

**Appendice alla Relazione tecnica alla razionalizzazione periodica
delle partecipazioni societarie al 31/12/2022.**

**RICOGNIZIONE PERIODICA DELLA SITUAZIONE GESTIONALE DEI
SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA EX ART.30 del D.**

LGS. N. 201/2022.

ANNO 2022

Con il D.Lgs n. 201/2022, entrato in vigore il 31 dicembre 2022, successivamente modificato dal DL n. 13/2023 convertito con modifiche dalla Legge n. 41/2023, è stato introdotto nel nostro ordinamento la previsione dell'art. 30 *"Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali"*, secondo cui:

"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.

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."

Alla luce di tale previsione si riporta di seguito il prospetto riepilogativo dei servizi pubblici locali a rilevanza economica affidati a società *in house* da parte del Comune di Venezia:

SERVIZI PUBBLICI LOCALI A RILEVANZA ECONOMICA AFFIDATI A SOCIETÀ IN HOUSE DEL COMUNE DI VENEZIA

Gestore	Servizio	Principali caratteristiche del servizio	Affidamento atti	Scadenza affidamento
AMES S.p.A.	SERVIZIO FARMACIE COMUNALI	Gestione delle 14 farmacie comunali sul territorio comunale (servizi di base, integrativi e sul territorio). Il servizio consiste nelle normali attività di farmacia: distribuzione dei farmaci per conto del S.S.N. e vendita dei farmaci da banco; inoltre sono previste ulteriori attività quali, a titolo non esaustivo: vendita al minuto di prodotti omeopatici, affini ai farmaceutici, prevenzione ed educazione sanitaria, prestazione servizi socio-assistenziali.	DCC N. 122 DEL 28-29/07/1999 PROROGATO PER ULTERIORI 15 ANNI, CON SCADENZA AL 30/11/2029 (DCC N. 190 DEL 18/11/2002).	30/11/2029

Gestore	Servizio	Principali caratteristiche del servizio	Affidamento atti	Scadenza affidamento
	SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA	Scuole dell'infanzia, scuole primarie, scuole secondarie di primo grado e centri estivi: produzione e veicolazione dei pasti; scodellamento dei pasti (escluse le scuole dell'infanzia comunali); pulizia e sanificazione dei tavoli e locali porzionatura dei refettori (escluse le scuole dell'infanzia comunali); gestione delle entrate da ticket mensa pagati dagli utenti del servizio, comprensiva del recupero delle somme non riscosse. Asili Nido: fornitura di pasti a crudo.	DCC N. 92 DEL 28/06/2006 CON DECORRENZA DAL 01/09/2006	31/12/2029
AVM S.p.A.	TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	Esercizio integrato dei servizi di trasporto pubblico locale di navigazione, automobilistici e tranviari dell'ambito di unità di rete dell'area urbana di Venezia.	DELIBERA N. 7 DEL 15/12/2014. PROROGA CON DELIBERA N. 5 DEL 27/11/2019. IL SERVIZIO E' STATO POI PROROGATO DALL' ASSEMBLEA DELL'ENTE DI GOVERNO CON DELIBERAZIONE N.4 DEL 21/06/2022. AFFIDAMENTO IN HOUSE AD AVM S.P.A. DEI SERVIZI DI TPL PER GLI ANNI 2015-2019 DA PARTE DELL'ENTE DI GOVERNO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DEL BACINO TERRITORIALE OTTIMALE E OMOGENEO DI VENEZIA	31/3/2023

Gestore	Servizio	Principali caratteristiche del servizio	Affidamento atti	Scadenza affidamento
AVM S.p.A.	GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITÀ	Servizio unitario articolato in: - Gestione dei parcheggi in struttura; - Gestione delle darsene e rimozione natanti; - Gestione bicipark e servizio punzonatura biciclette; - Gestione della sosta su strada e parcheggi scambiatori; - Gestione dei sistemi di controllo delle limitazioni e dei divieti di accesso e circolazione dei veicoli nell'ambito del territorio comunale (ZTL); - Gestione degli approdi operativi e a servizio del trasporto pubblico non di linea e assimilato.	DCC N. 77 DEL 18/12/2019. AFFIDAMENTO IN HOUSE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE DI GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITÀ AD AVM S.p.A.	31/12/2024
VERITAS S.p.A.	GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI	Servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati agli urbani e pulizia della Città di Venezia: attività di spazzamento e pulizia del territorio, raccolta differenziata ed indifferenziata, trasporto, stoccaggio, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilati agli urbani e altri servizi di igiene urbana articolato per Centro Storico, Estuario e Terraferma.	DELIBERA ASSEMBLEA CONSIGLIO DI BACINO VENEZIA AMBIENTE N. 12 DEL 15/11/2019 E DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 79 DEL 18/12/2019.	26/06/2038

Gestore	Servizio	Principali caratteristiche del servizio	Affidamento atti	Scadenza affidamento
	SERVIZI IGIENICI PUBBLICI	Attività di gestione e manutenzione di 17 impianti di servizi igienici sul territorio comunale.	DCC N. 121 DEL 28-29/07/1999 E CON DCC N. 135 DEL 24/11/2008 APPROVATA LA PROSECUZIONE DELLA GESTIONE AI SENSI DELL'ART. 4, COMMA 4, DEL CONTRATTO DI SERVIZIO TRA COMUNE DI VENEZIA E VERITAS S.P.A.	PROROGA TECNICA
	GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI CIMITERIALI	Intero ciclo di gestione dei servizi cimiteriali su tutto il territorio comunale articolato in: 1. gestione integrata dei plessi cimiteriali (apertura/chiusura, custodia, pulizia, manutenzione ordinaria); 2. prestazione delle operazioni cimiteriali a domanda individuale (Inumazione, Reinumazione, Esumazione, Tumulazione, Estumulazione, Cremazione e gestione relativi impianti, Raccolta resti mortali, ossa, recupero oggetti, disponibilità materiali, Traslazione, Tenuta dei registri delle operazioni cimiteriali); 3. gestione del servizio illuminazione votiva; 4. prestazioni di alcune attività amministrative e accessorie per conto del Comune di Venezia.	DCC N. 43 DEL 02/04/2015 DAL 01/01/2015 FINO AL 30/09/2035.	30/09/2035

Gestore	Servizio	Principali caratteristiche del servizio	Affidamento atti	Scadenza affidamento
	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	Il servizio idrico integrato è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili di fognatura e di depurazione delle acque reflue, e deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie ai sensi dell'art. 141, comma 2, del D. Lgs. 152/2006.	CON DELIBERA DELL'ASSEMBLEA DEL CONSIGLIO DI BACINO LAGUNA DI VENEZIA N. 20 DEL 13/12/2018 È STATO APPROVATO L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO A VERITAS S.P.A. FINO AL 31/12/2038.	31/12/2038

Tra i servizi sopra elencati, affidati dal Comune di Venezia a società *in house*, non vengono presi in considerazione ai fini della presente relazione il servizio di Ristorazione Scolastica, per il quale Ames S.p.A. ha espletato funzioni di stazione appaltante per conto del Comune di Venezia con riguardo alla gestione del servizio, assumendo pertanto meri compiti di monitoraggio e supervisione diversi dalla vera e propria gestione dello stesso.

Per quanto riguarda il Servizio di gestione dei servizi Igienici Pubblici per il quale sono in corso le valutazioni per il rinnovo dell'affidamento si è proceduto ad inserire alcuni dati relativi agli ingressi in quanto il contratto di servizio non prevede degli standard di rendicontazione specifici. Si provvederà con la relazione dell'anno 2023 ad implementare la relazione anche per questo servizio.

Per i servizi di Gestione Integrata dei Rifiuti e Servizio Idrico Integrato, muovendo essenzialmente dalla considerazione che in ordine agli affidamenti di "ambito", ovvero la cui procedura sia stata gestita e perfezionata da Organismi sovracomunali istituiti per legge² e dotate di autonomia amministrativa, economica e gestionale, si debbano esprimere gli Enti d'Ambito, i soli che abbiano competenza per l'affidamento del servizio. A tal fine l'assemblea del Consiglio di Bacino Venezia Ambiente e il Comitato Istituzionale del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia hanno provveduto ad approvare le rispettive relazioni in riferimento ai servizi affidati.

In coerenza con il principio di economicità e di trasparenza e alla luce del fatto che l'Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale del Bacino territoriale ottimale e omogeneo di Venezia consiste nella gestione associata, tramite convenzione, tra la Città metropolitana di Venezia e i Comuni di Venezia e Chioggia, delle funzioni amministrative in materia di trasporto pubblico locale si ritiene opportuno riportare nella presente relazione una sintesi significativa dei dati relativi al servizio di Trasporto Pubblico Locale in svolto in area urbana del Comune di Venezia.

L'illustrazione dei dati presentati nella relazione sarà oggetto di necessarie revisioni nei prossimi anni alla luce del Decreto della Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica n. 639 del 31 agosto 2023, recante *"Regolazione del settore dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica: adozione di atti di competenza in attuazione dell'art. 8 del D. lgs. n. 201 del 2022"*.

Il provvedimento attua le disposizioni di cui all'articolo 8 del decreto legislativo n. 201/2022 che ha previsto l'emanazione di atti per la regolazione del settore dei servizi pubblici locali, non a rete, di rilevanza economica. A differenza dei servizi a rete, in cui il decreto legislativo n. 201/2022, assegna alle competenti autorità di settore, laddove previste, il compito di individuare i costi di riferimento dei servizi, lo schema tipo di piano economico-finanziario, gli indicatori ed i livelli minimi di qualità dei servizi e gli schemi di bandi di gara e schemi di contratti-tipo, per i servizi pubblici locali non a rete l'articolo 8 del d.lgs. 201/2022 assegna funzioni analoghe al Ministero delle Imprese e del Made in Italy. In merito a ciò, il Ministero ha quindi emanato il succitato Decreto Direttoriale corredato di 2 allegati contenenti i documenti attuativi delle disposizioni di legge.

Nello specifico:

- Allegato 1: linee guida necessarie alla redazione del Piano Economico Finanziario;
- Allegato 2: schema contenente l'individuazione degli indicatori di qualità.

Con riguardo all'allegato 2 il Decreto – in fase di prima applicazione – ha circoscritto i servizi pubblici locali non a rete, di rilevanza economica, ai quali si applicano le richiamate disposizioni, ovvero:

- impianti sportivi (fatta eccezione per gli impianti a fune espressamente esclusi

² Per il Servizio di Gestione Integrata dei Rifiuti il richiamo va all'art.3-bis del D.L. n.138/2011, convertito con modifiche dalla Legge n.148/2011, il quale prevede la definizione da parte delle Regioni dei bacini territoriali ottimali per lo svolgimento dei servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica; con la L.R. 31 dicembre 2012, n. 52, recante *"Nuove disposizioni per l'organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani ed attuative dell'art. 2, comma 186 bis della Legge 23 dicembre 2009, n. 191"* (legge finanziaria 2010), è stata disciplinata la nuova organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani del territorio regionale.

Il Servizio Idrico Integrato è stato organizzato in virtù del D.Lgs.152/2006, Parte III in materia di organizzazione e gestione del Servizio Idrico Integrato comprendente la captazione, adduzione, distribuzione ed erogazione di acque potabili, di fognatura e di depurazione; il medesimo Decreto Legislativo, all'art.147, prevede che i Servizi Idrici Integrati siano riorganizzati sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali definiti dalle Regioni in attuazione della legge 5 gennaio 1994 n.36; successivamente sono state approvate la Legge regionale n.17 del 27.04.2012 e la DGR. n.1006 del 05.06.2012.

dall'art. 36 del D.lgs. n. 201/2022);

- **parcheggi;**
- **servizi cimiteriali;**
- **luci votive;**
- trasporto scolastico.

Tralasciando i servizi attualmente gestiti in economia dal Comune di Venezia, quelli evidenziati costituiscono servizi gestiti tramite affidamento *in house* a società controllate; pertanto la rendicontazione ex art.30 che sarà approvata nel 2024 (a valere sui servizi erogati nel 2023) non potrà non tener conto degli **indicatori di qualità** approvati dal citato Decreto governativo, ripartiti in:

- indicatori di qualità contrattuale;
- indicatori di qualità tecnica;
- indicatori di qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico.

L'art.30, comma 1, del D Lgs n. 201/2022 richiede una ricognizione per singolo servizio pubblico locale a rilevanza economica che dia atto del concreto andamento sotto i seguenti profili:

- andamento economico,
- efficienza e qualità del servizio,
- rispetto degli obblighi indicati nel Contratto di Servizio.

Nel presente documento vengono pertanto presentati i dati, articolati nelle tre tipologie evidenziate, attestanti i risultati dell'andamento dei citati Servizi Pubblici con riferimento alla gestione avvenuta nel corso del 2022, tenuto conto che la norma ha stabilito la scadenza prevista per l'approvazione del presente documento al 31 dicembre 2023, come precisato al comma 3.

Per il primo aspetto viene presentato prevalentemente il prospetto consuntivo del conto economico

Il secondo profilo illustra nel dettaglio le rendicontazioni annuali e puntuali delle verifiche sugli standard quali-quantitativi dei servizi affidati, ivi compresi i reclami e le indagini di *customer satisfaction*, con alcuni approfondimenti ulteriori circa l'efficacia della gestione valutata grazie ad indicatori puntuali quali, ad esempio, quelli utilizzati per la certificazione di Qualità.

L'ultimo aspetto relaziona in prevalenza sul rispetto dei gestori circa gli obblighi di rendicontazione previsti nei singoli Contratti di Servizio, suddivisi per le diverse tipologie di volta in volta prese in esame.

Gestore		Servizio	Principali caratteristiche del servizio	Affidamento atti	Scadenza affidamento
1	AVM S.p.A. – Capogruppo delle società della mobilità (Actv S.p.A., Vela S.p.A.)	TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	ESERCIZIO INTEGRATO DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI NAVIGAZIONE, AUTOMOBILISTICI E TRANVIARI DELL'AMBITO DI UNITÀ DI RETE DELL'AREA URBANA DI VENEZIA. PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO L'AFFIDATARIO AVM S.P.A DEVE (ART. 5 - CONTRATTO DI SERVIZIO TPL): - ESEGUIRE I SERVIZI DI TRASPORTO, TRAMITE ACTV S.P.A., SECONDO UN APPALTO DI SERVIZI DEL TIPO GROSS COST (AI SENSI DELL'ART. 218 DEL D.LGS. N. 163/2006); - UTILIZZARE LE INFRASTRUTTURE (SEDI, DEPOSITI, OFFICINE, CANTIERI, IMPIANTI DI FERMATA - APPRODI) E LE RETI DI TRASPORTO PUBBLICO (SISTEMA TRANVIARIO) - UTILIZZARE LA RETE DI VENDITA ED I SERVIZI COMMERCIALI RELATIVI AL TPL GESTITI DA VE.LA. S.P.A.	AFFIDAMENTO <i>IN HOUSE</i> AD AVM S.P.A. DEI SERVIZI DI TPL PER GLI ANNI 2015-2019 DA PARTE DELL'ENTE DI GOVERNO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DEL BACINO TERRITORIALE OTTIMALE E OMOGENEO DI VENEZIA - DELIBERA N. 7 DEL 15/12/2014. PROROGA CON DELIBERA N. 5 DEL 27/11/2019. ULTERIORE PROROGA DISPOSTA DALL'ENTE DI GOVERNO CON DELIBERAZIONE N.4 DEL 21/06/2022	PROROGA AL 31/3/2023

Fonte:

Delibera Ente di Governo n.4 del 16 giugno 2014 Approvazione della relazione di cui

all'art. 34, comma 20, del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito con modifiche nella legge 17 dicembre 2012, n. 221 sull'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale della rete urbana di Venezia per il periodo 2014-2019 poi prorogato ai sensi di legge fino al 31-3-2023.

Motivazioni della scelta:

In detta deliberazione si era rappresentato come le esigenze di natura sia economica sia sociale relative al Trasporto Pubblico Locale non possano essere salvaguardate attraverso il ricorso al mercato, poiché il capitale privato richiede tempi di ritorno degli investimenti non compatibili con quelli necessari con l'attuazione del processo nei termini sopra definiti: esse possono invece essere salvaguardate attraverso l'affidamento diretto ad un operatore interno (c.d. in house providing), purché in presenza di un piano di efficientamento che garantisca il conseguimento dell'equilibrio della gestione su un arco temporale di idonea durata. parimenti, si ritiene difficilmente gestibile attraverso un soggetto terzo, individuato a mezzo di procedure ad evidenza pubblica, la complessa organizzazione economica e finanziaria costituita per la realizzazione degli importanti investimenti infrastrutturali in corso, se non alla sua conclusione, in modo tale da poter definitivamente identificare, quantificare e inserire nei documenti di gara gli obblighi a carico dell'affidatario.

Gestore		Servizio	Principali caratteristiche del servizio	Affidamento atti	Scadenza affidamento
2	AVM S.p.A. – Capogruppo delle società della mobilità (Actv S.p.A., Vela S.p.A.)	GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITÀ	SERVIZIO UNITARIO ARTICOLATO IN: GESTIONE DEI PARCHEGGI IN STRUTTURA; GESTIONE DELLE DARSENE E RIMOZIONE NATANTI; GESTIONE BICIPARK E SERVIZIO PUNZONATURA BICICLETTE; GESTIONE DELLA SOSTA SU STRADA E PARCHEGGI SCAMBIATORI; GESTIONE DEI SISTEMI DI CONTROLLO DELLE LIMITAZIONI E DEI DIVIETI DI ACCESSO E CIRCOLAZIONE DEI VEICOLI NELL'AMBITO DEL TERRITORIO COMUNALE (ZTL); GESTIONE DEGLI APPRODI OPERATIVI E A SERVIZIO DEL TRASPORTO PUBBLICO NON DI LINEA E ASSIMILATO	AVM S.P.A. - AFFIDAMENTO IN HOUSE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE DI GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITÀ, DCC N. 77 DEL 18/12/2019.	31/12/2024

Fonte:

d.g.c. n. 380 del 19/11/2019 di approvazione della relazione redatta sensi dell'art. 34, comma 20 e 21 del decreto legge 18 ottobre 2012 n. 179, convertito con modifiche in legge il 17 dicembre 2012 n. 221, per l'affidamento del servizio pubblico locale di gestione integrata dei servizi ausiliari al traffico e alla mobilità, a decorrere dal giorno 01/01/2020 e fino al 31/12/2024.

Motivazioni della scelta:

Alla luce del modello organizzativo di gestione dei servizi della mobilità adottato dal comune di venezia si ritiene che una gestione unitaria del sistema della mobilità urbana, mediante l'affidamento ad un unico gestore (AVM S.p.A.), possa meglio perseguire i seguenti obiettivi gestionali, a salvaguardia degli obiettivi di economicità e di qualità del servizio agli utenti:

- dialogo tecnico tra i diversi servizi al fine di conseguire maggiori efficienze operative;
- eliminazione delle sovrapposizioni tra i soggetti in alcuni ambiti di attività;

- razionalizzazione dei costi;
- visione complessiva del settore rispetto ai singoli risultati di gestione;
- creazione di benefici per l'utenza attraverso servizi integrati;
- sviluppo omogeneo dei processi operativi volti alla mobilità sostenibile.

Il complesso dei servizi ausiliari al traffico e alla mobilità dimostra la sua sostenibilità economica grazie soprattutto ai proventi derivanti dal sistema dei parcheggi e delle aree di sosta a pagamento, che contribuiscono alla copertura dei costi di esercizio di altri servizi essenziali alla mobilità urbana, e, per una quota molto inferiore, dai corrispettivi dell'ente affidante.

Si evidenzia come le previsioni comunitarie di riferimento prevedano che a compensazione degli obblighi di servizio pubblico definiti nell'affidamento sia riconosciuto dall'ente affidante al gestore un importo necessario per coprire i costi sostenuti, al netto dei proventi percepiti, tenuto conto di un margine ragionevole di utile.

Alla luce del predetto quadro normativo si è affidato alla società paragon business advisor s.r.l. il compito di effettuare, ai sensi dell'art. 192 del codice dei contratti, l'analisi di congruità economica sull'offerta per il nuovo affidamento formalizzata da avm per il periodo 2020/2024 dei soggetti in house dall'analisi effettuata è emerso che la proposta economica risulta pienamente congrua rispetto ai seguenti conti economici previsionali.

Gestore		Servizio	Principali caratteristiche del servizio	Affidamento atti	Scadenza affidamento
3	VERITAS S.p.A.	GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI CIMITERIALI	INTERO CICLO DI GESTIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI SU TUTTO IL TERRITORIO COMUNALE ARTICOLATO IN: 1. GESTIONE INTEGRATA DEI PLESSI CIMITERIALI (APERTURA/CHIUSURA, CUSTODIA, PULIZIA, MANUTENZIONE ORDINARIA); 2. PRESTAZIONE DELLE OPERAZIONI CIMITERIALI A DOMANDA INDIVIDUALE (INUMAZIONE, REINUMAZIONE, ESUMAZIONE, TUMULAZIONE, ESTUMULAZIONE, CREMAZIONE E GESTIONE RELATIVI IMPIANTI, RACCOLTA RESTI MORTALI, OSSA, RECUPERO OGGETTI, DISPONIBILITÀ MATERIALI, TRASLAZIONE, TENUTA DEI REGISTRI DELLE OPERAZIONI CIMITERIALI); 3. GESTIONE DEL SERVIZIO ILLUMINAZIONE VOTIVA; 4. PRESTAZIONI DI ALCUNE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E ACCESSORIE PER CONTO DEL COMUNE DI VENEZIA.	AFFIDAMENTO CON DCC N. 43 DEL 02/04/2015 DAL 01/01/2015 FINO AL 30/09/2035.	30/09/2035

Fonte:

Delibera di Giunta Comunale n. 38 del 12/02/2015 di approvazione della relazione ex art. 34, comma 20, del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito con modifiche in legge 17 dicembre 2012, n. 221, Delibera di Consiglio n. 43/20215 per l'affidamento del servizio pubblico locale di gestione integrata dei servizi cimiteriali a Vertitas S.p.A.

Motivazioni della scelta:

I servizi relativi alle operazioni cimiteriali previste per legge (ci si riferisce alle operazioni di inumazione, esumazione, tumulazione, estumulazione, traslazione, cremazione) hanno carattere di "servizio pubblico necessario", derivante dalla necessità di doverne garantire la fornitura per motivi sanitari ed ambientali - garanzia di sepoltura in tempi certi e con metodi e modi rigorosamente stabiliti dalle norme igienicosanitarie (testo unico leggi sanitarie n. 1265 del 27/07/1934). Si sottolinea, inoltre, come l'autorità garante per la concorrenza ed il mercato (a.g.c.m), con segnalazione as392 del 17 maggio 2007, ha osservato che i servizi di gestione delle aree cimiteriali concernono interessi pubblici di carattere prevalente, trattandosi di attività che hanno connotati tipicamente igienico-sanitari e di mantenimento della sacralità dei luoghi dedicati alla memoria della collettività locale, e comunque riferite all'esercizio di "servizi pubblici sociali".

Vista pertanto la natura delle prestazioni e dei luoghi di esercizio delle stesse, è necessario che il servizio sia affidato ad un soggetto in grado di fornire prestazioni con elevato livello qualitativo e di assoluta affidabilità, anche con riguardo alla salute pubblica.

Considerata inoltre la scelta di affidare in esclusiva ad unico operatore la gestione del ciclo integrato di tutti i servizi cimiteriali del comune di venezia, per le motivazioni addotte al precedente paragrafo 5.1, è altresì necessario che l'affidatario sia in possesso di adeguata esperienza specifica anche nella gestione dei plessi cimiteriali lagunari, che presentano peculiari caratteristiche geo-morfologiche che condizionano fortemente le modalità di prestazione del servizio.

La gestione dei servizi cimiteriali presenta inoltre alcune interconnessioni con la gestione dei servizio "verde urbano" e con quella del servizio "rifiuti", con la possibilità di cogliere sinergie di costo e di efficienza ove affidata allo stesso gestore affidatario degli altri due predetti servizi.

Per questi motivi, si ritiene che il rinnovo dell'affidamento in capo all'attuale gestore Veritas S.p.A., secondo il modello dell'*in-house providing*, soddisfi le menzionate esigenze di garanzia di affidabilità e qualità, di esperienza specifica e di sinergia con altri servizi.

Va infine considerato che l'affidamento *in-house* garantisce meglio la facoltà in capo all'ente affidante di salvaguardare i diritti degli utenti e la tutela dell'ambiente.

Gestore		Servizio	Principali caratteristiche del servizio	Affidamento atti	Scadenza affidamento
4	AMES S.p.A.	SERVIZIO FARMACIE COMUNALI	GESTIONE DELLE 14 FARMACIE COMUNALI SUL TERRITORIO COMUNALE (SERVIZI DI BASE, INTEGRATIVI E SUL TERRITORIO). IL SERVIZIO CONSISTE NELLE NORMALI ATTIVITÀ DI FARMACIA: DISTRIBUZIONE DEI FARMACI PER CONTO DEL S.S.N. E VENDITA DEI FARMACI DA BANCO; INOLTRE SONO PREVISTE ULTERIORI ATTIVITÀ QUALI, A TITOLO NON ESAUSTIVO: VENDITA AL MINUTO DI PRODOTTI OMEOPATICI, AFFINI AI FARMACEUTICI, PREVENZIONE ED EDUCAZIONE SANITARIA, PRESTAZIONE SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI.	DCC N. 122 DEL 28-29/07/1999. PROROGA PER ULTERIORI 15 ANNI, CON SCADENZA AL 30/11/2029 (DCC N. 190 DEL 18/11/2002).	30/11/2029

Fonte:

Delibera di Consiglio Comunale n. 207/1996 avente ad oggetto la costituzione dell'azienda speciale multiservizi economici e sociali di venezia – affidamento della gestione del servizio farmaceutico e successiva deliberazione di Consiglio Comunale n. 122/1999.

I SERVIZI PUBBLICI LOCALI A RILEVANZA ECONOMICA AFFIDATI IN HOUSE A
AVM S.p.A.

GESTORE	SERVIZIO	AFFIDAMENTO ATTI	CONTRATTO DI SERVIZIO- DISCIPLINARI- CONVENZIONI
AVM S.P.A. – CAPOGRUPP O DELLE SOCIETÀ DELLA MOBILITÀ (ACTV S.P.A., VELA S.P.A.)	TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	AFFIDAMENTO <i>IN HOUSE</i> AD AVM S.P.A. DEI SERVIZI DI TPL PER GLI ANNI 2015-2019 DA PARTE DELL'ENTE DI GOVERNO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DEL BACINO TERRITORIALE OTTIMALE E OMOGENEO DI VENEZIA - DELIBERA N. 7 DEL 15/12/2014. PROROGA CON DELIBERA N. 5 DEL 27/11/2019. ULTERIORE PROROGA DISPOSTA DALL'ENTE DI GOVERNO CON DELIBERAZIONE N.4 DEL 21/06/2022	CONTRATTO DI SERVIZIO STIPULATO IN DATA 29/12/2014, REP. N. 18089 DEL 6/03/2015, VALIDO SINO AL 31.12.2019 (APPROVATO CON DELIBERA DELL'ASSEMBLEA DELL'ENTE DI GOVERNO DEL TPL DEL BACINO TERRITORIALE OTTIMALE E OMOGENEO DI VENEZIA, N. 7 DEL 15/12/2014. PROROGA CON DELIBERA N. 5 DEL 27/11/2019). ATTO AGGIUNTIVO AL CONTRATTO REP. N. 21007 DEL 10.02.2020. NUOVO ATTO AGGIUNTIVO SOTTOSCRITTO IN DATA 01.07.2022 – REP. SPECIALE N.23068

Andamento Economico

I dati 2022, di seguito riportati, sono posti a confronto sia con quelli del 2021 che con quelli del 2019, anno rappresentativo di un contesto di "normalità", rispetto alla situazione pandemica del 2020 e le ripercussioni sugli anni successivi.

Nel 2022 si è assistito a una ripresa dei servizi rispetto alle restrizioni imposte dalle norme emanate per contrastare la pandemia da COVID-19 protrattasi, quest'ultima da fine febbraio 2020 fino al primo trimestre 2022.

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE - NAVIGAZIONE LAGUNARE

Nel 2022 si registra un aumento del valore della produzione, rispetto al 2021, pari a +27,9% anche se non si sono raggiunti i valori del 2019 pre-pandemici. Tale aumento è giustificato in massima parte dalla ripresa dei ricavi da titoli di viaggio per pari a +51,1% (+33,2 mln/€) rispetto al 2021; i ricavi del 2022 non superano i risultati del 2019 (-18,8%).

Il totale costo della produzione vede il 2022 attestarsi a 149,6 mln/€ che rispetto al dato 2021, pari a 119,2 mln/€ mostra un aumento del +30,4 mln/€ (+25,5%). A influenzare l'aumento registrato rispetto al 2021 è sicuramente la ripresa dei servizi a cui si aggiunge il forte aumento dei prezzi di acquisto sia relativi ai carburanti che in generale di tutte le voci di costo a causa del significativo aumento dell'inflazione.

INVESTIMENTI

- Per quanto riguarda il settore navale, con riferimento alla Convenzione sottoscritta il 6 novembre 2020 tra Ministero e Regione del Veneto relativa ai finanziati ad essa destinati dai decreti del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 52/2018 e n. 397/2019, in seguito all'affidamento a fine 2021 dei lavori dell'intervento di costruzione di pontoni galleggianti a servizio degli approdi del TPL della Città storica di Venezia (Lotto 1 e Lotto2), nel corso del 2022 è stata consegnata parte del I° lotto di forniture. In particolare, sono stati consegnati: n. 4 pontoni scoperti e n. 20 passerelle; a ciò si aggiungono avanzamenti per 8,4 mln/€ per il rinnovo della flotta aziendale, in particolare:

3 mln/€ avanzamento costruzione di n. 5 motobattelli tradizionali serie 110;

4,1 mln/€ avanzamento costruzione di n. 7 motobattelli Foranei serie 400;

1,3 mln/€ avanzamento costruzione di n. 2 motobattelli Foranei ad alimentazione ibrida.

Infine, si segnala che sempre nel corso del 2022 sono stati avviati gli studi preliminari per la realizzazione di una Nave Traghetto bidirezionale e per n. 20 motobattelli ibridi serie 250; è stata inoltre assegnata la progettazione delle rimotorizzazioni ibride di n. 10 unità.

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE - SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

Nel 2022 si registra un aumento del valore della produzione, sia rispetto al 2021, pari a +39,9% (+15,3 mln/€) che rispetto ai valori del 2019 pre-pandemici (+9,1 mln/€; +20,4%).

Il totale costo della produzione vede il 2022 attestarsi a 62,2 mln/€ che rispetto al dato 2021 pari a 46,7 mln/€ mostra un aumento di +15,5 mln/€ (+33,2%) e a quello pre-pandemico 2019 pari a 57 mln/€ di +5,2 mln/€ (+9,1%).

INVESTIMENTI

Per quanto riguarda la Mobilità di Terraferma, nel corso del 2022 è stata sottoscritta la convenzione con il Comune di Venezia per la regolamentazione dell'uso dei fondi di cui alla misura M2C2 - 4.4.1 "Rinnovo flotte bus e treni verdi - subinvestimento BUS" del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), assegnati al Comune di Venezia dai decreti del Ministro delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili 23 dicembre 2021, n. 530, e 10 maggio 2022, n. 134, per l'acquisto di n. 33 veicoli ad alimentazione elettrica adibiti al trasporto pubblico locale e delle relative infrastrutture di ricarica. Oltre a ciò, sono stati immatricolati n. 9 autobus classe I ad alimentazione a gas per il servizio urbano Mestre.

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE - SERVIZIO TRANVIARIO

Nel 2022 si registra un buon aumento del valore della produzione, rispetto al 2021, pari a +8,5% (+1,1 mln/€) e superiore anche a quanto registrato nel 2019 pre-pandemici (+0,2 mln/€; +1,4%).

Il totale costo della produzione nel 2022 è pari a 23,5 mln/€ che rispetto al dato 2021, pari a 15,1 mln/€ mostra un aumento di +8,4 mln/€ (+55,6%) e a quello pre-pandemico 2019 pari a 21,8 mln/€ di +1,7 mln/€ (7,8%).

PROSPETTO DI CONTO ECONOMICO 2022 DEL SERVIZIO URBANO VENEZIA

A. VALORE DELLA PRODUZIONE			
1. Proventi del traffico		SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (1)	
1.1 Vendita titoli di viaggio		Totale Servizi	
a) biglietti		107.004.968	
b) abbonamenti		21.364.885	
1.2 Rimborsi per		0	

agevolazioni tariffarie			
1.3 Altri		4.031.785	
4. Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni		3.854.981	
5. Altri ricavi e proventi		103.186.945	
	di cui: corrispettivi in conto esercizio:		
	a) da Regione Veneto	71.956.883	
	b) da altri Enti Locali	0	
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE		239.443.565	
B. COSTI DELLA PRODUZIONE			
6. TOTALE Acquisti materie prime, consumo, merci (carburanti - lubrificanti - energia elettrica per trazione - pneumatici - ricambi - materiali vari)		31.749.835	
	di cui per carburante	19.370.736	
7. TOTALE Acquisti di servizi		54.002.785	
8. TOTALE Per godimento di beni di terzi		1.965.787	
9. TOTALE Costi del personale		108.249.006	
di cui salari e stipendi		75.140.495	
di cui oneri sociali		22.827.500	
di cui altro (trattamento fine rapporto + trattamento quiescenza e simili + altri costi)		10.223.677	
10. TOTALE Ammortamenti e svalutazioni (immobiliz. immateriali e materiali - altre svalutazioni di immobilizzaz. - svalutazioni crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilità liquide)		25.986.264	
11. Variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie di consumo e merci		243.063	
12. Accantonamenti per rischi		5.109.323	
13. Altri accantonamenti		4.977.356	
14. TOTALE oneri diversi di gestione		2.998.959	
di cui IVA indetraibile		0	
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE		235.282.378	
DIFFERENZA tra VALORE e COSTI della PRODUZ.		4.161.187	
C. PROVENTI ED ONERI FINANZIARI			

15. Proventi da partecipazioni		0	
16. Altri proventi finanziari		106.021	
17. Interessi e altri oneri finanziari		-4.675.860	
TOTALE PROVENTI ED ONERI FINANZIARI		-4.569.839	
D. RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' FINANZIARIE			
TOTALE DELLE RETTIFICHE		0	
E. PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI			
20. TOTALE proventi straordinari (2)		7.824.853	
di cui 20.1	quota annua di contributo in conto capitale per investimenti	7.824.853	
21. TOTALE oneri straordinari			
TOTALE PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI		7.824.853	
F. RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE		7.416.201	
G. IMPOSTE SUL REDDITO DELL'ESERCIZIO		139.123	
H. UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO		7.555.323	

Il prospetto evidenzia (**punto 20.1**) come il servizio sia stato nel 2022 in mero equilibrio economico e che il risultato dell'utile di esercizio di circa 7,5 milioni di euro sia dovuto sostanzialmente alla contabilizzazione di circa 7,8 milioni di euro di contributo per gli investimenti.

EFFICIENZA E QUALITÀ

Con l'annualità 2022 si avviava alla conclusione il periodo di vigenza del Contratto di Servizio approvato dall'Ente di Governo con Delibera n.7/2014, in vigore fino al 31.3.2023. Il nuovo CDS, approvato a seguito del nuovo affidamento in house ad AVM S.p.A. disposto con Delibera 10/2022, ha recepito la radicale riforma degli standard di qualità e dei correlati modelli di rendicontazione voluti dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) di recente introduzione (Delibera n.154/2019). Si riportano di seguito i dati del contratto vigente nel 2022.

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE - NAVIGAZIONE LAGUNARE

LA PRODUZIONE:

Nel 2022 sono state effettuate 471.352 ore/moto a fronte di 360.691 ore/moto finanziate; la produzione del 2022 mostra +9,6% rispetto all'anno precedente.

In particolare, l'anno 2022 è stato caratterizzato dalla fine dell'emergenza della pandemia da COVID-19, che ha consentito il graduale ripristino di alcuni collegamenti con orari e frequenze in graduale aumento nel corso dell'anno.

I PASSEGGERI:

Nel 2022 si registrano 339,4 mln di viaggiatori-km suddivisi fra 210,7 mln abbonati e 128,7 mln ordinari in contrazione sia rispetto al 2021 (totale 375,8 mln di cui 284 mln abbonati e 91,8 ordinari) che rispetto al periodo pre-pandemico (2019 totale 571,3 mln di cui 398,6 abbonati e 172,7 ordinari).

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE - SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

LA PRODUZIONE:

Nel 2022 si registrano 11,1 mln/km eseguiti fra l'urbano di Mestre e Lido superiori all'eseguito 2021 (+3,7%).

I PASSEGGERI:

Nel 2022 si registrano 370,1 mln di viaggiatori-km di cui 311,6 mln abbonati e 58,5 mln ordinari superiori sia rispetto al 2021 (totale 201,6 mln di cui 177,8 mln abbonati e 23,8 ordinari) che rispetto al periodo pre-pandemico (2019 totale 263,3 mln di cui 227,4 abbonati e 35,9 ordinari).

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE - SERVIZIO TRANVIARIO

LA PRODUZIONE:

Nel 2022 si registrano 1 mln/km di servizi in aumento rispetto al 2021 (+11%).

I PASSEGGERI:

Nel 2022 si registrano 93 mln di passeggeri-km suddivisi in 76,2 mln di abbonati e 16,8 mln di ordinari superiori questi a quanto registrato nel 2021 (totale 72,1 mln di cui 64,4 mln abbonati e 7,7 mln ordinari), ma inferiori ai dati 2019 (totale 107,3 mln di cui 92,2 mln abbonati e 15,1 mln ordinari).

Servizi di competenza comunale - Anno 2022					
		SERVIZI MINIMI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE			
		NAVIGAZIONE	AUTOMOBILISTICO	TRAM	TOTALE
N° veicoli utilizzati in TOTALE		161	289	20	470
TOTALE n° posti relativi ai veicoli utilizzati		43.893	30.724	4.440	79.057
TOTALE lunghezza linee esercitate (km)		346	755	19	1.120
dal 01.01.2022 al 31.12.2022					
Percorrenze in ore moto/km effettuate	Percorsi di servizio (comprese corse bis o plurime autorizzate ed esclusi i trasferimenti)				
		471.352	11.101.127	1.030.535	
dal 01.01.2022 al 31.12.2022					
Posti-km offerti (senza trasferimenti)		1.156.546.036	1.255.023.697	228.778.743	2.640.348.476
dal 01.01.2022 al 31.12.2022					
Percorrenze in ore moto/km (come da programma di esercizio)	Percorsi di servizio (comprese corse bis o plurime autorizzate)	360.691	11.390.011	1.320.373	

allegato al contratto di servizio)	ed esclusi i trasferimenti)				
Quantificare l'eventuale trasferimento o di percorrenze da o per altro Ente Locale	Percorrenza in KM/Ente Locale				
Addetti (n°)	Totale addetti	1.449	570	122	2.142
Viaggiatori trasportati nell'anno (n°)	ordinari	33.004.628	10.453.490	3.007.541	46.465.659
	abbonati	54.027.588	55.642.687	13.607.793	123.278.068
	TOTALE	87.032.216	66.096.177	16.615.334	169.743.727
Viaggiatori-km trasportati nell'anno (n°)	ordinari	128.718.049	58.539.544	16.842.230	204.099.823
	abbonati	210.707.592	311.599.047	76.203.641	598.510.280
	TOTALE	339.425.641	370.138.591	93.045.870	802.610.102

RENDICONTAZIONE STANDARD QUALITÀ STANDARD INFORMATIVI NON SANZIONABILI
(AUTOMOBILISTICO)

1) Vetustà dei mezzi (automobilistico)

CODICE	FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	Note	Obiettivo 2022	I/S(*)	Peso Sanzioni
A.1	SICUREZZA DEL VIAGGIO					
A.1.3	Vetustà mezzi	A cura del gestore				
A.1.3.1	% mezzi con oltre 15 anni		Dato obiettivo regionale calcolato per UM e UL	25,00%	I	

Rispetto al 2021 si rileva positivamente il raggiungimento dell'obiettivo legato allo "svecchiamento" dell'età media del parco mezzi, con un risultato di 11,71 anni rispetto al target assegnato (12).

Da sottolineare inoltre il dato rilevato sulla percentuale di corse in ritardo di oltre 5 minuti, attestatasi al 20,33% rispetto al target previsto (32,00%).

STANDARD SANZIONABILI (AUTOMOBILISTICO)

Rispetto al 2021 si rileva positivamente il raggiungimento dell'obiettivo legato alla qualità del servizio di pulizia, valutato in percentuale tra esiti non conformi rilevati (78) e numero di controlli effettuati (875), con un risultato positivo di 91,09% rispetto al target assegnato (90).

La rendicontazione 2022 degli standard qualitativi del People mover, parte integrante del servizio automobilistico, non ha evidenziato criticità.

STANDARD INFORMATIVI NON SANZIONABILI

(NAVIGAZIONE)

Da sottolineare i risultati positivi raggiunti in ordine a tutti gli indicatori non sanzionabili previsti.

STANDARD SANZIONABILI (NAVIGAZIONE)

Rispetto al 2021 si rileva positivamente il miglioramento dell'obiettivo legato alla percentuale di corse in ritardo di oltre i 5 minuti, con un risultato conseguito di 1,70% rispetto al target assegnato (3%), ancor più apprezzabile se considerato rispetto al 4,70% del 2021.

L'unico obiettivo non raggiunto è correlato all'indicatore che prevede il rapporto percentuale tra corse effettuate e corse programmate, che non ha visto, seppur di poco, il raggiungimento del target previsto come indicato nella tabella seguente.

CODICE	FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione		Obiettivo 2022	I/S(*)	Peso Sanzioni
N.2	REGOLARITA' DEL SERVIZIO					
N.2.1	Regolarità complessiva del servizio	A cura del gestore				
N.2.1.3	(%) corse effettuate / corse programmate			100%	S	0,15%

Prospetto riepilogativo dei contatti/segnalazioni

CONTATTI /SEGNALAZIONI DELLA CLIENTELA2022

SERVIZI TPL	NAVIGAZIONE	1.304
	AUTOMOBILISTICO	
	URBANO VENEZIA	1.327
	URBANO LIDO	95
	PEOPLE MOVER	17

Principali categorie di contatti/segnalazioni:

CONTATTI 2022 - TIPOLOGIE	Numero	%
COSTO BIGLIETTO (bonus trasporti)	1.247	13%
TITOLI SCADUTI/NON UTILIZZATI	1.137	12%
SOFTWARE VENDITE	763	8%
ACQUISTO ERRATO	741	8%
INOSSERVANZA	594	6%
SALTO CORSA	577	6%
SALTO FERMATA	431	5%
CONTESTAZIONI	429	5%
TVM	404	4%
ANTICIPO	365	4%
POTENZIAMENTO CORSE	346	4%
RITARDO	320	3%
AFFOLLAMENTO MEZZI	221	2%
DIFFICOLTA' DI UTILIZZO	132	1%
ERRORE VENDITA	130	1%
MANUTENZIONE IMPIANTI	118	1%
DANNEGGIAMENTI ED INFORTUNI	109	1%

Customer Satisfaction (*sintesi*)

I soggetti sono stati contattati telefonicamente partendo da un apposito elenco di utenti abbonati fornito da AVM.

Il field telefonico è stato realizzato nel periodo compreso tra il 20 dicembre 2022 e 12 gennaio 2023.

Per l'attività sono stati impegnati 20 rilevatori, appositamente formati.

Tutte le informazioni previste dallo studio sono state registrate mediante un questionario semi-strutturato.

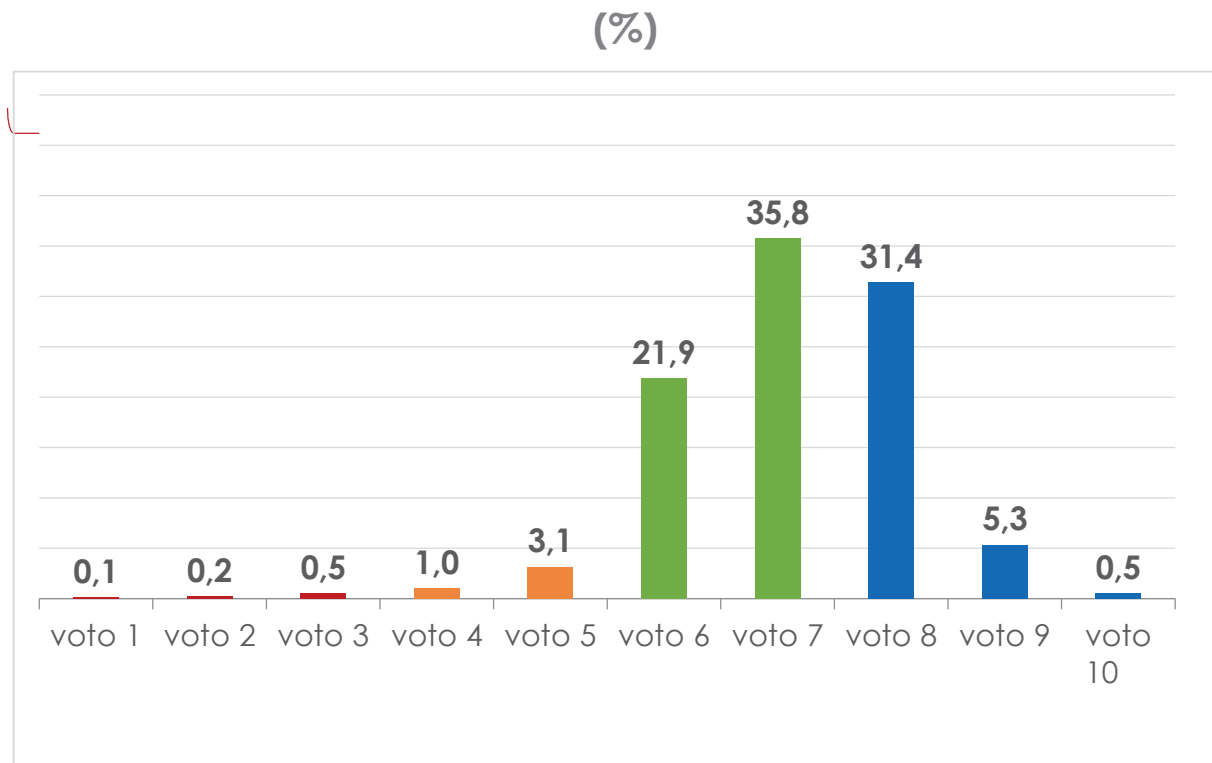
Nel complesso sono state realizzate 2002 interviste valide.

La valutazione complessiva del servizio nel 2022 evidenzia un dato in ulteriore crescita nella serie storica dei giudizi, con un voto medio pari a 7,1 rispetto all'ultimo dato del 2019, quando il voto medio era risultato pari a 7 ; anche la platea dei soddisfatti (soggetti che esprimono un voto compreso tra 6 e 10) risulta in aumento, raggiungendo una percentuale pari a 95%.

Le valutazioni sono positive anche per tutti i fattori del servizio con apprezzamento più alto per Regolarità/frequenza delle corse e Reperibilità dei biglietti.

L'apprezzamento più contenuto, comunque pienamente sufficiente, riguarda la climatizzazione e l'affollamento. Il 16,7% degli intervistati ritiene che il servizio sia migliorato nell'ultimo anno a fronte del 9,7 che rileva invece un peggioramento.

In generale che giudizio darebbe al servizio di trasporto che lei utilizza abitualmente nel suo complesso?

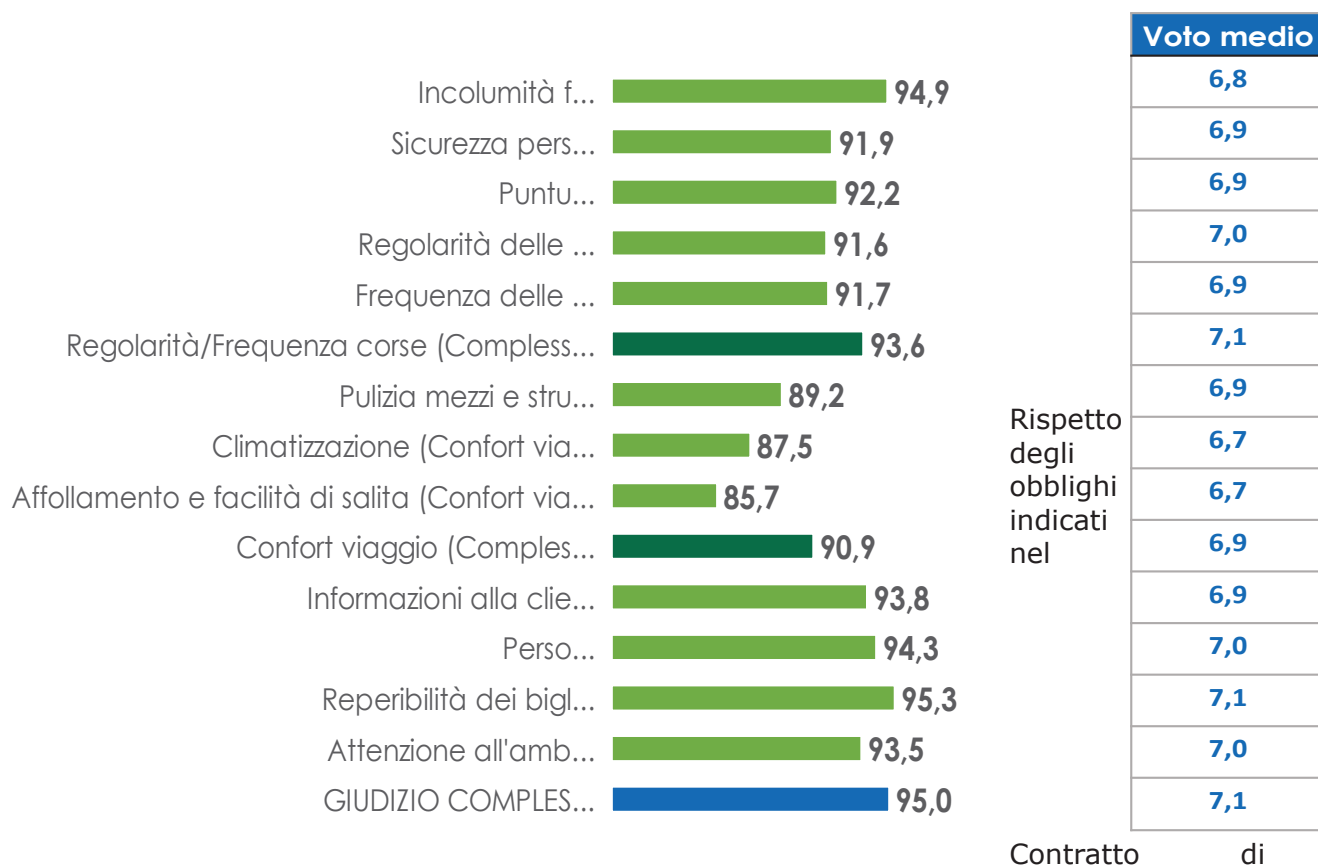


Voto medio = 7,1

In generale come valuta gli aspetti del servizio di trasporto che utilizza

% Soddisfazione (Voto 6-10)

abituamente?



Servizio

L'articolo 12 del Contratto di Servizio in vigore nel 2022 prevedeva una rendicontazione annuale comprensiva dei seguenti punti:

1. elenco a consuntivo dei km percorsi e delle ore di moto prodotte per ogni linea, con esclusione dei trasferimenti tecnici:

I dati sono indicati nel prospetto *Servizi di competenza comunale - Anno 2022*, illustrato in precedenza nella sezione "efficienza e qualità".

2. elenco degli automezzi, delle navi e dei galleggianti utilizzati:

I dati, rappresentati in due prospetti distinti, sono agli atti dei competenti uffici del Comune di Venezia.

3. elenco per qualifica del personale utilizzato per i servizi

I dati, rappresentati in un unico prospetto, sono agli atti dei competenti uffici del Comune di Venezia.

4. numero di passeggeri trasportati, determinato secondo le disposizioni impartite per la redazione del Conto Nazionale dei Trasporti: I dati sono indicati nel prospetto *Servizi di*

competenza comunale - Anno 2022, illustrato in precedenza nella sezione "efficienza e qualità".

5. rapporto proventi del traffico/costi operativi al netto dei costi di infrastruttura, nonché comprensivo di analisi degli elementi del rapporto stesso:

I dati, rappresentati in un unico prospetto (Modello G), sono agli atti dei competenti uffici del Comune di Venezia.

6. bilancio consuntivo e riclassificazione dello stesso secondo lo schema definito dalla Regione Veneto:

I dati sono indicati nel *Prospetto Di Conto Economico 2022*, illustrato in precedenza nella sezione "andamento economico".

GESTORE	SERVIZIO	AFFIDAMENTO ATTI	CONTRATTO DI SERVIZIO- DISCIPLINARI- CONVENZIONI
AVM S.P.A. – CAPOGRUPPO DELLE SOCIETÀ DELLA MOBILITÀ (ACTV S.P.A., VELA S.P.A.)	GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITÀ PRIVATA	AVM S.P.A. - AFFIDAMENTO IN HOUSE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE DI GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITÀ, DCC N. 77 DEL 18/12/2019.	CONTRATTO E DISCIPLINARI TECNICI (ZTL, SOSTA, APPRODI, PARK, DARSENE) APPROVATI CON DGC N. 19 DEL 29/01/2020. CONTRATTO REP. N.21059 DEL 5/3/2020

Andamento Economico

CONTO ECONOMICO - CONSUNTIVO 2022

		Totale Servizi rendicontati
		CNS 2022
A. VALORE DELLA PRODUZIONE		
1. Proventi del servizio		
Corrispettivo Comune		4.450.681
Ricavi da vendite		13.859.271
Altri		19.144
4. Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni		0
5. Altri ricavi e proventi		8.081.183
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE		26.410.279
B. COSTI DELLA PRODUZIONE		

6. Acquisti materie prime, consumo, merci	163.774
7. Acquisti di servizi	8.428.658
8. Per godimento di beni di terzi	595.740
9. Costi del personale	8.227.451
10. Ammortamenti e svalutazioni	3.904.709
11. Variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie di consumo e merci	-4.396
12. Accantonamenti per rischi	316.500
13. Altri accantonamenti	0
14. Oneri diversi di gestione (compresa I.C.I.)	894.019
di cui IVA indetraibile	
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	22.526.455
DIFFERENZA tra VALORE e COSTI della PRODUZIONE	3.883.824
C. PROVENTI ED ONERI FINANZIARI	
15. Proventi da partecipazioni	0
16. Altri proventi finanziari	4.963
17. Interessi e altri oneri finanziari	-720.187
TOTALE PROVENTI ED ONERI FINANZIARI	-715.224
E. PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI	
20. proventi straordinari	0
21. oneri straordinari	0
TOTALE PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI	0
F. RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	3.168.601
G. IMPOSTE SUL REDDITO DELL'ESERCIZIO(*)	1.235.174
H. UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	1.933.427

(*) Imposte stimate rispetto alla ricostruzione tecnica del conto economico sezionale.

Efficienza e Qualità

DISCIPLINARE TECNICO N. 1: GESTIONE DEI PARCHEGGI IN STRUTTURA

AUTORIMESSA COMUNALE

Nel 2022 si registra una ripresa dei ricavi complessivi pari a +22,43% (+€ 1,96mln/€) rispetto al 2021.

PARK SAN ANDREA

Incremento dei ricavi (+11,18%) rispetto al 2021.

PARK CANDIANI

Registra un aumento dei ricavi pari a +10,27% (+€ 37.338) rispetto al 2021, dovuto ad un incremento dei transiti occasionali (+25,42%).

PARK COSTA

Registra un aumento dei ricavi pari a +13,65% (+€ 48.676) rispetto al 2021, dovuto alla ripresa dei transiti occasionali e degli abbonamenti, superiore anche ai livelli del 2019 (+3,58%).

PARCHEGGIO CA' MARCELLO

Lieve incremento dei ricavi rispetto all'esercizio precedente pari a +4,85% (+ 1.313€), riconducibile a maggiori transiti occasionali a compensazione del decremento degli abbonamenti.

PARCHEGGIO PER CAMPER SAN GIULIANO PORTA GIALLA

Nell'esercizio 2022 sono state rilevate n. 18.396 presenze, in aumento rispetto all'esercizio precedente (+53,36%, pari a +6.401 presenze).

DISCIPLINARE TECNICO N.2: GESTIONE DELLE DARSENE E RIMOZIONE NATANTI

DARSENA DEL TRONCHETTO

La gestione della darsena si è svolta in modo regolare e ha fatto registrare un leggero incremento dei ricavi pari al + 6,36% (+ € 22.961).

DARSENA DELLA MISERICORDIA

La gestione della darsena si è svolta in modo regolare e ha fatto registrare rispetto all'anno precedente un leggero incremento dei ricavi pari a +8,52% (+€ 27.957).

DISCIPLINARE TECNICO N.3: GESTIONE DELLA SOSTA SU STRADA E PARCHEGGI

SCAMBIATORI

SOSTA SU STRADA

Nel corso dell'esercizio la società ha contabilizzato introiti per conto del Comune di Venezia tariffe per sosta a pagamento pari a € 3.15mln/€ con un incremento rispetto al 2021 di +45,65% (+0,99mln/€).

Tale recupero degli introiti è connesso in parte al graduale ritorno alle tariffe ordinarie, superando le agevolazioni introdotte dal Comune.

PARCHEGGI SCAMBIATORI

Con specifico riferimento ai parcheggi scambiatori S. Maria dei Battuti e Castellana, nel corso dell'esercizio 2022 tali strutture hanno registrato un incremento degli introiti pari a circa il 20% rispetto al 2021 (in valore assoluto +€9.548), superando altresì i dati 2019 (+15,90% pari a +7.656€).

DISCIPLINARE TECNICO N.4: GESTIONE DELLA CICLABILITÀ

BICIPARK DI MESTRE FS

Nel corso del 2022 si registra un aumento dei ricavi complessivi pari a +37,33% (+€ 5.424), dovuto sostanzialmente al maggior numero medio di abbonamenti mensili (+44), tuttavia senza raggiungere i livelli del 2019 (- €16.421).

BICIPARK IN AUTORIMESSA VENEZIA

Il risultato ha visto un incremento dei ricavi di €9.367 (+ 16,35%).

DISCIPLINARE TECNICO N.5: GESTIONE DEI SISTEMI DI CONTROLLO DELLE LIMITAZIONI E DEI DIVIETI DI ACCESSO E CIRCOLAZIONE DEI VEICOLI NELL'AMBITO DEL TERRITORIO COMUNALE.

GESTIONE ZTL BUS

A fronte di una marginale evoluzione dei flussi turistici il 2022 ha registrato un incremento della vendita dei pass pari al 340% rispetto al 2021 (+23.122) con un risultato economico che segna + 480,54% rispetto al 2021 (+€ 7,6mln/€), -57,49% rispetto al 2019 (-€ 12,5 mln/€).

Il monitoraggio sul rispetto degli standard e sintesi delle principali criticità
Data la considerevole mole di dati acquisiti e la conseguente difficoltà di rappresentazione grafica degli stessi in forma sintetica e agevolmente leggibile si riportano i soli fuori standard (3) rilevati sulla base della rendicontazione trasmessa da AVM, facendo rinvio per dettagli ulteriori ai prospetti agli atti del Settore per il raffronto su ciascun singolo standard.

PARCHEGGI IN STRUTTURA

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	RENDICONTAZIONE AVM 2022
			Autorimessa Comunale	Sant'Andrea
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Furti e atti vandalici	n. episodi / anno / tot posti auto	≤ 1%	≤ 6%
	Incidenti / danneggiamenti	n. incidenti / anno / tot posti auto	≤ 5%	≤ 10%

PARK SCAMBIATORI

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Manutenzione annuale posti auto	% posti mantenuti / totale posti auto	Annuale ≥ 10% O quinquennale annuale ≥ 50%

La manutenzione è prevista nei soli parcheggi scambiatori P2 - S. Maria dei Battuti, P5 - Castellana A e P7 - Miranese A per complessivi n. 709 stalli.

GESTIONE DELLA CICLABILITÀ (BICIPARK)

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE
			BICIPARK MESTRE
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Affollamento medio	Numero clienti medio giornaliero/posti offerti totali	≥ 60%

Di seguito il quadro sinottico dei sopralluoghi/verifiche effettuati nel corso del 2022 da parte del Comune di Venezia

SERVIZIO	UBICAZIONE	DATA VERIFICA O SOPRALLUOGO	CHECK LIST UTILIZZATA
Park struttura	- autorimessa	- 30/03/2022;	AUS_01

SERVIZIO	UBICAZIONE	DATA VERIFICA O SOPRALLUOGO	CHECK LIST UTILIZZATA
	comunale; - S. Andrea; - Ca' Marcello; - Costa; - Candiani; - S. Giuliano	- 30/03/2022; - 01/06/2022; - 01/06/2022; - 01/06/2022; - 01/06/2022	(aggiornamento 2022)
Darsene	- Tronchetto; - Misericordia	- 17/03/2022; - 2/05/2022	AUS_02 (aggiornamento 2022)
Park scambiatori	- P6 Terraglio; - P12 Favaro (c. tram); - P4 Favaro (v. Altinia); - P9 Favaro (via Buoizzi); - P8 Mestre (c.c. Conad); - Marghera; - P16 Trivignano A; - P3 Chirignago (Miranese B); - P7 Chirignago (Miranese A); - P5 Mestre (via Castellana); - P10 Gazzera (via della Montagnola); - P11 Trivignano D (via Ca' Lin); - P13 Trivignano (angolo via Lippi); - P14 Trivignano (angolo via Vassilachi); - P1 Marghera (v. Trieste) P2 Mestre (S.M. Battuti)	- 8/4/2022; - 22/4/2022; - 24/3/2022; - 22/4/2022; - 24/3/2022; - 24/3/2022; - 24/3/2022; - 8/4/2022; - 8/4/2022; - 29/4/2022; - 29/4/2022; - 29/4/2022; - 20/5/2022; - 20/5/2022; - 20/5/2022; - 26/05/2022; - 26/05/2022	AUS_03 (aggiornamento 2022)
Bicipark	- c/o autorimessa comunale Venezia; - stazione treni di Mestre	- 03/03/2022; - 26/05/2022	AUS_04 (aggiornamento 2022)
Check point ztl bus	- Dei Petroli, Marghera - Fusina	- 24/3/2022 - 24/3/2022	AUS_05 (aggiornamento 2022)

SERVIZIO	UBICAZIONE	DATA VERIFICA O SOPRALLUOGO	CHECK LIST UTILIZZATA
Approdi	- Cornoldi; - Zattere	- 28/02/2022; - 1/3/2022;	AUS_06 (aggiornamento 2022)

.

La gestione dei contatti/segnalazioni dell'utenza

MEZZO D'INOLTRO	CONTATTI	(+ SOLLECITI)	%
DIME	27	0	6%
EMAIL	27	7	6%
MODULO	3	0	1%
PEC	17	25	3%
WEB	412	58	85%
TOTALE	486	90	100%

SERVIZIO / RETE VENDITA	ELOGI	RECLAMI	SEGNALAZIONI	RIMBORSI - N.	RIMBORSI - €
MOBILITÀ-ZONE BLU (AREE SOSTA)	0	1	180	28	€ 1.259,00
MOBILITÀ- PARCHEGGI IN STRUTTURA	2	3	125	42	€ 2.095,00
MOBILITÀ-BICI PARK	0	1	13	17	€ 565,83
MOBILITÀ- PARCHEGGI SCAMBIATORI	0	4	9	1	0
MOBILITÀ- DARSENA	0	0	0	0	0
MOBILITÀ-ZTL AUTO	0	0	1	0	0
MOBILITÀ-ZTL BUS	0	0	12	47	€ 9.092,00
TOTALE	2	9	340	135	€ 13.011,83

Gli investimenti per il miglioramento dei servizi alla mobilità privata

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CSN 2022 DA LIBRO CESPITI
AUTORIMESSA COMUNALE	AUTORIMESSA COMUNALE-RISTRUTTURAZIONE BAGNI CLIENTI	9.930
	S. CROCE 496 -RISANAM.2022 STR.VERTICALI-PILASTRI	395.111
	IMPIANTO ANTINCENDIO X RINN.CPI - AUTORIMESSA	8.043
	CASSA CONTADENARO MONEYDEP ATM02 CD016	29.000
	TOTALE	442.084
PARCHEGGIO CANDIANI	CASSA CONTADENARO MONEYDEP ATM02 CD015	29.000
	SISTEMA TELEPASS PARK CANDIANI	10.147
	SISTEMA ACCESSO AUTOMATIZZATO PARK CANDIANI	39.928
	SISTEMA ACCESSO PARK CANDIANI RICAMBISTICA	5.800
	SISTEMA ACCESSO AUTOMATIZ PARK CANDIANI INTEGR HD	2.233
	TOTALE	87.107
DARSENE	CLIMATIZZATORE PAGODA PRESIDIO DARESENA MISERICOR	3.983
	3 SGABELLI PICCOLI CM 18X101X40 DARS.MISERICORDIA	302
	3 SGABELLI MEDI CM 18X131X44 DARS.MISERICORDIA	372
	3 SGABELLI GRANDI CM 25X131X61 DARS.MISERICORDIA	536
	7 SGABELLI PICCOLI CM 18X101X40 DARSENA TRONCHETTO	704
	7 SGABELLI MEDI CM 18X131X44 DARSENA TRONCHETTO	868
	7 SGABELLI GRANDI CM 25X131X61 DARSENA TRONCHETTO	1.250
	ARMADIO PORTA SALE DARSENA TRONCHETTO	3.375
	TOTALE	11.391
CICLABILITA'	BICIPARK VIA TRENTO - FS MESTRE - MAN STR. 2022	113.998
	TOTALE	113.998
APPRODI NON DI LINEA	NT43 PONTILE GALLEGG.TRONCHETTO 1- NETHUN 2010	14.000
	NT44 PONTILE GALLEGG.TRONCHETTO 2- NETHUN 2010	14.000
	NT45 PONTILE GALLEGG.TRONCHETTO 3- NETHUN 2010	14.000
	NT35 PON.LE GALLEGG.P.SABBIONI 1 INGEMAR 2006-USATO	7.060
	NT40 RIFAC.PONTILE GALLEGGI. 6 P.SABBIONI-NEPTHUN	80.097
	TOTALE	129.156
ZTL AUTO	INTEGRAZIONE SW ZTL AUTO CON SW CONTROLLO ACCESSI	10.350
	TOTALE	10.350
ZTL BUS	VARCHI ZTL P.LIBERTA' X CONTRIB. DOPPIA DIRETTRICE	7.800
	PONTE LIBERTA VARCO ZTL BUS SEMAFORO TRONCHETTO	47.666
	SW REBUS ZTL BUS - AGGIORNAMETO CORRETTIVO 2022	2.500
	TOTALE	57.966
	TOTALE GENERALE	852.054

Customer Satisfaction (*sintesi*)

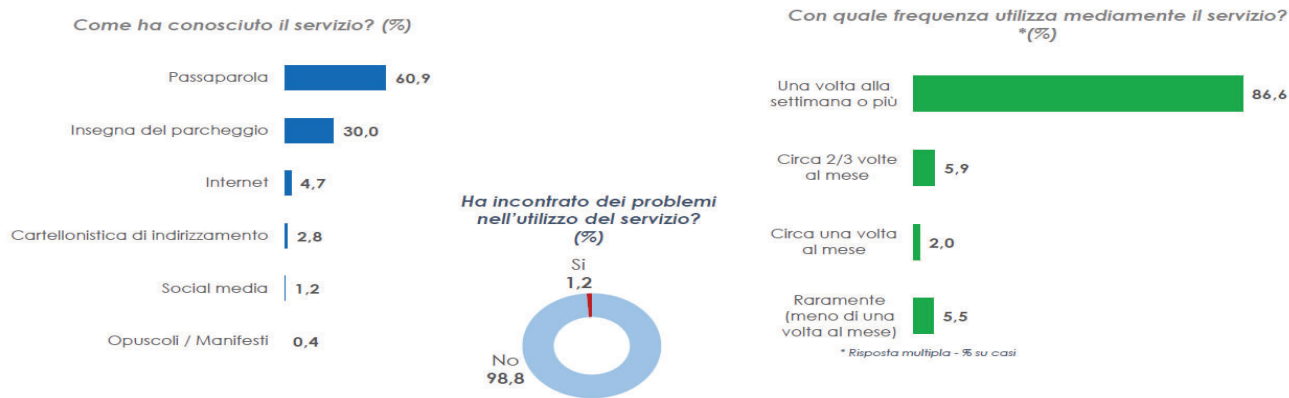
Di seguito si illustrano i principali indici di soddisfazione e correlati esiti d'indagine effettuata sull'utenza in ordine ai tre servizi campionati nel 2022:

- ➔ - BICIPARK MESTRE
- ➔ - PARCHEGGIO IN STRUTTURA VIA A. COSTA
- ➔ - AREE SOSTA A PAGAMENTO (STRISCE BLU)

BICIPARK MESTRE

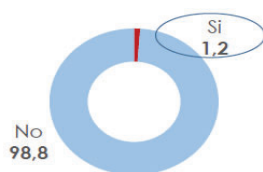
Nel complesso sono state realizzate 253 interviste valide, di cui 159 abbonati e 94 di transito.

Conoscenza e utilizzo



Conoscenza e Utilizzo

Ha incontrato dei problemi nell'utilizzo del servizio?
%



Base: totale campione (253)

Quali?

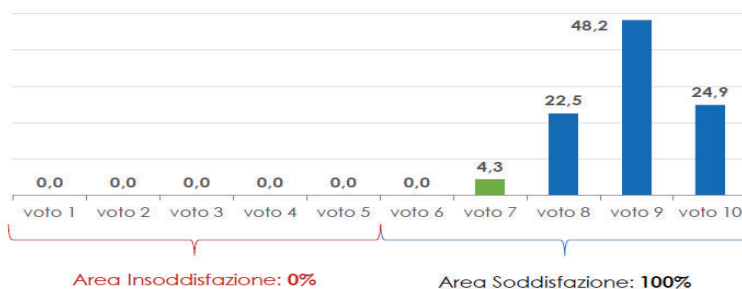
Non è chiaro come disdire l' abbonamento
Ho subito furto bici, ma sono stato risarcito
Pulizia non soddisfacente

v.a.

1
1
1

Base: Utenti che hanno avuto problemi (3)

Giudizio complessivo sul servizio offerto dal parcheggio (%)
Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10



Voti scala 1-10	Totale campione %	Abbonati mensile %	Utenti di transito %
Voti 1-3	0,0	0,0	0,0
Voti 4-5	0,0	0,0	0,0
Voti 6-7	4,3	5,0	3,2
Voti 8-10	95,7	95,0	96,8
Voto medio	8,9	8,9	8,9

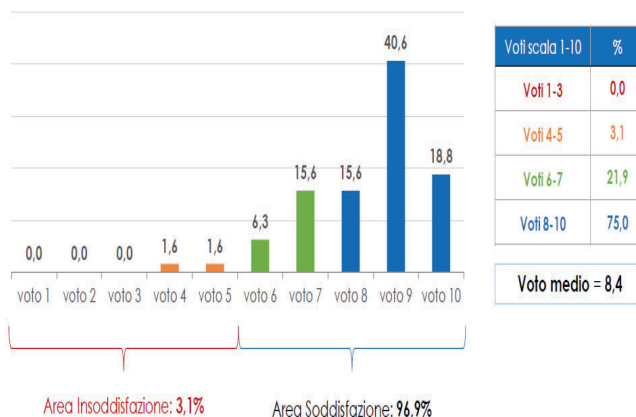
Pur in presenza di una ampia area di soddisfazione, una parte degli intervistati (28 soggetti) fa delle segnalazioni o comunque offre dei suggerimenti che possano portare a miglioramenti nel servizio. La prima osservazione (11 citazioni) riguarda la richiesta di un accesso diretto ai binari, segue con (3 citazioni) richiesta dell'apertura domenicale.

PARCHEGGIO IN STRUTTURA VIA A. COSTA
solo abbonati

Nel complesso sono state realizzate 312 interviste valide, tra abbonati e utenti occasionali.

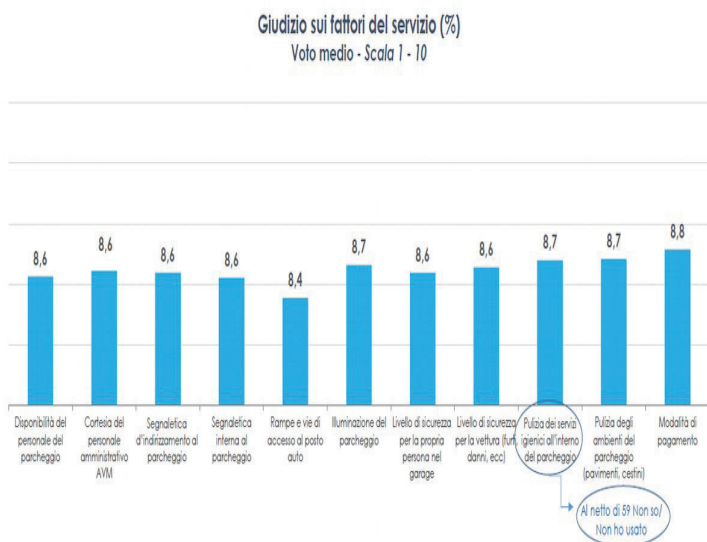
Valutazione complessiva del servizio

Giudizio complessivo sul servizio offerto dal parcheggio (%)
Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10



Voti scala 1-10	%
Voti 1-3	0,0
Voti 4-5	3,1
Voti 6-7	21,9
Voti 8-10	75,0
Voto medio = 8,4	

solo utenti occasionali
AREE SOSTA A

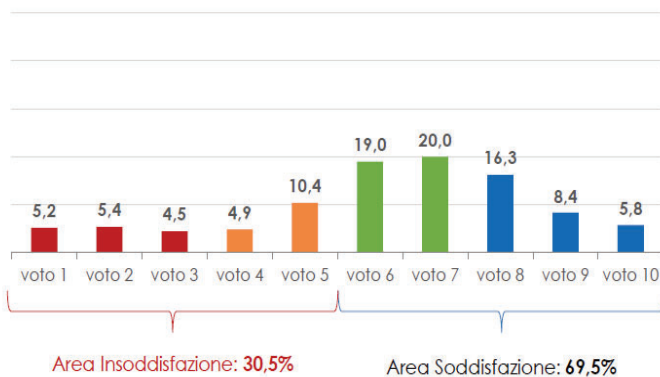


PAGAMENTO (STRISCE BLU)

Nel complesso sono state realizzate 689 interviste valide, tra abbonati e utenti occasionali.

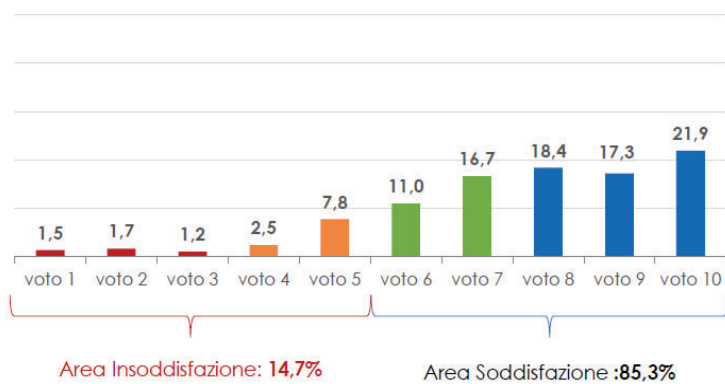
Utilizzo e valutazione del servizio

Giudizio complessivo sul servizio offerto dal parcheggio (%)
Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10



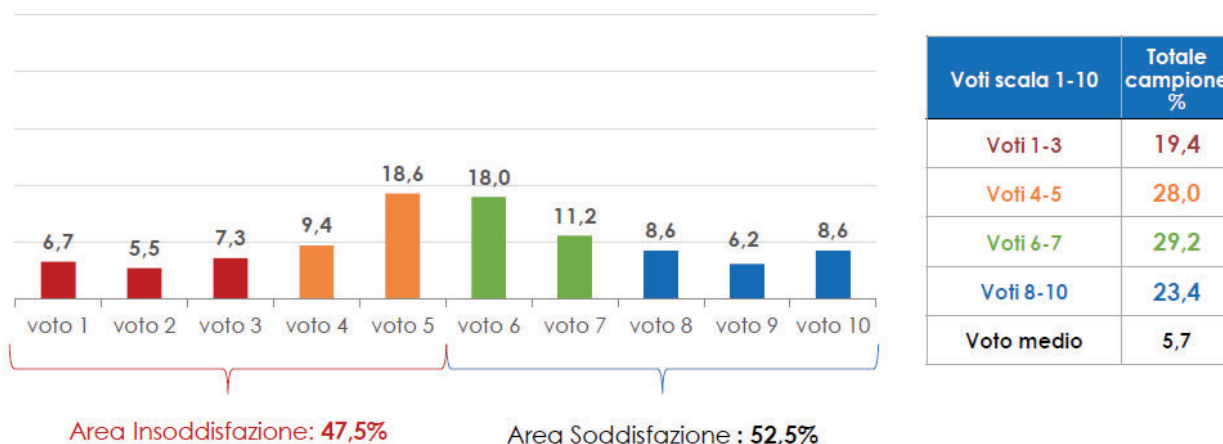
Voti scala 1-10	Totale campione %	Indagine CATI %	Indagine CAWI %
Voti 1-3	15,1	15,5	14,1
Voti 4-5	15,4	14,1	18,6
Voti 6-7	39,0	40,6	35,2
Voti 8-10	30,5	29,8	32,2
Voto medio	6,2	6,2	6,3

Gli stalli sono ben segnalati in termini di righe blu evidenziate sul terreno e numeri in area di smart parking? (%)
Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10

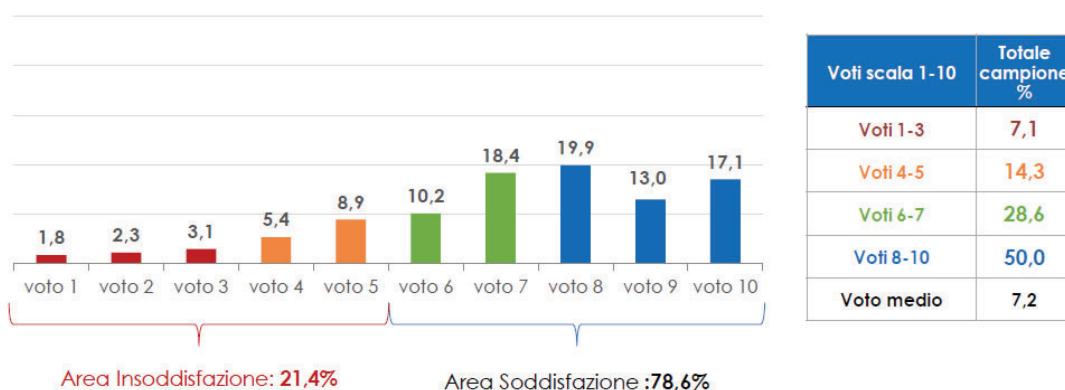


Voti scala 1-10	Totale campione %
Voti 1-3	4,4
Voti 4-5	10,3
Voti 6-7	27,7
Voti 8-10	57,6
Voto medio	7,6

Come valuta i tempi di attesa per parcheggiare?(%)
Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10



Come valuta la modalità di pagamento indicata al punto precedente?(%)
Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10



Pur in presenza valutazione complessiva sufficiente, una parte degli intervistati (189 soggetti) fa delle segnalazioni o comunque offre dei suggerimenti che possano portare a miglioramenti nel servizio.

La prima segnalazione (35 citazioni) riguarda la richiesta di un aumento dei controlli per le auto in sosta vietata o negli stalli senza aver esposto il titolo del pagamento, segue (30 citazioni) la richiesta di modifica delle zone in cui è suddiviso l'abbonamento; viene inoltre richiesto (29 citazioni) di dare la priorità ai residenti (es. con posti riservati). Presente anche la richiesta di un generico aumento del numero degli stalli (21 citazioni).

Rispetto degli obblighi indicati nel Contratto di Servizio.

L'articolo 16 del Contratto di Servizio, commi 1 e 2, contempla una delle modalità di rendicontazione dei servizi affidati, stabilendo che:

1. Entro trenta giorni dall'approvazione del bilancio di esercizio della Società, ciascun anno, AVM predispone una relazione sui risultati conseguiti nel precedente esercizio. La relazione deve, tra l'altro, analizzare i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti per l'esercizio in questione, contenuti nei disciplinari tecnici e nella Carta della Qualità dei servizi, e descrivere le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard e i rimedi predisposti.

2. La rendicontazione annuale comprende:

- il conto economico divisionale relativo a ciascun servizio affidato;
- i criteri di attribuzione dei ricavi e dei costi e di determinazione del risultato d'esercizio dei singoli servizi;
- i dati quantitativi relativi ai servizi prestati e le eventuali modalità di gestione di cui all'art. 16, comma 2;
- il personale utilizzato per ciascun servizio in termini numerici e di costo.

La documentazione trasmessa da AVM S.p.A. con mail del giugno 2023, agli atti, ha puntualmente attestato i risultati conseguiti.

Il comma 3 prevede inoltre che:

Con cadenza semestrale, al fine di consentire il periodico monitoraggio anche per rilevare la necessità di cui al comma 2 del precedente art. 7, AVM deve fornire al Comune la rendicontazione delle gestioni in corso relative ai servizi affidati, contenente i dati economici e quantitativi nonché gli indicatori per il confronto con gli standard qualitativi stabiliti per l'esercizio di riferimento.

In corso d'anno AVM S.p.A. ha fornito al Comune di Venezia i seguenti **report mensili** con riguardo a:

- gestione delle **Aree di sosta**, con dettaglio del numero di stalli per zona, suddivisi per tipologia, numero abbonati attivi per zona, suddivisi per tipologia, ricavo suddiviso per zona per tipo di agevolazione; tasso di occupazione media effettiva degli stalli per zona tariffaria; multe rilevate suddivise per zona.
- gestione delle **ztl bus**, con specifica dei dati quantitativi relativi ai *pass*, comprensivi dei dati su incassi in raffronto al budget.

GESTORE	SERVIZIO	AFFIDAMENTO ATTI	CONTRATTO DI SERVIZIO- DISCIPLINARI- CONVENZIONI
VERITAS S.P.A.	GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI CIMITERIALI	AFFIDAMENTO CON DCC N. 43 DEL 02/04/2015 DAL 1.1.2015 FINO AL 30.09.2035.	CON DGC N. 217 DEL 26/05/2015 È STATO APPROVATO IL DISCIPLINARE TECNICO E RELATIVI ALLEGATI. CON DD N. 2203 DEL 4/12/2015 SONO STATI APPROVATI GLI STANDARD DI QUALITÀ E LE PENALI DEL SERVIZIO. CON DGC N. 148 DEL 9/06/2016 SONO STATE APPROVATE MODIFICHE AL DISCIPLINARE CHE È STATO SOTTOSCRITTO IN DATA 23/08/2016 (REP. N. 18968). PG/2018/272417 DEL 04/06/2018 MODIFICA SCHEDE TECNICHE STANDARD DI QUALITÀ. MODIFICHE AL DISCIPLINARE TECNICO CON PARTICOLARE RIGUARDO AGLI STANDARD DEL VERDE CIMITERIALE APPROVATE CON DGC N.151 DEL 13/07/2022. CONTRATTO DI SERVIZIO AGGIORNATO REPERTORIO SPECIALE N.23336 DEL 3/10/2022

SERVIZI CIMITERIALI E CREMAZIONI VENEZIA

full costing - cns2022

	SERVIZI CIMITERIALI CENTRO STORICO	SERVIZI CIMITERIALI TERRAFERMA	SERVIZIO CREMAZIONI	TOT CO.DI.VE.
RICAVI DA SERVIZI DI ISTITUTO	2.146.938	2.446.037	0	4.592.975
ALTRI RICAVI	1.730.484	1.144.761	1.425.608	4.300.852
RICAVI OPERATIVI	3.877.422	3.590.798	1.425.608	8.893.827
PERSONALE	-1.886.048	-2.214.060	-491.454	-4.591.562
SERVIZI TERZIARIZZATI	-578.090	-275.104	-35	-853.229
LAVORI E MANUTENZIONI	-1.101.442	-356.309	-61.657	-1.519.408
SMALTIMENTI RECUPERI E BONIFICHE	-16.346	-32.133	-10.576	-59.055
ENERGIE E UTENZE INDUSTRIALI	-188.825	-260.598	-153.184	-602.607
CONSUMI E MATERIALI	-134.336	-161.203	-23.970	-319.510
ALTRI SERVIZI INDUSTRIALI	-69.192	-125.535	-469.330	-664.057
ALTRI COSTI	-157.630	-167.134	-8.925	-333.689
ACCANTONAMENTI	0	0	0	0
AMMORTAMENTI	-103.112	-211.315	-47.968	-362.396
COSTI OPERATIVI DIRETTI	-4.235.022	-3.803.390	-1.267.099	-9.305.511
COSTI DIREZIONE CIMITERI	-178.741	-165.528	-65.717	-409.986
COSTI OPERATIVI INDIRETTI	-178.741	-165.528	-65.717	-409.986
COSTI OPERATIVI	-4.413.763	-3.968.918	-1.332.816	-9.715.497
MOL	-536.341	-378.120	92.791	-821.670

Efficienza e Qualità

I dati sulla ricettività

Nella relazione 2022 Veritas S.p.A. attesta, tra l'altro, che:

- la gestione integrata del sistema cimiteriale e di cremazione si è confermata la soluzione più appropriata a fronteggiare la recente emergenza senza generare disservizi, sia dal lato amministrativo che operativo, nel rispetto (con rarissime e giustificate eccezioni) dei tempi previsti dagli standard della vigente Carta dei Servizi;
- la situazione complessiva della ricettività cimiteriale è positiva per tutte le tipologie di sepoltura;
- è stato dato seguito a 26 funerali d'ufficio, laddove Veritas S.p.A. provvede alla sepoltura "per i cadaveri di persone indigenti o bisognose o per le quali vi sia disinteresse da parte dei familiari o gli stessi siano indigenti", previa apposita declaratoria da parte del Comune, mentre nel 2021 erano stati 22. Dall'analisi della tabella a pagina seguente si nota subito la singolare piena corrispondenza nel 2021 e nel 2022 tra le percentuali di distribuzione delle scelte di destinazione dei defunti in immediatezza di decesso. A conferma delle tendenze già evidenziate negli anni precedenti, l'opzione prevalente rimane quella della cremazione (con successiva tumulazione delle ceneri), che si assesta al 66%, mentre la sepoltura per inumazione e tumulazione di cadavere in loculo sono stabili rispettivamente al 15% e 19%.

Valutazione analitica della situazione ricettiva al 31.12.2022

Anno	2021			2022		
	Centro Storico	Terraferma	Totale	Centro Storico	Terraferma	Totale
Operazione						
Tumulazione	170	356	526	178	340	518
Inumazione	266	372	638	270	367	637
Cremazione	808	1.411	2.219	798	1.481	2.279
Totale	1.244	2.139	3.383	1.246	2.188	3.434
Tumulazione	14%	17%	15%	14%	16%	15%
Inumazione	21%	17%	19%	22%	17%	19%
Cremazione	65%	66%	66%	64%	68%	66%
Totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabella 2 – "Tipologia sepolture salme 2005-2022"

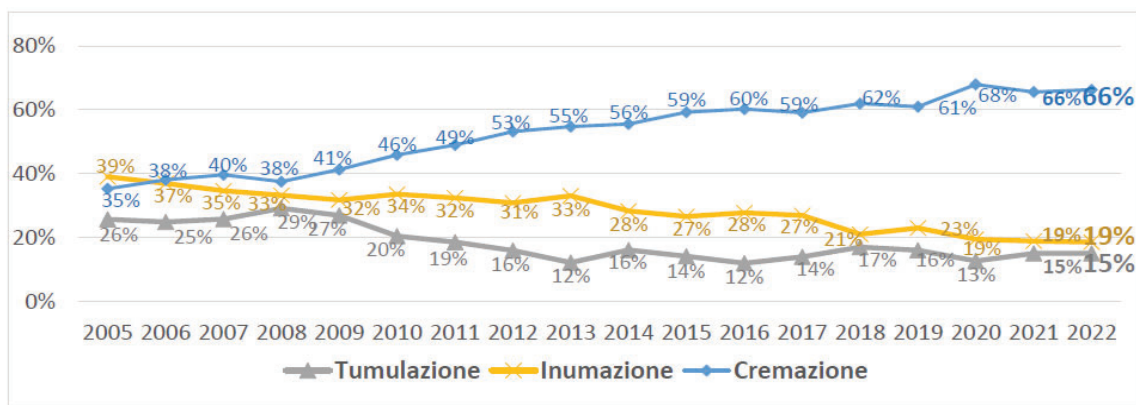
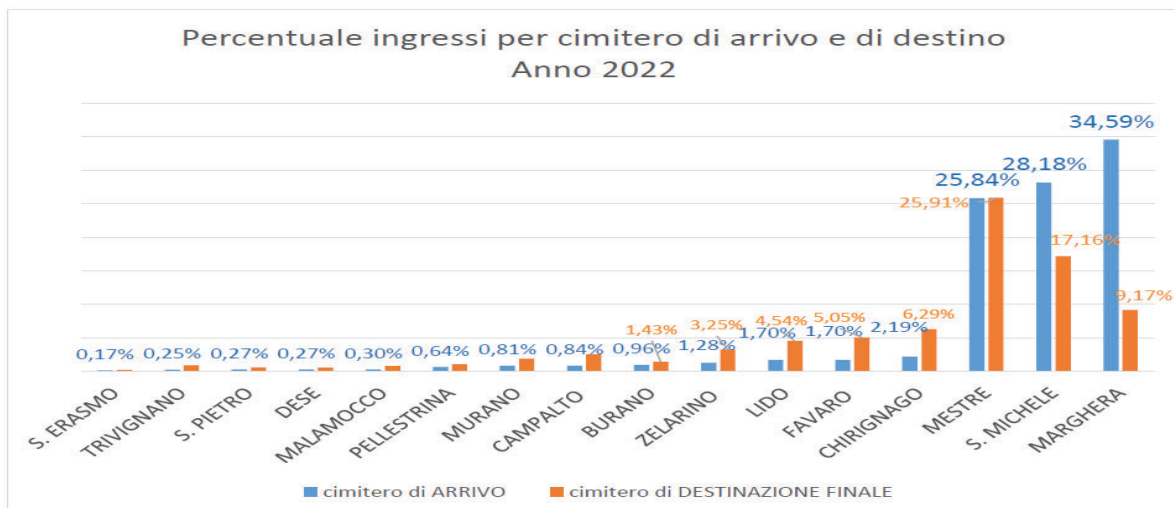


Grafico 2 – "Tipologia sepolture salme 2005-2022"



<i>TOTALE COMUNE</i>						
	Campo Comune	Campo pagante	Campo rotazione	Loculi	Ossari	Cinerari
Spazi complessivi	29.050	10.145	1.316	70.943	60.101	7.809
<i>di cui disponibili</i>	<i>4.551</i>	<i>900</i>	<i>504</i>	<i>4.374</i>	<i>5.517</i>	<i>563</i>
Fabbisogno anno	540	84	8	470	1.203	
Media fabbisogno del periodo (2018-2022)	591	97	10	465	1.146	
Previsione esaurimento (mesi)	92	111	605	113	64	

Secondo il Gestore nel complesso la situazione della ricettività cimiteriale del Comune di Venezia non desta particolari preoccupazioni, evidenziando per aree inumatorie e loculi un'autonomia approssimativamente decennale, e per gli ossari/ cinerari di almeno 5 anni. Risultano superati, grazie alla programmazione delle dissepulture (esumazioni ed estumulazioni) anno 2022, i problemi che iniziavano a manifestarsi negli esercizi precedenti: una certa scarsità di posti inumatori in campo comune (2019-2020) o di nicchie (2021).

In linea con il trend crescente delle cremazioni in immediatezza di decesso degli ultimi anni, le tipologie più richieste ed a più rapido esaurimento risultano al 31.12.2022 essere quelle degli spazi per la conservazione di ceneri.

La gestione del verde cimiteriale

Il 2022 ha visto l'importante modifica apportata agli Standard di servizio contrattuali, che prevedono l'eliminazione dell'attività di Diserbo Chimico delle erbe infestanti, compensata dall'incremento delle attività di Raschiatura Meccanica, quest'ultima economicamente più onerosa anche per effetto della revisione del prezzo a mq che si è resa necessaria.

A questo proposito il Comune di Venezia con Deliberazione n° 151 del 13/07/2022 "Variazione corrispettivo Contrattuale" ha riconosciuto a Veritas i conseguenti incrementi dei costi.

Le attività su menzionate sono previste contrattualmente e regolate ognuna da un numero prestabilito di interventi annui.

Attualmente, la frequenza annua di alcuni di questi (nello specifico lo sfalcio dell'erba) passa da 8 a 10 interventi; per quanto riguarda la raschiatura delle erbe infestanti, la frequenza annua passa da 4 a 12, con la conseguente eliminazione dei trattamenti fitosanitari chimici (diserbo) rivolto alle erbe infestanti.

Queste importanti e fondamentali modifiche qualitative, garantiscono nei Cimiteri Comunali uno standard di decoro sicuramente medio alto.

L'esercizio 2022, diversamente dal precedente, è stato caratterizzato da una particolare stagionalità primaverile/estiva con insufficienti precipitazioni atmosferiche ed alte temperature, che ha condizionato a nostro favore i livelli di accrescimento dell'erba nei campi e nelle aree a prato.

Grazie all'applicazione delle nuove frequenze di standard, che ci ha permesso di ravvicinare gli interventi di sfalcio uno all'altro, è stato possibile controllare almeno nella seconda metà dell'anno³ la situazione, e questo anche soprattutto riguardo le attività di raschiatura che hanno garantito un maggior controllo sulla flora infestante. Riguardo a queste ultime attività, le quali hanno un'importante incidenza sulla manodopera (pari al 70%), sono in corso valutazioni su possibili miglioramenti operativi, che introducano appunto l'impiego sempre più diffuso di macchinari utili a raschiare le erbe infestanti. Inoltre, allo scopo di ridurre sempre più le superfici in ghiaia dei campi inumatori, è in corso in alcuni cimiteri della Terraferma la trasformazione di queste superfici a prato, con

3 Con DGC n.151 del 13/7/2022 è stata approvata la modifica del Disciplinare tecnico della gestione integrata dei servizi cimiteriali approvato con Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Comunale n. 217 del 26 maggio 2015, e s.m.i. per variazione del corrispettivo in relazione alla modifica di alcuni standard del servizio.

conseguente rimodulazione dei posti a terra per favorire l'uso di appositi rasa erba. Questo, oltre a ridurre l'impegno di manodopera per le attività di raschiatura, contribuisce a generare minori costi e maggiori vantaggi ambientali e paesaggistici. Sono stati eseguiti servizi in linea con gli standard contrattuali tranne per il numero degli abbattimenti (-31), perché non se ne è presentata la necessità, ma sono state per contro eseguite +121 potature di alberature. Segue la tabella riepilogativa degli interventi complessivamente realizzati.

 Contabilizzazione Servizio Verde Cimiteriale - Esercizio 2022							
<i>Standard Contrattuali</i>							
Sfalcio dell'erba	Potatura Alberature	Potatura Siepi ed Arbusti Isolati	Abbattimento Alberature	Fioriture	Nuovi Impianti Arborei	Raschiatura infestanti	Diserbo Chimico
n°	n°	n°	n°	n°	n°	n°	n°
10	300	2	50	2	50	12	0
<i>Attività eseguite Esercizio 2022</i>							
Sfalcio dell'erba	Potatura Alberature	Potatura Siepi ed Arbusti Isolati	Abbattimento Alberature	Fioriture	Nuovi Impianti Arborei	Scerbature	Diserbo Chimico
n°	n°	n°	n°	n°	n°	n°	n°
10	421	2	19	2	50	12	0
<i>Differenze</i>							
0	121	0	-31	0	0	0	0

Il monitoraggio sul rispetto degli standard e sintesi delle principali criticità

Dalla documentazione Veritas S.p.A. emerge il richiamo ad una generica criticità con riferimento al rispetto di alcuni standard di qualità previsti dalla Carta dei Servizi.

Nella relazione consuntiva annuale 2022 si legge tra l'altro, che *"la gestione integrata del sistema cimiteriale e di cremazione si è confermata la soluzione più appropriata a fronteggiare l'emergenza senza generare disservizi, né nel servizio di assistenza amministrativa né in quello operativo, e persino nel rispetto (con rarissime e giustificate eccezioni) dei tempi previsti dagli standard della vigente Carta dei Servizi"*.

Tale riferimento ha reso necessaria la richiesta al gestore di ulteriori ragguagli in ordine alle ragioni di tali scostamenti.

Pertanto con mail del 17/7/2023 e 18/7/2023 il Comune di Venezia ha avviato una interlocuzione con gli uffici competenti di Veritas S.p.A. che hanno fornito riscontro via mail trasmettendo la rendicontazione completa dei dati sulle traslazioni/cremazioni 2022.

Dal quadro esaminato emerge che:

- 1) a febbraio 3 operazioni di traslazione sono avvenute oltre i termini previsti dallo standard attuale (30 giorni) per attesa della consegna delle ceneri per tumulazione in contemporanea;
- 2) ad aprile 4 cremazioni sono avvenute oltre i termini previsti dallo standard attuale per (5 giorni) perché il calcolo viene effettuato dalla data di autorizzazione alla cremazione e non dalla data di arrivo in crematorio della salma.

A seguito delle riscontrate criticità, seppur molto limitate, si è concordato nel corso del 2022 la modifica del predetto standard facendo dipendere la decorrenza del termine dalla data di consegna delle spoglie, in luogo della data di rilascio dell'autorizzazione.

Quadro sinottico dei sopralluoghi/verifiche effettuati

SITO	DATA VERIFICA O SOPRALLUOGO	CHECK LIST UTILIZZATA	TOTALE VERIFICHE E SOPRALLUOGHI
Sportelli informativi: - Terraferma	03/05/2022	CIM_01	17
Cimitero Venezia	14/04/2022	CIM_02	
Cimitero Lido	13/04/2022		
Cimitero Malamocco	11/05/2022		
Cimitero Pellestrina (S.P. in Volta)	11/05/2022		
Cimitero Pellestrina (Ca’ Roman)	11/05/2022		
Cimitero S. Erasmo	13/07/2022		
Cimitero Marghera	26/05/2022		
Cimitero Mestre	03/05/2022		
Cimitero Murano	13/07/2022		
Cimitero Burano	28/06/2022		
Cimitero Dese	22/04/2022		
Cimitero Favaro	22/04/2022		
Cimitero Chirignago	8/04/2022		
Cimitero Zelarino	20/05/2022		
Cimitero Trivignano	20/05/2022		
Cimitero Campalto	12/05/2022		

La gestione dei contatti

Nel corso del 2022 con il supporto del gestionale in uso sono stati estratti ed analizzati i contatti riferiti ai destinatari, tra l'altro, delle seguenti attività:

- 9000000501 – Servizi operazioni cimiteriali Venezia;
- 9000000500 - Servizi operazioni Mestre.

È stato verificato un campione di 20 contatti con i seguenti risultati di sintesi:

N° contatti OK	N° contatti con osservazioni	N° contatti non conformi
11	9	0

Nel complesso i contatti assegnati nell'anno 2022 ai Servizi Cimiteriali sono **134** e risultano essere tutti in stato concluso.

Si evidenzia che, in accordo con il Comune di Venezia, causa stato di emergenza pandemia COVID – 19, anche nel 2022 sono state applicate specifiche deroghe in merito al rispetto degli standard presenti nella Carta dei Servizi.

Tutti i contatti sono stati gestiti rispettando lo standard temporale definito nella Carta dei Servizi.

Il tempo medio di chiusura contatti nel gestionale corrisponde a 5,7 giorni.

Tale aspetto è rimasto pressoché invariato rispetto al 2021.

Ripartizione contatti per area

Area	N° contatti 2019	% su totale 2019	N° contatti 2020	% su totale 2020	N° contatti 2021	% su totale 2021	N° contatti 2022	% su totale 2022
Cimiteri Mestre	199	85,7%	144	83,2%	118	80,2%	103	76,8%
Cimiteri Venezia	31	13,3%	25	14,4%	25	17%	22	16,4%

Tra i principali motivi di contatto da parte dell'utenza si segnalano:

Motivo	N° contatti 2019	% su totale 2019	N° contatti 2020	% su totale 2020	N° contatti 2021	% su totale 2021	N° contatti 2022	% su totale 2022
Manutenzione straordinaria	125	53,8%	79	45,6%	57	38,8%	59	44%
Richiesta informazione	7	3%	36	20,8%	25	17%	23	17,2%
Furti, atti vandalici, danni da terzi	28	12%	21	12,1%	23	15,6%	14	10,4%
Richiesta manutenzione del verde	22	9,4%	7	4%	7	4,8%	8	5,9%
Reclamo manutenzione del verde	27	11,6%	8	4,6%	13	8,8%	7	5,2%
Rispetto tempi gestione/cura servizio illuminazione votiva	1	0,4%	6	3,4%	3	2%	6	4,4%
Concessioni contratti lampade votive	2	0,8%	1	0,5%	5	3,4%	4	2,9%
Rispetto orari/cura servizi cimiteriali resi	3	1,2%	3	1,7%	2	1,4%	4	2,9%

Customer Satisfaction (sintesi)

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel mese di Settembre 2022 ed è stato intervistato un campione di 451 frequentatori dei cimiteri.

È stato predisposto un questionario semi-strutturato da somministrare ai soggetti.

L'indice Generale di Soddisfazione è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta: «Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto da Veritas? Esprima il suo giudizio con un punteggio da 1=per nulla soddisfacente a 10=molto soddisfacente».

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Indice di soddisfazione	92,70	90,70	89,00	93,90	97,5	98,0	92,8	95,8	98,2	98,2

Prese in esame le domande oggetto d'indagine che riguardano aspetti di prodotto/servizio, i tre fattori più soddisfacenti sono risultati essere:

- Le operazioni cimiteriali (sepolture, esumazioni, ecc.): **98,4%**;

- Gli orari di apertura sia invernali sia estivi: **98,4%**;
 - Il decoro generale del cimitero: **97,6%**;
- mentre quelli meno graditi sono:
- Lo sfalcio dell'erba e manutenzione del verde: **91,7%**;
 - La pulizia degli ambienti interni del cimitero quali viali, piazzali, portici, servizi igienici: **90,8%**;
 - La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive: **80,3%** (dal 95,9% del 2021).

Tra le domande oggetto d'indagine che riguardano gli aspetti di relazione, il fattore più soddisfacente risulta essere «L'accessibilità, il confort ed il decoro degli ambienti amministrativi (solo S. Michele)» (99,0%) mentre quello meno gradito «I tempi di risposta alle sue richieste (tempestività)» (91,3%).

Principali suggerimenti raccolti da parte dell'utenza



Rispetto degli obblighi indicati nel Contratto di Servizio

L'articolo 15 del vigente Contratto di Servizio, rubricato *Strumenti di controllo*, prevede una duplice tipologia di strumenti:

1. Rapporti **trimestrali**:

- sull'attività/ricettività;
 - sui ricavi da tariffe e oneri di concessioni;
- che devono evidenziare i costi e i ricavi di ciascuno dei servizi regolati dal disciplinare.

2. Rapporti annuali sugli argomenti di cui sopra, unitamente agli interventi manutentivi realizzati, che deve contenere la descrizione dell'intervento, l'onere complessivo sostenuto e il piano di ammortamento.

Con PEC 56523 del 30.06.2023, agli atti, Veritas S.p.A. ha trasmesso al Comune di Venezia la rendicontazione annuale prevista dal Contratto di Servizio, riepilogativa dei dati trimestrali periodicamente acquisiti.

Servizi Igienici Pubblici

Con le deliberazioni DCC n. 91/1994, DCC n. 42/1999 e DCC n. 121/199 è stata affidata all'azienda speciale AMAV (a seguito di trasformazioni societarie che hanno mantenuto l'affidamento in capo alle società risultanti, prima VESTA S.p.A. e ora VERITAS S.p.A. la gestione dei servizi igienici pubblici e sono stati approvati il contratto di servizio e il disciplinare tecnico per la gestione dei servizi igienici.

Da ultimo con Deliberazione di Giunta comunale n.167/2021 è stato approvato l'aggiornamento delle tariffe di ingresso ai servizi igienici pubblici affidati dal Comune di Venezia.

Di seguito la rendicontazione trasmessa dal Gestore relativa all'anno 2022 dei 13 impianti rientranti nel Contratto di Servizio e i 4 oggetto di affidamento ulteriore nel biennio 2020-2021, di nuova costruzione.

N°	Denominazione	€/transito*	transiti	€*
1	S. Bartolomeo	1,50 €	189.877	284.815,50 €
2	Accademia	1,50 €	79.952	119.928,00 €
3	Bragora	1,50 €	23.894	35.841,00 €
4	Murano	1,50 €	37.868	56.802,00 €
5	Rialto Novo	1,50 €	162.230	243.345,00 €
6	Lido S.M.E.	1,50 €	9.125	13.687,50 €
7	Giardini Napoleonici	1,00 €	33.056	33.056,00 €
8	P.le Roma	1,50 €	156.877	235.315,50 €
9	Tronchetto	1,00 €	271.885	271.885,00 €
10	San Leonardo	1,50 €	23.483	35.224,50 €
11	Diurno	1,50 €	221.956	332.934,00 €

1 2	Torcello	1,50 €	31.153	46.729,50 €
1 3	Giardini Reali	1,50 €	57.715	86.572,50 €
1 4	Burano Rio Terà del Pizzo	1,00 €	64.995	64.995,00 €
TOTALE			1.364.066	1.861.131,00 €
(CONFRONTO CON 2019)			(1.924.924)	(2.708.302,50 €)

* iva compresa

N.	Denominazione	€/transito**	transiti	€**
15	Burano (Imbarcadero Actv)	1,00 €	29.023	22.746,31 €
16	S. Piero in Volta	1,00 €	269	220,49 €
17	Pellestrina	1,00 €	2.605	2.135,25 €
18	Forte Marghera*	0,50 €	5.323	2.181,56 €
	TOTALE		37.220	27.283,61 €

* **iva esclusa**

I SERVIZI PUBBLICI LOCALI A RILEVANZA ECONOMICA AFFIDATI IN HOUSE A AMES S.p.A.

GESTORE	SERVIZIO	AFFIDAMENTO ATTI	CONTRATTO DI SERVIZIO- DISCIPLINARI- CONVENZIONI
AMES S.P.A.	SERVIZIO FARMACIE COMUNALI	DCC N. 122 DEL 28- 29/07/1999 PROROGATO PER ULTERIORI 15 ANNI, CON SCADENZA AL 30/11/2029 (DCC N. 190 DEL 18/11/2002).	CONTRATTO REP. N. 128625 DEL 04/02/2003 CON SCADENZA AL 30/11/2029 (APPROVATO CON DCC N. 190 DEL 18/11/2002). ATTO INTEGRATIVO REP N. 17502 DEL 8/5/2014 – DGC N. 472 DEL 06/09/2013.

Andamento Economico- Efficienza e Qualità

A.M.E.S. SPA CONTO ECONOMICO

(valori espressi in unità di Euro)

	CONSUNTIVO 2022 SSFarmacie	Inc. %	Var. % Cons/Bdg	Var. % Cons.'22/ Cons.'21
VALORE DELLA PRODUZIONE				
1 Ricavi	11.793.626		0,8	2,2
Ricavi farmacie	11.793.626		0,8	2,2
Ricavi SST				
5 Altri ricavi	178.375		73,2	37,5
A) Valore della produzione	11.972.001	100,0	1,4	2,5
COSTI DELLA PRODUZIONE				
6 Consumi merci	7.557.167	63,1	0,3	0,6
7 Servizi	459.446	3,8	17,2	11,9
8 Godimento beni di terzi	451.039	3,8	(2,2)	3,1
9 Personale	2.582.302	21,6	0,5	1,2
10 Ammortamenti e svalutazioni	155.857	1,3	(2,6)	0,5
12 Accantonamenti per rischi	68.491	0,6	128,3	71,2
14 Oneri diversi di gestione	78.389	0,7	(10,9)	(11,9)
B) Totale costi della produzione	11.352.690	94,8	1,0	1,4
EBIT (A - B)	619.311	5,2	9,8	28,9
Proventi /(Oneri) finanziari	(18)	(0,0) #	#	
EBT	619.293	5,2	9,8	28,9
Addebito struttura	(573.641)			
EBT 1	45.652			

AMES S.p.A. ha ottenuto sin dal marzo 2004 della certificazione di Qualità Aziendale secondo le norme ISO 9001:2000.

Attualmente AMES S.p.A. è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, in quanto la certificazione di qualità viene vista come condizione sempre più necessaria per poter meglio garantire la soddisfazione dell'Utenza, tale per cui vengono annualmente fissati degli obiettivi via via più sfidanti utili al mantenimento della certificazione in essere.

Tra gli indicatori che rivelano una più spiccata efficienza nella gestione del servizio vi è il raffronto tra il costo del venduto e il fatturato economico.

Per l'anno 2022 i dati rendicontati dalla società manifestano il pieno rispetto degli obiettivi prefissati, ovvero:

- rapporto costo/venduto fissato al 67% in termini assoluti, con un valore consuntivato al 62,42%.
- variazione di oltre l' 1% del rapporto rispetto al 2021, come fissato dal target.

Per l'anno 2022 il Comune di Venezia ha assegnato ad AMES S.p.A. un obiettivo di Performance, sotto il profilo "Efficacia", con il seguente indicatore:

Trasmissione entro il 31.10.2022 delle rilevazioni effettuate nel corso del I semestre 2022 sulla base del nuovo questionario di c.s. adottato dalla società.

AMES S.p.A. ha fornito riscontro trasmettendo una relazione ad oggetto *ANALISI DEL LIVELLO DI RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO* con mail del 28/10/2022, della quale si riportano in sintesi gli aspetti salienti.

Customer Satisfaction

Nel periodo in esame A.M.E.S S.p.A. per il tramite dei direttori di farmacia e farmacisti ha proceduto alla somministrazione del questionario di indagine sulla "Customer Satisfaction" ad un campione casuale di utenti (181, in aumento +27 rispetto al 2021) delle farmacie.

La scheda per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza è composta da 10 quesiti con scala da 1 a 10 e da un campo suggerimenti, con le risultanze esposte sinteticamente qui di seguito.

ANNO 2022	n°Questionari	Livelli di voto	Livelli di soddisfazione	Aspetti oggetto di valutazione													
				professionalità del personale	cortesia del personale	gamma prodotti presenti in Farmacia	gamma servizi a disposizione dell'utenza	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia sui servizi	comunicazione e promozione attuata su iniziative e servizi	angolo della salute- consulenza, consigli e informazioni salutistiche	tempi di attesa	ambiente confortevole	giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia				
	181,00	«10»	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	86,00%	83,13%	59,23%	59,09%	71,23%	63,05%	84,21%	52,81%	69,26%	74,93%	99,95%		
		«9»		SODDISFATTO	14,00%	16,87%	40,77%	40,40%	28,77%	36,95%	15,79%	47,19%	30,74%	25,07%			
		«8»			INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,51%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,05%
		«7»				ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	
		«6»	PUNTEGGIO SINTETICO =				9,21	9,20	8,66	8,58	8,93	8,70	9,21	8,49	8,79	8,90	
		«5»		PUNTEGGIO SINTETICO =			9,21	9,20	8,66	8,58	8,93	8,70	9,21	8,49	8,79	8,90	
		«4»			PUNTEGGIO SINTETICO =		9,21	9,20	8,66	8,58	8,93	8,70	9,21	8,49	8,79	8,90	8,87
		«3»				PUNTEGGIO SINTETICO =	9,21	9,20	8,66	8,58	8,93	8,70	9,21	8,49	8,79	8,90	8,87
«2»	PUNTEGGIO SINTETICO =	9,21	9,20				8,66	8,58	8,93	8,70	9,21	8,49	8,79	8,90	8,87		
«1»		PUNTEGGIO SINTETICO =	9,21	9,20			8,66	8,58	8,93	8,70	9,21	8,49	8,79	8,90	8,87		

Nel 2022 A.M.E.S S.p.A. è intervenuta sugli standard di qualità del servizio, d'intesa con l'Amministrazione comunale, aggiornando il formulario della Customer Satisfaction attraverso l'introduzione dei seguenti fattori di verifica della qualità:

- Valutazione della comunicazione e promozione attuata sulle iniziative e sui servizi che sono e/o che saranno disponibili in farmacia;
- Valutazione del servizio "angolo della salute" erogato in farmacia (es. consulenza su prodotti farmaceutici/ parafarmaceutici e dispensazione di consigli e informazioni salutistiche).

Visto che le risultanze 2022 ottenute sulla «Soddisfazione dell'Utenza» sono state, nel complesso, molto positive ed esaurienti non sono state ravvisate particolari necessità né opportunità di interventi di miglioramento sui processi né sulle attività aziendali.

Nel 2022 è stata inoltrata una sola proposta di miglioramento del servizio che suggerisce una diversa organizzazione degli spazi nella farmacia n. 13 Risorta a Venezia ed una minore rotazione del personale. In considerazione dell'incidenza e dell'oggetto delle

segnalazioni di miglioramento esistenti si può ragionevolmente ritenere che sotto questo punto di vista non sussistano attualmente problematiche dell'utenza circa l'attività e i servizi erogati dalle farmacie comunali.

Quanto allo stato dei reclami da parte degli utenti di cui al prospetto "Reclami da parte degli Utenti" si registra un solo reclamo, efficacemente gestito.

Gli standard di qualità

In occasione della rendicontazione di c. s. la società ha fornito anche l'esito delle verifiche effettuate circa il rispetto degli standard di qualità vigenti.

Di seguito il prospetto di sintesi contenente i dati e le osservazioni suddivisi per indicatori di processo e standard qualitativi.

	SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD	ELEMENTI DI VALUTAZIONE
AFFIDABILITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	FORNITURA MEDICINALI E ALTRI PRODOTTI REPERIBILI TRAMITE I NORMALI CANALI DI APPROVVIGIONAMENTO	TEMPO DI APPROVVIGIONAMENTO DEL PRODOTTO NON DISPONIBILE	TEMPO RICHIESTO	MAX 24 ORE SALVO FINE SETTIMANA O FESTIVI CONSECUTIVI O CAUSE DI FORZA MAGGIORE	TEMPI DI ATTESA
	VIGILANZA SULLA TERAPIA PER CONTROLLARE CHE IL CITTADINO SI ATTENGA ALLA PRESCRIZIONE	ACCURATEZZA DELLA COMUNICAZIONE	DISPONIBILITÀ E COMPETENZA DEL FARMACISTA	COMPRESIONE DA PARTE DEL CITTADINO	PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE; CORTESIA DEL PERSONALE
	TEST DIAGNOSTICI	ESISTENZA LOCALE O AREA DESTINATA AI SERVIZI	RISERVAZZA	ELEMENTO SEPARATO RE DAL RESTO DELLE FARMACIE	SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE DELL'UTENZA
	TEST DIAGNOSTICI	GARANZIA DEI VALORI RILEVATI	CONTROLLO PERIODICO DELL'APPARECCHIATURA	VERIFICA STRUMENTO COME PREVISTO DALLA DITTA PRODUTTRICE	SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE DELL'UTENZA

	SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD	ELEMENTI DI VALUTAZIONE
	MISURAZIONE PRESSIONE ARTERIOSA	ESISTENZA LOCALE O AREA DESTINATA AI SERVIZI	RISERVAZZA	ELEMENTO SEPARATO RE DAL RESTO DELLE FARMACIE	SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE DELL'UTENZA
	MISURAZIONE PRESSIONE ARTERIOSA	GARANZIA DEI VALORI RILEVATI	CONTROLL O PERIODICO DELL'APPA RECC HIAT URA	TARATURA STRUMEN TO ALMENO UNA VOLTA L'ANNO	SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE DELL'UTENZA
	CONTROLLO DEL PESO	ESISTENZA LOCALE O AREA DESTINATA AI SERVIZI	RISERVAZZA	ELEMENTO SEPARATO RE DAL RESTO DELLE FARMACIE	SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE DELL'UTENZA
	CONTROLLO DEL PESO	GARANZIA DEI VALORI RILEVATI	CONTROLL O PERIODICO DELL'APPA RECC HIAT URA	VERIFICA STRUMEN TO COME PREVISTO DALLA DITTA PRODUTTR ICE	SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE DELL'UTENZA
ASSISTENZA ALLA CLIENTELA	CONSULENZA FARMACEUTICA ALL'UTENZA	RICONOSCIBILITÀ DEL PERSONALE ADDETTO	PRES ENZA DELL A TARG HETT A IDEN TIFIC ATIVA SUL CAMI CE	100% FARMACIS TI	PROFESSION ALITÀ DEL PERSONALE DI FARMACIA; CORTESIA DEL PERSONALE; AMBIENTE CONFORTEVO LE
		ESISTENZA LOCALE O AREA DESTINATA AI SERVIZI	RISERVAZZA	ELEMENTO SEPARATO RE DAL RESTO DELLE FARMACIE	SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE DELL'UTENZA

	SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD	ELEMENTI DI VALUTAZIONE
RAPPORTI CON UTENZA	INFORMAZIONE FARMACIE DI TURNO	PRESENZA DI INDICAZIONI AGGIORNATE DELLE FARMACIE DI TURNO PRESSO LE FARMACIE	ACCESSIBILITÀ E VISIBILITÀ DELL'INFORMAZIONI	CARATTERI CHIARI E ADEGUATA ILLUMINAZIONE CHE CONSENTA UNA RAPIDA LETTURA	CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI PRESENTI IN FARMACIA
		PRESENZA INFO SULLE FARMACIE DI TURNO NEL SITO INTERNET	FACILITÀ DI ACCESSO AL SITO	CHIAREZZA DELLA COMUNICAZIONE E AGGIORNAMENTO DATO	CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI PRESENTI IN FARMACIA
	ESPOSIZIONE DEI PRODOTTI PARAFARMACEUTICI	AGEVOLE INDIVIDUAZIONE DEI VARI SETTORI MERCEOLOGICI	SEGNALETICA INTERNA POSIZIONAMENTO DIFFERENZIATO	CHIARA INDIVIDUAZIONE CLASSE MERCEOLOGICA	AMBIENTE CONFORTEVOLE
		VISIBILITÀ DEL PREZZO PER OGNI PRODOTTO (O CODICE A BARRE)	ETICHETTA O CARTELLINO INDICATORE DEL PREZZO	PRESENZA DELL'ETICHETTA SUL PRODOTTO/ CHIAREZZA DEL CARTELLINO	CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI PRESENTI IN FARMACIA

	SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD	ELEMENTI DI VALUTAZIONE
	INFORMAZIONE SUI SERVIZI PRESENTI IN FARMACIA	PRESENZA DI INDICAZIONI SUI SERVIZI OFFERTI IN FARMACIA	ELENCO DEI SERVIZI OFFERTI IN FARMACIA, CON INDICAZIONE DEL PREZZO DI CIASCUNO	PRESENZA IN FARMACIA DI UN ELENCO CHIARO E BEN VISIBILE DEI SERVIZI OFFERTI CON I PREZZI DI CIASCUNO	CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI PRESENTI IN FARMACIA
		APPLICAZIONE DEL PREZZO UFFICIALE NELLE TRANSIZIONI DI VENDITA	PREZZO RIPORTATO NELLO SCONTRINO	APPLICAZIONE DEL PREZZO UFFICIALE NEL 100% DEI CASI ENTRO 24 ORE DAL CAMBIO DI PREZZO	CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI PRESENTI IN FARMACIA
INOLTRO RECLAMI	POSSIBILITÀ DI RECLAMO	TEMPESTIVITÀ DELLA RISPOSTA	PROCEDURA FORMALIZZATA NELLA CARTA DEI SERVIZI	ENTRO 30 GIORNI	NUMERO DI RECLAMI PRESENTI IN FARMACIA MAX 2 PER FARMACIA
					TERMINI DI RISPOSTA AI RECLAMI
MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	VERIFICA PERIODICA DELLA REGOLARE ESECUZIONE DEL SERVIZIO IN FARMACIA DA PARTE DI PERSONALE INTERNO DI AMES	CONTROLLI ANNUALI DA PARTE DEL PERSONALE DELL'UFFICIO FARMACIE DI AMES S.P.A. E/O DEL REFERENTE	RILEVAZIONI DI EVENTUALI NON CONFORMITÀ A SEGUITO DI CONTROLLI	RILEVAZIONI DI UN NUMERO DI NON CONFORMITÀ INFERIORE O UGUALE A 1 AD OGNI CONTROLLI	N. PROBLEMATICHE RILEVATE IN EROGAZIONE DEL SERVIZIO NELL'ANNO

	SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD	ELEMENTI DI VALUTAZIONE
		INTERNO PER LA QUALITÀ DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO IN FARMACIA	ROLL O ATTRAVERSO UNA CHECK LIST INTERNA	O QUALITÀ DELL'ENTE CERTIFICATORE	
	VERIFICA DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEL SERVIZIO DA PARTE DELL'UTENZA	PRESENZA IN FARMACIA DI QUESTIONARI SUGLI "ELEMENTI CRITICI" DEL SERVIZIO	NUMERO DI QUESTIONARI CON GIUDIZI POSITIVI SUL TOTALE DEI QUESTIONARI COMPILATI	PERCENTUALE DI UTENTI SODDISFATTI (GIUDIZIO ≥ 6) PARILO SUPERIORE A 90%, SULLA BASE DEL TOTALE DEI QUESTIONARI RACCOLTI	N. SUGGERIMENTI NELL'ANNO
	RIMBORSO ALL'UTENTE IN CASO DI DANNO RICONOSCIUTO	TEMPESTIVITÀ DEL RIMBORSO	PROCEDURA FORMALIZZATA NELLA CARTA DEI SERVIZI	RIMBORSO ENTRO 60 GIORNI DALLA VERIFICA DELLA SUSSISTENZA DEL DANNO, SE NON VIENE RICHIESTO L'INTERVENTO DI TERZI	TEMPI DI RIMBORSO

Rispetto degli obblighi indicati nel Contratto di Servizio

Il Contratto di Servizio repertorio n.128628, in essere, sottoscritto in data 7/2/2003, prevede alcuni adempimenti in capo alla società per la valutazione del servizio erogato mediante rendicontazioni periodiche dei dati rilevati.

In particolare l'art.8 del Contratto stabilisce:

1 - l'impegno della società a garantire adeguati standard di qualità, articolati nei seguenti fattori:

- a. affidabilità e regolarità del servizio;
- b. assistenza alla clientela;
- c. rapporti con la clientela;
- d. inoltre reclami e/o suggerimenti da parte dell'utenza;
- e. monitoraggio della domanda, dell'offerta, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio;
- f. termini e modalità di eventuali richieste di risarcimento danni, subiti dall'utenza in connessione con la prestazione del servizio.

2 - l'adozione della Carta dei servizi, approvata da ultimo con disposizione dirigenziale nel 2019, nonché il corrispondente aggiornamento almeno ogni tre anni;

3 - conseguire gli obiettivi contenuti nella Carta dei servizi, misurabili in termini di utenti percentualmente soddisfatti.

Con riguardo al fattore n.1 la società ha definito i seguenti standard qualitativi:

ARTICOLO 8 – STANDARD QUALITATIVI	
SERVIZIO: DISPENSAZIONE FARMACI E VENDITA PRODOTTI (MANUALE DELLA QUALITÀ - § 8.5)	
01.01	SONO ALLESTITI E MANTENUTI IN EFFICIENZA ADEGUATI SPAZI PER IL SERVIZIO (DISPENS./VENDITA – BANCO – RETROBANCO)?
01.02	CORRETTA ESPOSIZIONE PREZZI SU CONFEZIONI E/O A SCAFFALE - ESPOSIZIONE LISTINI PREZZI DEI SERVIZI E DEI SOP/OTC
01.03	È FATTO UN CHECK PRELIMINARE GENERALE SU COMPLETEZZA/ADEGUATEZZA/LEGGIBILITÀ RICETTE PRESENTATE DALL'UTENTE?
01.04	PRESENZA SCHEDA PER RICHIESTE URGENTI DI FARMACI SENZA RICETTA (RIF. DM 31/03/08)
01.05	FORNITURA DA FA DI INDICAZIONI, CONSIGLI E INFORMAZIONI ALL'UTENTE CONTESTUALMENTE ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO
01.06	EMISSIONE SCONTRINO FISCALE A SEGUITO DELLA DISPENSAZIONE/VENDITA EFFETTUATA ALL'UTENTE
SERVIZIO: MISURAZIONE DELLA PRESSIONE SANGUIGNO ARTERIOSA (IOGQ 006)	
02.01	ADEGUATEZZA CONDIZIONI DELL'AMBIENTE OVE SI SVOLGE IL SERVIZIO (PRIVACY, RISERVATEZZA, TRANQUILLITÀ, ECC)
02.02	INFORMAZIONE E ASSISTENZA ALL'UTENTE PRIMA E DURANTE LA MISURAZIONE
02.03	STAMPA E/O TRASCRIZIONE DEL RISULTATO DEL TEST - CONSEGNA ALL'UTENTE DEI VALORI DEL TEST (SE RICHIESTO).
02.04	EMISSIONE SCONTRINO FISCALE ALL'UTENTE (NEL CASO IN CUI LA PRESTAZIONE SIA A PAGAMENTO)
SERVIZIO: MISURAZIONE DEL PESO CORPOREO (MANUALE DELLA QUALITÀ - § 8.5)	
03.01	ADEGUATEZZA CONDIZIONI DELL'AMBIENTE OVE SI SVOLGE IL SERVIZIO (PRIVACY, RISERVATEZZA, TRANQUILLITÀ, ECC)
03.02	PREDISPOSIZIONE E/O CONTROLLO PRELIMINARE FUNZIONALITÀ BILANCIA DA UTILIZZARSI PER IL SERVIZIO
03.03	INFORMAZIONE E ASSISTENZA ALL'UTENTE PRIMA E DURANTE ESAME
03.04	STAMPA FOGLIETTO VALORI DELL'ESAME PER L'UTENTE (OVE RICHIESTO) ED EMISSIONE SCONTRINO FISCALE ALL'UTENTE
SERVIZIO: TEST DI AUTOANALISI DEL SANGUE (IOGQ 004)	
04.01	ADEGUATEZZA CONDIZIONI AMBIENTALI OVE SI SVOLGE IL SERVIZIO (PRIVACY, RISERVATEZZA, PULIZIA/IGIENE, TRANQUILLITÀ, ECC)
04.02	PRESENZA/ADEGUATEZZA MATERIALI (GUANTI, COTONE, DISINFETTANTE, CONTENITORE, ECC) E KIT DI AUTODIAGNOSI
04.03	INFORMAZIONE E ASSISTENZA ALL'UTENTE PRIMA E DURANTE IL TEST
04.04	CONSEGNA ALL'UTENTE DEI VALORI DEL TEST (SE RICHIESTO) ED EMISSIONE SCONTRINO FISCALE
04.05	ADEGUATA GESTIONE DEI DISPOSITIVI UTILIZZATI, DEI MATERIALI/ELEMENTI ORGANICI DAL TEST E DEI RELATIVI RIFIUTI
SERVIZIO: INFORMAZIONE, SENSIBILIZZAZIONE E PREVENZIONE IN AMBITO SALUTISTICO-SANITARIO (MANUALE DELLA QUALITÀ - § 8.5)	
05.01	ADEGUATEZZA CONDIZIONI DELL'AMBIENTE OVE SI SVOLGE IL SERVIZIO (PRIVACY, RISERVATEZZA, ECC)
05.02	ADEGUATA DISPONIBILITÀ ALL'ASCOLTO / EROGAZIONE DI CONSIGLI E INFORMAZIONI NEI CONFRONTI DELL'UTENTE

SERVIZIO: CONSULENZA DERMO-TRICOLOGICA (IOGQ 005)	
06.01	ADEGUATEZZA CONDIZIONI DELL'AMBIENTE OVE SI SVOLGE IL SERVIZIO
06.02	PRESENZA E USO GUANTI MONOUSO, COTONE, DISINFETTANTE + INFO E ASSISTENZA ALL'UTENTE DURANTE IL SERVIZIO
06.03	CONSEGNA ALL'UTENTE DEI RISULTATI DELLA CONSULENZA (SCHEDA TRICOLOGICA)
06.04	EMISSIONE SCONTRINO FISCALE ALL'UTENTE
06.05	PULIZIA E DISINFEZIONE ELEMENTI UTILIZZATI - GESTIONE DEI RIFIUTI (PER QUANTO APPLICABILE)
SERVIZIO: PRENOTAZIONI CUP (IOGQ 012)	
07.01	PRESENZA INDICAZIONE/CARTELLO IN FARMACIA
07.02	ACQUISIZIONE PRESCRIZIONE SSN PRESENTATA DALL'UTENTE E SUA VERIFICA (PERTINENZA/COMPLETEZZA/CHIAREZZA)
07.03	ACQUISIZIONE DALL'UTENTE DEL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
07.04	INSERIMENTO RICHIESTA NEL SISTEMA CUP E INDIVIDUAZIONE VENTAGLIO DISPONIBILITÀ E DATE OPZIONABILI DALL'UTENTE
07.05	INVIO AL SISTEMA CUP DELLA PRENOTAZIONE/SCelta DALL'UTENTE
07.06	FORNITURA ALL'UTENTE DELLE INFORMAZIONI DISPONIBILI E/O PROPEDEUTICHE SULL'ESAME/PRESTAZIONE PRENOTATA
07.07	RILASCIO ALL'UTENTE DI PROMEMORIA/STAMPA DELLA PRESTAZIONE PRENOTATA PRESSO IL SISTEMA CUP
SERVIZIO: NOLEGGIO ATTREZZATURE E AUSILI (MANUALE DELLA QUALITÀ - § 8.5)	
08.01	ADEGUATA E PUNTUALE TENUTA SOTTO CONTROLLO E AGGIORNAMENTO REGISTRI RELATIVI AI NOLEGGI E RELATIVE CAUZIONI?
08.02	ADEGUATA GESTIONE DELLE CAUZIONI RELATIVE AI NOLEGGI?
08.03	CORRETTO TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEGLI UTENTI NELL'AMBITO DEI NOLEGGI A LORO EFFETTUATI
FLUSSI DELL'APPROVVIGIONAMENTO	
SERVIZIO: NOLEGGIO ATTREZZATURE E AUSILI (MANUALE DELLA QUALITÀ - § 8.5)	
09.01	CORRETTA GESTIONE DEI FLUSSI DI RIORDINO, ACQUISTO E RICEZIONE MERCI
09.02	ANNOTAZIONE DIFFORMITÀ IN CONSEGNA (IN FARMACIA) + CHIUSURE CONTABILI DIFFORMITÀ DI CONSEGNA (IN AMM/SEDE)
PROCESSI RELATIVI ALLO STOCCAGGIO	
GESTIONE DELLA CONSERVAZIONE DEI FARMACI E DEI PRODOTTI FARMACEUTICI	
10.01	CORRETTA E ADEGUATA IDENTIFICAZIONE E CONSERVAZIONE MERCI (FARMACI, ARTICOLI, ALIMENTI, ECC) PRESSO LA FARMACIA
10.02	TENUTA SOTTO CONTROLLO E AGG. PUNTUALE DEI REGISTRI DELLE TEMPERATURE (MR28 [FRIGORIFERI] / MR29 [LOCALI])
10.03	TENUTA SOTTO CONTROLLO E AGG. PUNTUALE «REGISTRO PRODOTTI IN SCADENZA» (MR34) O REGISTRO EQUIVALENTE
10.04	STOCCAGGIO, RACCOLTA, IDENTIFICAZIONE E CONFERIMENTO A RIFIUTO DEI FARMACI/PRODOTTI SCADUTI E/O DESTINATI A RIFIUTO
10.05	C'È AD OGGI UN'ADEGUATA E PUNTUALE TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI REGISTRI STUPEFACENTI/VELENI E AGG.TO GIACENZE?

ATTIVITÀ DI SUPPORTO	
ATTIVITÀ DI PULIZIA LOCALI (SPOLVERATURA, DETERSIONE, IGIENIZZAZIONE E DISINFEZIONE) E DERATTIZZAZIONE	
11.01	È ADEGUATAMENTE RECEPITO E ADOTTATO IN FARMACIA IL PIANO DELLE PULIZIE AREE/LOCALI (RIF.: IOGQ014 ED MR49)
11.02	CORRETTA IDENTIFICAZIONE PANNI E MATERIALI IMPIEGATI PER LE PULIZIE (RIF.: IOGQ014 – ALLEGATO 1)
11.03	RISULTANO ADEGUATAMENTE GESTITE/EVASE LE EVENTUALI NECESSITÀ DI DISINFESTAZIONE/DERATTIZZAZIONE (RIF.: MR50)
11.04	I PRODOTTI UTILIZZATI PER LE ATTIVITÀ DI PULIZIA/IGIENIZZAZIONE/DISINFEZIONE SONO BEN IDENTIFICATI E SEGREGATI?
11.05	INDIVIDUAZIONE, PRESENZA E TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE SDS AGGIORNATE PER I PRODOTTI DI PULIZIA IN USO
GESTIONE STRUMENTI	
12.01	STATO BILANCE PESAPERSONE E PESANEONATI (VERIFICAZIONE TRIENNALE + TARATURE) + TENUTA PERTINENTI REGISTRAZIONI
12.02	STATO BILANCE PESASOSTANZE (VERIFICAZIONE TRIENNALE + TARATURE) + TENUTA PERTINENTI REGISTRAZIONI
12.03	STATO MISURATORI DI PRESSIONE SANGUIGNO-ARTERIOSA + TENUTA PERTINENTI REGISTRAZIONI
12.04	CONTROLLO/TARATURA TERMOMETRI FRIGORIFERI + TENUTA PERTINENTI REGISTRAZIONI
12.05	CONTROLLO/TARATURA TERMOMETRI Sonda E AMBIENTALI + TENUTA PERTINENTI REGISTRAZIONI
GESTIONE ATTREZZATURE	
13.01	ESTINTORI E PRESIDII DI SICUREZZA: VERIFICA ESECUZIONE E RISPETTO SCADENZE + RISOLUZIONE EVENTUALI PROBLEMATICHE
13.02	IMPIANTO ELETTRICO: VERIFICA PRESENZA DICHIARAZIONE DI RISPONDENZA / DICHIARAZIONE DI CONFORMITÀ
13.03	IMPIANTO ELETTRICO: PRESENZA DI VALIDA ATTESTAZIONE DI VERIFICA MESSA A TERRA E PROTEZ. SCARICHE ELETTROSTATICHE
13.04	IMPIANTO TERMICO / UNITÀ TRATTAMENTO ARIA: PIANIFICAZIONE ED EFFETTIVA/REGOLARE ESECUZ. MANUTENZIONI PREVISTE
13.05	STATO DI CORRETTA FUNZIONALITÀ E CONFORMITÀ MISURATORI FISCALI
13.06	STATO DI CORRETTA FUNZIONALITÀ E CONFORMITÀ DISTRIBUTORE AUTOMATICO DI PRESERVATIVI
13.07	TENUTA SOTTO CONTROLLO CORRETTA FUNZIONALITÀ ED EFFICIENZA FRIGORIFERI E FREEZER DI FARMACIA
13.08	CONFORMITÀ BOMBOLE PRESENTI IN FARMACIA (SCAD. 2 ANNI PER O2 + COLLAUDO CON VERIFICA A 10 ANNI SE > 5 LT)
13.09	PUNTUALE GESTIONE ATTREZZATURE PER PREPARAZIONI GALENICHE
ALTRO	
ASPETTI AUTORIZZATIVI E GENERALI DELLA FARMACIA	
14.01	ORARIO DI FARMACIA + BACHECA TURNI AGGIORNATA SONO ESPOSTI AL PUBBLICO?
14.02	CROCE E PANNELLO LUMINOSO FUNZIONANTI? / SONO GIÀ PRESI IN CARICO IN AZIENDA EV. PROBLEMI AL RIGUARDO?
14.03	STATO LOCALI (ES.: ILLUMINAZIONE, AERAZIONE, ECC)? / SONO GIÀ PRESI IN CARICO IN AZIENDA EV. PROBLEMI AL RIGUARDO?
HACCP	
15.01	PRESENZA E APPLICAZIONE MANUALE HACCP (MCPI) / PIANO DI AUTOCONTROLLO NELLA VIGENTE VERSIONE APPLICABILE

ADEMPIMENTI IN AMBITO SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO E ANTINCENDIO	
16.01	CARTELLONISTICA RELATIVA ALL'EMERGENZA – ANTINCENDIO SECONDO PRESCRIZIONI VIGENTI
16.02	CARTELLONISTICA DI INDICAZIONE PERSONALE PER LA SICUREZZA - ADDETTI I° SOCCORSO – ADDETTI ANTINCENDIO
16.03	PRESENZA E TENUTA SOTTO CONTROLLO/AGGIORNAMENTO CASSETTA PRONTO SOCCORSO
16.04	LA FORMAZIONE/AGGIORN.TO DEGLI ADD. I° SOCCORSO DI FARMACIA È ALLINEATA CON LE RELATIVE SCADENZE PREVISTE?
16.05	LA FORMAZIONE/AGGIORN.TO DEGLI ADD. EMERGENZA ANTINCENDIO DI FARMACIA È ALLINEATA CON LE SCADENZE PREVISTE?
16.06	LA FORMAZIONE/AGGIORN.TO DEI LAVORATORI DI FARMACIA IN AMBITO DI SSL È ALLINEATA CON LE SCADENZE PREVISTE?
TENUTA SOTTO CONTROLLO INFORMAZIONI DOCUMENTATE	
17.01	ESPOSIZIONE IN FARMACIA DELLA VIGENTE «POLITICA PER LA QUALITÀ» AZIENDALE
17.02	ACCESSIBILITÀ/DISPONIBILITÀ SU RETE INTERNA DEL VIGENTE MANUALE DELLA QUALITÀ E DELLA «POLITICA PER LA QUALITÀ»
17.03	ACCESSIBILITÀ/DISPONIBILITÀ SU RETE INTERNA DELLE VIGENTI ISTRUZIONI OPERATIVE APPLICABILI E DELLA MODULISTICA IN CORSO
17.04	ACCESSIBILITÀ IN FARMACIA ALLA FARMACOPEA UFFICIALE VIGENTE, CON EVENT.LI AGGIORNAM.TI E SUPPLEMENTI APPLICABILI
17.05	ADEGUATO GESTIONE RICETTE/PROMEMORIA PER INVIO AD A.ULSS DELLE RICETTE EVASE
TENUTA SOTTO CONTROLLO INFORMAZIONI DOCUMENTATE	
18.01	INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER LA VIDEOSORVEGLIANZA
18.02	CARTELLONISTICA: DIVIETO DI FUMARE + CARTELLONISTICA E MODULISTICA RAEE + INFORMATIVE VARIE (ES. COVID)

Con riguardo al fattore n.3 la società ha rendicontato il conseguimento degli obiettivi trasmettendo apposita relazione descritta più sopra al paragrafo precedente (*efficacia e qualità*).

Con riguardo al fattore n.2 è in programma per il 2024 l'avvio del procedimento di aggiornamento della Carta della Qualità, il cui iter ha subito ritardi a causa dell'emergenza sanitaria intercorsa negli anni 2020-2022.

Sotto altro profilo, l'art.15 del Contratto prevede apposite verifiche sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati, con conseguente trasmissione di apposita relazione sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, prendendo in considerazione le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard e i rimedi da attuare;

Si fa rinvio, principalmente, alla documentazione trasmessa dalla società a rendicontazione dei dati 2022 sopra illustrata.

Ad integrazione della stessa si illustrano nel seguente prospetto ulteriori adempimenti messi in atto dalla società in ottemperanza all'obbligo di cui al presente articolo del Contratto:

ARTICOLO 15 - CONTROLLO E VIGILANZA			
CONTROLLI	SI	NO	NOTE
SERVIZI PRESTATI - AUDIT ANNUALE CON CHECK LIST PER CIASCUNA FARMACIA	✓		AUDIT REGISTRATI IN MR48
RELAZIONE SUI RISULTATI CONSEGUITI NEL PRECEDENTE ESERCIZIO	✓		RELAZIONE SULLA GESTIONE ALLEGATA
RENDICONTAZIONE DELLE GESTIONI IN CORSO RELATIVE AI SERVIZI AFFIDATI	✓		DATI TRASMESSI CON LA RELAZIONE

Conclusioni

La disamina complessiva dei servizi affidati alle società *in house* dimostra una sostanziale coerenza tra gli atti di affidamento e i risultati della gestione.

In questo contesto, quindi, la partecipazione detenuta dal Comune di Venezia nelle varie società affidatarie risulta conforme alle previsioni del Decreto Legislativo n.175/2016.