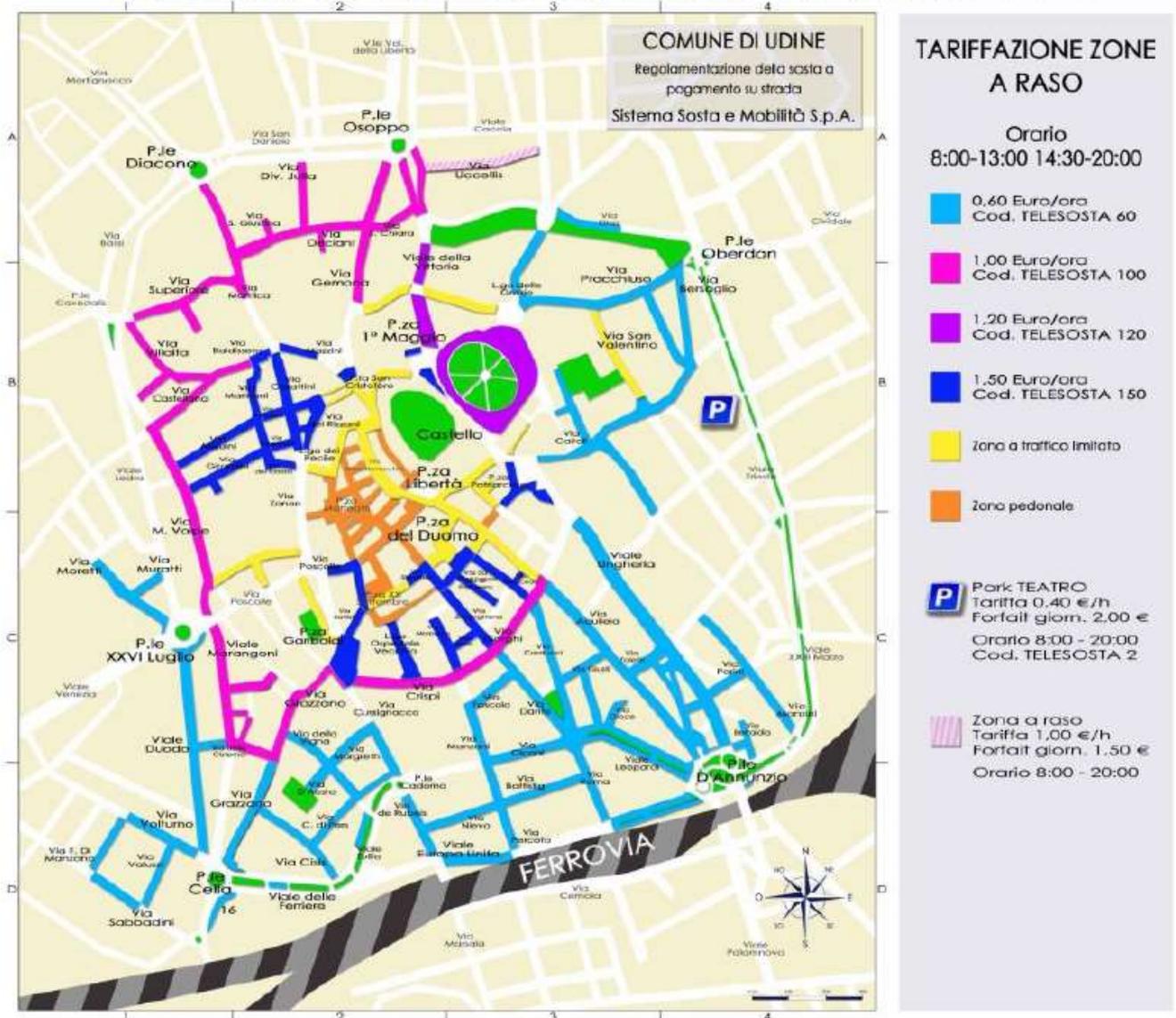
Le modalità di pagamento per la sosta a raso sono i contanti o mediante bancomat / carta di credito al parcometro e con scheda prepagata o a mezzo App (servizio Inpark) in modalità prepagata. Il servizio Inpark permette il pagamento della sosta tramite il proprio telefono o internet e consente il pagamento degli effettivi minuti di sosta e l'eventuale prolungamento del tempo di sosta.

È prevista la sosta gratuita per i veicoli elettrici, ibridoelettrici con emissioni di anidride carbonica fino a 60 g/km e a metano.

Le tariffe per l'abbonamento mensile di sosta su strada per i residenti (previa richiesta da presentare con marca da bollo da € 16,00) sono di € 27,80 per le zone centrali e di 18,60 per le zone periferiche.

Nella tabella seguente sono riportate le tariffe delle zone a pagamento a raso:

Il sistema tariffario della sosta a pagamento a raso



La società, come previsto dalla carta dei servizi (facilmente reperibile sul sito della società), provvede a fornire costanti informazioni sui servizi offerti mediante materiali cartacei, comunicati stampa, segnaletica e pannelli informativi oltre che sui canali aziendali (uffici, telefono, corrispondenza tradizionale, posta elettronica, posta elettronica certificata e sito internet).

I reclami possono essere presentati alla sede operativa o agli addetti dei parcheggi in struttura, per via telefonica o via posta elettronica e la società, che adotta il sistema di gestione per la qualità secondo gli standard UNI EN ISO 9001, si impegna a rispondere entro 20 giorni dalla data di ricevimento del reclamo scritto.

Di seguito un estratto degli indicatori di processo e degli obiettivi per l'anno 2022:

Processo	Variabile da misurare	Indicatore	Obiettivo 2022	Risultato 2022
Progettazione	Efficacia	tempo impegnato per eseguire il progetto / tempo preventivato	≤ 1	≤ 1
Gestione preventivi e contratti <i>(segnaletica)</i>	Attività commerciale	Importo medio annuo per preventivo	€ 1.000	€ 630
	Efficacia	N° dei lavori acquisiti sul totale dei preventivi emessi	80%	85%
	Penetrazione di mercato	N° clienti nuovi rispetto a esercizio precedente	15	19
Gestione aree di sosta	Soddisfazione del cliente	N° NC / reclami sul totale dei posti auto in struttura gestiti	< 1%	< 1%
	Efficienza	Percentuale di occupazione delle aree di sosta in struttura	>45%	61%
	Efficacia	N° medio mensile degli accertamenti pro capite	160	201

	Efficienza	Costo medio mensile per posto auto in struttura	< € 80	€ 47
	Efficienza	Ricavo medio mensile posti auto in struttura	> € 18.000	€ 21.137
Realizzazione e manutenzione segnaletica	Soddisfazione del cliente	N° NC / reclami per commessa gestita	0	0
	Efficacia	N° commesse in ritardo sul totale delle commesse gestite	< 5%	< 5%
Approvvigionamento	Efficacia	Valore prodotti/servizi NC sul totale valore acquistato	< 5%	< 5%

Nella tabella seguente sono riportati gli indicatori di qualità del servizio, elaborati dal Ministero delle Imprese del made in Italy in attuazione dell'art. 8 del D.lgs. n. 201 del 2022:

INDICATORI DI QUALITA'		
Descrizione	Descrizione indicatore	Output
Qualità contrattuale		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	Definizione di adeguate procedure per l'attivazione, variazione e cessazione del servizio	Rispettato
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	Abbonamenti residenti: rilascio immediato in caso di autorizzazione della Polizia Locale	Rispettato
	Abbonamenti in struttura: rilascio in base alle liste d'attesa	Rispettato
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	Abbonamenti residenti: variazioni immediata in caso di autorizzazione della Polizia Locale	Rispettato
	Abbonamenti in struttura: variazione in base alle liste d'attesa	Rispettato
	Le cessazioni corrispondono al mancato rinnovo	----
Tempo di attivazione del servizio	Abbonamenti residenti: attivazione immediata in caso di autorizzazione della Polizia Locale	Rispettato

	Abbonamenti in struttura: attivazione in base alle liste d'attesa	Rispettato
Tempo di risposta motivata a reclami	Tempo massimo previsto per la risposta - 20gg	Rispettato
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	Tempo massimo previsto per la risposta - 20gg	Rispettato
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	Tempo massimo di intervento per guasti - 30min	Rispettato
Cicli di pulizia programmata	Pulizia ordinaria vani e locali - previsti nr. 2/3 interventi settimanali a seconda delle diverse sedi	Rispettato
	Pulizia radicale area di parcheggio - in media ogni 30gg	Rispettato
Carta dei servizi	Adozione della carta dei servizi	Rispettato
Modalità di pagamento	Aree gestite a parcometro: possibilità di pagamento con contanti, cc/bancomat, dispositivi prepagati, app mobile, tessere prepagate, abbonamenti (rinnovo disponibile anche online)	Rispettato
	Aree gestite a barriera: possibilità di pagamento con contanti, cc/bancomat, tessere prepagate, abbonamenti (rinnovo disponibile anche online)	Rispettato
Qualità tecnica		
Mappatura delle attività relative al servizio	Presenza della mappatura delle attività	Rispettato
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	Presenza della mappatura delle attrezzature e dei mezzi	Rispettato
Predisposizione di un piano di controlli periodici	Predisposizione del piano	Rispettato
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	Adozione politica per la salute e la sicurezza sul lavoro	Rispettato
Accessibilità utenti disabili	Previsione di posti riservati ai disabili nella misura minima di 1/50	Rispettato
	Accessibilità degli utenti disabili alle strutture	Rispettato
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico		
Agevolazioni tariffarie	Adottate in base alle deliberazioni dell'amministrazione comunale	Rispettato
Accessi riservati	Non sono previsti accessi riservati dell'utenza	---

Rispetto degli obblighi indicati nel Contratto di servizio

La Società, dall'entrata in vigore della nuova convenzione, ha rispettato gli impegni e non sono state ravvisate inadempienze né comminate sanzioni. Le quote di proventi legate alla gestione della sosta sono state regolarmente introitate e i lavori previsti a carico di Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. sono stati correttamente realizzati.

Oneri e risultati in capo all'Ente affidante

Il Comune non rileva alcun onere corrente per effetto dell'affidamento del servizio alla società SSM Spa.

Il contratto di affidamento prevede che gli investimenti effettuati dalla società si intendano realizzati a titolo di corrispettivo e conseguentemente oggetto di autonomo e integrale addebito al Comune. Tali importi costituiscono altresì canoni in natura a favore del Comune. Il Comune inoltre, ai sensi dell'art. 7 del contratto di affidamento, percepisce un canone annuo sui ricavi, come precedentemente specificato.

La società inoltre, anche nell'ambito del precedente affidamento, ha sempre conseguito risultati d'esercizio positivi, distribuendo ai soci i relativi dividendi, come sotto specificato relativamente agli ultimi tre esercizi:

Anno	Utile netto	Dividendi distribuiti	Quota dividendi spettante al Comune di Udine
2020	838.509 €	838.509 €	481.383 €
2021	1.094.385 €	994.385 €	570.787 €
2022	919.168 €	Da deliberare	

Il servizio a pagamento della sosta (sia a raso che in struttura) consente una maggior turnazione degli spazi di sosta, dei percorsi in ricerca di un posto e un utilizzo minore del mezzo privato con conseguenze positive sulla congestione del traffico e sulla salubrità dell'aria.

Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale non a rete, di rilevanza economica relativo a Servizio di Car sharing SIFÀ**1. Inquadramento generale del servizio sotto l'aspetto tecnico-operativo, organizzativo e contrattuale**

Il sistema di car sharing SIFA consiste nella messa a disposizione di 10 veicoli 100% elettrici posizionati in 4 parcheggi nel comune di Udine e nel parcheggio di piazza Indipendenza a Feletto Umberto (nel comune di Tavagnacco). Tramite registrazione online o app l'utente o l'impresa che desidera avere dei mezzi disponibili per i propri dipendenti può accedere al servizio e procedere alla prenotazione del veicolo e al successivo utilizzo.

Il servizio di car sharing è stato affidato in concessione a SIFÀ Società Italiana Flotte Aziendali Spa con durata quinquennale all'interno di un contratto comprendente anche il servizio di ricarica di veicoli elettrici e ibrido-elettrici. Il valore complessivo della concessione è pari a € 7.198.882,00 (IVA esclusa), importo da cui non è scorporabile la sola parte riguardante il servizio di car sharing.

La concessione del servizio è stata affidata a seguito di procedura aperta a SIFÀ Società Italiana Flotte Aziendali Spa all'interno del raggruppamento temporaneo di imprese con mandante Hera Comm Spa (determinazione dirigenziale 1417 del 29/05/2020).

A seguito di fusione per incorporazione di SIFÀ Società Italiana Flotte Aziendali Spa con Unipol Rental Spa tutti i diritti e gli obblighi derivanti dalla concessione sono passati in capo a quest'ultima (determinazione dirigenziale 2430 del 19/07/2023).

Il servizio è gestito per la parte operativa da Unipol Rental spa che, pertanto, ha in capo i mezzi (manutenzione, controlli e pulizia), gli impianti di ricarica, le iscrizioni, i pagamenti e il servizio di call center. Il Comune di Udine non risulta essere operativamente coinvolto in alcuna procedura gestionale.

Il contratto di concessione sottoscritto in data 23 settembre 2021 (rep. 1235) prevede che gli impianti e le autovetture fornite dai Comuni di Udine e Tavagnacco siano utilizzati per 5 anni per la realizzazione del servizio di car sharing.

Il soggetto affidatario ha piena autonomia nella definizione delle tariffe.

Il servizio, inaugurato nel dicembre 2021, conta, al 31 dicembre 2022, 169 utenti abilitati con 174 corse effettuate nell'intero anno a cui vanno aggiunte le ulteriori 163 corse effettuate da dipendenti del Comune di Udine.

UNIPOLRENTAL S.p.A. è una società a capitale interamente italiano operante nel mercato del Noleggio a Lungo Termine. Attivo dal 1994 con il nome di Car Server, il 1° agosto 2019 entra a far parte del Gruppo Unipol (100% delle quote dell'azienda acquisite da UnipolSai) Ad oggi, la società vanta oltre 430 dipendenti, una flotta di oltre 130.000 veicoli ed oltre 25.000 clienti tra grandi e medie aziende, PMI, Pubbliche Amministrazioni, privati e liberi professionisti. UnipolRental si è dotata di un codice etico che prevede comportamenti improntati ad onestà, trasparenza e correttezza ed un organismo di vigilanza con autonomi poteri di iniziativa e controllo. UnipolRental è un'azienda certificata UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001.

2. Concreto andamento dal punto di vista economico del servizio

Gli incassi registrati nel 2022 sono stati pari a € 2.601,45, decisamente inferiori rispetto ai costi, come illustrati nella tabella sotto riportata, considerando anche che i costi di acquisto dei veicoli e di realizzazione degli impianti sono stati sostenuti dal Comune di Udine.

	Dicembre 2021 - Dicembre 2022	1 Gennaio 2023 - 30 Giugno 2023
COSTI PIATTAFORMA	- 2.282,00	- 1.141,00
COSTI MANUTENZIONI VETTURE	- 15.806,46	- 6.586,14
COSTI MANUTENZIONI COLONNINE ED ENERGIA	- 7.065,00	- 3.523,00
COSTI COMUNICAZIONE	- 1.895,00	- 947,66
ALTRI COSTI	- 1.860,00	- 1.100,00
TOTALE COSTI	- 28.908,46	- 13.297,80

Questi i dati rilevanti dagli ultimi bilanci depositati dalla società:

Anno	2022	2021	2020
Ricavi	367.670.126 €	311.871.340 €	287.375.493 €
Utile (perdita) di esercizio	30.358.548 €	14.464.702 €	14.506.887 €
Patrimonio netto totale	87.020.334 €	68.227.530 €	66.171.311 €

3. Efficienza e Qualità del servizio

Dal momento che si tratta di un nuovo servizio per il Comune di Udine non è possibile fare raffronti con le precedenti gestioni, mentre i dati relativi al servizio di car sharing in altre città presentano anch'essi rilevanti disavanzi di gestione.

Il modello organizzativo adottato ha consentito di conseguire l'obiettivo prefissato consistente nell'attivazione di un servizio innovativo e a basso impatto ambientale.

Le tariffe praticate attualmente le seguenti:

Tariffa Car Sharing Udine

Al minuto	0,25€
Tariffa agevolata con 4 ore di utilizzo	30€
Tariffa Giornaliera	59€
Tariffa Week End (attivabile dalle 19 del Venerdì e valida fino alle 23:59 della domenica)	75€

Tariffa dal secondo giorno:	
Tariffa giornaliera: 2 giorni	99€
Tariffa giornaliera: 3 giorni	140€
Tariffa giornaliera: 4 giorni	190€
Tariffa giornaliera: 5 giorni	260€
Tariffa giornaliera: 6 giorni	340€
Tariffa giornaliera: 7 giorni	400€

Il servizio di car sharing SIFÀ SHARING è attivo 24 ore su 24 – 7 giorni su 7, senza restrizione alcuna in termini di accessibilità, ad eccezione delle interruzioni del servizio dovute a causa di forza maggiore. La Carta dei Servizi contiene esaurientemente le modalità di iscrizione e di comportamento nel caso di guasti e disservizi.

La verifica del livello qualitativo avviene mediante la somministrazione di un breve questionario al termine di ogni utilizzo compilabile sull'app.

I risultati per il 2022 sono stati i seguenti (punteggio minimo 1, massimo 5):

- Facilità di utilizzo 4,25

- Valutazione del servizio 4,17
- Pulizia del veicolo 4,41
- Disponibilità dei veicoli 4,50
- Ricercabilità del veicolo 4,51

4. Rispetto degli obblighi indicati nel Contratto di servizio

Il Gestore ha rispettato gli obblighi indicati nel Contratto di Servizio e il sistema di reclami e di ristori nel caso di malfunzionamenti risulta gestito in maniera soddisfacente. I disservizi sono segnalabili in tempo reale alla centrale operativa attiva sette giorni su sette o via email. I pagamenti sono gestiti autonomamente tramite app e carta di credito indicata al momento dell'iscrizione.

Non sono previsti agevolazioni tariffarie o accessi riservati indicati agli artt. 11 e 12 del d.lgs. 201/2022.

Non sono state ravvisate inadempienze e pertanto non sono state comminate sanzioni; alcuni problemi tecnici, assolutamente non imputabili al concessionario, sono stati risolti con la sostituzione degli impianti di ricarica con spese a totale carico del concessionario.

5. Oneri e risultati in capo all'Ente affidante

Gli oneri a carico del Comune di Udine sono rappresentati dai costi di realizzazione degli impianti di ricarica e dall'acquisto delle auto compresi nell'opera 6967 (pari a € 390.187,37), dalla corresponsione di un contributo pari a € 35.000 distribuito nei cinque anni di esercizio del servizio e dalla garanzia di acquisto di un pacchetto di ore di utilizzo pari a € 5.000 / anno per l'utilizzo del servizio da parte dei propri dipendenti. Il Comune di Udine sostiene inoltre costi amministrativi per le incombenze legate al contratto (liquidazione fatture e raccolta dati) che tuttavia hanno un valore assolutamente residuale.

L'obiettivo di dotare la città di un servizio innovativo, a zero emissioni di anidride carbonica e a ridotte emissioni acustiche è stato raggiunto anche se l'utilizzo del servizio risulta decisamente ridotto.

Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale non a rete, di rilevanza economica relativo al SERVIZIO DI RICARICA DEI VEICOLI ELETTRICI O IBRIDO-ELETTRICI

Inquadramento generale del servizio sotto l'aspetto tecnico-amministrativo, organizzativo e contrattuale

Il servizio di ricarica di auto elettriche e ibrido elettriche è stato affidato in concessione a Hera Comm SpA con durata ventennale 2020 – 2040 all'interno di un contratto comprendente anche il servizio di car sharing, il valore complessivo della concessione è pari a € 7.198.882,00 (IVA esclusa), importo da cui non è scorporabile il solo valore del servizio di ricarica.

La concessione del servizio è stata affidata a seguito di procedura aperta a Hera Comm spa all'interno del raggruppamento temporaneo di imprese con mandante la stessa Hera Comm Spa (determinazione dirigenziale 1417 del 29/05/2020).

Il Comune di Udine ha solo compiti di controllo mentre tutta la gestione del servizio (rapporti con i clienti e manutenzione degli impianti) è a carico del concessionario.

Concreto andamento dal punto di vista economico del servizio

Questi i dati di Hera Comm Spa dagli ultimi bilanci depositati:

Anno	2022	2021	2020
Ricavi	7.159.433.503 €	3.538.914.147 €	2.775.448.829 €
Utile (perdita) di esercizio	19.964.565 €	195.227.572 €	137.152.484 €
Patrimonio netto totale	473.550.977 €	568.204.910 €	462.977.337 €

Oltre alla gestione dei primi impianti realizzati dal Comune di Udine, la concessione prevede, a carico del concessionario, l'installazione di ulteriori impianti, suddivisi in due lotti, di cui il primo è già stato realizzato nel 2022.

Di seguito si riepiloga il numero (espresso in kWh) delle ricariche effettuate dall'avvio del servizio a oggi:

Parcheggio	2020	2021	2022	2023*
Parcheggio Moretti	3	1.480	4.786	5.460

Parcheggio Tribunale	40	1.700	2.345	2.282
Piazza del Patriarcato			7.362	17.830
Piazza I Maggio			15.716	18.853
Piazzale della Repubblica			3.081	6.559
Piazzale Gabriele d'Annunzio			1.309	3.633
Piazza Gio Batta Cella			3.639	9.247
Via Andreuzzi	96	3.109	2.701	1.051
Via Antonio Caccia	350	5.334	5.680	4.958
Via Caneva	227	4.656	10.999	7.080
Via Cividale			206	1.500
Via del Cottonificio	4.099	29.945	32.019	13.376
Via del Vascello		25	45	134
Via Luigi Magrini	64	2.479	7.634	14.556
Via Gio Batta Bassi			1.728	864
Viale San Daniele			1.600	4.030
Totale kWh	4.880	48.727	100.849	111.414
			TOTALE	265.870

* fino al 22/11/2023

Posto che la quota di mercato delle auto elettriche è ancora ridotta (sotto il 5%) il risultato economico è da ritenersi comunque soddisfacente come evidenziato nel prospetto seguente:

	2020	2021	2022	2023
kWh erogati	4.880	48.727	100.849	111.414
Prezzo medio	0,33 €	0,33 €	0,48 €	0,60 €
Ricavi da ricariche	1.600 €	15.983 €	48.408 €	66.849 €
Colonnine attive	9	9	17	18
Costi Energia erogata	-491 €	-4.908 €	-27.306 €	-36.287 €
Costi call center	0 €	-237 €	-362 €	-346 €
Costi progettazione (ammort. 8 anni)	0 €	0 €	-5.712 €	0 €
Costi manutenzione	-375 €	-4.500 €	-8.500 €	-9.000 €
Costi Siemens	-743 €	-2.525 €	-3.267 €	-3.267 €
Costi sim	-432 €	-432 €	-816 €	-864 €
Costi IdR (ammort. 8 anni)	-2.781 €	0 €	-4.883 €	-356 €
Costi di allaccio (ammort. 8 anni)	0 €	0 €	-2.623 €	0 €
Costi totali	-4.822 €	-12.601 €	-53.468 €	-50.120 €
Margine progetto	-3.222 €	3.381 €	-5.061 €	16.728 €
Totale (al 31/10/2023)				11.827 €

Efficienza e Qualità del servizio

Considerato che il servizio è stato concesso in esclusiva per la prima volta nel dicembre 2020, non è possibile procedere a un raffronto con servizi precedenti.

Hera Comm gestisce nel Comune di Udine un totale di 40 punti di ricarica, di cui 4 per la ricarica "Fast" in corrente continua; ciò rende il Comune di Udine il quarto territorio per estensione della rete di ricarica gestita da Hera Comm, dopo i comuni di Padova, Modena e Bologna.

Le sessioni di ricarica effettuate sulle infrastrutture di ricarica nel Comune di Udine erogano in media 17 kWh, dato superiore alla media osservata a livello nazionale sulla rete di ricarica di Hera Comm (13 kWh).

In totale, dall'avvio del servizio sono stati erogati agli utenti oltre 265 MWh, contribuendo ad un risparmio di oltre 270 tonnellate di CO₂ equivalente.

Il cronoprogramma di installazione di ulteriori infrastrutture di ricarica rispetto a quelle realizzate dal Comune è stato suddiviso in due differenti momenti nell'arco dei 20 anni di Concessione, al fine di ottimizzare l'utilizzo delle infrastrutture di ricarica con la progressiva diffusione dei veicoli elettrici: le prime 8 installazioni previste nel 2022 sono state regolarmente effettuate, aggiungendo alle infrastrutture già presenti ulteriori 16 punti di ricarica.

Hera Comm garantisce il massimo grado di accessibilità alle infrastrutture, secondo tre diverse modalità:

1. **Utenti con contratto di ricarica con Hera Comm:** possono sottoscrivere due differenti tipologie di offerta; flat (50 kWh inclusi a fronte di un canone di 2 €/mese) o a consumo (2 €/mese di canone + 0,72 €/kWh per la ricarica in AC e 0,85 €/kWh per la ricarica in DC)
2. **Utenti con contratto di ricarica con altri operatori:** accedono alla ricarica tramite card o app del proprio operatore; vengono applicate le tariffe sottoscritte dall'utente con l'operatore stesso
3. **Utenti senza contratto di ricarica:** accedono alla ricarica previa registrazione mediante il servizio "direct payment" inquadrando il QR Code presente sulla colonnina; il pagamento avviene al termine della sessione di ricarica (attualmente 0,80 €/kWh per la ricarica in AC e 0,90€/kWh per la ricarica in DC)

Il servizio segnalazioni e reclami avviene tramite call center e viene garantito l'intervento immediato (entro 3 ore dalla segnalazione) nei casi ad alta priorità (rischio per la sicurezza delle persone) e in caso di cavo bloccato non risolvibile da remoto.

L'obiettivo fondamentale di erogazione del servizio è la promozione della mobilità elettrica e ibrido-elettrica, al fine di una maggiore tutela dell'ambiente e della salute. A tal proposito si segnala che il 100% dell'energia erogata proviene da fonti rinnovabili certificate dal GSE. Le infrastrutture di ricarica di Hera Comm coprono omogeneamente il territorio del Comune di Udine, estendendosi tanto nel centro della città quanto nelle aree periferiche.

Rispetto degli obblighi indicati nel Contratto di servizio

Il Gestore del servizio ha sempre rispettato gli impegni assunti con la sottoscrizione del contratto e quindi non sono state segnalate inadempienze. Il numero di segnalazioni pervenute direttamente al Comune di Udine per difficoltà nella fruizione del servizio è assolutamente trascurabile.

Vista la tipologia del servizio non sono previsti obblighi di servizio pubblico (artt. 11 e 12) quali agevolazioni tariffarie e accessi riservati.

Oneri e risultati in capo all'Ente affidante

Oltre alle spese di realizzazione degli impianti, pari a € 266.000, non sono previsti contributi da corrispondere al concessionario.

Il contratto in essere non prevede la compartecipazione degli incassi con il comune di Udine. Il beneficio conseguito dall'Ente non è assolutamente di natura economica e consiste nel mettere a disposizione dell'utenza, anche non residente, impianti che permettono e incentivano modalità di spostamento a zero emissioni.