Allegato C) alla deliberazione di C.C. n. 45 del 20/12/2023

Comune di Villa Cortese

Città Metropolitana di Milano

RICOGNIZIONE PERIODICA DELLA SITUAZIONE GESTIONALE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA AFFIDATI IN HOUSE PROVIDING

Art. 30 D. Lgs. 201/2022

Appendice alla Relazione sulla Razionalizzazione periodica delle società partecipate di cui all'art. 20 del D. Lgs. 175/2016

Indice

Presentazione 3

Nota metodologica 3

Rifiuti 7

Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani 7

Soggetto Gestore 7

AEMME Linea Ambiente srl (Gruppo AMGA Legnano spa) 7

Distribuzione di gas naturale 11

Servizio di distribuzione gas naturale 11

Soggetto Gestore 11

AEMME LINEA DISTRIBUZIONE SRL 11

Riscossione tributi 14

Servizio di gestione, accertamento, riscossione ordinaria e coattiva, del canone unico patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria (solo componente pubblicità) e del servizio delle pubbliche affissioni 14

Soggetto Gestore 14

AMGA Legnano Spa 14

Presentazione

La seguente relazione presenta la ricognizione dei servizi pubblici locali affidati in house providing dal Comune di Villa Cortese. Il documento è stato predisposto ai sensi di quanto previsto dall'art. 30 del D. Lgs. 201/2022 "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica", di seguito richiamato:

"*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 articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016."

Il presente documento rappresenta un estratto della Relazione di ricognizione periodica 2023 della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica affidati dall'ente, di cui riporta di seguito la nota metodologica adottata.

Nota metodologica

La relazione di ricognizione sull'andamento dei servizi pubblici locali a rilevanza economica affidati dal Comune di Villa Cortese è stata predisposta in attuazione del disposto normativo di cui all'art. 30 del D. Lgs. 201/2022 richiamato in introduzione.

L'adempimento, introdotto nell'ambito del nuovo contesto normativo e regolato proprio dal richiamato decreto, si colloca in un quadro regolamentare concernente i servizi pubblici locali che non vede ancora la piena ed efficace attuazione di tutte le disposizioni del D. Lgs. 201/2022. Questa disomogeneità, che potrà essere assorbita solo allo scadere di tutte le forme di gestione dei servizi pubblici in essere all'entrata in vigore del nuovo decreto, impone di specificare le modalità con cui è stata condotta la presente attività ricognitoria, a partire dalla definizione e, conseguente individuazione, dei servizi pubblici assoggettati alla stessa. Nelle sezioni che seguono, si specificano pertanto i criteri impiegati dall'ente censire i propri servizi, il percorso adottato ed i contenuti delle schede di rilevazione dell'andamento dei servizi.

Individuazione dei servizi pubblici locali a rilevanza economica

Le lett. c) e d) del c. 1 dell'art. 2 del D. Lgs. 201/2022 riportano le seguenti definizioni:

"*1. Ai fini del presente decreto si intende per:*

….

c) «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;

d) «servizi di interesse economico generale di livello locale a rete» o «servizi pubblici locali a rete»: i servizi di interesse economico generale di livello locale che sono suscettibili di essere organizzati tramite reti strutturali o collegamenti funzionali necessari tra le sedi di produzione o di svolgimento della prestazione oggetto di servizio, sottoposti a regolazione ad opera di un'autorità indipendente;"

Le richiamate definizioni, combinate con le altre disposizioni contenute nel D. Lgs. 201/2022, in particolare quelle afferenti al ruolo delle Autorità di regolazione, alle competenze del Ministero delle Imprese e del Made in Italy e delle Regioni e, soprattutto, alle modalità riconosciute ad ogni singolo ente locale di individuare ed istituire un servizio pubblico locale a rilevanza economica, rendono decisamente più agevole l'individuazione dei servizi pubblici locali a rilevanza economica affidati successivamente all'entrata in vigore del decreto di riordino (31/12/2022).

Nel contesto attuale, in cui diversi interventi ed attività di interesse locale hanno seguito un iter istruttorio del tutto singolare, condotto in epoche diverse e risultano pertanto disciplinati secondo parametri normativi molto differenziati, la perimetrazione dei servizi pubblici locali a rilevanza economica è attività particolarmente complessa e delicata, anche per le conseguenze che una determinata classificazione può determinare sulle future modalità di organizzazione di un servizio.

Il percorso adottato per la definizione dei servizi da sottoporre a ricognizione

Tenuto conto del contesto descritto, al fine di dare corso alle previsioni del legislatore, si è scelto di adottare un approccio pratico per censire le diverse attività affidate dall'ente a soggetti terzi e valutare la sussistenza delle condizioni e dei requisiti previsti dal D. Lgs. 201/2022; in tal senso, oltre alle discipline di settore concernenti i servizi idrici, ambientali, energetici, di trasporto e farmaceutici, sono stati presi a riferimento autorevoli indicazioni normative e di prassi di seguito richiamate:

- Servizi a domanda individuale individuati dal DM 31/12/1983
- I servizi elencati nel Manuale predisposto dall'Anac per l'utilizzo del Portale "Trasparenza SPL"
- Le attività ammesse per le società a partecipazione pubblica disciplinate dal D. Lgs. 175/2016

Definito il perimetro dei potenziali servizi, si è proceduto a verificare le attività effettivamente erogate dall'ente e ad analizzarle secondo le recenti definizioni normative in materia di servizi pubblici locali oltre che con i più recenti orientamenti giurisprudenziali e di prassi; tale passaggio,

all'occorrenza, ha portato a valutare se inquadrare come servizi pubblici locali a rilevanza economica, anche attività estranee all'elenco di base inizialmente predisposto.

Il percorso descritto ha così portato alla selezione dei servizi che verranno rendicontati nelle schede che seguono; in questa sede è tuttavia opportuno precisare quanto segue:

- l'attività di individuazione dei servizi da sottoporre a ricognizione è stata condotta dall'ente con metodo rigoroso, secondo i presupposti sopra richiamati;
- si è ritenuto opportuno, per dare corso alle nuove previsioni normative, adottare un approccio ampio ed inclusivo, valutando, caso per caso, l'incidenza delle modalità di affidamento (appalto o concessione), del rischio economico (in capo all'ente o in capo al gestore), della responsabilità nei confronti dell'utenza (anche in questo caso, in capo all'ente o in capo al gestore);
- l'elenco di servizi così individuato non ha pretesa di esaustività e compiutezza: l'approccio adottato persegue, oltre che il rispetto degli obblighi del legislatore, l'attuazione dei principi di massima trasparenza e comprensibilità degli atti regolatori posti in essere dall'ente;
- occorre infatti considerare che il nuovo quadro normativo previsto dal D. Lgs. 201/2022 avrà un percorso attuativo progressivo, contrassegnato anche dai rinnovi degli affidamenti di servizi già in essere all'entrata in vigore del Decreto;
- ne deriva che, sulla base dei riferimenti di prassi che si determineranno a seguito della prima ricognizione periodica condotta da tutti gli organismi locali interessati, l'ente si riserva la facoltà di aggiornare l'elenco dei propri servizi (incrementandolo o ridimensionandolo) da sottoporre alle future ricognizioni.

<u>Articolazione dei contenuti delle schede</u>

In considerazione del tenore letterale del disposto normativo dell'art. 30 del D. Lgs. 201/2022 ed in assenza di modelli di riferimento alla data di avvio dell'istruttoria concernente la ricognizione dei servizi pubblici locali affidati dall'ente, le schede di ricognizione sono state impostate secondo i seguenti contenuti:

- *Inquadramento dei servizi, modalità di affidamento e regolazione*
  La sezione presenta i riferimenti amministrativi che disciplinano l'affidamento del servizio posto in essere dall'ente: denominazione del servizio; modalità gestionale; procedura di affidamento seguita; soggetto gestore; ufficio dell'ente competente a presidiarne la conduzione; principali atti e riferimenti amministrativi che ne regolano lo svolgimento
- *Andamento economico e parametri di efficienza e qualità*
  La sezione rendiconta i principali parametri concernenti l'andamento del servizio, condivisi con il soggetto gestore che ha fornito riscontro agli stessi; i contenuti riguardano l'andamento economico del servizio, i principali parametri di operatività dello stesso finalizzati a monitorarne l'efficienza e gli aspetti qualitativi dello stesso; per tale dimensione di monitoraggio, sono stati presi a riferimento i criteri fissati dalle autorità di regolazione competenti, quando presenti, ovvero, previo adeguamento, i parametri/ indicatori tratti dal modello predisposto dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy con decreto direttoriale del 31/08/2023
- *Impatto economico finanziario sul bilancio dell'ente*

La sezione contiene, quando presenti, i riflessi economico finanziari dei servizi esternalizzati sul bilancio dell'ente affidante; tale impatto varia a seconda delle modalità di affidamento adottate nonché dei criteri di regolazione dei rapporti economici tra le parti

- *Considerazioni di sintesi sulla gestione del servizio*
  La sezione riporta le note formulate dall'ufficio competente dell'ente circa le modalità di raccordo con il gestore del servizio e la capacità di quest'ultimo di adempiere regolarmente agli obblighi contrattuali.

Di base, il riferimento temporale delle schede riguarda la situazione gestionale in essere al 31/12/2022 e ricomprende, quando condotto interamente dal gestore in essere a tale data, il triennio 2020- 2022. Per le gestioni avviate successivamente a tale periodo, le schede si limitano a rendicontare gli elementi informativi di inquadramento del servizio. In accordo con l'approccio esplicitato nei paragrafi precedenti e con la natura periodica dell'adempimento, le sezioni informative incomplete saranno aggiornate entro la prossima ricognizione, tenendo altresì conto delle eventuali indicazioni e schemi tipo proposti dagli organismi di vigilanza.

Ambito

Rifiuti

Denominazione servizio

Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

Riferimenti istitutivi

D. Lgs. 152/2006 Norme in materia ambientale

Modalità gestionale
Affidamento in house providing tramite concessione

Procedura di affidamento
Affidamento diretto a società controllata

Soggetto Gestore
AEMME Linea Ambiente srl (Gruppo AMGA Legnano spa)

Ufficio competente a presidiare il servizio ed i rapporti con il gestore
Settore Tecnico

Regolazione del servizio

- ***Atti***

Delibera C.C. n. 48/2012 *"Conferma affidamento diretto del servizio igiene urbana alla società AEMME Linea Ambiente srl del Gruppo AMGA Legnano. Rinnovo del relativo contratto di servizio e atto di indirizzo per lo sviluppo del sistema "in house" del gruppo AMGA"*
Contratto di servizio Rep. 2002 del 10/06/2021

- ***Durata***

Dall'1/01/2013 al 31/12/2050

- ***Obblighi di servizio pubblico***

Art. 12 del Contratto - Obblighi di ALA
Carta della qualità approvata con Delibera G.C. n. 105 del 20/12/2022

- ***Condizioni economiche***

Art. 14 del Contratto - Rapporti economici

- ***Monitoraggio, controllo e obblighi di rendicontazione***

Art. 13 del Contratto - Rapporti tra ALA e l'Amministrazione Comunale: Indirizzo, vigilanza e controllo; Cooperazione; Referenti ALA; Capo Centro Responsabile dei Servizi

Note

Andamento economico del servizio

PARAMETRI	Valori 2022	Valori 2021	Valori 2020	Note
Conseguimento equilibrio economico del servizio				
Rispetto delle previsioni del PEF di affidamento (eventuale)	Sì	Sì	Sì	
Ricavi complessivi del servizio affidato dall'ente	757.763,88	712.230,20	714.259,65	
Costi complessivi del servizio affidato dall'ente	774.763,88	732.259,20	732.259,65	
N. addetti al servizio (unità di lavoro su base annua)	5,00			
Spesa per investimenti riferiti al servizio reso per l'ente	151.925,61	129.833,70	118.753,75	

Parametri di efficienza del servizio

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2022	Valori 2021	Valori 2020	Note
kg/abit rifiuti totali	429.88			
% raccolta differenziata	82%			

Parametri di qualità del servizio

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2022	Valori 2021	Valori 2020	Note
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	Si			Parametro impostato nel 2022, applicabile dal 2023
Modalità di attivazione del servizio	Si			Parametro impostato nel 2022, applicabile dal 2023
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni	Si			Parametro impostato nel 2022, applicabile dal 2023
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	No			
Obblighi di servizio telefonico	Si			Parametro impostato nel 2022, applicabile dal 2023
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Si			Parametro impostato nel 2022, applicabile dal 2023
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Si			Parametro impostato nel 2022, applicabile dal 2023

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2022	Valori 2021	Valori 2020	Note
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	Si			Parametro impostato nel 2022, applicabile dal 2023
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	Si			Parametro impostato nel 2022, applicabile dal 2023
Predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	No			
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	No			
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	Si			Parametro impostato nel 2022, applicabile dal 2023
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	No			
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Si			Parametro impostato nel 2022, applicabile dal 2023

Riflessi dell'affidamento sul bilancio del Comune

Parte	E/S	Fase	2022	2021	2020	Note
Gestione corrente	Entrate	Accertato				
		Riscosso in c/competenza				
		Riscosso in c/residui				
	Spese	Impegnato	751.119,14	734.816,08	714.727,56	
		Pagato c/ competenza	688.525,88	659.625,45	655.166,93	Appalto raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti
		Pagato c/ residui	59.965,95	59.560,63	59.560,63	
Gestione capitale	Entrate	Accertato				
		Riscosso in c/competenza				
		Riscosso in c/residui				
	Spese	Impegnato				
		Pagato c/ competenza				
		Pagato c/ residui				

Considerazioni di sintesi sulla gestione del servizio

L'erogazione del servizio viene monitorata attraverso la verifica di report periodici trasmessi dal gestore, il confronto all'occorrenza con il referente del gestore, il costante raccordo via mail, telefono e confronto in presenza con il referente del gestore e la verifica delle segnalazioni formulate dagli utenti.

- ***Richiami e rilievi formulati al soggetto gestore***

Nei confronti del gestore del servizio vengono segnalate alcuni disservizi di limitata entità (ad esempio mancato ritiro in alcune zone, lacune nello spazzamento stradale).

- ***Rispetto delle previsioni contrattuali***

Nel corso del periodo rendicontato, il servizio è stato regolarmente erogato nel rispetto delle previsioni contrattuali.

Ambito

Distribuzione di gas naturale

Denominazione servizio

Servizio di distribuzione gas naturale

Riferimenti istitutivi

D. Lgs. 164/2000 Attuazione della direttiva n. 98/30/CE recante norme comuni per il mercato interno del gas naturale, a norma dell'articolo 41 della legge 17 maggio 1999, n. 144

Modalità gestionale

Concessione di servizio in proroga

Procedura di affidamento

Gara con procedura ristretta ai sensi dell'art. 55 del Dlgs. 163/2006

Soggetto Gestore

AEMME LINEA DISTRIBUZIONE SRL

Ufficio competente a presidiare il servizio ed i rapporti con il gestore

Settore Finanziario

Regolazione del servizio

- ***Atti***

Contratto di servizio Rep. N. 666 del 22/09/2011

- ***Durata***

Servizio in proroga in attesa di costituzione e avvio degli ATEM ai sensi dell'art. 46bis DL 159/2007 conv. con L. 222/2007

- ***Obblighi di servizio pubblico***

Contratto di servizio Rep. N. 666 del 22/09/2011

- ***Condizioni economiche***

Contratto di servizio Rep. N. 666 del 22/09/2011

- ***Monitoraggio, controllo e obblighi di rendicontazione***

Contratto di servizio Rep. N. 666 del 22/09/2011

Note

Andamento economico del servizio

PARAMETRI	Valori 2022	Valori 2021	Valori 2020	Note
Conseguimento equilibrio economico del servizio	-	-	-	
Attivazione contabilità separata ex c. 1 art. 6 D. Lgs. 175/2016 (eventuale)	No	No	No	

Parametri di efficienza del servizio

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2022	Valori 2021	Valori 2020	Note
Percentuale di rete in AP e MP ispezionata negli ultimi 3 anni	>100%			Valore min ARERA >100%
Percentuale di rete in BP ispezionata negli ultimi 4 anni	>100%			Valore min ARERA >100%
Numero chiamate pronto intervento oltre tempo limite	0			Valore min ARERA = 0
Numero dispersioni localizzate eliminate oltre il tempo limite	0			Valore min ARERA = 0

Parametri di qualità del servizio

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2022	Valori 2021	Valori 2020	Valore max ARERA
Preventivazione per lavori semplici	8,20			15 gg lavorativi
Preventivazione per lavori complessi	12,70			30 gg lavorativi
Esecuzione lavori semplici	4,50			10 gg lavorativi
Attivazione della fornitura	4,40			10 gg lavorativi
Disattivazione della fornitura	3,30			5 gg lavorativi
Riattivazione in caso di distacco per morosità	1,50			2 gg feriali
Connessione alla rete di cui alla esecuzione di lavori semplici	4,7			10 gg lavorativi

Riflessi dell'affidamento sul bilancio del Comune

Parte	E/S	Fase	2022	2021	2020	Note
Gestione corrente	Entrate	Accertato	119.986,46	125.660,88	130.199,62	
		Riscosso in c/competenza	21.450,77	125.660,88	28.814,67	
		Riscosso in c/residui		100.707,87	107.531,04	
	Spese	Impegnato				
		Pagato c/ competenza				
		Pagato c/ residui				
Gestione capitale	Entrate	Accertato				
		Riscosso in c/competenza				
		Riscosso in c/residui				
	Spese	Impegnato				
		Pagato c/ competenza				
		Pagato c/ residui				

Considerazioni di sintesi sulla gestione del servizio

- ***Modalità di raccordo tra ente e gestore per il presidio del servizio***

L'erogazione del servizio viene monitorata attraverso la verifica di report periodici trasmessi dal gestore e il confronto all'occorrenza con il referente del gestore.

- ***Richiami e rilievi formulati al soggetto gestore***

Non si rilevano particolari richiami e rilievi nei confronti del gestore del servizio.

- ***Rispetto delle previsioni contrattuali***

Nel corso del periodo rendicontato, il servizio è stato regolarmente erogato nel rispetto delle previsioni contrattuali.

Ambito

Riscossione tributi

Denominazione servizio

Servizio di gestione, accertamento, riscossione ordinaria e coattiva, del canone unico patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria (solo componente pubblicità) e del servizio delle pubbliche affissioni

Riferimenti istitutivi
D. Lgs. 446/1997 Riordino della disciplina dei tributi locali

Modalità gestionale
Affidamento diretto a società controllata

Procedura di affidamento
Affidamento in house providing

Soggetto Gestore
AMGA Legnano Spa

Ufficio competente a presidiare il servizio ed i rapporti con il gestore
Settore Finanziario - Servizio Tributi

Regolazione del servizio

- ***Atti***

Deliberazione del Consiglio comunale n. 45/2022 "Affidamento alla società partecipata Amga legnano s.p.a. del servizio di gestione, accertamento, riscossione ordinaria e coattiva, del canone unico patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria (solo componente pubblicità) e del servizio delle pubbliche affissioni, per il periodo dal 01.01.2023 al 31.12.2027"
Contratto di servizio - Allegato C alla Deliberazione del Consiglio comunale n.45/2022

- ***Durata***

01/01/2023 - 31/12/2027

- ***Obblighi di servizio pubblico***

D. Lgs. 446/1997
Contratto di servizio - Allegato C alla Deliberazione del Consiglio comunale n.45/2022

- ***Condizioni economiche***

Contratto di servizio - Allegato C alla Deliberazione del Consiglio comunale n.45/2022

- ***Monitoraggio, controllo e obblighi di rendicontazione***

Contratto di servizio - Allegato C alla Deliberazione del Consiglio comunale n.45/2022

Note
I riferimenti richiamati riguardano la gestione del servizio a partire dal 2023 - I dati di seguito rendicontati riguardano il periodo 2020 - 2022 condotto dal medesimo gestore.

Andamento economico del servizio

PARAMETRI	Valori 2022	Valori 2021	Valori 2020	Note
Conseguimento equilibrio economico del servizio	Sì	Sì	Sì	
Rispetto delle previsioni del PEF di affidamento (eventuale)	Non ricorre la fattispecie	Non ricorre la fattispecie	Non ricorre la fattispecie	
Attivazione contabilità separata ex c. 1 art. 6 D. Lgs. 175/2016 (eventuale)	Non ricorre la fattispecie	Non ricorre la fattispecie	Non ricorre la fattispecie	
Ricavi complessivi del servizio affidato dall'ente	9.175,11	9.649,06	9.175,11	
Costi complessivi del servizio affidato dall'ente	8.400,42	8.718,66	7.920,47	
N. addetti al servizio (unità di lavoro su base annua)	0,10	0,10	0,10	
Risultato economico del servizio affidato dall'ente (eventuale)	774,69	930,40	1.254,64	
Spesa per investimenti riferiti al servizio reso per l'ente	0,00	0,00		

Parametri di efficienza del servizio

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2022	Valori 2021	Valori 2020	Note
N. liste di carico gestite	1			
N. avvisi/ comunicazioni emessi	195	198	203	
N. di avvisi di accertamento esecutivo	36	9	37	*vedi nota sopra*
N. ingiunzioni fiscali	0	0	0	*vedi nota sopra*
N. fermi amministrativi	ruolo ADER	ruolo ADER	ruolo ADER	*vedi nota sopra*
N. intimazioni di pagamento	ruolo ADER	ruolo ADER	ruolo ADER	*vedi nota sopra*
N. procedure immobiliari	ruolo ADER	ruolo ADER	ruolo ADER	*vedi nota sopra*
N. pignoramenti presso terzi	ruolo ADER	ruolo ADER	ruolo ADER	*vedi nota sopra*
N. ricerche anagrafiche	15	6	21	*vedi nota sopra*
N. contenziosi gestiti	0	0	0	*vedi nota sopra*

Parametri di qualità del servizio

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2022	Valori 2021	Valori 2020	Note
Tempo di risposta motivata a reclami	10 giorni	15 giorni	15 giorni	
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	10 giorni	15 giorni	15 giorni	
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	10 giorni	10 giorni	15 giorni	
Carta dei servizi	No	No	No	
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	Sì	Sì	Sì	
Mappatura delle attività relative al servizio	Sì	Sì	Sì	
Accessibilità utenti disabili	Sì	Sì	Sì	
Accessi riservati	-	-	-	
N. disservizi segnalati da utenza	0,00	0,00	0,00	
N. disservizi segnalati da ente committente	0,00	0,00	0,00	
N. disservizi segnalati da utenza RISOLTI	0,00	0,00	0,00	
N. disservizi segnalati da ente committente RISOLTI	0,00	0,00	0,00	

Riflessi dell'affidamento sul bilancio del Comune

Parte	E/S	Fase	2022	2021	2020	Note
Gestione corrente	Entrate	Accertato	30.886,77	36.784,00	34.526,00	
		Riscosso in c/competenza	29.946,00	34.880,00	33.359,00	
		Riscosso in c/residui	1.904,00	1.167,00	4.090,00	
	Spese	Impegnato	11.193,65	11.193,65	11.618,21	
		Pagato c/ competenza	11.193,65	11.193,65	11.618,21	
		Pagato c/ residui				
Gestione capitale	Entrate	Accertato				
		Riscosso in c/competenza				
		Riscosso in c/residui				
	Spese	Impegnato				
		Pagato c/ competenza				
		Pagato c/ residui				

Considerazioni di sintesi sulla gestione del servizio

- ***Modalità di raccordo tra ente e gestore per il presidio del servizio***

L'erogazione del servizio viene monitorata attraverso il confronto all'occorrenza con il referente del gestore e il costante raccordo via mail, telefono e confronto in presenza con il referente del gestore per la verifica delle segnalazioni formulate dagli utenti.

- ***Richiami e rilievi formulati al soggetto gestore***

Non si rilevano particolari richiami e rilievi nei confronti del gestore del servizio.

- ***Rispetto delle previsioni contrattuali***

Nel corso del periodo rendicontato, il servizio è stato regolarmente erogato nel rispetto delle previsioni contrattuali.