



CITTÀ DI MESSINA

**DIPARTIMENTO SERVIZI AMBIENTALI
SERVIZIO AMBIENTE - SERVIZIO SANITÀ
SERVIZIO VERDE PUBBLICO E DECORO URBANO**

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022 SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA

Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani nel territorio comunale e servizi aggiuntivi per la gestione del verde pubblico e la gestione dei servizi di controllo e lotta contro gli insetti nocivi ed i parassiti dell'uomo, degli animali e delle piante, affidati in house alla la Società MessinaServizi Bene Comune S.p.A. (M.S.B.C.)

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022 RICOGNIZIONE PERIODICA al 27.12.2023

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

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

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

La presente relazione è stata redatta, in conformità all'art. 30 c. 2 del D.Lgs n. 210/2022 ed all'art. 29 del citato Regolamento “Risultanze del controllo”, che prevede, da parte di questo Dipartimento Servizi Ambientali - che gestisce l'affidamento “in house providing” con la Società MessinaServizi Bene Comune S.p.A. (M.S.B.C.):

- 1. del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani nel territorio comunale, deliberato dal Consiglio Comunale con Delibera n. 37/C del 23.06.2017 e il correlato Contratto di servizio stipulato in data 27/07/2017;*

2. *dei servizi aggiuntivi per la gestione del verde pubblico e la gestione dei servizi di controllo e lotta contro gli insetti nocivi ed i parassiti dell'uomo, degli animali e delle piante, relativi al Contratto sottoscritto in data 08/02/2021;*

la redazione di una relazione sul livello quali-quantitativo dei servizi prestati dalla Società M.S.B.C. e su eventuali azioni correttive da porre in essere. La relazione è stata approvata con delibera del C.C. n. 287 del 06.09.2023.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Per quanto concerne la descrizione dei servizi affidati in house e le ulteriori informazioni si rimanda ai paragrafi successivi.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Oltre a quanto riportato al paragrafo 1) Contesto di riferimento, si riferisce che il TUEL D.Lgs. 267/2000, a seguito delle modifiche apportate dall'art. 3 D.L. 174/2012, prevede un'articolata serie di controlli interni che gli Enti locali, nell'ambito della propria autonomia normativa e organizzativa, devono disciplinare ed effettuare.

In particolare, si rileva che l'art. 147, comma 2, lett. d) del D.Lgs. 267/2000, disciplina una forma di controllo interno, avente ad oggetto le Società Partecipate non quotate, finalizzata a *“verificare, attraverso l'affidamento e il controllo dello stato di attuazione di indirizzi e obiettivi gestionali, anche in riferimento all'articolo 170, comma 6, la redazione del bilancio consolidato nel rispetto di quanto previsto dal decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118, e successive modificazioni, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'ente”*; mentre l'art. 147 - quater del Tuel prevede un sistema di controlli e monitoraggio periodico in merito all'attuazione degli obiettivi gestionali assegnati e dei contratti di servizio in essere.

L'Amministrazione Comunale, in riferimento all'art. 3 D.L. 174/2012 e s.m.i., con deliberazione di Consiglio Comunale n. 137 del 15/07/2020, ha modificato e integrato il *“Regolamento sul sistema dei controlli interni, ai sensi dell'art. 3 del D.L 174/2012, convertito con modifiche dalla Legge 07/12/2012 n. 213”* (di seguito Regolamento), al fine di disciplinare le modalità di esercizio di tale controllo.

Nello specifico, al Capo II art. 18 del citato Regolamento, sono state individuate le tipologie di controlli che vengono esercitate sulle Società Partecipate, con l'obiettivo di delineare un quadro completo delle informazioni che i componenti degli organi di governo delle Società Partecipate sono tenuti a fornire all'Ente.

L'art. 27 del Regolamento, disciplina il controllo concomitante riferito al monitoraggio dei servizi erogati e prevede che a tal fine le società trasmettono agli uffici titolari dei contratti o disciplinari del servizio rapporti periodici sulle prestazioni effettuate evidenziando eventuali criticità gestionali e scostamenti rispetto agli impegni contrattuali e sulle misure adottate per assicurare il rispetto di eventuali limiti o vincoli di legge. Il monitoraggio dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità della prestazione resa deve essere svolto attraverso un'applicazione web, resa disponibile agli uffici preposti al controllo, che deve consentire di collegare i servizi ai relativi indicatori selezionati per monitorare gli obblighi assunti dalla Società nei confronti del cittadino/utente con la carta dei servizi. Della costruzione dei cruscotti informatici di monitoraggio deve essere fornita evidenza sulle modalità di realizzazione e alimentazione. Gli uffici tecnici terranno conto dell'esito delle verifiche per l'applicazione delle penali contrattualmente previste.

L'art. 28 del regolamento disciplina il controllo ex post inteso come qualità dei servizi erogata e percepita e prevede che le società trasmettono, allegata alle previsioni di budget, una relazione annuale sul livello qualitativo dei servizi prestati in relazione agli standard stabiliti dai contratti o dalle carte di servizio. Tale relazione dà anche conto della soddisfazione dell'utenza interna od esterna rilevata attraverso apposite indagini e sondaggi, predisposti in accordo con uffici comunali affidanti i servizi. Alla fine di ogni anno attraverso l'applicazione web utilizzata per il monitoraggio degli indicatori, inoltre, sarà prodotto un report finale per il monitoraggio della qualità dei servizi

erogati nell'anno solare di riferimento, necessario per la liquidazione dei corrispettivi a saldo posti a garanzia. Ai fini dell'attuazione degli adempimenti descritti, le Società si dotano di strumenti informativi ed operativi volti alla rilevazione della qualità dei servizi erogata e della qualità dei servizi percepita, secondo le modalità indicate per il Comune di Messina nel presente Regolamento. Sino ad oggi non risultano attivati gli strumenti informativi ed operativi indicati nel citato regolamento per effettuare il controllo analogo della società partecipata.

L'art. 33 lett. B) del regolamento riguarda il controllo sulla qualità dei servizi ed è così articolato:

1. Elenco trimestrale dei reclami;
2. Rilevazioni di Customer Satisfaction, condivise nelle metodologie e nei contenuti con l'Amministrazione, da effettuare con cadenza almeno annuale e nei termini di cui al Titolo VI del presente Regolamento. A tal fine, le società in house provvedono a dotarsi di idonei strumenti telematici finalizzati alla rilevazione automatica del grado di soddisfazione dell'utenza.
3. Analisi degli indicatori di qualità previsti dalle carte dei servizi, da effettuare con cadenza almeno annuale.
4. Report sulla gestione di reclami e disservizi.
5. Mappatura dei procedimenti indicativi dei tempi di erogazione delle prestazioni.
6. Informazioni preventive all'utenza su modifiche concernenti l'organizzazione e la gestione del servizio.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

La Società "Messinaservizi Bene Comune S.p.A." è interamente in mano pubblica e lo statuto sociale garantisce il rispetto dei requisiti richiesti dal D.lgs. 175/16 per l'affidamento diretto dei contratti alle società pubbliche e l'esercizio sulla società di un controllo analogo a quello esercitato sui servizi comunali.

La Società è interamente costituita dal Comune socio pubblico, che affida ad essa il servizio pubblico e su cui l'ente socio ed affidante esercita un controllo analogo a quello esercitato sui propri uffici:

- svolge più dell'80% del proprio volume di attività con riferimento agli affidamenti diretti ricevuti;
- non ha tra le proprie finalità il profitto, essendo sotto questo profilo un obiettivo il mantenimento di fisiologici equilibri economico – finanziari nel tempo;
- gli obiettivi propri dell'Amministrazione Comunale anche in termini di adeguamento ed affinamento del tempo degli standard di servizio, sembrano trovare nella società in house adeguate risposte, purché la società stessa disponga al suo interno delle competenze e delle risorse necessarie, proprie ed avvalendosi di terzi, per garantire il servizio secondo efficacie, efficienza, economicità e sostenibilità;
- l'affidamento in house risponde all'opportunità politico – istituzionale che un servizio così delicato e ad elevatissimo impatto sulla qualità della vita dei cittadini e sull'economicità delle imprese permanga sotto il totale controllo degli enti pubblici, ferma la dimostrazione dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità in capo all'affidatario;

La Società MessinaServizi Bene Comune S.p.A. è, a tutti gli effetti, Società a capitale interamente pubblico e che il Comune di Messina esercita un controllo ed un'ingerenza sui servizi più penetrante di quello praticabile su di un soggetto terzo, in quanto esteso agli atti sociali e non rigidamente vincolato al rispetto del contratto di servizio; il particolare rapporto giuridico intercorrente tra ente socio e società affidataria in house permette al primo di esercitare nei confronti della seconda un controllo e un'ingerenza più penetranti rispetto a quanto praticabile nei

confronti di un soggetto terzo, in quanto estesi agli atti sociali e non rigidamente vincolati al rispetto della convenzione stipulata, ciò che è particolarmente qualificante.

Il comune di Messina ha affidato il servizio integrato di gestione dei rifiuti a questa Società a seguito di affidamento in House Providing deliberato dal Consiglio Comunale di Messina con Delibera n. 37/C del 23 giugno 2017.

La Messinaservizi Bene Comune SpA è una società per azioni “in house providing” a capitale interamente pubblico, avente come con Socio Unico il Comune di Messina.

La Società, in regime di “in house providing”, ha per oggetto sociale la gestione del servizio di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani nell’ambito di raccolta ottimale (A.R.O.) coincidente con il territorio del Comune di Messina.

Con scrittura privata del 27 luglio 2017, il Comune di Messina ha affidato alla Messinaservizi Bene Comune SpA il “Servizio per la gestione dei rifiuti urbani nel Comune Messina”, mediante apposito contratto di servizio valido per una durata complessiva di 9 anni dalla data di sottoscrizione dello stesso.

Infatti all’art. 16 - Calcolo, Verifica, e pagamento del corrispettivo al Gestore – il contratto prevede che il corrispettivo di riferimento deve essere coerente con il Piano Finanziario del Piano Intervento ARO approvato dal Consiglio Comunale di Messina con Delibera 39/C del 29/06/2016 sia per quello che riguarda i servizi base che per quello che riguarda i servizi connessi previsti nel medesimo contratto. Per la descrizione dettagliata dei servizi forniti e l’elenco dei medesimi si rimanda al contratto allegato.

Con delibera del Consiglio Comunale n. 6 del 18.06.2021 è stato affidato alla Messinaservizi Bene Comune S.p.A. il Servizio sopra indicato ed approvato il relativo contratto di servizio con i relativi allegati. In data 08.02.2021 è stato sottoscritto, tra il Comune di Messina e la Messinaservizi Bene Comune S.p.A., il contratto di servizio, approvato con delibera del Consiglio Comunale n. 6 del 18.06.2021. In data 09.02.2021 sono stati consegnati i Servizi affidati alla Messinaservizi Bene Comune S.p.A. come risulta da apposito verbale.

3. ANDAMENTO ECONOMICO

Per l’anno 2022 è stato redatto il PEF per gli anni 2022/2025, ai sensi della Deliberazione ARERA del 31 ottobre 2019 n.443/2019/R/RIF e successive, che è stato validato dalla SRR Area Metropolitana di Messina con nota prot. n. 2022/0029959 del 01/02/2022.

Si riassumono di seguito in formato tabellare i dati della popolazione ed i costi dell’ultimo triennio.

	Abitanti	PEF		MSBC	
2020	222.329	48.405.850	217,72 €	35.216.904	158,40
2021	221.246	52.219.934	236,03 €	36.238.904	163,79
2022	219.387	54.183.146	246,98 €	36.561.106	166,65
2023	217.583	60.593.986	278,49 €	37.424.062	172,00

Raccolta e Spazzamento Rifiuti					
	Costo pro-capite	Costi complessivi	Ricavi complessivi	Personale addetto	Impatto su finanza Ente
Contratto di Servizio	163,79 €	36.125.476	36.238.904	582	36.238.904
Raccolta e Spazzamento Rifiuti	Anno 2022				
	Costo pro-capite	Costi complessivi	Ricavi complessivi	Personale addetto	Impatto su finanza Ente
Contratto di Servizio	166,65 €	36.385.978	36.561.106	577	36.561.106
Raccolta e Spazzamento Rifiuti	Anno 2023				
	Costo pro-capite	Costi complessivi	Ricavi complessivi	Personale addetto	Impatto su finanza Ente
Contratto di Servizio	172,00 €	37.132.529	37.424.062	571	37.424.062
Contratto Manutenzione Verde - Disinfestazione e Derattizzazione					
	Anno 2021				
	Costo pro-capite	Costi complessivi	Ricavi complessivi	Personale addetto	Impatto su finanza Ente
Contratto di Servizio	14,64 €	3.239.803	3.249.975	152	3.249.975
Raccolta e Spazzamento Rifiuti	Anno 2022				
	Costo pro-capite	Costi complessivi	Ricavi complessivi	Personale addetto	Impatto su finanza Ente
Contratto di Servizio	19,61 €	4.302.641	4.323.350	160	4.323.350
Raccolta e Spazzamento Rifiuti	Anno 2023				
	Costo pro-capite	Costi complessivi	Ricavi complessivi	Personale addetto	Impatto su finanza Ente
Contratto di Servizio	23,17 €	5.042.411	5.082.000	172	5.082.000
Servizi in House - Totale					
	Anno 2021				
	Costo pro-capite	Costi complessivi	Ricavi complessivi	Personale addetto	Impatto su finanza Ente
Contratto di Servizio	177,93 €	39.365.279	39.488.879	734	39.488.879
Raccolta e Spazzamento Rifiuti	Anno 2022				
	Costo pro-capite	Costi complessivi	Ricavi complessivi	Personale addetto	Impatto su finanza Ente
Contratto di Servizio	186,36 €	40.688.619	40.884.456	737	40.884.456
Raccolta e Spazzamento Rifiuti	Anno 2023				
	Costo pro-capite	Costi complessivi	Ricavi complessivi	Personale addetto	Impatto su finanza Ente
Contratto di Servizio	195,36 €	42.174.940	42.506.062	743	42.506.062

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Con Deliberazione n° 331 del 19/10/2022 avente ad oggetto “Relazione anno 2021, sul controllo sulle Società partecipate, ai sensi dell'art. 29 del "Regolamento comunale sul sistema dei controlli interni, ai sensi dell'art. 3 del d.l. 174/2012 convertito con modifiche dalla legge 07/12/2012 n. 2013” la Giunta Comunale ha preso atto - in attuazione dell'art. 29 del Regolamento sul sistema dei controlli interni, ai sensi dell'art. 3 del D.L 174/2012 convertito con modifiche dalla Legge

07/12/2012 n. 2 — della Relazione anno 2021 dei Servizi svolti dalla MessinaServizi Bene Comune S.p.A., compreso quelli in oggetto.

Con Deliberazione del C.C. n. 287 del 06.09.2023 è stata approvata la relazione anno 2022 sul controllo sulle Società Partecipate, ai sensi dell'art. 29 del "Regolamento Comunale sul sistema dei controlli interni, ai sensi dell'art. 3 del D.L. 174/2012 convertito con modifiche dalla Legge 07/12/2012 n. 2013.

Pertanto, facendo seguito alle relazioni sugli esiti dei controlli trimestrali (prot. n. 313896 del 30/11/2022 - n.0341572 del 30/12/2022 – n.123222 del 28/04/2023), questo Dipartimento, al fine di attuare le attività di controllo analogo, disciplinate dall'apposito Regolamento, riferite all'annualità 2022, relativamente al **“Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani nel territorio comunale”** (in mancanza del sistema informativo previsto dal Regolamento), con note prott. n. 114749 del 18/04/2023 e n. 130844 del 09/05/2023, ha richiesto alla Società MSBC di produrre la documentazione prevista dal Regolamento.

La Società MessinaServizi Bene Comune S.p.A., con nota prot. n. 8350 del 29/05/2023, acquisita al NPG 152225 del 30/05/2023 di questo Ente, ha trasmesso dei report in formato tabellare che indicano, per l'annualità 2022, l'elenco dei reclami (segnalazioni) ricevuti, suddivisi per tipologia dei servizi, la percentuale di efficienza delle risposte alle richieste nell'anno di riferimento, nonché la media di soddisfazione dell'utenza rilevata dal Call Center riferita al medesimo periodo.

La MSBC ha precisato, inoltre, che:

- ✓ alle richieste di informazioni inoltrate di persona o telefonicamente viene data immediata risposta, salvo i casi particolari che richiedono verifiche;
- ✓ alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto, il tempo massimo di risposta di risoluzione del problema, salvo casi particolari, è di 15 giorni dalla data di ricevimento delle stesse;
- ✓ per le richieste che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipende unicamente dalla Società il termine di 15 giorni può essere prorogato dando puntuale comunicazione all'utente.

Dalle tabelle allegate, con riferimento agli elenchi (trimestrali e il riepilogo annuale) dei reclami/segnalazioni, ricevuti al Numero Verde, sono emerse, nel corso dell'anno, alcune criticità:

- Per il **Mancato ritiro della differenziata** risulta un considerevole numero di segnalazioni pari a **n. 707**, principalmente nella zona Nord e nel Centro;
- Per il **Mancato ritiro ingombranti** si registra un rilevante numero di reclami pari a **n. 358**, che risulta aumentare notevolmente nel corso del IV trimestre nella zona Nord; mentre gli **Ingombranti abbandonati su strada** risultano pari a **n. 166** maggiormente nella zona Nord e nel Centro;
- Per i **Rifiuti abbandonati su strada** le segnalazioni pari a **n. 161** risultano decrescere nel corso del IV trimestre; mentre quelle relative alle **Richieste pulizia strada** pari a **n. 101** si registrano soprattutto nel Centro con **n. 70** reclami.

Relativamente alla tabella riportante la *“percentuale di efficienza della risposta alle richieste/segnalazioni da parte dell'utenza”*, in riferimento alla carta di qualità dei servizi, si può ritenere, sulla base di quanto indicato nel report prodotto dalla MSBC, che le predette percentuali siano da considerarsi accettabili, tranne quella relativa alla **Scerbatura** e alla **Richiesta pulizia strada** così come di seguito nel dettaglio si rappresenta:

- **Segnalazioni animali morti su strada – Richiesta intervento rifiuti covid-19 – Mancato ritiro ingombranti – Richiesta Disinfestazione area - richiesta Kit mastelli – Richiesta ritiro Kit** - viene indicata la massima **percentuale del 100%** nelle tre zone cittadine;
- **Mancato ritiro della differenziata** è indicata una alta percentuale nelle tre zone cittadine pari al **99%**;
- **Ingombranti abbandonati su strada** si rileva la percentuale media del **97%**;

- **Richieste cassoni per deiezione canina e Svuotamento deiezioni canine** viene indicata per entrambe una percentuale pari al **90%**;
- **Rifiuti abbandonati su strada** è indicata una percentuale pari a **88%**;
- **Richiesta pulizia strada** si rileva una percentuale pari a **84%**; mentre per la **Scerbatura** una percentuale pari a **80%**;

In relazione alla rilevazione di *Customer satisfaction* la società ha elaborato alcuni indicatori di risultato, quali quelli relativi all'accessibilità e al riscontro delle informazioni, alla tempestività della erogazione dei servizi, all'affidabilità e completezza del servizio. Tali indicatori soddisfano i requisiti di appropriatezza.

Si rileva, inoltre, dalla tabella formulata in modo sintetico, per quanto relazionato dal Gestore del Call Center, che da un totale complessivo di 117.159 chiamate, la media di soddisfazione dell'utenza risulta pari a 8,37.

Inoltre, dalla relazione di accompagnamento al **Piano Economico Finanziario 2022**, per il servizio integrato di gestione dei rifiuti, risulta quanto segue.

Nel territorio comunale - lottizzato in n° 3 aree di servizio che a loro volta sono divise in ulteriori n° 12 "zone omogenee" - operano un team di operatori che svolgono tutti i servizi previsti dal Contratto di servizio in maniera autonoma ed autosufficiente. Ogni zona omogenea è dotata di propri mezzi ed attrezzature utili allo svolgimento di tutti i servizi, rivolti ad una popolazione definita ed un numero di utenze commerciali e non domestiche definite. Al 31 Dicembre 2022, il personale operativo in organico, ammonta a 562 unità.

L'organizzazione dei servizi è stata attuata dal Gestore in virtù degli obblighi di legge previsti sul raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata, stabiliti dalla legislazione nazionale e dalla normativa regionale (65%) e sull'attivazione del servizio porta a porta integrato in tutto il territorio comunale.

Per quanto riguarda in particolare il livello di raccolta differenziata, tale impegno si è tradotto in **un apprezzabile incremento** della raccolta differenziata porta a porta (+ 10,51) punti rispetto all'anno 2021) raggiungendo la media del **53,47% nell'anno 2022**. Questo dato percentuale è stato rilevato dai prospetti relativi ai dati sulla raccolta differenziata inviati mensilmente dalla Società, dati che a loro volta sono stati registrati sulla piattaforma **O.R.SO. 3.0 (Osservatorio Rifiuti SOvraregionale - versione 3.0)**, quale applicativo web gestito dal Dipartimento regionale dell'Acqua e dei Rifiuti della Regione Sicilia per la raccolta, il monitoraggio e l'archiviazione dei dati relativi alla produzione e gestione dei rifiuti urbani (scheda comuni) e la gestione dei rifiuti negli impianti (scheda impianti).

Relativamente al servizio integrato di raccolta porta a porta, attivato nel mese di settembre dell'anno 2019, alla data del 31 dicembre 2022 è stato esteso a tutti i 232.000 abitanti del Comune di Messina. Tale estensione della raccolta porta a porta a tutto il territorio comunale, dunque, è da considerarsi **un miglioramento** delle prestazioni erogate agli utenti.

Riguardo il conferimento dei rifiuti solidi urbani non pericolosi, provenienti dalla regolare attività di raccolta, spazzamento e servizi complementari nel territorio comunale, presso l'impianto di discarica Sicula Trasporti S.p.A., si segnalano dei conferimenti non conformi, mensilmente da febbraio a dicembre 2022, prevalentemente di copertoni, materassi e frazione organica superiore al 30%, che hanno comportato l'applicazione di penali, secondo quanto stabilito dall'articolo 10 della Convenzione stipulata con la predetta Società, per un ammontare complessivo di **€ 11.700,00**, così come risulta dalle relative fatture e dagli allegati verbali di non conformità e/o di conformità parziale.

Per quanto concerne le **Attività di gestione post operativa delle discariche**, il Contratto vigente di Servizio per la gestione dei rifiuti urbani nel Comune Messina, all'Allegato 3 - Sezione III, paragrafo 9, disciplina l'affidamento alla Società M.S.B.C. dei "Servizi Connessi" che, secondo la

definizione fornita dallo stesso Contratto hanno ad oggetto “le attività di gestione dei rifiuti connesse alla valorizzazione, trattamento, riciclo, recupero e smaltimento dei rifiuti post raccolta o avvio a smaltimento”, ovvero le attività connesse alla gestione e/o bonifica di siti di competenza del Comune di Messina (sono quelli) di seguito descritti:

- 1) *Gestione degli impianti esistenti di proprietà del Comune e/o di ATOME inclusi nel perimetro di affidamento ai fini del trattamento, recupero e/o smaltimenti dei rifiuti che saranno trasferiti al Gestore del servizio;*
- 2) *Gestione di nuovi impianti;*
- 3) *Servizi di avvio a trattamento/smaltimento di rifiuti raccolti in maniera differenziata;*
- 4) **Monitoraggio e gestione ordinaria dei siti/discardiche post chiusura;**
- 5) *Bonifica siti.*

Il successivo paragrafo dell'Allegato 3 Sezione III specifica la tipologia di attività affidata alla Società “*Monitoraggio e gestione ordinaria dei siti/discardiche post chiusura*” così prevedendo: “*Il servizio include la gestione post chiusura (o post gestione) delle discardiche, che risultano aver cessato la loro attività.*”

Le attività includono:

- *Gestione del percolato mediante accumulo in vasca e successivo prelievo a mezzo autobotte per trasporto e conferimento a depuratori autorizzati;*
- *Monitoraggio attraverso analisi chimiche del percolato, delle acque di falda e dei piezometri;*
- *Manutenzione del verde e della copertura arbustiva, delle recinzioni e degli impianti tecnologici in loco oltre alla rete di gestione delle acque meteoriche;*
- *Captazione e recupero del biogas nel rispetto della normativa vigente.*

Le operazioni di post gestione sono da effettuarsi nel rispetto delle autorizzazioni vigenti, dei progetti approvati e dei piani operativi relativi alla post gestione, laddove tali documenti siano esistenti e, comunque, conformemente alle disposizioni normative, regolamentari ed autorizzative, tempo per tempo vigenti per i siti in questione.

Le attività affidate escludono gli interventi straordinari di messa in sicurezza delle discardiche.

Di seguito sono elencati i siti in post chiusura, la cui gestione è oggetto di affidamento al gestore

- *loc.- Cianina nel Comune di Valdina;*
- *loc. Vallone Guidari nel Comune di Messina;*
- *loc. C.da piani nel Comune di Tripi;*
- *Modulo secondario C.da Formaggiara, nel Comune di Tripi;*
- *Portella Arena nel Comune di Messina;*

Con la delibera di G.C. n. 360 del 22/06/2021, l'Amministrazione Comunale ha precisato la necessità che la Società esegua le attività previste nel contratto di servizio di affidamento in house per la gestione post operativa delle discardiche dismesse, con particolare riguardo per quella di Portella Arena, svolgendo anche le attività previste dal “Piano di manutenzione e gestione delle opere di messa in sicurezza del piede della ex discardica di R.S.U. Portella Arena” e dal “Piano di monitoraggio e controllo della ex discardica di R.S.U. Portella Arena”, entrambi esaminati dalle Autorità competenti, in conferenza di Servizi, indetta con nota prot. n. 86650/2021 e tenutasi in data 13.04.2021”. Tali Piani di gestione prevedono attività che sono già comprese nel contratto di Servizio della Società in house MSBC, all'Allegato 3 Sezione III: “*Monitoraggio e gestione ordinaria dei siti/discardiche post chiusura*”.

Premesso quanto innanzi pedissequamente ed integralmente trascritto dal Contratto di Servizio vigente (v. pagg. 62 e 63), si prende atto che benché richiesto dal Comune (con note prott. n. 248386 del 28/09/2021 - n. 132131 del 19.05.2022 - prot. n. 180863 del 15.07.2022 per l'anno 2021- e n.135426 del 23/5/2022 - n. 180885 del 15/07/2022 - n.201728 del 10/08/2022 - n. 309432 del 25/11/2022 - n. 341239 del 29/12/2022 per l'anno 2022), la relazione dettagliata sulle attività svolte per la gestione post operative delle discardiche, la MSBC ha riscontrato per l'anno 2021 con nota prot. n. 194479 del 02.08.2022, ove testualmente dichiara che “*Relativamente alle discardiche dismesse, tutti i servizi sono stati resi come già a voi trasmesso mensilmente attraverso fatture corredate da allegati*”. Le fatture si riferiscono alle attività di aspirazione, trasporto e smaltimento del percolato.

Nel corso dell'anno 2022, la Società ha riscontrato con nota prot. n. 18915 del 19/12/2022, acquisita al NPG 334936 del 21/12/2022 e con nota prot. n. 3208 del 24/02/2023 acquisita al NPG n. 52189

del 24/02/2023, trasmettendo n. 2 prospetti riguardanti le attività svolte per la Gestione Post operativa Discariche Comunali e per la Discarica Portella Arena di cui all'Ordinanza Sindacale n. 309 del 09/11/2018, riferite relativamente al periodo luglio-settembre 2022 e al periodo ottobre, novembre e dicembre 2022.

Nei succitati prospetti si rilevano solo le attività di aspirazione, trasporto e smaltimento percolato.

Questo Dipartimento, facendo seguito alla redazione delle relazioni sugli esiti dei controlli trimestrali (prot. n. 313896 del 30/11/2022 - n.341572 del 30/12/2022 – n.123222 del 28/04/2023), con note prott. n. 114749 del 18/04/2023 e n. 130844 del 09/05/2023, ha richiesto alla Società MSBC di produrre la documentazione prevista dal Regolamento, al fine di redigere la presente relazione annuale.

La Società MessinaServizi Bene Comune S.p.A., con nota prot. n. 8350 del 29/05/2023, acquisita al NPG 152225 del 30/05/2023 di questo Ente, pertanto, ha trasmesso ulteriori prospetti con le relative attività svolte nell'anno 2022 denominati:

1. Prospetti attività svolte “Gestione Post Operativa Discariche Comunali anno 2022;
2. Prospetti attività svolte “Discarica Portella Arena O.S. n. 309 del 09/11/2018 anno 2022.

Nei suindicati prospetti si rilevano solo le attività di aspirazione, trasporto e smaltimento percolato.

Successivamente, ad integrazione della suindicata nota prot. n. 8350 del 29/05/2023, acquisita al NPG 152225 del 30/05/2023, la MSBC ha rendicontato dettagliatamente anche sulle attività di scerbatura e di recinzione delle sottoelencate discariche dismesse:

Discarica di Tripi C.da Formaggiara, l'attività di scerbatura è stata eseguita da una Ditta esterna nel periodo di Ottobre – Dicembre 2022; mentre il monitoraggio della recinzione e del cancello di ingresso è stato eseguito dal personale in forza alla Società.

Presso gli altri siti (Portella Arena – Vallone Guidari – e Cianina nel Comune di Valdina) le periodiche attività di scerbatura e la manutenzione delle recinzioni e dei cancelli di ingresso sono stati svolte direttamente dal personale in forza alla Società.

Relativamente alla ex discarica di Tripi C.da Piani, dalla presa di consegna (Ottobre 2022) sino alla fine dell'anno 2022, sono state svolte le seguenti attività:

- Scerbatura del perimetro della discarica;
- Monitoraggio e controllo delle recinzioni e del cancello di ingresso;
- Pulizia dei canali di smaltimento delle acque meteoriche, ostruiti da terreno riportato dal dilavamento della testa della discarica;
- Monitoraggio dell'impianto di sollevamento del percolato dai pozzi di raccolta.

La società ha evidenziato, inoltre, criticità strutturali già presenti alla data dello stato finale dei lavori di messa in sicurezza eseguiti dal Comune di Tripi e malfunzionamenti di impianti tecnologici dovuti a difetti di installazione dei medesimi, che il Dipartimento ha segnalato al Comune di Tripi per l'esecuzione dei necessari interventi in parte eseguiti.

Con nota prot. n.332014 del 19/12/2022, questo Dipartimento ha trasmesso al Dipartimento Regionale dell'Acqua e dei Rifiuti e all'Arpa Sicilia, i Piani di gestione, di monitoraggio e controllo delle seguenti ex discariche chiuse ante D.Lgs. 36/2003:

- Località Vallone Guidari nel Comune di Messina (ID 808);
- Località Contrada Formaggiara modulo secondario nel Comune di Tripi (ID 715)
- Località Contrada Piani nel Comune di Tripi (ID 712)

Successivamente sono stati trasmessi, con nota prot. n. 39474 del 13/02/2023, anche i relativi Piani di gestione per le ex discariche site:

- Località Comune di Valdina (ID 925)
- Comune di Messina località Portella Arena (ID 646)

I succitati Piani di gestione sono stati, altresì, trasmessi alla MSBC con le sottoelocate note:

- nota di trasmissione prot. n. 8203 dell'11/01/2023 del Piano di gestione, monitoraggio e controllo della ex discarica sita in C.da Piani del Comune di Tripi;
- nota di trasmissione prot. n. 15818 del 19/01/2023 dei Piani di gestione, monitoraggio e controllo delle ex discariche di Vallone Guidari (Comune di Messina) e C.da Formaggiara modulo secondario (Comune di Tripi);
- nota di trasmissione prot. n. 26136 del 31/01/2023 del Piano di gestione, monitoraggio e controllo della ex discarica di C.da Cianina (Comune di Valdina);
- nota di trasmissione prot. n. 39419 del 13/02/2023 del Piano di gestione, monitoraggio e controllo della ex discarica di Portella Arena (Comune di Messina);

Nel contratto di Servizio in house con MessinaServizi Bene Comune S.p.A, all'allegato 3 par. 2.7 la **"Rimozione discariche abusive"** e par. 2.9 la **"Pulizia Argini fiumi, torrenti e spiagge"** vengono annoverati tra i Servizi base, affidati in house. Pertanto, i costi del servizio rimozione discariche abusive sono compresi in quelli di "raccolta e spazzamento" e, come prevede il contratto, la MSBC deve intervenire in seguito a "segnalazioni del proprio personale operante nei servizi sul territorio o da parte dell'Amministrazione Comunale e dei cittadini".

Nel caso di presenza nelle **discariche abusive di rifiuti speciali e/o pericolosi** (quali ad esempio amianto etc.) ovvero nel caso della necessità di effettuare la bonifica del sito, a seguito della rimozione della discarica abusiva, i relativi costi dovranno essere corrisposti alla MSBC in aggiunta ai corrispettivi delle somme previste nel contratto quali servizio base, previa quantificazione analitica, impegno di spesa e disposizione del Comune di esecuzione dell'intervento.

Analogamente qualora il Comune debba intervenire in aree private, in sostituzione dei proprietari nei confronti dei quali poi si rivale, i relativi costi dovranno essere corrisposti alla MSBC in aggiunta ai corrispettivi delle somme previste nel contratto, previa quantificazione analitica, impegno di spesa e disposizione del Comune di esecuzione dell'intervento.

Inoltre, per la rimozione delle discariche abusive nei torrenti, anche per questo qualificato servizio base (par. 2.9 dell'allegato 3 del contratto), gli interventi sono da quantificarsi e pagarsi separatamente solo quando si debbano utilizzare "speciali attrezzature e specifiche procedure di sicurezza" che dovranno essere adeguatamente e preventivamente giustificate dalla MSBC.

Pertanto, con nota prot. n. 147165 del 07/06/2022, questo Dipartimento ha sollecitato la Società MessinaServizi Bene Comune ad eseguire gli interventi richiesti come da seguente elenco:

Prot. n.300857	del	09/11/2021;
" 323950	"	02/12/2021;
" 325163	"	03/12/2021;
" 345626	"	28/12/2021 (Ordinanza n. 305 del 28.12.2021)
" 346697	"	29/12/2021;
" 14897	"	19/01/2022;
" 14912	"	19/01/2022;
" 22065	"	26/01/2022;
" 33707	"	04/02/2022 (Ordinanza n. 12 del 03.02.2022)
" 33965	"	04/02/2022;
" 100319	"	12/04/2022 (Ordinanza n. 24 del 12.04.2022)
" 108329	"	22/04/2022

Inoltre, sono stati sottoscritti con la Società n. 4 Atti di sottomissione per l'affidamento del servizio di rimozione dei rifiuti abbandonati:

1. Atto di sottomissione del 26/08/2022: Deposito di rifiuti ovvero speciali, quali materiali provenienti da attività edilizia e pericolosi come porzioni di manufatti in cemento amianto, presso località **Timpazzi**;
2. Atto di sottomissione del 12/09/2022: Rifiuti abbandonati all'interno dell'area di pertinenza del fabbricato **Forte Schiaffino**;

3. Atto di sottomissione del 29/09/2022: Affidamento dei servizi accessori di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti abbandonati da ignoti presso:
 - l'alveo del **Torrente Cumia** (nel tratto sottostante al viadotto autostradale);
 - il manufatto denominato **Polveriera di Camaro** (appartenente al demanio statale);
 - il tratto dell'alveo del **Torrente Carnesalata o Cuturi**.
4. **Atto di sottomissione del 25/10/2022:** Affidamento dei servizi accessori di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti abbandonati da ignoti presso:
 - le strutture abitative precarie in prossimità della **via Antonino Agostino**, nonché all'interno di esse;
 - la località **Campo Inglese**, accessibile dalla S.P. 44, all'interno ed in prossimità di manufatti di presumibile proprietà demaniale, nonché su terreni a margine della stessa strada provinciale.

A tal fine, il Dipartimento ha, altresì, provveduto ad impegnare altre somme, oltre a quelle finalizzate per gli interventi sollecitati con nota prot. n. 147165 del 07/06/2022, quantificate complessivamente in € 872.628,20.

- 1) D.D. n° 10347 del 25/11/2021, all'impegno della somma di € 250.000,00 (somma residua € 231.384,50 al 2021) per i servizi aggiuntivi relativi a tutte le altre richieste di intervento ad oggi eventualmente non ancora eseguite e delle quali è stata sollecitata la pronta esecuzione.
- 2) D.D. n° 3925 del 05/05/2022, all'impegno delle somme e all'affidamento del "Servizio di rimozione, pulizia e smaltimento rifiuti abbandonati da ignoti nelle aree delle baraccopoli di prossima demolizione: Camaro Sottomontagna - Salita Tremonti, Via delle Mura e Via Macello Vecchio" per l'importo complessivo di € 59.847,87, giusta quantificazione della Società MSBC;
- 3) D.D. n° 4023 del 09/05/2022, all'impegno della somma di € 152.000,00, in riferimento all'Ordinanza Sindacale prot. n. 32933 del 03/02/2022 riguardante l'area baraccata di Fondo Fucile ed a ridosso dell'Istituto scolastico Albino Luciani;
- 4) D.D. n. 4862 del 06/06/2022, all'impegno della ulteriore somma di € 100.000,00 per le finalità indicate.
- 5) D.D. n.7051 del 22/08/2022: Impegno ulteriori somme di € 90.152,13;
- 6) D.D. n.7912 del 19/09/2022: Impegno ulteriori somme di € 100.000,00;
- 7) D.D. n.9432 del 26/10/2022: Impegno ulteriori somme di € 89.243,70
- 8) D.D. n. 10104 del 01/12/2022: Impegno ulteriori somme di € 50.000,00

Con note prot. n. 14439 del 18/01/2023 e n. 153096 del 30/05/2013, sono state elencate le discariche dove intervenire, con i relativi impegni di spesa nonché sollecitati gli interventi da eseguire.

Gli interventi connessi alla rimozione e allo smaltimento dei rifiuti abbandonati da ignoti conclusi dalla Società, nel corso dell'anno 2022, sono di seguito elencati:

1. Ordinanza Sindacale n. 142 del 2021 – località F.do Saccà e F.do Basile, oggetto di risanamento
2. Ordinanza Sindacale n. 245 del 28/10/2022 – Area a ridosso del muro perimetrale Caserma Ainis
3. Ordinanza Sindacale n. 305 del 28/12/2021 - localita' Pineta Ruberto - Massa San Giorgio
4. Via Macello Vecchio, Camaro Sottomontagna, Salita Tremonti, Via delle Mura - Nota del Commissario Straordinario prot. n. 11669 del 02/05/2022
5. Ordinanza Sindacale n.12 del 03/02/2022 – F.do Fucile
6. Via Don Blasco – Provvedimento del Dirigente prot. n. 264257 del 21/10/2022
7. Via Primo Molino – Provvedimento del Dirigente prot. n. 22065 del 26/01/2022
8. Campo Inglese e Via Antonio Agostino – Atto di sottomissione del 25/10/2022

Tutti gli altri interventi, elencati nell'allegata nota prot. n. 153096 del 30/05/2013, risultano non eseguiti.

Per quanto sopra riportato, si ribadisce che permane quale criticità una tempistica non corretta dell'invio della reportistica e delle relative informazioni trasmesse dalla MSBC.

Al fine di attuare le attività di controllo analogo, disciplinate dall'apposito Regolamento, riferite all'annualità 2022 - relativamente al **Contratto dei servizi aggiuntivi** sottoscritto in data 08/02/2021, avente ad oggetto l'affidamento in house alla società MessinaServizi Bene Comune S.p.A. dei **servizi di gestione del verde pubblico e gestione dei servizi di controllo e lotta contro gli insetti nocivi ed i parassiti dell'uomo, degli animali e delle piante** - questo Dipartimento (in mancanza del sistema informativo previsto dal Regolamento), facendo seguito alla redazione delle relazioni sugli esiti dei controlli trimestrali (prot. n. 313896 del 30/11/2022 - n.0341572 del 30/12/2022 – n.123222 del 28/04/2023), con note prott. n. 114749 del 18/04/2023 e n. 130844 del 09/05/2023, ha richiesto alla Società MSBC di produrre la documentazione prevista dal Regolamento.

La Società MessinaServizi Bene Comune S.p.A., con nota prot. n. 8350 del 29/05/2023, acquisita al NPG 152225 del 30/05/2023 di questo Ente, ha trasmesso la relazione annuale 2022 sul livello qualitativo dei servizi prestati, da cui si rilevano le seguenti informazioni e quanto di seguito riportato dettagliatamente nei punti da 1 a 6:

1. Elenco trimestrale dei reclami
2. Rilevazioni di *Customer Satisfaction*
3. Analisi degli indicatori di qualità
4. Report sulla gestione dei reclami e disservizi
5. Mappatura dei procedimenti indicativi dei tempi di erogazione delle prestazioni
6. Informazioni preventive all'utenza su modifiche concernenti l'organizzazione e la gestione del servizio.

A tal fine, è stata utilizzata l'impostazione richiesta dal Dipartimento Servizi Ambientali, messa a punto dall'ufficio tecnico della Messinaservizi Bene Comune S.p.A., al fine di monitorare la Carta della Qualità dei Servizi per l'anno 2022.

Sulla base della Carta della Qualità del Servizio Verde Pubblico, pubblicata nel mese di agosto 2022, sono state elaborate le griglie di monitoraggio degli indicatori quantitativi e qualitativi, previsti dal Contratto di Servizio del 08/02/2021 e dalla Carta della Qualità dei Servizi.

Elenco trimestrale dei reclami

La MSBC ha provveduto ad aggiornare i dati relativi agli **standard previsti per il servizio** ed i risultati al 31 dicembre 2022 sono stati sintetizzati nell'elenco dei reclami.

Nel corso dell'anno sono pervenuti alla Società **510 reclami**. In particolare i reclami sono pervenuti per la maggioranza dal territorio attraverso i canali di contatto diretti con la Messinaservizi Bene Comune S.p.A. (telefono, e-mail, e pec) dal Call Center e dal Dipartimento Servizi Ambientali del Comune di Messina. Tali segnalazioni sono state evase nel minor tempo possibile rispettando comunque lo standard massimo di 30 giorni.

I reclami pervenuti sono stati sinteticamente descritti e raccolti in macro voci di facile ed intuitiva comprensione (scerbatura, potatura e sagomatura siepi, manutenzione del patrimonio floreale, trattamento fitosanitari, reperibilità e pronto intervento, gestione del vivaio comunale, disinfezione aree a verde e territorio comunale).

Dalle tabelle allegate, con riferimento agli elenchi (trimestrali e il riepilogo annuale) dei reclami sono emerse, nel corso dell'anno, alcune criticità:

- Per la scerbatura risulta un rilevante numero di segnalazioni pari a **n. 268**;
- Per la potatura e la sagomatura siepi si registrano **n. 119** reclami;
- Modeste sono le altre segnalazioni.
- Non si registrano alcune segnalazioni per la gestione del vivaio comunale.

Rilevazioni di customer satisfaction

La società MSBC, dalla data della sottoscrizione del Contratto in questione, ha condotto un'indagine di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati. Sono state realizzate complessivamente **n. 3.600** interviste ripartite in n° 300 al mese (n° 100 per ogni area) e condotte dall'ufficio relazioni pubbliche della Messinaservizi Bene Comune S.p.A.

La rilevazione sul servizio Verde pubblico è stata effettuata attraverso la domanda:

“considerando tutti servizi inerenti la gestione del verde pubblico e la disinfestazione del territorio, Lei ritiene che l’Azienda... è peggiore/uguale/migliore rispetto alle sue aspettative?”.

Il territorio è stato suddiviso in tre macroaree (Nord, Centro, Sud) e la soddisfazione complessiva, evidenzia la somma di coloro che rispondono “uguale” oppure “migliore rispetto alle aspettative”.

Nel corso dell’anno 2022 la soddisfazione degli utenti per il servizio di gestione del verde pubblico e della disinfestazione del territorio è stata altalenante raggiungendo nel mese di dicembre l’**84,7%**.

Analisi degli indicatori di qualità

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni “standard” che hanno permesso ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono state di qualità. Con il termine “*standard*” si è inteso il livello di qualità minimo che il Comune garantisce agli utenti.

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

Dal report emerge che, nel corso del 2022, la maggior parte delle attività sono state svolte secondo gli standard di qualità previsti dalla carta, ad eccezione delle seguenti prestazioni:

- **Gestione del Vivaio comunale**, sono stati effettuati interventi di bonifica e mantenimento dell’area in attesa della ristrutturazione dell’area da parte del Comune. Sono stati effettuati, altresì, interventi di scerbatura, rimozione di inerti e materiale di risulta. Non è stata ancora avviata la produzione delle piante;
- **Valutazione di stabilità delle alberature (V.T.A.)** presenti sul territorio Comunale, **e secondo protocollo S.I.A.**, mai rendicontata sui report mensilmente trasmessi.
A tal riguardo, si rappresenta che, a seguito della sottoscrizione del contratto di servizio aggiuntivo del 8.02.2021, le attività sono passate alla Società MSBC, come da verbale di consegna del servizio e nota di trasmissione prot. n. 40511 del 12/02/2021, rilevando altresì che la documentazione a suo tempo elaborata dal Comune sulla stabilità degli alberi è stata già trasmessa con nota prot. n. 112553 del 27/04/2022 e con precedente nota n. 40511 del 12/02/2021.
Si evidenzia, peraltro, che dai report trasmessi dalla Società riferiti all’anno 2021 e all’anno 2022, ai fini del controllo analogo, la Valutazione di Stabilità delle Alberature (V.T.A.) pur essendo inserita nei predetti report e dichiarata come effettuata, non risultavano allegate le relative valutazioni.
- Non si riscontra dai report alcuna attività attinente alla manutenzione degli arredi/giochi esistenti su aree verdi comunali e scuole comunali.

Relativamente ai Servizi di **Disinfestazione aree a verde Comunali e Disinfestazione territorio comunale (lotta alla zanzara tigre, derattizzazione, deblattizzazione)**, di cui al Contratto aggiuntivo del 08/02/2021, la Società ha trasmesso, con nota prot. n. 12900 del 17/01/2023, una dettagliata relazione.

La Società MSBC, a fine Maggio 2021, ha affidato al Dipartimento di Sanità Pubblica Veterinaria dell’Università degli Studi di Messina, tramite apposita convenzione, il servizio di monitoraggio biologico della **Zanzara tigre** nel Comune di Messina, già svolto dal suddetto Dipartimento dal 2006 fino al 2017.

La convenzione siglata ha previsto l’attività di Monitoraggio Biologico della Zanzara Tigre (*Aedes Albopictus*) nel territorio comunale, l’elaborazione dei dati e una dettagliata relazione sull’attività resa oltre alla consulenza nella programmazione di interventi.

L’attività predisposta dalla MSBC è consistita nel posizionamento, su tutto il territorio comunale, di n. 120 ovitrappole che sono state tutte georeferenziate.

Settimanalmente il personale ha provveduto al ritiro, oltre alla manutenzione delle stesse ovitrappole, delle bacchette di faesite oggetto di deposito di uova di zanzare tigre per essere trasferite al Dipartimento dell’Università, per il conteggio delle stesse, indice utilizzato per monitorare la presenza di focolai di zanzara tigre su tutto il territorio comunale, al fine di indirizzare

in via generale e/o mirata i successivi interventi adalticidi effettuati direttamente dalla medesima Società.

Per quello che riguarda l'anno 2022 i dati così raccolti sono stati raggruppati in apposite tabelle settimanali, elaborati dal Dipartimento di Sanità Pubblica Veterinaria.

Gli interventi adalticidi effettuati dalla MSBC, su indicazione dell'Università di Messina, sono stati eseguiti nelle 3 zone del territorio (Area Nord - Centro - Area Sud) nel periodo estivo da giugno a settembre 2022.

Preventivamente agli interventi adalticidi sopra descritti, tra maggio e inizio giugno 2022 è stato svolto il servizio larvicida presso tutti i tombini della città con l'immissione di compresse larvicida.

E' stato effettuato il servizio adalticida, anche, presso il lago di Ganzirri per ulteriori tre passaggi durante il periodo giugno-settembre 2022 ed uno aggiuntivo presso tutte le fontane pubbliche della città.

Inoltre, sono stati svolti tutti i servizi nelle scuole e negli uffici pubblici comunali oltre quelli, numerosissimi a chiamata.

Alla data del 31 dicembre 2022, il **servizio di deblattizzazione** dei tombini comunali è stato realizzato con un totale di interventi effettuati pari a n. 21.144, nella misura di seguito rappresentata:

AREA NORD

Interventi effettuati n° 7.059 tombini

AREA CENTRO

Interventi effettuati n° 7.008 tombini

AREA SUD

Interventi effettuati n° 7.077 tombini

Riguardo il **Servizio di Derattizzazione**, la Messinaservizi Bene Comune S.p.A. sta effettuando una lotta continua, adottando un programma di installazione erogatori rodenticida con inserimento di esche e continuo monitoraggio.

Al 31.12.2021 erano stati dislocati n° 2.555 erogatori rodenticida.

Dal 01/01/2022 al 31/12/2022 sono stati installati n° 1.511 nuovi erogatori per potenziare alcune zone con una maggiore presenza di roditori quindi il totale è salito a n° 4.066.

Il monitoraggio degli erogatori consiste nell'aprire con una chiave speciale la scatoletta contenente le esche rodenticida e verificarne il contenuto, ogni scatoletta può contenere fino a 3 esche, una volta effettuato il controllo l'operatore rimuove le esche consumate e ripristina il contenuto della scatoletta fino ad avere sempre 3 esche al suo interno.

Dal 01/01/2022 al 31/12/2022 sono stati effettuati N° 10.816 monitoraggi in tutto il territorio comunale con rilevamento esche consumate e ripristino erogatori con nuove esche rodenticida.

Si pone in evidenza, inoltre, che le varie richieste di interventi per il servizio de quo, inoltrate dal DEC, non sono state adeguatamente riscontrate.

Report sulla gestione dei reclami e disservizi

La gestione dei reclami è stata effettuata con le seguenti modalità:

- **Call Center**

Il reclamo è stato inoltrato alla Messinaservizi bene Comune S.p.A. e immediatamente gestito dall'ufficio tecnico.

- **Dipartimento Servizi Ambientali**

Le segnalazioni provenienti dal Dipartimento, salvo i casi particolari che richiedono verifiche e approfondimenti, se non presenti nella programmazione mensile degli interventi, sono state gestite nel più breve tempo possibile e, comunque, non oltre i 15 giorni dalla data di ricevimento delle stesse.

- **Ufficio Relazioni Pubbliche della Messinaservizi Bene Comune S.p.A.**

Alle richieste inoltrate di persona o telefonicamente è stata data immediata risposta.

- **Richieste formali pervenute via e-mail info@massinaserivizibenecomune.it e presso il protocollo generale alla pec massinaserivizibenecomune@pec.it.**

Le richieste pervenute tramite PEC e E-Mail, richiedendo maggiori approfondimenti sono state gestite entro il termine massimo di 30 giorni.

Informazioni preventive all'utenza su modifiche concernenti l'organizzazione e la gestione del servizio

Ogniqualvolta il servizio di gestione del verde e di disinfestazione subisce modifiche concernenti l'organizzazione e la gestione dello stesso, l'utenza è puntualmente informata mediante mezzi di comunicazione quali: sito istituzionale del Comune di Messina e della Messinaservizi Bene Comune S.p.A..

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Sulla base del controllo, rispetto alle criticità emerse dalle indagini di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi, è stato suggerito che il Soggetto Gestore MessinaServizi Bene Comune S.p.A. metta in atto progetti aventi ad oggetto il miglioramento della qualità dei servizi rivolti al personale interno ed anche progetti per l'educazione all'ambiente rivolti alla cittadinanza ed attraverso iniziative di sensibilizzazione rivolte all'utenza. Risultano comunque adempiuti i principali obblighi posti a carico del gestore in base ai contratti di servizio ed ai documenti contrattuali, evidenziando che trattandosi di affidamento a società in house providing, si rinvergono i previsti benefici per la collettività della forma di gestione prescelta - con riguardo agli investimenti, alla qualità del servizio, ai costi dei servizi per gli utenti, all'impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi – con riferimento ai risultati raggiunti meglio specificati nei paragrafi precedenti della presente relazione.