



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 405/2023 DEL 22/12/2023

L'anno duemilaventitre il giorno 22 del mese di dicembre alle ore 11:00 si è riunita nell'apposita Sala la Giunta comunale.

Sono presenti ed assenti i sigg:

		Presente/Assente
CIRIANI ALESSANDRO	Sindaco	Presente
PARIGI ALBERTO	Vice Sindaco	Presente
VERDICHIZZI GIUSEPPE	Assessore	Presente
DIOMEDE LIDIA	Assessore	Presente
DE BORTOLI WALTER	Assessore	Presente
CUCCI GUGLIELMINA	Assessore	Presente
CRISTOFORI MORENA	Assessore	Assente
CEOLIN ELENA	Assessore	Presente
TIRELLI MATTIA	Assessore	Presente

Presenti: 8 Assenti: 1

Partecipa alla riunione il **Segretario Generale** sig. **CESCON GIAMPIETRO**.

Il Sig. **CIRIANI ALESSANDRO** nella sua qualità di **Sindaco** assume la Presidenza e constatata la legalità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta ed invita la Giunta a deliberare.

STRUTTURA PROPONENTE: - SOCIETA PARTECIPATE -

OGGETTO: ARTICOLO 30 D.LGS. 201/2022 (TUSPL): RICOGNIZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A RILEVANZA ECONOMICA AFFIDATI DAL COMUNE (NON IN-HOUSE)

LA GIUNTA

Richiamata la deliberazione del Consiglio comunale n. 55 del 19/12/2022 avente ad oggetto “Documento Unico di Programmazione (DUP) 2023/2025 – Art. 170 del D. Lgs. 267/2000”, esecutiva ai sensi di legge;

Richiamata la deliberazione del Consiglio comunale n. 58 del 19/12/2022 avente ad oggetto “Approvazione del bilancio di previsione 2023 –2025, della nota integrativa e dei relativi allegati” esecutiva ai sensi di legge;

Richiamata la deliberazione della Giunta comunale n. 382 del 28/12/2022, avente ad oggetto “Approvazione PEG (Piano Esecutivo di Gestione) 2023-2025 parte finanziaria”, esecutiva ai sensi di legge;

Richiamata la deliberazione della Giunta comunale n. 18 del 31/01/2023, avente ad oggetto “Approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2023/2025”, esecutiva ai sensi di legge;

il Decreto legislativo 23 dicembre 2022 n. 201 intitolato “Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica” (in seguito TUSPL, testo unico servizi pubblici locali), che all’articolo 30 definisce per “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”, l’obbligo di effettuare la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. In sede di prima applicazione, la ricognizione dei servizi è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore della norma, ossia entro il 31/12/2023;

RILEVATO CHE:

la ricognizione dei servizi ex articolo 30 TUSPL rileva, “per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, 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” ed “è contenuta in un’apposita relazione, aggiornata ogni anno, contestualmente all’analisi dell’assetto delle società partecipate” di cui all’articolo 20 del TUSP;

la ricognizione rileva altresì la misura del ricorso all’affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti e, nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione sulla ricognizione dei servizi (articolo 30 TUSPL) costituisce appendice della relazione di ricognizione delle società (articolo 20 TUSP);

in ossequio alla norma, il Consiglio Comunale di Pordenone, con specifica deliberazione adottata nella seduta del 21/12/2023, ha approvato la relazione sui servizi pubblici locali affidati a società in house, costituente appendice dell’atto di ricognizione e razionalizzazione delle società partecipate ex art. 20 TUSP;

è necessario, pertanto, che il Comune proceda alla ricognizione dei servizi pubblici locali a rilevanza economica affidati con modalità differenti dal modulo dell’in house providing e quindi concessioni, appalti, partenariati pubblico-privato;

fatta salva l’ipotesi di ricognizione dei servizi affidati in house, per i quali la legge prescrive che costituiscano appendice all’atto di razionalizzazione delle società partecipate e che dunque vengono attratti nella competenza del Consiglio comunale, la competenza per l’approvazione degli atti di

ricognizione dei s.p.l. a rilevanza economica non è tra quelle riservate al Consiglio comunale secondo l'articolo 42 del TUEL e va, pertanto, individuata, nella competenza residuale della Giunta;

CONSIDERATO CHE:

l'articolo 2, lettera c) del d.lgs. 201/2022 definisce i “servizi pubblici locali di rilevanza economica” come i servizi – previsti dalla legge o che gli enti locali ritengono necessari per soddisfare i bisogni delle comunità locali, così da garantire omogeneità dello sviluppo e coesione sociale - che vengono erogati (o sono suscettibili d'essere erogati) verso un corrispettivo economico nell'ambito di un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico, o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza;

l'articolo 8, comma 1, del d.lgs. 201/2022 attribuisce al Ministero delle Imprese e del Made in Italy la competenza a regolare la materia dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica, per i quali non opera un'autorità di regolazione;

in attuazione a quanto disposto dal citato articolo 8, comma 1 TUSPL, la Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica – Divisione IV ha adottato il decreto n. 639 del 31/8/2023 intitolato “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”, col quale sono stati individuati gli indicatori di qualità per alcuni servizi (cioè: parcheggi, impianti sportivi, servizi cimiteriali, luci votive, trasporto scolastico);

RITENUTO, pertanto, in ragione della complessità della rilevazione e delle incertezze applicative, di perimetrare i servizi oggetto della presente ricognizione secondo la progressiva formulazione dei rispettivi indicatori da parte del Ministero competente e, dunque, in questa fase di prima applicazione, di individuare, per la ricognizione, i seguenti servizi pubblici locali a rilevanza economica, affidati dal Comune secondo modelli differenti dall'in house providing:

- a) Illuminazione votiva,
- b) servizio scuolabus,
- c) impianti sportivi a rilevanza economica (in dettaglio: piscina comunale)

in quanto la gestione dei parcheggi è affidata in house alla società GSM ed è stata oggetto di specifica ricognizione approvata dal Consiglio comunale in allegato alla delibera di razionalizzazione nella seduta del 21.12.2023, i servizi cimiteriali sono gestiti direttamente dal Comune col proprio personale e non sono pertanto oggetto di ricognizione, e gli ulteriori impianti sportivi sono ritenuti privi di rilevanza economica o, essendo in scadenza, non sono suscettibili di analisi e valutazione per come previsto dal D.Lgs. 201/2022;

VISTA, quindi, la Relazione di ricognizione dei servizi pubblici locali a rilevanza economica affidati dal Comune di Pordenone con modalità differenti dal modulo dell'in house providing - limitatamente ai servizi individuati dal decreto MIMIT n. 639 del 31/08/2023 per questa prima fase di applicazione – che si allega alla presente per farne parte integrante e sostanziale, e ritenuta la stessa meritevole di approvazione, dando atto che nella medesima il servizio del tennis club è stato espressamente analizzato e ritenuto non aver rilevanza economica;

Visto l'art. 48 del Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, dove sono previste le competenze della giunta;

Visti i pareri favorevoli dei responsabili dei competenti servizi in ordine alla regolarità tecnica e a quella contabile, ai sensi dell'art. 49 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267;

Ritenuto di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi e per gli effetti della Legge Regionale 11 dicembre 2003, n. 21;

Visto lo Statuto comunale;

Con votazione favorevole ad unanimità, espressa nelle forme previste dalla legge;

DELIBERA

per le motivazioni in premessa, facenti parte integrante del presente provvedimento:

1) di approvare la Relazione di ricognizione dei servizi pubblici locali a rilevanza economica affidati dal Comune di Pordenone con modalità differenti dal modulo dell'in house providing, in uno, con i seguenti atti che la costituiscono, debitamente sottoscritti dai rispettivi dirigenti ognuno per la parte di competenza e dando atto che gli stessi costituiscono parte integrante del presente atto:

- ALL. 1: illuminazione votiva;
- ALL. 2 servizio scuolabus;
- ALL. 3 impianti sportivi: piscina comunale e tennis club,

dando atto che, nella medesima, il servizio del tennis club è stato espressamente analizzato e ritenuto privo di rilevanza economica;

2) di pubblicare il presente atto e i suoi allegati, senza indugio, nel sito istituzionale del Comune e di trasmetterli contestualmente all'ANAC per la pubblicazione nel portale Trasparenza SPL, come richiesto dall'articolo 31 comma 2 del D.lgs. 201/2022;

3) di trasmettere copia della presente deliberazione, completa degli allegati, ai Servizi comunali interessati dalla ricognizione ed ai soggetti affidatari delle rispettive gestioni;

4) di dare mandato agli uffici per il compimento degli atti necessari susseguenti alla presente deliberazione.

Con successiva votazione favorevole ad unanimità, espressa nelle forme previste dalla legge;

DELIBERA

di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi e per gli effetti della Legge Regionale 11 dicembre 2003, n. 21;

di dare comunicazione della presente deliberazione ai Capigruppo consiliari, ai sensi dell'articolo 125 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267.

PARERI AI SENSI DELL'ARTICOLO 49 DEL TESTO UNICO DELLE LEGGI SULL'ORDINAMENTO DEGLI ENTI LOCALI DI CUI AL DECRETO LEGISLATIVO 18 AGOSTO 2000, N. 267.

PARERE FAVOREVOLE DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO INTERESSATO IN ORDINE ALLA REGOLARITA' TECNICA

Visto elettronico: del 21 dicembre 2023

DAVIDE ZANINOTTI

PARERE FAVOREVOLE DEL RESPONSABILE DI RAGIONERIA IN ORDINE ALLA REGOLARITA' CONTABILE

Visto elettronico: del 21 dicembre 2023

SABRINA PAOLATTO

Posta in votazione la suestesa proposta di deliberazione, viene approvata con voti unanimi legalmente espressi ed altresì, con voti unanimi, viene dichiarata immediatamente eseguibile.

Letto, firmato e sottoscritto.

IL SEGRETARIO

CESCON GIAMPIETRO

IL PRESIDENTE

CIRIANI ALESSANDRO

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: CESCO GIAMPIETRO
CODICE FISCALE: *****
DATA FIRMA: 27/12/2023 12:52:02

NOME: CIRIANI ALESSANDRO
CODICE FISCALE: *****
DATA FIRMA: 27/12/2023 13:16:58

Prot. xx/xx



RELAZIONE EX ART 30 comma 2TUSPL COMUNE DI PORDENONE

Servizio Illuminazione Votiva – Elettronica C.Lux di Navoni Pietro & C. S.r.l.

Utilitatis Servizi Srl
Piazza Cola di Rienzo 80/A
00192 Roma

Tel. 06.68300142
info@utilitatis.servizi.it
<https://www.utilitatis.org/>

CF. e P.IVA 16781591009

INDICE

1	Ambito oggettivo della ricognizione.....	3
2	Introduzione.....	3
3	Elettronica C.Lux di Navoni Pietro & C. S.r.l.	4
3.1	<i>Sostenibilità economico-finanziaria di Elettronica C. LUX.....</i>	8
4	Efficienza e qualità del servizio	11
4.1	<i>Caratteristiche del servizio svolto</i>	11
4.2	<i>Livelli di qualità dei servizi svolti nel Comune di Pordenone</i>	11
4.2.1	ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO	12
4.2.2	FUNZIONALITÀ	13
4.2.3	COMUNICAZIONE E TRASPARENZA	13
4.2.4	SICUREZZA E PULIZIA.....	15
4.3	<i>Indici di qualità del servizio</i>	16
5	Prospettive di miglioramento e condizioni di sviluppo.....	17

1 Ambito oggettivo della ricognizione

Si richiama schematicamente l'assetto giuridico del servizio oggetto della presente verifica periodica

Sevizio	Modalità affidamento	Soggetto erogatore	Durata del project
Gestione servizio di illuminazione votiva	Concessione in regime di finanza di progetto (ex art. 183 d.lgs. 50/2016)	Elettronica C.Lux di Navoni Pietro & C. S.r.l.	27 anni

2 Introduzione

L'articolo 8 del d.lgs. 201/2022, come modificato dall'articolo 1 comma 6 del d.lgs. 13/2023, ha demandato al Ministero del Made in Italy il compito di redigere *atti e indicatori di cui all'articolo 7 commi 1 e 2* per i servizi pubblici locali non a rete per i quali non opera un'autorità di regolazione, necessari a effettuare le opportune valutazioni su: costi di riferimento dei servizi, schema tipo di piano economico-finanziario, indicatori dei livelli minimi di qualità dei servizi. Il Vademecum licenziato dal succitato Ministero, con delibera dirigenziale del 31/8/2023, rappresenta lo schema in cui si incardinano le valutazioni dell'Ente Locale nella **fase di affidamento di un servizio pubblico locale non a rete** nel quale si legittima e argomenta la motivazione che ha condotto ad una scelta di gestione, come previsto dall'ordinamento eurounitario e ribadito all'art. 14 del d.lgs. 201/2022: affidamento a terzi mediante procedura di gara, affidamento a società mista, affidamento a società in house e, infine, gestione in economia o mediante aziende speciali¹.

Il focus della presente relazione **non riguarda** una procedura di affidamento in quanto si riferisce a servizi pubblici locali per i quali l'Ente ha già effettuato delle valutazioni circa la convenienza e l'opportunità di adottare una specifica modalità di affidamento. L'input normativo è quello dell'articolo 30 comma 1 nel quale il testo di riordino dei servizi pubblici locali stabilisce che siano svolte delle *verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali*. Nasce un obbligo -ulteriore rispetto a quelli previgenti di cui al d.lgs 175/2016- per cui i Comuni devono effettuare una *ricognizione sul concreto andamento dal punto di vista economico, della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio*.

Le modalità ed i criteri attraverso i quali effettuare la verifica sul "concreto andamento" dei servizi affidati non sono state esplicitate attraverso Vademecum come quello validato dal MIMIT o come le linee guida² pubblicate dall'ANAC, unitamente all'apertura del portale web per la ricezione degli atti che gli Enti devono obbligatoriamente trasmettere (Comunicato del Presidente 27/06/2023, *ndr*).

Vi è una carenza di atti già predisposti da altri organismi che possa fornire una traccia nelle logiche generali attraverso cui sviluppare una verifica del servizio. Va però considerato che il comma 2 dell'art. 17 del TUSPL recante *Affidamento in house* richiama gli esiti della verifica periodica del comma 1 art. 30 come fattori

¹ Limitatamente ai servizi diversi da quelli a rete di cui all'articolo 114 del TUEL

² *Schema di relazione illustrativa della scelta della modalità di gestione del servizio pubblico locale (d.lgs. 201/2022, art. 14, commi 2, 3 e 4; art. 31, commi 1 e 2)*

esplicativi dell'andamento pregresso di un servizio pubblico locale per il quale l'organismo deve procedere ad un affidamento. Si può, quindi, affermare che gli strumenti di analisi indicati nelle disposizioni del MIMT possono rappresentare un punto di riferimento da cui trarre una metodologia, fermo restando che non è messa in discussione la decisione in sé di aver proceduto ad un affidamento in house, mentre è oggetto di verifica che **sussistano ancora le condizioni** di efficienza, qualità, economicità e sussidiarietà del servizio pubblico locale svolto attraverso una concessione non sottoposta al vaglio del mercato.

Quanto fin qui illustrato è alla base del lavoro svolto in cui viene esaminato il servizio svolto dalla società **Elettronica C.Lux di Navoni Pietro & C. s.r.l.**, relativamente al servizio di trasporto scolastico affidate direttamente dal Comune di Pordenone. Nel paragrafo 3 si propone l'inquadramento della Società nell'insieme dei servizi svolti -non soltanto per l'Ente Pordenone-, del sistema di governance di cui è dotata e, attraverso l'analisi per indici -quelli indicati dal MIMT- è verificata la solidità economico-finanziaria in cui si trova la Società.

Nel quarto paragrafo è presentato il grado di efficienza e qualità del servizio. Dopo una prima analisi relativa alle informazioni quantitative volte a dimensionare il servizio viene effettuato un approfondimento sul livello qualitativo del servizio. Ad esempio in tema di accessibilità l'indicatore dei canali di comunicazione messi a disposizione dalla Società è il gradiente sulle capacità di utilizzare gli strumenti informatici per potenziare il raggio di azione del tradizionale "sportello", verso forme più avanzate.

Il legislatore ha posto un accento particolare alla valutazione prospettica del servizio affidato attraverso cui più che dimostrare il mantenimento della condizione di equilibrio appare rilevante evidenziare quali sono gli obiettivi di miglioramento che l'Ente concedente intende perseguire attraverso l'operatore scelto. A tal proposito, nel paragrafo 5, vengono illustrati i piani migliorativi che si intendono mettere in atto nei prossimi anni.

3 Elettronica C.Lux di Navoni Pietro & C. S.r.l.

La società privata aggiudicatrice del *project finance* è stata costituita nel 1968, ha regolarmente depositato i bilanci d'esercizio l'ultimo dei quali disponibile, nella banca dati AIDA Bureau Van Dijk da cui si attinge, è quello del 2022. L'attività prevalente della società Elettrotecnica C.Lux Srl consiste nella progettazione, costruzione, manutenzione, riqualificazione e gestione di impianti elettrici di illuminazione votiva nei cimiteri comunali.

Attualmente l'azienda sta dedicando una parte importante della sua attività nella ricerca e nell'investimento di innovative tecnologie a servizio degli impianti votivi quali lampade a tecnologia led, utilizzo di energia fotovoltaica, sistemi di tele gestione. L'obiettivo principale è quello di ottenere oltre al risparmio energetico una più efficiente gestione degli impianti e una migliore razionalizzazione delle risorse. In questa cornice si incardina l'affidamento assentito dall'amministrazione comunale di Pordenone del servizio di illuminazione votiva con finanza di progetto.

I termini dell'iniziativa prevedono la riqualificazione energetica e funzionale del sistema di illuminazione votiva attraverso la realizzazione di un impianto fotovoltaico a servizio del cimitero con ammodernamento dell'illuminazione votiva, consistente in 250 punti luce, e del sito nel suo complesso con sostituzione dei punti luce attuali con quelli a led.

Il beneficio dell'investimento si traduce in:

- 1) Riduzione dei costi di manutenzione ordinaria e straordinaria dell'intero sistema di illuminazione
- 2) Riduzione del costo di approvvigionamento di energia elettrica da soggetti terzi
- 3) Sostenibilità finanziaria dell'iniziativa tra il costo dell'investimento ed i benefici economici ottenuti di cui ai punti 1) e 2)

Più in generale l'iniziativa rappresenta un esempio di riduzione delle emissioni di gas serra in quanto viene modificato radicalmente il sistema di approvvigionamento energetico del sito.

La Società Elettronica C. LUX si occuperà della gestione del servizio, si riepilogano le principali attività:

- Gestione richieste di nuovi allacci (variazioni anagrafiche e disdette) e applicazione di un corrispettivo,
- manutenzione ordinaria dell'impianto fotovoltaico e del sistema di illuminazione in genere
- manutenzione straordinaria compresa la sostituzione dei punti luce. Nello specifico la durata delle lampade a led è stimata di circa 50.000 ore è previsto un cronoprogramma di sostituzione

L'importo dell'opera è pari a 364mila/€ + IVA e il piano di ammortamento sottoscritto dall'amministrazione di Pordenone mostra una rata annua costante di 8.929 euro da restituire in 20 anni.

La Elettronica C. LUX versa al Comune di Pordenone un contributo di Euro 6 per ogni punto luce attivo, valore che viene adeguato alla fine di ogni biennio rispetto al tasso di inflazione (FOI) così come avviene per la tariffazione agli utenti finali.

Lo sviluppo del piano economico finanziario del progetto si basa su alcune assunzioni quali il numero di utenze attuale e quelle che si verificheranno nei prossimi anni. Si tratta di ipotesi di lavoro strategiche che profilano il bacino di utenze su cui basare il sistema di tariffazione che permette al progetto di sostenersi. Le informazioni di riferimento sono declinate nell'allegato 6 della documentazione del progetto e riportate in Tabella 1.

Tabella 1 – Dimensione del bacino di utenze attuale e prospettico

DESCRIZIONE	n.
Numero utenti censiti	11.140
Incrementi annui attesi	170
Decrementi annui attesi	140
Incremento netto atteso (attivazioni-disattivazioni) rispetto al totale dell'anno precedente	30
Numero utenti censiti alla fine del primo anno	11.170

Il conto economico del PEF di progetto riportato in Tabella 2 consegue per tutti gli anni un utile di esercizio e mostra un andamento dei ricavi correlato alle dinamiche espresse in Tabella 1, oltre ai costi che sono stati stimati nella fase di fattibilità del progetto.

Come tutte le pianificazioni è plausibile il riallineamento di quelle variabili che nel corso della gestione possono rivelarsi sottostimate o sovrastimate al fine di garantire la sostenibilità del project.

Tabella 2 – Conto economico del PEF asseverato del project finance

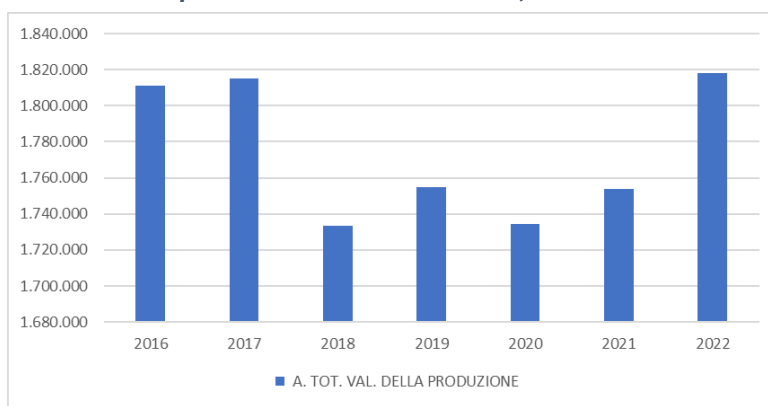
	TAB. 5.1																										
CONTO ECONOMICO COMPLESSIVO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
RICAVI																											
Ricavi per allacciamento	1.566	1.581	1.597	1.613	1.629	1.646	1.662	1.679	1.695	1.712	1.730	1.747	1.764	1.782	1.800	1.818	1.836	1.854	1.873	1.892	1.910	1.930	1.949	1.968	1.988	2.008	2.028
Ricavi per canone annuo	133.020	133.373	133.730	134.091	134.455	134.823	135.194	135.569	135.940	136.331	136.717	137.108	137.502	137.900	138.302	138.709	139.119	139.533	139.952	140.375	140.802	141.233	141.668	142.108	142.552	143.001	143.454
TOTALE RICAVI	134.586	134.953	135.328	135.704	136.084	136.468	136.856	137.248	137.644	138.043	138.447	138.855	139.266	139.682	140.102	140.526	140.955	141.388	141.825	142.266	142.712	143.162	143.617	144.076	144.540	145.009	145.482
COSTI DI GESTIONE																											
Energia elettrica	(4.061)	(4.119)	(4.178)	(4.237)	(4.296)	(4.356)	(4.416)	(4.474)	(4.537)	(4.599)	(4.660)	(4.723)	(4.786)	(4.849)	(4.913)	(4.977)	(5.041)	(5.107)	(5.172)	(5.238)	(5.305)	(5.372)	(5.440)	(5.508)	(5.577)	(5.646)	(5.716)
Costo per sostituzione lampade, portallampade comprensivo di materiale per manutenzione ordinaria	(688)	(670)	(672)	(674)	(676)	(678)	(679)	(681)	(683)	(685)	(687)	(689)	(691)	(693)	(695)	(697)	(699)	(702)	(704)	(706)	(708)	(710)	(712)	(715)	(717)	(719)	(722)
Costo per sostituzione totale lampade a led	0	0	0	0	0	0	(2.159)	(2.159)	(2.159)	(2.159)	(2.159)	(2.159)	(2.196)	(2.196)	(2.196)	(2.196)	(2.196)	(2.196)	(2.235)	(2.235)	(2.235)	(2.235)	(2.235)	(2.235)	(4.553)	(4.553)	(4.553)
Spese straordinarie per riqualificazione impianti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(4.040)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Compartecipazione al comune	(67.020)	(67.202)	(67.385)	(67.571)	(67.758)	(67.947)	(68.138)	(68.331)	(68.526)	(68.723)	(68.922)	(69.123)	(69.326)	(69.531)	(69.737)	(69.946)	(70.157)	(70.371)	(70.586)	(70.803)	(71.023)	(71.245)	(71.469)	(71.695)	(71.924)	(72.155)	(72.388)
Costo personale per manutenzione e gestione del servizio comprensivo costi trasferta	(21.066)	(21.123)	(21.181)	(21.239)	(21.298)	(21.358)	(21.418)	(21.478)	(21.540)	(21.602)	(21.664)	(21.727)	(21.791)	(21.855)	(21.920)	(21.986)	(22.052)	(22.119)	(22.187)	(22.255)	(22.325)	(22.394)	(22.465)	(22.536)	(22.608)	(22.680)	(22.753)
Spese postali per singolo bollettino	(7.261)	(7.280)	(7.300)	(7.320)	(7.340)	(7.361)	(7.382)	(7.403)	(7.424)	(7.445)	(7.467)	(7.488)	(7.510)	(7.532)	(7.555)	(7.578)	(7.600)	(7.623)	(7.647)	(7.670)	(7.694)	(7.718)	(7.742)	(7.767)	(7.792)	(7.817)	(7.842)
Ricarico spese postali con addebito all'utente	7.261	7.280	7.300	7.320	7.340	7.361	7.382	7.403	7.424	7.445	7.467	7.488	7.510	7.532	7.555	7.578	7.600	7.623	7.647	7.670	7.694	7.718	7.742	7.767	7.792	7.817	7.842
Spese generali ed altri oneri di gestione	(3.398)	(3.404)	(3.411)	(3.417)	(3.423)	(3.430)	(3.437)	(3.443)	(3.450)	(3.457)	(3.464)	(3.471)	(3.478)	(3.485)	(3.492)	(3.499)	(3.506)	(3.513)	(3.520)	(3.527)	(3.534)	(3.541)	(3.548)	(3.555)	(3.562)	(3.569)	(3.576)
TOTALE COSTI DI GESTIONE	(96.214)	(96.519)	(96.827)	(97.138)	(97.451)	(97.766)	(98.083)	(98.402)	(98.723)	(99.046)	(99.371)	(99.698)	(100.027)	(100.358)	(100.691)	(101.026)	(101.363)	(101.702)	(102.043)	(102.386)	(102.731)	(103.078)	(103.427)	(103.778)	(104.131)	(104.486)	(104.843)
MARGINE OPERATIVO LORDO	38.372	38.436	38.501	38.566	38.631	38.696	38.761	38.826	38.891	38.956	39.021	39.086	39.151	39.216	39.281	39.346	39.411	39.476	39.541	39.606	39.671	39.736	39.801	39.866	39.931	40.000	40.069
Ammortamento investimento	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)	(13.517)
RISULTATO OPERATIVO	24.855	24.919	24.984	25.049	25.114	25.179	25.244	25.309	25.374	25.439	25.504	25.569	25.634	25.699	25.764	25.829	25.894	25.959	26.024	26.089	26.154	26.219	26.284	26.349	26.414	26.479	26.544
Oneri finanziari su finanziamenti bancari	(5.704)	(5.230)	(4.720)	(4.200)	(3.657)	(3.093)	(2.465)	(1.848)	(1.196)	(523)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RISULTATO ANTE IMPOSTE	19.150	19.689	20.264	20.849	21.434	22.019	22.604	23.189	23.774	24.359	24.944	25.529	26.114	26.699	27.284	27.869	28.454	29.039	29.624	30.209	30.794	31.379	31.964	32.549	33.134	33.719	34.304
Imp	(1.672)	(1.676)	(1.681)	(1.684)	(1.689)	(1.704)	(1.624)	(1.629)	(1.634)	(1.481)	(1.643)	(1.648)	(1.652)	(1.657)	(1.662)	(1.667)	(1.672)	(1.677)	(1.681)	(1.687)	(1.692)	(1.698)	(1.703)	(1.709)	(1.624)	(1.630)	(1.636)
Ires	(4.765)	(4.323)	(4.460)	(4.655)	(4.805)	(4.958)	(4.618)	(4.782)	(4.954)	(4.200)	(5.273)	(5.289)	(5.297)	(5.314)	(5.330)	(5.347)	(5.365)	(5.382)	(5.391)	(5.409)	(5.427)	(5.445)	(5.463)	(5.482)	(4.966)	(4.986)	(5.005)
RISULTATO NETTO	12.714	13.690	14.123	14.740	15.215	15.699	16.225	15.145	15.688	13.299	16.698	16.749	16.774	16.826	16.880	16.934	16.988	17.043	17.071	17.127	17.184	17.242	17.301	17.360	15.727	15.788	15.849

3.1 Sostenibilità economico-finanziaria di Elettronica C. LUX

A completamento dell'attività di verifica in base agli indirizzi dell'articolo 30 del TUSPL appare opportuno sviluppare una breve disamina sulla robustezza dell'operatore economico che sta dando attuazione agli atti convenzionali sottoscritti, ovvero la Società Elettronica C. LUX.

L'andamento dei ricavi nel periodo 2016-2022 di Elettronica C.LUX appare incostante con una ripresa nel 2022. Trattandosi di un operatore esposto alle oscillazioni del mercato e fortemente specializzato in un segmento, quello delle luci votive, ancorato alle gare bandite dagli Enti Locali è verosimile che possa risentire di variazioni fisiologiche per effetto della scadenza delle concessioni di affidamento e di rinnovi o nuove aggiudicazioni che non si verificano contestualmente.

Figura 1 – Valore della produzione Elettronica C.LUX (Bilanci d'esercizio 2016-2022)



Ciò malgrado la Società ha riportato sempre un risultato d'esercizio positivo (Figura 2) che in condizioni di variabilità del fatturato è raggiungibile attraverso una flessibilità dei costi come è intuibile dalla disamina riportata in Figura 3 dei costi della gestione caratteristica.

La struttura dei costi al 2022 evidenzia l'alta incidenza della spesa per acquisto servizi pari al 78% che esprime un'elevata propensione della Società all'esternalizzazione. Un modello gestionale di questo tipo consente nelle fasi di riduzione dei ricavi un'agevole compressione dei costi attraverso la leva della riduzione dell'outsourcing.

Figura 2 – Risultato d'esercizio periodo 2016-2022

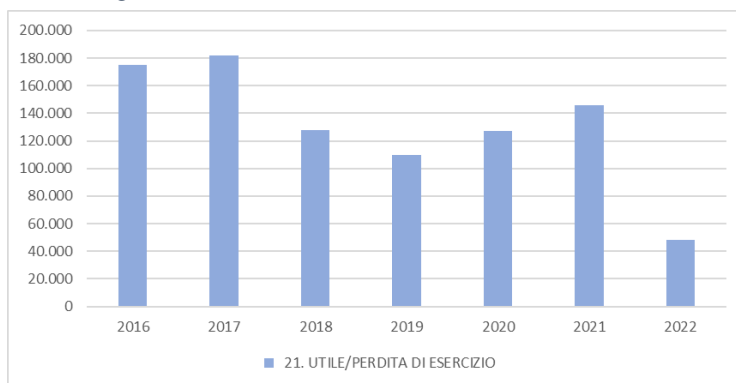
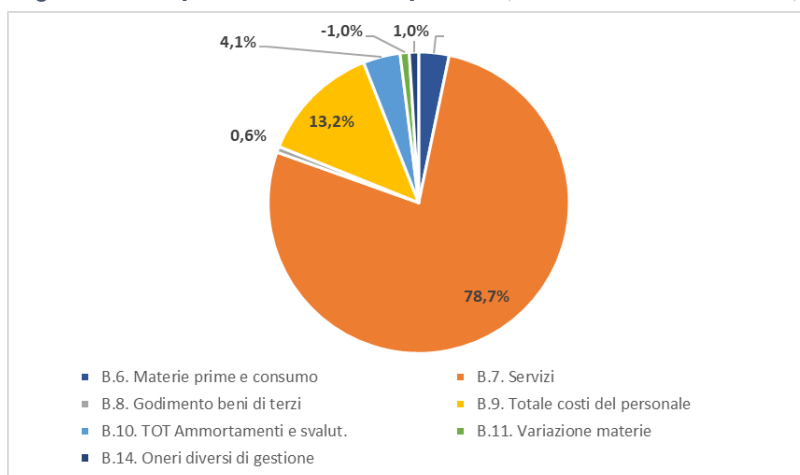


Figura 3 – Composizione dei costi operativi (Bilancio d'esercizio 2022)



Una visione d'insieme delle grandezze economiche di riferimento viene riportata in Tabella 3, l'erosione nel tempo del margine operativo netto (EBIT) risiede nella contrazione dei ricavi, tuttavia nel 2022, anno di ripresa del fatturato, si osserva un incremento sia degli ammortamenti dovuto all'avvio di nuovi investimenti sia dell'acquisto servizi. Il combinato disposto della variazione di queste variabili si traduce in una contrazione della marginalità che viene rilevata fino all'utile d'esercizio.

Tabella 3 - Principali grandezze economiche (Euro, 2016-2022)

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
EBIT	279.208	270.601	194.686	169.695	180.172	212.829	84.809
EBITDA	360.512	335.552	258.555	237.002	246.189	272.020	155.275
VALORE AGGIUNTO	552.126	548.639	472.756	454.564	449.668	497.977	384.248
UTILE NETTO	174.809	181.695	127.537	109.900	127.035	145.650	47.952

Attraverso gli indicatori di bilancio di Tabella 4 si osserva una redditività stabile nel periodo con una sensibile contrazione nell'ultimo anno. Dalla lettura combinata dei risultati si desume che nel 2022 vi è stato un aumento dei costi non seguito in modo adeguato dai ricavi, sebbene siano in forte ripresa. Con molta probabilità vi è un'anticipazione degli oneri legati alla fase di espansione osservata per quest'anno che ha generato una perdita di performance. Il rapporto tra debiti verso terzi e margine operativo lordo (EBITDA) è pari a zero ad indicare che la Società non ha debiti finanziari.

Tabella 4 - Indicatori di redditività e finanziari - serie storica 2019-2022

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
ROI	n.s.	n.s.	22,19	17,19	16,17	16,89	9,34
ROS	15,57	15,48	11,37	9,79	10,64	12,60	4,94
ROE	26,16	24,23	14,53	11,13	11,40	11,56	5,28
Debt/EBITDA ratio	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Dall'approfondimento sulle performance economico finanziarie di Elettronica C. LUX si delinea il seguente inquadramento generale:

- Elettronica C. LUX è una società fortemente specializzata nel segmento dell'illuminazione votiva ed in base alle conoscenze maturate ha sviluppato il proprio business con un'offerta di servizi volti all'innovazione del comparto in una logica di riduzione della *carbon footprint*
- La società rivolgendosi ad un tipo di mercato costituito in prevalenza da Enti Locali ha una struttura dei costi flessibile che si presta alla fluttuazione dei ricavi per via dell'avvicendamento degli affidamenti del servizio di illuminazione votiva
- Rispetto alla fisiologica fluttuazione dei ricavi, che comunque non ha mai compromesso il risultato d'esercizio né il profilo finanziario rispetto al quale non si rileva alcun indebitamento verso terzi, si osserva nel 2022 un significativo incremento del fatturato che in via prospettica lascia intravedere una fase di espansione dell'attività

Tutto ciò premesso, va evidenziata la capacità della Società di aver attuato un modello di business efficiente offrendosi come promotore di iniziative di realizzazione e gestione in project financing.

Questo presuppone sia capacità gestionali sia di pianificazione che consentono agli Enti Locali di accedere a target di ammodernamento e di risparmio dei sistemi di illuminazione votiva attraverso operazioni a ridotto rischio finanziario.

4 Efficienza e qualità del servizio

4.1 Caratteristiche del servizio svolto

Elemento centrale dell'attività di Elettronica C.Lux di Navoni Pietro & C. S.r.l. è la gestione dell'illuminazione votiva. La società si occupa di gestire ed efficientare l'illuminazione votiva nei cimiteri del comune di Pordenone e più precisamente:

- Cimitero Urbano di Via Cappuccini;
- Cimiteri di Rorai Grande di viale Grigoletti;
- Cimitero di Torre di via Nazario Sauro;
- Cimitero di Vallenoncello;
- Cimitero di Villanova.

La società si impegna a garantire in tutti i cimiteri gestiti una dotazione di illuminazione votiva tecnologicamente avanzata e a offrire un servizio di gestione e manutenzione degli impianti orientati a mantenere un'alta efficienza durante l'intero periodo di erogazione del servizio.

Oltre alla gestione del servizio e alla riqualificazione energetica, l'azienda si impegna anche a:

- Mantenere la custodia e l'efficienza degli impianti;
- Provvedere all'ordinaria e straordinaria manutenzione degli impianti;
- Provvedere alla stipula di adeguate polizze assicurative a copertura del rischio di responsabilità civile verso terzi;
- Assumere a proprio carico i consumi di energia elettrica per il funzionamento degli impianti.

L'erogazione del servizio, in tutti i cimiteri gestiti da parte dell'azienda, prevede delle tariffe all'utenza (Tabella 5) che potranno essere adeguate ogni biennio in base ai dati ISTAT Nazionali prezzi al consumo (FOI).

Tabella 5 - Tariffe servizio di illuminazione votiva (€)

Tipologia di servizio	Tariffa (€)*
Contributo Allacciamento tomba	9,00
Contributo Allacciamento loculo	9,00
Contributo Allacciamento ossario	9,00
Contributo Allacciamento Tomba Famiglia	30,00
Allacciamento Cappelle di Famiglia	A preventivo
CANONE Annuale di Utenza	12,00

* iva esclusa

4.2 Livelli di qualità dei servizi svolti nel Comune di Pordenone

Il monitoraggio della qualità del servizio viene analizzato sotto 4 profili generali:

- Accessibilità al servizio
- Funzionalità
- Comunicazione e trasparenza

- Sicurezza e pulizia

4.2.1 ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

La qualità del servizio erogato è garantita dall'elevata qualità tecnica dei materiali, dall'affidabilità, efficienza e durata nel tempo del servizio.

La sostenibilità ambientale è parte integrante del business model dell'azienda. Attraverso l'utilizzo di apparecchiature di ultima generazione nonché di fonti di energia rinnovabile, l'azienda persegue infatti l'obiettivo della razionalizzazione dei consumi energetici nell'ottica di un *continuous improvement*.

A tale scopo, nei cimiteri del Comune, sono state adottate le seguenti strategie:

- implementazione di impianti fotovoltaici connessi in rete e in isola;
- installazione di lampade elettroniche a bassissimo consumo in vetro;
- installazione di regolatori di flusso.

Per garantire l'accessibilità del servizio i moduli fotovoltaici verranno posti su parti elevate dei cimiteri in posizione orizzontale e quindi non visibili da terra. Le apparecchiature a servizio degli impianti fotovoltaici saranno inserite in appositi quadri posizionati vicino a quelli già esistenti.

Per ottenere luminosità uniforme e visibile in tutte le direzioni verranno utilizzate delle lampade a led con caratteristiche di flusso luminoso omnidirezionale. La qualità tecnica delle lampade a Led utilizzate, assicura durata nel tempo e assenza di difetti che possano determinare guasti agli impianti e in grado di resistere ai transienti di tensione e con degrado luminoso nel tempo veramente contenuto.

Inoltre, per garantire un accesso uniforme al servizio a tutta l'utenza, le lampade votive utilizzate sono tutte uguali e non è consentito agli utenti di installare lampade di tensione, consumo e colore diverso.

Attualmente il servizio coinvolge 11.140 lampade che risultano attualmente allacciate. Si prevedono tuttavia nel corso dei prossimi anni nuovi allacci/ distacchi stimati sulla base delle medie dell'ultimo quinquennio (Tabella 6)

Tabella 6 - Numero di utenti serviti

Descrizione	Numero di utenti
Numero di utenti serviti	11.140
Incrementi annui attesi	170
Decrementi annui attesi	140
Incremento netto rispetto all'anno precedente (attivazioni-disattivazioni)	30
Totale utenti censiti alla fine del primo anno	11.170

L'azienda garantisce inoltre l'erogazione del servizio continuo e regolare, alle condizioni di orario e di tariffa determinate dal Comune di Pordenone e secondo i dettagli pubblicati e diffusi nell'apposita sezione del sito web.

4.2.2 FUNZIONALITÀ

L'importo del canone annuo, stabilito e approvato dall'Amministrazione Comunale comprende l'illuminazione giorno e notte, la manutenzione ordinaria e la sostituzione delle lampade fulminate. Il canone annuo può essere aggiornato ogni due anni in base agli indici ISTAT Nazionali prezzi al Consumo (Foi).

La durata dell'abbonamento non può essere inferiore ad un anno consecutivo e la sua decorrenza è sempre riferita al 1° gennaio. Il contratto con l'utenza s'intende rinnovato di anno in anno per tacito consenso. L'eventuale disdetta del servizio da parte dell'utente deve essere notificata al Concessionario entro il 15 Novembre a valere per l'anno successivo.

Per garantire un'elevata funzionalità del sistema, il pagamento del canone annuo viene richiesto all'utente tramite invio di un bollettino di c/c postale che la ditta invierà agli utenti in via anticipata e in un'unica rata. L'azienda inoltre garantisce la possibilità di effettuare il versamento, che dovrà essere effettuato entro la data di scadenza indicata, attraverso diverse modalità:

- Bollettino postale presso qualsiasi Ufficio Postale
- Bollettino tramite ricevitorie abilitate
- Funzione "pagamento bollettini" dell'home banking
- tramite il servizio di pagamento bollettini premarcati con carta di credito o postepay messo a disposizione da Poste Italiane sul suo sito internet
- On line con carta di credito o prepagat.

4.2.3 COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

L'azienda assicura la comunicazione trasparente e l'informazione alla clientela che è garantita attraverso l'istituzione di diversi strumenti di comunicazione:

- Servizio clienti
- Sito web
- Mail service
- Numero verde dedicato
- Servizio Fax (attivo 24h al giorno)
- Sportello con operatore fisico
- Recapito comunicazione scritta tramite servizio postale

L'azienda mette al primo posto la gestione dei rapporti con l'utenza (raccolta e gestione delle richieste di allacciamento, variazioni anagrafiche, bollettazione con relativa gestione degli insoluti, raccolta esigenze

dell'utenza, adempimento richieste di recesso e gestione degli archivi) mettendo a disposizione la propria organizzazione aziendale con un orario prestabilito diverso in base alla tipologia di strumento (Tabella 7).

Tabella 7 - Orario di apertura dei canali a supporto all'utenza

Descrizione	Orario di apertura
Ufficio recapito presso il comune di Pordenone	4 ore a settimana
Assistenza telefonica con operatore fisico (numero fisso o numero verde)	8:00 – 18:00 Dal lunedì al venerdì
Recapito Fax	H24 per day
Posta elettronica	H24 per day

Inoltre, l'azienda per massimizzare la comunicazione con l'utenza invia In allegato alla bolletta di pagamento, spedita annualmente, una lettera di accompagnamento recante tutte le informazioni, le modalità di contatto con l'azienda, le modalità di pagamento, il modulo da utilizzare per comunicazioni alla ditta (con istruzioni per la restituzione) e l'informativa Privacy aggiornata.

Sulla bolletta l'utente troverà, inoltre, tutte le informazioni relative alla sua posizione (e dunque numero di utenza, nome dei defunti allacciati, cimitero, importo, scadenza pagamento e comunicazioni a lui specificatamente riservate).

La qualità del servizio è testimoniata anche dall'attenzione che l'azienda mostra verso l'utenza in fase di domanda di attivazione del servizio. Attraverso l'invio della richiesta, che può essere inviata compilando il format dedicato sull'apposita area del sito web, l'utente riceverà un messaggio di presa in carico della domanda e nel contempo gli verranno comunicate le tariffe a suo carico. L'utente potrà inviare la richiesta di attivazione del servizio anche utilizzando i moduli specifici pubblicati sul sito web. In ogni caso l'azienda si impegna a effettuare l'allaccio dell'utenza entro un tempo massimo di 5 giorni.

Qualora la richiesta venga effettuata durante l'orario di lavoro in cui è presente in cimitero o in zona il Tecnico addetto alla manutenzione periodica, l'allacciamento verrà effettuato nell'arco della giornata stessa.

L'azienda si impegna anche a garantire la gestione delle segnalazioni per guasti o malfunzionamenti in tempi rapidi. L'utente potrà infatti segnalare tramite l'apposita funzione attiva sul sito web dell'azienda il mancato funzionamento o il disservizio in qualsiasi momento. Il portale darà, tramite un messaggio, immediata risposta di presa in carico della segnalazione e entro un massimo di 3 giorni lavorativi l'azienda si impegna a risolvere il guasto (Tabella 8).

È evidente che le tempistiche di intervento in caso di guasti generali, anche nei giorni festivi, sono molto brevi e che l'azienda si impegna a garantire un rapido intervento da parte di un tecnico abilitato sempre reperibile.

Tabella 8 - Tempistiche di intervento per tipologia

Descrizione	Tempistiche di intervento
Attivazione allacciamento	- Entro 5 giorni lavorativi - In giornata se la richiesta avviene durante l'orario in cui c'è la Presenza del Tecnico addetto alla manutenzione
Riparazione guasto impianto singola lampada votiva	- Entro 3 giorni lavorativi dalla segnalazione - Immediatamente se la segnalazione avviene durante l'orario in cui è presente il Tecnico addetto alla manutenzione
Riparazione guasto impianto singolo settore	- Entro 2 giorni dalla segnalazione - Immediatamente se il guasto si verifica durante l'orario in cui è presente il Tecnico addetto alla manutenzione
Riparazione guasto impianto singolo settore nella settimana di Ognissanti - Pasqua – Natale	- Entro 2 giorni dalla segnalazione - Immediatamente se il guasto si verifica durante l'orario in cui è presente il Tecnico addetto alla manutenzione
Riparazione guasto generale	- Entro 24 ore dalla segnalazione - Immediatamente se il guasto si verifica durante l'orario in cui è presente il Tecnico addetto alla manutenzione
Riparazione guasto generale nella settimana di Ognissanti - Pasqua – Natale	- Entro 24 ore dalla segnalazione - Immediatamente se il guasto si verifica durante l'orario in cui è presente il Tecnico addetto alla manutenzione

L'azienda non dispone attualmente di una carta dei servizi.

4.2.4 SICUREZZA E PULIZIA

Al centro delle attività dell'azienda c'è sicuramente la sicurezza durante l'erogazione del servizio. A tal fine, l'azienda garantisce anche un programma di manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le apparecchiature (Tabella 9).

Tabella 9 - Tipologia e tempistiche di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria

Tipologia di intervento	Tempistiche di intervento
Quadri Elettrici	
Verifica dell'efficienza degli interruttori differenziali	Ogni 30 giorni
- Verifica delle giunzioni e del serraggio delle viterie e, in caso di ossidazione, levigazione delle parti - Controllo Interruttori e simili con verifica dello stato dei contatti e rimozione delle eventuali ossidazioni, sostituzione degli interruttori con contatti usurati (a seguito di corti circuiti o simili) - Controllo Trasformatori con verificare a vista dello stato delle connessioni - Misura degli isolamenti - Verifica dell'integrità dei collegamenti a terra	Ogni anno
Reti di distribuzione	
- Verifica dello stato dei chiusini ed eventuale sostituzione di quelli difettosi - Verifica dello stato delle giunzioni e ripristino di eventuali isolamenti difettosi	Ogni 2 anni

Tipologia di intervento	Tempistiche di intervento
• Verifica dello stato dei quadri, in particolare delle porte e sostituzione di quelli danneggiati • Verifica dello stato dei mascheramenti realizzati in pietra aurisina dei cassonetti dei quadri elettrici • Controllo dello stato delle connessioni a vite nelle morsettiere • Controllo generale a vista dello stato dell'impianto e ripristino delle condizioni ottimali • Verifica dello stato degli isolamenti	
Impianto di scarico a terra	
• Verifica della resistenza di terra • Verifica dello stato delle giunzioni principali • Verifica del serraggio dei bulloni • Eliminazione di eventuali ossidazioni • Verifica dello stato dei collegamenti secondari	Ogni 2 anni

Oltre alle altre attività di gestione e manutenzione del mezzo l'azienda si è inoltre dotata di un programma di pulizia che prevede una volta all'anno una pulizia di tutti i componenti con pulizia della polvere dalle feritoie.

4.3 Indici di qualità del servizio

Sulla base di quanto sopra descritto è possibile affermare che il livello qualitativo del servizio offerto è buono. Come riportato nella Tabella 10, inoltre, è possibile osservare come i servizi svolti per conto del Comune di Pordenone dalla società risultino avere standard e performance ottimali.

Tabella 10 – Indici di qualità del servizio

Profilo di monitoraggio	Descrizione Indicatore	Tipologia indicatore	UdM	Indice di qualità
Accessibilità del servizio	Numero di utenti serviti	Quantitativo	#	11.140 ³
	Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	Qualitativo	-	Alto
Comunicazione e trasparenza	Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	Qualitativo		Alto
	Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	Quantitativo	Tempi di attivazione (in giorni)	5
	Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	Quantitativo	Tempi di risposta (in giorni)	5

³ Come dell'offerta economica presentata dall'azienda al comune da specifica di Pordenone

Profilo di monitoraggio	Descrizione Indicatore	Tipologia indicatore	UdM	Indice di qualità
Sicurezza e pulizia	Tempi di risposta motivata a segnalazioni per guasti o disservizi	Quantitativo	Tempi di risposta (in giorni)	3
	Tempi di riparazione guasti	Quantitativo	Tempi di risposta (in giorni)	2
	Carta dei servizi	Qualitativo		Basso
	Cicli di pulizia programmata	Quantitativo	Cicli	annuale
	Ciclo di manutenzione quadri elettrici	Quantitativo	Cicli	Mensile/Annuale
	Ciclo di manutenzione reti di distribuzione	Quantitativo	Cicli	Ogni due anni
	Ciclo di manutenzione impianti di scarico a terra	Quantitativo	Cicli	Ogni due anni
	Predisposizione di un piano di controlli periodici dei mezzi e del personale	Qualitativo		Alto
	Obblighi in materia di sicurezza del servizio	Qualitativo		Alto

5 Prospettive di miglioramento e condizioni di sviluppo

Il servizio svolto presenta ottimi livelli qualitativi inoltre l'azienda per garantire l'efficientamento dell'illuminazione votiva nei cimiteri del comune di Pordenone ha avviato un progetto di sostituzione lampade con lampade a led e impianto fotovoltaico per la fornitura di energia rinnovabile supportata da un piano economico finanziario che presenta dei rendimenti positivi.

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: ZANINOTTI DAVIDE
CODICE FISCALE: *****
DATA FIRMA: 21/12/2023 15:39:00

NOME: CESCO GIAMPIETRO
CODICE FISCALE: *****
DATA FIRMA: 27/12/2023 12:51:54

NOME: CIRIANI ALESSANDRO
CODICE FISCALE: *****
DATA FIRMA: 27/12/2023 13:16:52

Prot. xx/xx



RELAZIONE EX ART 30 comma 2TUSPL COMUNE DI PORDENONE

Servizio Scuolabus – EURO TOUR Srl

Utilitatis Servizi Srl
Piazza Cola di Rienzo 80/A
00192 Roma

Tel. 06.68300142
info@utilitatiservizi.it
<https://www.utilitatis.org/>

CF. e P.IVA 16781591009

INDICE

1	Ambito oggettivo della ricognizione.....	3
2	Introduzione.....	3
3	EURO TOURS Srl.....	4
3.1	<i>Andamento della gestione di EURO TOUR Srl.....</i>	6
4	Efficienza e qualità del servizio	8
4.1	<i>Caratteristiche del servizio svolto</i>	8
4.2	<i>Livelli di qualità dei servizi svolti nel Comune di Pordenone</i>	10
4.2.1	ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO	10
4.2.2	FUNZIONALITÀ	11
4.2.3	COMUNICAZIONE E TRASPARENZA	11
4.2.4	SICUREZZA E PULIZIA.....	12
4.3	<i>Indici di qualità del servizio</i>	13
5	Prospettive di miglioramento e condizioni di sviluppo.....	14

1 Ambito oggettivo della ricognizione

Si richiama schematicamente l'assetto giuridico del servizio oggetto della presente verifica periodica

Sevizio	Modalità affidamento	Soggetto erogatore
Gestione servizio trasporto scolastico	Affidamento con gara europea	EURO TOURS SrL

2 Introduzione

L'articolo 8 del d.lgs. 201/2022, come modificato dall'articolo 1 comma 6 del d.lgs. 13/2023, ha demandato al Ministero del Made in Italy il compito di redigere *atti e indicatori di cui all'articolo 7 commi 1 e 2* per i servizi pubblici locali non a rete per i quali non opera un'autorità di regolazione, necessari a effettuare le opportune valutazioni su: costi di riferimento dei servizi, schema tipo di piano economico-finanziario, indicatori dei livelli minimi di qualità dei servizi. Il Vademecum licenziato dal succitato Ministero, con delibera dirigenziale del 31/8/2023, rappresenta lo schema in cui si incardinano le valutazioni dell'Ente Locale nella **fase di affidamento di un servizio pubblico locale non a rete** nel quale si legittima e argomenta la motivazione che ha condotto ad una scelta di gestione, come previsto dall'ordinamento eurounitario e ribadito all'art. 14 del d.lgs. 201/2022: affidamento a terzi mediante procedura di gara, affidamento a società mista, affidamento a società in house e, infine, gestione in economia o mediante aziende speciali¹.

Il focus della presente relazione **non riguarda** una procedura di affidamento in quanto si riferisce a servizi pubblici locali per i quali l'Ente ha già effettuato delle valutazioni circa la convenienza e l'opportunità di adottare una specifica modalità di affidamento. L'input normativo è quello dell'articolo 30 comma 1 nel quale il testo di riordino dei servizi pubblici locali stabilisce che siano svolte delle *verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali*. Nasce un obbligo -ulteriore rispetto a quelli previgenti di cui al d.lgs 175/2016- per cui i Comuni devono effettuare una *ricognizione sul concreto andamento dal punto di vista economico, della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio*.

Le modalità ed i criteri attraverso i quali effettuare la verifica sul "concreto andamento" dei servizi affidati non sono state esplicitate attraverso Vademecum come quello validato dal MIMIT o come le linee guida² pubblicate dall'ANAC, unitamente all'apertura del portale web per la ricezione degli atti che gli Enti devono obbligatoriamente trasmettere (Comunicato del Presidente 27/06/2023, *ndr*).

Vi è una carenza di atti già predisposti da altri organismi che possa fornire una traccia nelle logiche generali attraverso cui sviluppare una verifica del servizio. Va però considerato che il comma 2 dell'art. 17 del TUSPL recante *Affidamento in house* richiama gli esiti della verifica periodica del comma 1 art. 30 come fattori esplicativi dell'andamento pregresso di un servizio pubblico locale per il quale l'organismo deve procedere

¹ Limitatamente ai servizi diversi da quelli a rete di cui all'articolo 114 del TUEL

² *Schema di relazione illustrativa della scelta della modalità di gestione del servizio pubblico locale (d.lgs. 201/2022, art. 14, commi 2, 3 e 4; art. 31, commi 1 e 2)*

ad un affidamento. Si può, quindi, affermare che gli strumenti di analisi indicati nelle disposizioni del MIMT possono rappresentare un punto di riferimento da cui trarre una metodologia, fermo restando che non è messa in discussione la decisione in sé di aver proceduto ad un affidamento in house o con gara, mentre è oggetto di verifica che **sussistano ancora le condizioni** di efficienza, qualità, economicità e sussidiarietà del servizio pubblico locale svolto, che nel caso in esame è stato affidato attraverso un procedura di gara

Quanto fin qui illustrato è alla base del lavoro svolto in cui viene esaminato il servizio fornito dalla società relativamente al trasporto scolastico affidato con gara dal Comune di Pordenone. Nel paragrafo 3 si propone l'inquadramento della Società dal punto di vista industriale rispetto al complesso delle attività svolte -non soltanto per l'Ente Pordenone- e, attraverso l'analisi per indici -quelli indicati dal MIMT- è verificata la solidità economico-finanziaria in cui si trova la Società.

Nel quarto paragrafo è presentato il grado di efficienza e qualità del servizio. Dopo una prima analisi relativa alle informazioni quantitative volte a dimensionare il servizio viene effettuato un approfondimento sul livello qualitativo del servizio. Ad esempio in tema di accessibilità l'indicatore dei canali di comunicazione messi a disposizione dalla Società è il gradiente sulle capacità di utilizzare gli strumenti informatici per potenziare il raggio di azione del tradizionale "sportello", verso forme più avanzate.

Il legislatore ha posto un accento particolare alla valutazione prospettica del servizio affidato attraverso cui più che dimostrare il mantenimento della condizione di equilibrio appare rilevante evidenziare quali sono gli obiettivi di miglioramento che l'Ente concedente intende perseguire attraverso l'operatore scelto. A tal proposito, nel paragrafo 5, vengono illustrati i piani migliorativi che si intendono mettere in atto nei prossimi anni.

3 EURO TOURS Srl

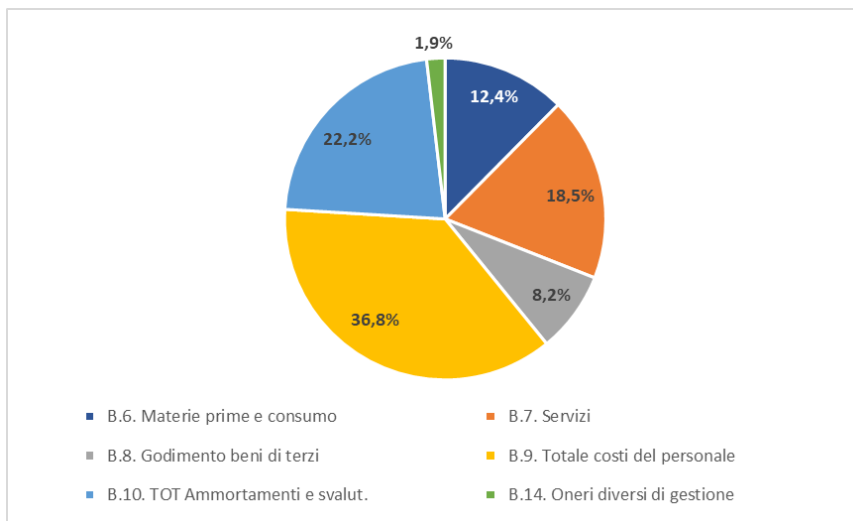
La società aggiudicataria della gara di appalto per il servizio di trasporto scolastico è EURO TOURS Srl (la Società) con sede in Mogliano Veneto, si tratta di un'impresa privata costituita nel 1985 e approdata all'attuale forma societaria a valle della trasformazione da S.n.C. a Srl avvenuta nel 2016. L'ultimo bilancio approvato disponibile è quello chiuso al 31/12/2022 con un fatturato relativo a ricavi delle vendite e prestazioni di 8,8 milioni di euro ed un utile di 993mila euro.

Euro Tours opera nel settore del noleggio (a caldo) di un'ampia gamma di mezzi di trasporto: dai minibus, agli autobus fino ai pullman cosiddetti "gran turismo"; ed è specializzato nel servizio di scuolabus. Per tale ragione si riscontra una forte radicalizzazione nel territorio del Nord Est proprio per la peculiarità del segmento del trasporto scolastico, a questo si aggiunge la vocazione turistica dell'area del "Triveneto" che offre un solido mercato di sbocco per i servizi di trasporto.

Operando da molti anni in questo comparto la Società è in grado di profilare un'offerta avanzata, ad esempio nel garantire mezzi idonei al trasporto disabili, con elevati standard di sicurezza sia dei mezzi utilizzati sia rispetto alla professionalità del personale dipendente.

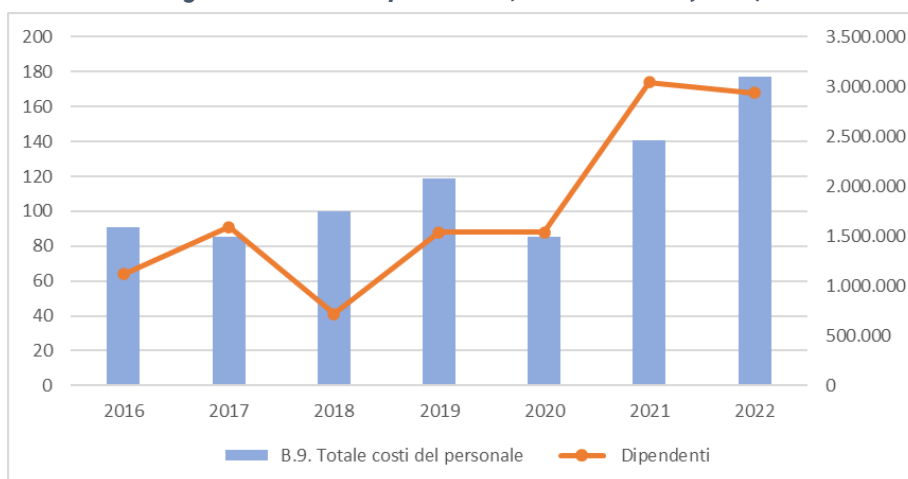
La struttura dei costi di gestione riflette in modo coerente l'organizzazione del business come illustrato in Figura 1, i costi del personale rappresentano la voce con il maggior peso (36%) così pure l'ammortamento dei mezzi che incide per il 22%.

Figura 1 – Composizione % dei costi di gestione (Bilancio 2022)



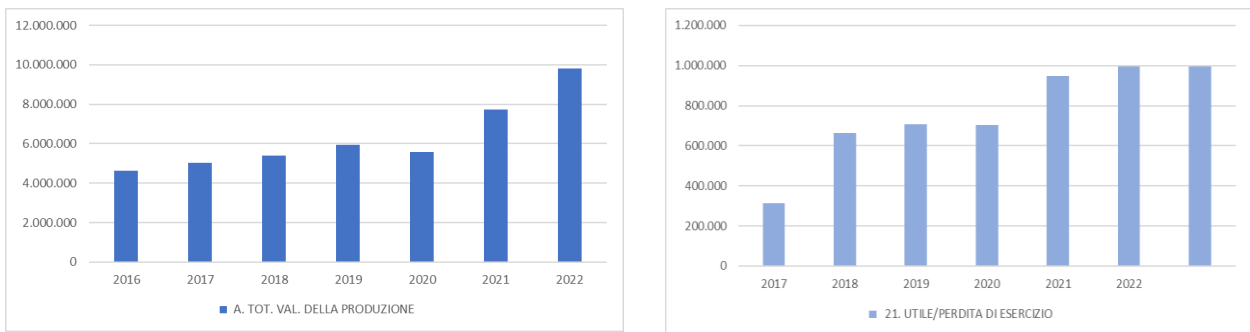
Proprio sul fronte del costo del personale si osserva un trend crescente: da 1,5 mln/€ del 2016 la Società nel 2022 ha toccato i 3 mln/€ (Figura 2) raddoppiando di fatto la forza lavoro impiegata con un balzo tra il 2021 e 2022.

Figura 2 – Costo del personale (anni 2016-2022; Euro)



Il trend crescente della componente di costo più rilevante è accompagnato da un aumento costante del fatturato, la lettura combinata dei dati indicherebbe che la Società sta attraversando una fase espansiva del business accompagnata da risultati positivi visto che anche l'utile d'esercizio mostra lo stesso andamento come illustrato in Figura 3. Nel periodo in esame il valore della produzione è quasi raddoppiato, evidente la flessione del 2020 in cui ha impattato la pandemia particolarmente sentita nei settori del turismo e più in generale del trasporto, che con il lockdown hanno quasi del tutto interrotto l'attività.

Figura 3 – Serie storica del Valore della produzione e Utile d'esercizio (anni 2016-2022; Euro)



Da questo inquadramento generale di EURO TOURS si delinea:

- La società aggiudicataria dell'appalto per il servizio di scuolabus appare in fase di crescita con un mercato in espansione.
- Rispetto alla "crisi" del 2020 il periodo post-covid mostra un importante recupero di fatturato.
- Il servizio di trasporto scolastico risulta essere uno degli ambiti di specializzazione, come evidenziato dalla stessa Società attraverso i mezzi di comunicazione in cui si espongono i servizi offerti.

Per quanto evidenziato EURO TOURS Srl ha una significativa radicalizzazione nel territorio delle regioni del Nord Est che costituiscono il principale mercato di sbocco dei servizi offerti.

3.1 Andamento della gestione di EURO TOUR Srl

Per una maggiore comprensione delle evidenze fin qui osservate si procede con una disamina volta a misurare la robustezza economico finanziaria della Società appaltatrice attraverso l'analisi per indici di bilancio, ricorrendo ai parametri più noti in letteratura.

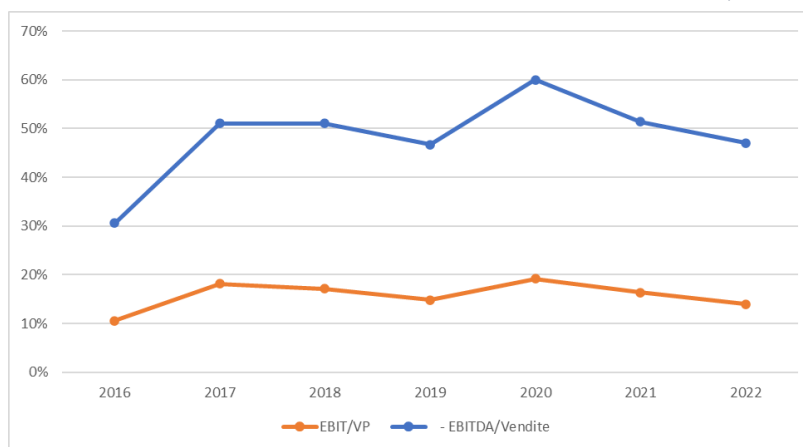
Una visione d'insieme della produttività del business è misurata dal rapporto tra margine operativo e valore della produzione, laddove per margine operativo si intende:

- Reddito operativo netto (EBIT) ovvero differenza tra valore della produzione e totale costi della gestione caratteristica
- Margine operativo lordo (EBITDA) in cui la differenza è costruita al lordo degli ammortamenti e accantonamenti

La serie cross section degli indicatori mostra un trend stabile dell'EBIT mentre è crescente il rapporto EBITDA/VP, questo risultato indicherebbe che la Società negli anni in esame ha effettuato degli investimenti, ad esempio rinnovando o potenziando la flotta, con conseguente impatto sulla redditività

netta che comunque resta stabile. Lo scenario che si desume è positivo perché suggerisce un approccio espansivo della Società.

Figura 4 – Incidenza dell'EBITDA e EBIT sul Valore della Produzione (2016-2022)



La redditività della gestione, misurata dagli indicatori descritti in Tabella 1, appare in crescita per quanto riguarda il ROI per effetto dell'incremento della marginalità nel conto economico. Anche la curva decrescente del ROE costituisce un segnale positivo visto che il patrimonio netto (alla base del rapporto) è in crescita.

La società evidenzia, inoltre, un miglioramento dell'esposizione finanziaria verso terzi visto che il rapporto tra debiti e margine operativo lordo si è ridotto nel tempo ed è tendente a zero, questo anche in presenza di un quasi raddoppio delle immobilizzazioni che sono passate da 3 mln/€ del 2016 a oltre 6 mln/€ nel 2022. Si desume, quindi, che larga parte del rinnovo del parco mezzi è stata finanziata con mezzi propri.

Tabella 1- Indicatori di redditività e finanziari - serie storica 2016-2022

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
ROI	10,78	22,60	21,58	20,47	17,47	16,08	15,62
ROS	10,52	18,19	17,14	14,80	19,16	16,37	14,00
ROE	45,37	53,34	37,07	26,96	21,77	18,61	16,31
Debt/EBITDA ratio	5,60	2,25	1,25	0,64	0,41	0,47	0,44

Nel complesso si osserva che l'operatore aggiudicatario dell'appalto di servizi per il trasporto scuolabus mostra un quadro economico-finanziario generale di notevole affidabilità e robustezza.

4 Efficienza e qualità del servizio

4.1 Caratteristiche del servizio svolto

È oggetto della seguente valutazione il servizio di trasporto scolastico casa-scuola-casa, antimeridiano, meridiano e pomeridiano, a favore degli utenti delle Scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di 1° grado, presenti nel territorio del Comune di Pordenone.

Il servizio di trasporto scolastico, secondo quanto stabilito dal “Piano di Trasporto Annuale (PTA)”, viene erogato in due tranche:

- **Trasporto di andata (casa-scuola):** il servizio garantisce la salita a bordo dello scuolabus degli utenti presso le fermate prestabilite, il trasporto verso la scuola e la discesa presso i plessi scolastici di appartenenza;
- **Trasporto di ritorno (scuola-casa):** Il servizio consiste nella salita degli utenti presso il plesso scolastico di appartenenza e nel percorso a ritroso (anche diverso da quello di andata), con la discesa degli utenti secondo le fermate previste dal “PTA”.

Il servizio erogato serve attualmente 15 plessi scolastici riportati in **Tabella 2**

Tabella 2 - Tipologia di servizio erogato per ordine e plesso scolastico

Denominazione plesso scolastico	Ordine scolastico	Tipologia di servizio
Santa Maria Goretti di via Meduna	Scuole dell'infanzia paritarie	Andata e ritorno
via Ada Negri	Scuole dell'infanzia statali	Andata e ritorno
via A. Mantegna	Scuole dell'infanzia statali	Andata e ritorno
viale della Libertà	Scuole dell'infanzia statali	Andata e ritorno
via Beata Domicilla	Scuole dell'infanzia statali	Andata e ritorno
B. Odorico di via Piave	Scuole primarie statali	Andata e ritorno
G. Narvesa di via Fonda	Scuole primarie statali	Andata e ritorno
IV novembre di via San Quirino	Scuole primarie statali	Andata e ritorno
A. Rosmini di via Pirandello	Scuole primarie statali	Andata e ritorno
M. Grigoletti di via Maggiore	Scuole primarie statali	Andata e ritorno
L. Radice di via del Carabiniere	Scuole primarie statali	Andata e ritorno
E. De Amicis di via Udine	Scuole primarie statali	Solo ritorno
T. Drusin di via Vesalio	Scuole secondarie di 1° grado	Andata e ritorno
P.P. Pasolini di via Maggiore	Scuole secondarie di 1° grado	Solo ritorno
G. Lozer di via Zara	Scuole secondarie di 1° grado	Andata e ritorno

Attualmente il servizio di trasporto scolastico viene effettuato su 4 linee con un chilometraggio giornaliero medio per ciascuna “Linea” stimato in circa 125 km. Le 4 Linee che servono attualmente i plessi scolastici sono così articolate:

- **Linea 1 - Zona Nord:** Scuole Primaria “G. L. Radice” di Via del Carabiniere - Scuola primaria “IV Novembre” di Piazzale, Sacro Cuore, Scuola secondaria di 1° grado “T. Drusin” di Via Vesalio (solo rientro meridiano);
- **Linea 2 - Zona Torre:** Scuole Primaria “G. Narvesa” di Via Fonda – Scuola primaria “Beato Odorico” di Via Piave - Scuola secondaria di 1° grado “G. Lozer” di Via Zara – Scuola dell’infanzia di Viale della Libertà e Scuola dell’infanzia di via Beata Domicilla;
- **Linea 3 - Zona Borgomeduna - Le Grazie, Rorai Grande:** Scuola secondaria di 1° grado “T. Drusin” di Via Vesalio (parte non servita dalla linea 4 - solo andata al mattino) – Scuola secondaria di 1° grado “P. P. Pasolini” di Via Maggiore (solo rientro meridiano) - Scuola Primaria “M. Grigoletti” di Via Maggiore - Scuola dell’Infanzia statale di Via Mantegna e Scuola dell’Infanzia paritaria “Santa Maria Goretti” di Via Meduna;
- **Linea n. 4 - Zona Sud e Borgomeduna:** Scuola secondaria di 1° grado “T. Drusin” sede di Via Vesalio (parte non servita dalla Linea 3), - Scuola primaria “A. Rosmini” di Via Goldoni e Scuola primaria “E. De Amicis” di Via Udine (solo rientro meridiano e pomeridiano) - Scuola dell’Infanzia di Via Ada Negri.

Il servizio per i tre ordini di scuola viene eseguito nelle fasce orarie prestabilite (**Tabella 3**) con possibili variazioni minime in base alle singole linee o alle giornate specifiche, sulla scorta dell’organizzazione oraria dell’attività didattica di ciascuna scuola interessata dal servizio di trasporto.

Tabella 3 - Orario di erogazione del servizio per ordine scolastico

Ordine scolastico	Turnazione	Fascia Oraria
Infanzia	Antimeridiana	8.00 - 9.15
	Pomeridiana	15.00 – 16.30
Primaria e Secondaria di 1° grado	Antimeridiana	6.45 - 9.15
	Meridiana	12.45 – 14.30
	Pomeridiana	15.00 - 17.30

Per ciascuna linea, il servizio inizia dalla prima fermata prevista nel “PTA” e termina con la discesa dell’ultimo utente.

Il servizio viene garantito sin dal primo giorno di scuola, come stabilito dal calendario scolastico regionale del Friuli Venezia Giulia, e sarà erogato per tutta la durata dell’anno scolastico. Per ciascuna delle “4 Linee” il servizio viene effettuato per 5 giorni alla settimana dal lunedì al venerdì, per un totale presunto di 188 giornate.

Ogni corsa (singolo tragitto casa-scuola o scuola-casa) ha una durata di circa 50 minuti assicurando tempi di percorrenza compatibili con gli orari delle lezioni stabiliti dagli Istituti Comprensivi cittadini.

Le tariffe per la fruizione del servizio vengono deliberate annualmente dalla giunta comunale. Per l’anno scolastico 2023/2024 le tariffe (comprehensive di iva) sono:

- andata e ritorno per l’intero anno scolastico € 211,00;
- sola andata o solo ritorno per l’intero anno scolastico € 127,00;
- andata e ritorno solo per metà anno scolastico € 127,00;
- sola andata o solo ritorno per metà anno scolastico (settembre/gennaio oppure febbraio/giugno) € 77,00.

4.2 Livelli di qualità dei servizi svolti nel Comune di Pordenone

Il monitoraggio della qualità del servizio viene analizzato sotto 4 profili generali:

- Accessibilità al servizio;
- Funzionalità;
- Comunicazione e trasparenza;
- Sicurezza e pulizia.

4.2.1 ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto scolastico è garantito a tutti coloro che ne fanno richiesta previa valutazione di idoneità da parte del Comune. Il servizio è infatti garantito agli alunni che abitano nel territorio comunale e viene effettuato per le zone di pertinenza dei plessi scolastici.

Per l'anno 2021/2022 il servizio è stato erogato a 320 utenti divisi nei diversi plessi scolastici come evidenziato in Tabella 4.

Tabella 4 - Numero di utenti serviti per ordine scolastico (2021/2022)

Ordine scolastico	Numero di utenti
Scuole dell'infanzia	30
Scuola Primaria	170
Scuola Secondaria di 1° grado	120
Totale	320

Inoltre, per garantire il corretto svolgimento del servizio l'azienda impiega 4 scuolabus con le caratteristiche riportate in Tabella 5.

Tabella 5 - Tipologia di mezzi utilizzati per l'erogazione del servizio

Numero di scuolabus	Numero di Posti	Tipologia di mezzo
2	49+1+1	Euro 6 step C
2	46 +4 +1	Euro 6 step D

L'azienda erogatrice del servizio si impegna a garantire l'accessibilità delle persone con disabilità grazie alla presenza di rampe sugli scuolabus utilizzati per il servizio di uscite didattiche, prevedendo la partecipazione di un accompagnatore specializzato.

Inoltre, per garantire l'accessibilità al maggior numero possibile di utenti, l'azienda si impegna a garantire delle agevolazioni tariffarie in specifici casi:

- Riduzione del 20% sul prezzo di andata e ritorno per l'intero anno scolastico, nei casi in cui qualora in uno stesso nucleo familiare fruiscano del servizio completo due o più membri, o l'utente sia portatore di handicap;
- Riduzione del 40% della tariffa intera, qualora un utente intenda fruire del servizio solo per metà anno scolastico;
- Riduzione del 40% della tariffa intera, qualora un utente fruisca del servizio per la sola andata o il solo ritorno.

L'azienda garantisce inoltre l'erogazione del servizio continuo e regolare, alle condizioni di orario e di tariffa determinate dal Comune di Pordenone e secondo i dettagli pubblicati e diffusi nell'apposita sezione del sito web.

4.2.2 FUNZIONALITÀ

Per garantire il rispetto delle normative vigenti e la trasparenza del sistema, il pagamento delle tariffe da parte degli utenti dovrà essere effettuato esclusivamente attraverso il sistema pagoPa, seguendo le istruzioni riportate nell'avviso di pagamento. Il pagamento viene effettuato in due tranches:

- 1ª rata, pari al 50% della tariffa prevista per il tipo di servizio richiesto, dovrà essere versata entro il 31 luglio 2023³. La fruizione del servizio sarà ritenuta confermata solo a pagamento avvenuto.
- 2ª rata, pari al restante 50% della tariffa, dovrà essere versata entro il 31 gennaio 2024.

Qualora un'iscrizione venga eseguita durante il corso dell'anno scolastico, i pagamenti sono previsti con scadenze diverse da quelle sopra programmate.

4.2.3 COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

Il Comune assicura la comunicazione trasparente e l'informazione alla clientela che è garantita attraverso l'istituzione di diversi strumenti di comunicazione:

- Servizio clienti;
- Sito web;
- Mail service.

La qualità del servizio offerto è garantita dall'attenzione che il Comune pone nella gestione delle richieste di iscrizione ma anche delle controversie e dei reclami che possono giungere dai cittadini.

A tal fine, ogni anno, vengono pubblicate sul sito web dedicato le modalità di registrazione e i termini entro cui effettuare la richiesta. Le iscrizioni vengono aperte generalmente nel periodo primaverile e l'utenza, può effettuare la propria iscrizione online. Le domande vengono accolte in ordine di arrivo e fino a esaurimento dei posti disponibili nei singoli scuolabus. Una risposta automatica di presa in carico della richiesta viene inviata in maniera immediata e, prima dell'inizio dell'anno scolastico viene data comunicazione all'utenza dell'avvio del servizio.

Al fine di garantire la fruizione del servizio al maggior numero di utenti possibile, la domanda di registrazione al servizio può essere accolta anche qualora venga presentata a seguito della scadenza dei termini di registrazione a condizione che i posti siano ancora disponibili. In tal caso, i tempi di risposta dipendono dalla valutazione sia della disponibilità dei posti che dell'eventuale necessità di variare il percorso dello scuolabus. In ogni caso il Comune si impegna a dare una risposta in tempi rapidi all'utenza.

Il Comune, in collaborazione con l'azienda, si impegna altresì nel gestire le eventuali segnalazioni provenienti dalle famiglie. Gli utenti, infatti, possono scrivere in qualsiasi momento all'indirizzo mail

³ Per l'anno scolastico 2023/2024

istituzionale dell'Ente dedicata al servizio per comunicare eventuali problemi e il personale, appositamente formato, si occuperà di fornire una risposta in merito. Il Comune si impegna a gestire l'interlocutorio in tempi celeri dando una risposta di presa in carico della segnalazione all'utente immediatamente.

È da segnalare inoltre che l'Ente e l'azienda, in considerazione del fatto che il servizio scuolabus garantisce le fermate in prossimità delle abitazioni delle famiglie, per garantire il rispetto della privacy degli utenti non rendono pubblici sul sito web il percorso degli scuolabus che, tuttavia, dispongono di GPS.

L'azienda non dispone attualmente di una carta dei servizi. Tuttavia, il rapporto con l'utenza viene esplicitato dal Regolamento per il servizio di trasporto scolastico del Comune di Pordenone.

4.2.4 SICUREZZA E PULIZIA

Al centro delle attività dell'azienda c'è sicuramente la sicurezza degli utenti durante l'erogazione del servizio. A tal fine può essere previsto per ogni linea servita il servizio di accompagnamento. In particolare, sugli scuolabus con bambini delle scuole dell'infanzia, è obbligatoria per legge la presenza di un accompagnatore adulto, diverso dall'autista, in mancanza del quale non può essere effettuato il servizio.

Il servizio di accompagnamento si svolge 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì con esclusione dei giorni festivi o riconosciuti come vacanze ordinarie o straordinarie, secondo i calendari stabiliti dalle autorità scolastiche. Attualmente il servizio di accompagnamento viene erogato, sulle linee 2, 3 e 4 secondo gli orari specificati in Tabella 6.

Tabella 6 - Operatori assistenti per linee servite

ENTRATA ALUNNI		USCITA ALUNNI		OPERATORI ASSISTENTI
SCUOLABUS LINEE N. 2 – 3 – 4		SCUOLABUS LINEE N. 2 – 3 – 4		
PARTENZE	ARRIVO	PARTENZA	ARRIVO	1 OPERATORE
ORE 08.10	ORE 08.50	ORE 15.00	ORE 15.50	PER CIASCUN AUTOMEZZO
ORE 08.15	ORE 09.00			

Inoltre, al fine di garantire la sicurezza degli utenti, l'azienda erogatrice si impegna nel rispettare in ogni momento tutte le norme che disciplinano la circolazione stradale garantendo sempre la sicurezza del trasporto, sia per quanto riguarda lo stato di efficienza degli automezzi, sia per quanto riguarda la condotta di marcia. A tal fine l'azienda si impegna:

- in prossimità del plesso scolastico a tenere una velocità "a passo d'uomo" o comunque di tutta sicurezza;
- a predisporre il mezzo per la salita e discesa degli utenti negli spazi appositi (stalli) predisposti dall'Amministrazione comunale;
- negli spazi attigui ai plessi scolastici, a limitare le eventuali manovre e operazioni di retromarcia ai soli casi di assoluta necessità ed in ogni caso prestando la massima attenzione.

Inoltre, la società deve in ogni caso provvedere unicamente al trasporto degli aventi diritto e agli accompagnatori e non deve mai permettere l'accesso agli automezzi da parte di persone estranee al servizio. A tal fine l'azienda dispone di un elenco degli iscritti che è sempre disponibile su ogni scuolabus in servizio a disposizione dell'autista e dell'accompagnatore.

Per garantire la sicurezza degli utenti, inoltre, l'azienda si impegna a impedire all'utente la discesa presso una fermata diversa da quella assegnata a meno che non sia stata rilasciata preventiva autorizzazione dall'ufficio comunale competente.

Inoltre, in ogni mezzo adibito al servizio viene garantito un posto a sedere per ciascun utente ed è, pertanto, vietato il trasporto di utenti in piedi.

Oltre a garantire la sicurezza degli utenti l'azienda garantisce anche un programma di manutenzione dei mezzi articolata come di seguito:

- Manutenzione giornaliera generale;
- Manutenzione settimanale con controllo dei liquidi e lavaggio carrozzeria esterna;
- Manutenzione mensile con verifica della pressione delle gomme e battistrada, filtro aria, aria condizionata e impianto elettrico;
- Manutenzione straordinaria con sostituzione dell'olio e del filtro e controlli sulle parti meccaniche;
- Manutenzione straordinaria con controllo dei filtri antipolline e lavaggio della griglia riparo radiatore;
- Manutenzione annuale con sostituzione del filtro essiccatore e del filtro riscaldatore supplementare e controllo di densità del liquido di raffreddamento;
- Manutenzione straordinaria con collaudo funzionale su strada, sostituzione dell'olio motore e del filtro motore e controllo dell'impianto idraulico.

Oltre alle altre attività di gestione e manutenzione del mezzo l'azienda si è inoltre dotata di un programma di pulizia che prevede per tutti i mezzi:

- Pulizia giornaliera degli interni;
- Pulizia settimanale degli esterni e lavaggio interno (con maggiore frequenza, se necessario);
- Pulizia mensile con lavaggio dell'intero automezzo.

4.3 Indici di qualità del servizio

Sulla base di quanto sopra descritto è possibile affermare che il livello qualitativo del servizio offerto è buono. Come riportato nella **Tabella 7**, inoltre, è possibile osservare come i servizi svolti per conto del Comune di Pordenone dalla società risultino avere standard e performance ottimali.

Tabella 7 – Indici di qualità del servizio

Profilo di monitoraggio	Descrizione Indicatore	Tipologia indicatore	UdM	Indice di qualità
Accessibilità del servizio	Numero di utenti serviti	Quantitativo	#	320
	Accessibilità utenti disabili	Qualitativo	-	Alto
	Numero di linee	Quantitativo	#	4
	Mappatura dei mezzi (tramite GPS)	Qualitativo	-	Alto
Comunicazione e trasparenza	Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	Qualitativo	-	Alto
	Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	Qualitativo		Alto

	Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	Quantitativo	Tempi di attivazione (in giorni)	1
	Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	Quantitativo	Tempi di risposta (in giorni)	1
	Tempi di risposta motivata a richieste di rimborso degli importi addebitati in caso di disdetta del servizio	Quantitativo	Tempi di risposta (in giorni)	1
	Carta dei servizi	Qualitativo		Basso
Sicurezza e pulizia	Cicli di pulizia programmata	Quantitativo	Cicli (giorni/anno)	quotidiano
	Ciclo di manutenzione dei mezzi		Cicli (giorni/anno)	quotidiano
	Predisposizione di un piano di controlli periodici dei mezzi e del personale	Qualitativo		Alto
	Obblighi in materia di sicurezza del servizio	Qualitativo		Alto

5 Prospettive di miglioramento e condizioni di sviluppo

Il servizio svolto presenta ottimi livelli qualitativi, pertanto, al momento non si segnalano investimenti volti al miglioramento del servizio. Si suggerisce tuttavia di procedere, nei prossimi anni, alla redazione di una carta della qualità del servizio in cui l'azienda comunichi all'utenza servita i dettagli del servizio erogato e gli eventuali obiettivi di miglioramento.

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: MARASTON FLAVIA
CODICE FISCALE: *****
DATA FIRMA: 21/12/2023 15:29:22

NOME: ZANINOTTI DAVIDE
CODICE FISCALE: *****
DATA FIRMA: 21/12/2023 15:38:30

NOME: CESCO GIAMPIETRO
CODICE FISCALE: *****
DATA FIRMA: 27/12/2023 12:51:56

NOME: CIRIANI ALESSANDRO
CODICE FISCALE: *****
DATA FIRMA: 27/12/2023 13:16:54

Prot. xx/xx



RELAZIONE EX ART 30 comma 2TUSPL COMUNE DI PORDENONE

Servizio Impianti Sportivi

Utilitatis Servizi Srl
Piazza Cola di Rienzo 80/A
00192 Roma

Tel. 06.68300142
info@utilitatis.servizi.it
<https://www.utilitatis.org/>

CF. e P.IVA 16781591009

INDICE

1	Ambito oggettivo della ricognizione.....	3
2	Introduzione.....	3
3	A.R.C.A.....	4
3.1	<i>Andamento della gestione di A.R.C.A: esame delle performance</i>	7
4	Associazione Sportiva Dilettantistica Tennis Club Pordenone (ASD TC)	9
5	Efficienza e qualità del servizio	10
5.1	<i>Caratteristiche del servizio svolto</i>	10
5.2	<i>Livelli di qualità dei servizi svolti nel Comune di Pordenone</i>	10
5.2.1	ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO	11
5.2.2	FUNZIONALITÀ	14
5.2.3	COMUNICAZIONE E TRASPARENZA	14
5.2.4	SICUREZZA E PULIZIA.....	15
5.3	<i>Indici di qualità del servizio</i>	15
6	Prospettive di miglioramento e condizioni di sviluppo.....	16

1 Ambito oggettivo della ricognizione

Si richiama schematicamente l'assetto giuridico del servizio oggetto della presente verifica periodica

Sevizio	Tipologia di Impianto	Modalità affidamento	Soggetto erogatore
Gestione servizio impianti sportivi	Piscina Comunale	Concessione in regime di finanza di progetto (ex art. 183 d.lgs. 50/2016)	A.R.C.A.
	Tennis Club	Affidamento concessione	A.S.D. T.C. Pordenone

2 Introduzione

L'articolo 8 del d.lgs. 201/2022, come modificato dall'articolo 1 comma 6 del d.lgs. 13/2023, ha demandato al Ministero del Made in Italy il compito di redigere *atti e indicatori di cui all'articolo 7 commi 1 e 2* per i servizi pubblici locali non a rete per i quali non opera un'autorità di regolazione, necessari a effettuare le opportune valutazioni su: costi di riferimento dei servizi, schema tipo di piano economico-finanziario, indicatori dei livelli minimi di qualità dei servizi. Il Vademecum licenziato dal succitato Ministero, con delibera dirigenziale del 31/8/2023, rappresenta lo schema in cui si incardinano le valutazioni dell'Ente Locale nella **fase di affidamento di un servizio pubblico locale non a rete** nel quale si legittima e argomenta la motivazione che ha condotto ad una scelta di gestione, come previsto dall'ordinamento eurounitario e ribadito all'art. 14 del d.lgs. 201/2022: affidamento a terzi mediante procedura di gara, affidamento a società mista, affidamento a società in house e, infine, gestione in economia o mediante aziende speciali¹.

Il focus della presente relazione **non riguarda** una procedura di affidamento in quanto si riferisce a servizi pubblici locali per i quali l'Ente ha già effettuato delle valutazioni circa la convenienza e l'opportunità di adottare una specifica modalità di affidamento. L'input normativo è quello dell'articolo 30 comma 1 nel quale il testo di riordino dei servizi pubblici locali stabilisce che siano svolte delle *verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali*. Nasce un obbligo -ulteriore rispetto a quelli previgenti di cui al d.lgs 175/2016- per cui i Comuni devono effettuare una *ricognizione sul concreto andamento dal punto di vista economico, della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio*.

Le modalità ed i criteri attraverso i quali effettuare la verifica sul "concreto andamento" dei servizi affidati non sono state esplicitate attraverso Vademecum come quello validato dal MIMIT o come le linee guida² pubblicate dall'ANAC, unitamente all'apertura del portale web per la ricezione degli atti che gli Enti devono obbligatoriamente trasmettere (Comunicato del Presidente 27/06/2023, *ndr*).

¹ Limitatamente ai servizi diversi da quelli a rete di cui all'articolo 114 del TUEL

² *Schema di relazione illustrativa della scelta della modalità di gestione del servizio pubblico locale (d.lgs. 201/2022, art. 14, commi 2, 3 e 4; art. 31, commi 1 e 2)*

Vi è una carenza di atti già predisposti da altri organismi che possa fornire una traccia nelle logiche generali attraverso cui sviluppare una verifica del servizio. Va però considerato che il comma 2 dell'art. 17 del TUSPL recante *Affidamento in house* richiama gli esiti della verifica periodica del comma 1 art. 30 come fattori esplicativi dell'andamento pregresso di un servizio pubblico locale per il quale l'organismo deve procedere ad un affidamento. Si può, quindi, affermare che gli strumenti di analisi indicati nelle disposizioni del MIMT possono rappresentare un punto di riferimento da cui trarre una metodologia, fermo restando che non è messa in discussione la decisione in sé di aver proceduto ad un affidamento in house, mentre è oggetto di verifica che **sussistano ancora le condizioni** di efficienza, qualità, economicità e sussidiarietà del servizio pubblico locale svolto attraverso una concessione non sottoposta al vaglio del mercato.

Quanto fin qui illustrato è alla base del lavoro svolto in cui viene esaminato il servizio svolto di gestione degli impianti sportivi affidati dal comune di Pordenone alle società A.R.C.A nel caso della piscina comunale e alla società A.S.D. T.C. Pordenone nel caso del Tennis Club. Nel paragrafo 3 e 4 si propone l'inquadramento delle due Società nell'insieme dei servizi svolti, del sistema di governance di cui è dotata e, attraverso l'analisi per indici -quelli indicati dal MIMT- è verificata la solidità economico-finanziaria in cui si trovano le società.

Nel quinto paragrafo è presentato il grado di efficienza e qualità dei servizi resi. Dopo una prima analisi relativa alle informazioni quantitative volte a dimensionare il servizio di gestione degli impianti sportivi in generale viene effettuato un approfondimento sul livello qualitativo specifico per la piscina comunale e per il tennis club. I due servizi, infatti, pur presentando caratteristiche comuni sono differenti tra loro non solo per le caratteristiche intrinseche del servizio ma anche nella gestione da parte dell'azienda.

Il legislatore ha posto un accento particolare alla valutazione prospettica del servizio affidato attraverso cui più che dimostrare il mantenimento della condizione di equilibrio appare rilevante evidenziare quali sono gli obiettivi di miglioramento che l'Ente concedente intende perseguire attraverso l'operatore scelto. A tal proposito, nel paragrafo 6, vengono illustrati i piani migliorativi che si intendono mettere in atto nei prossimi anni.

3 A.R.C.A

Con determina dirigenziale del 31/03/2020 la società A.R.C.A. Società Sportiva Dilettantistica r.l. (A.R.C.A. S.S.D. A R.L.) si è aggiudicata la gara per la gestione della piscina comunale "Daniele del Bianco" e dei lavori accessori di ristrutturazione e riqualificazione da realizzarsi con finanza di progetto (art. 183 c.15 d.lgs. 50/2016) per un importo a carico del Comune di Euro 140.000 ed una durata di affidamento di 29 anni.

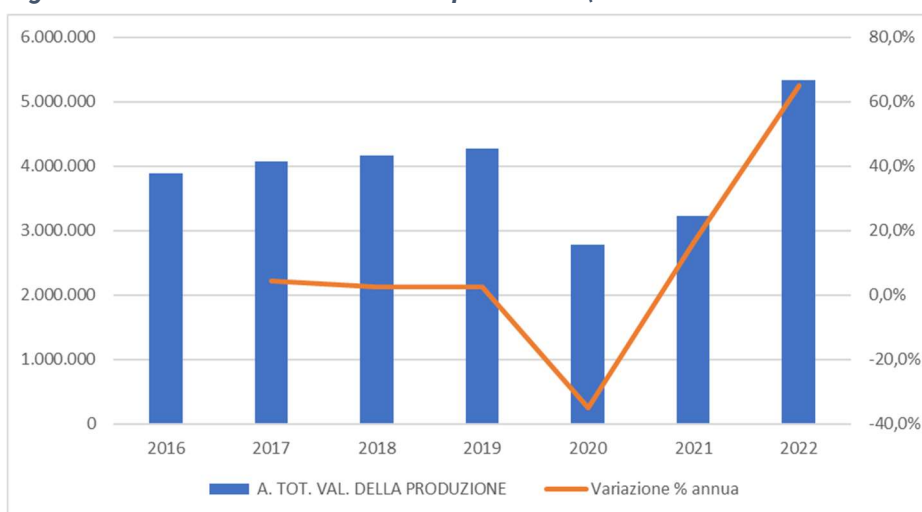
La società è di lontana costituzione (1987) con lungo track record di esperienza nella gestione di impianti natatori. L'ultimo bilancio disponibile è quello del 2022 che ha chiuso con un utile di 564mila euro a fronte di un fatturato di 5,3 mln/€. Per una valutazione della solidità economico-finanziaria della Società ovvero della sua capacità di portare a compimento gli accordi sottoscritti nel contratto di affidamento della

gestione dell'impianto della piscina comunale con lo strumento della finanza di progetto, si procede con un approfondimento sull'andamento dei risultati di bilancio nel periodo 2016-2022.

Come verrà meglio argomentato nel seguito, i risultati economici di ARCA risentono profondamente della crisi pandemica, i provvedimenti assunti dal Governo Centrale nonché anche dalle Regioni, hanno inciso in un ampio ventaglio di attività imprenditoriali, tra queste quelle particolarmente colpite sono state le strutture sportive ed in particolar modo le piscine, proprio per la loro peculiarità nel favorire la diffusione ed il contagio del virus.

Il prolungato lockdown della struttura gestita da ARCA che è andato ben oltre rispetto a quello che nei mesi centrali del 2020 ha confinato nelle loro case i cittadini, prolungandosi anche nel corso del 2021 con aperture e chiusure a singhiozzo, viene rilevato dall'andamento dei ricavi che nel biennio 2020-2021 subiscono una flessione del 20% per poi recuperare nel 2022 (Figura 1), anno in cui l'impianto consegue un livello di ricavo elevato, oltre i 5 mln/€, superando tutti gli anni precedenti.

Figura 1 – Serie storica del valore della produzione (Bilanci d'esercizio 2009-2022)



L'esame *cross section* dei costi mostra una flessione simile a quella registrata sul lato ricavi, si riporta in Figura 2 il focus sul costo del personale che passa dagli oltre 600mila euro del 2019 a meno di 400mila nel 2020, con una evidente contrazione del numero di dipendenti.

In un contesto di questo genere il risultato d'esercizio ha fatto registrare un minimo storico per questa Società che ha sempre chiuso in attivo i bilanci, peraltro il perdurare delle restrizioni Covid anche nel 2021 -per specifiche attività imprenditoriali- ha ulteriormente aggravato il profilo economico portando la perdita d'esercizio a -400mila euro (Figura 3).

Figura 2 – Serie storica del costo del personale e del numero di dipendenti (bilancio d'esercizio 2016-2022)

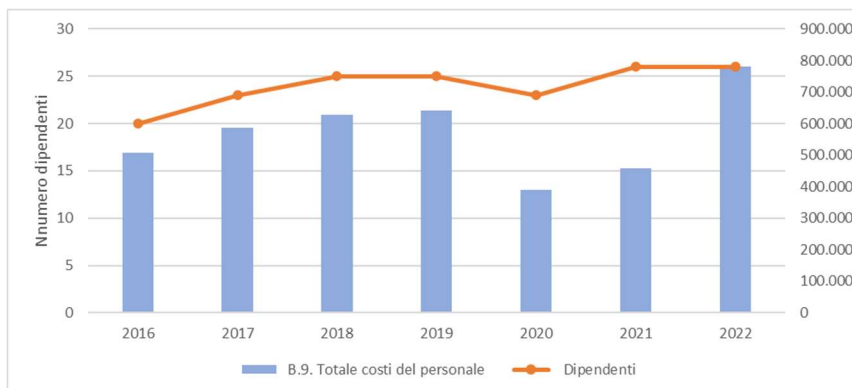


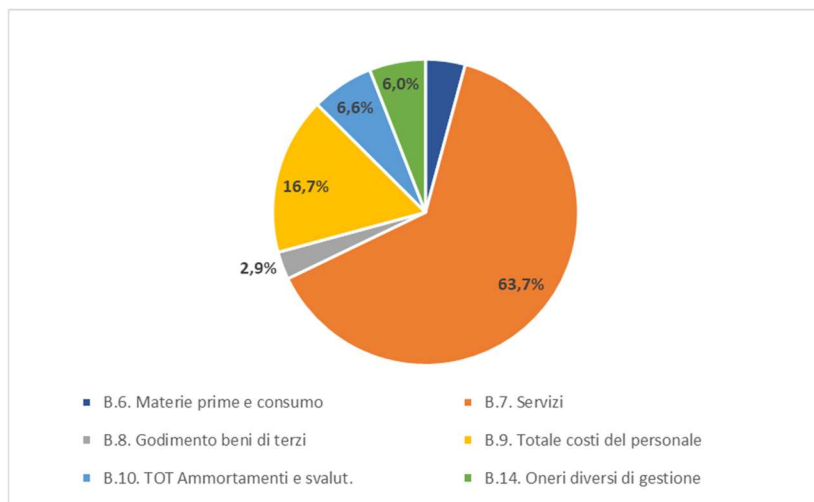
Figura 3 – Risultato d'esercizio periodo (2016-2022)



Per quanto sia stato rilevante l'impatto della pandemia negli anni 2020-2021, le performance rilevate nel 2022 in termini di ricavi, utile e ripresa dei costi del personale appaiono estremamente positive e più che recuperano le criticità della fase Covid raggiungendo livelli di fatturato, così come di utile, mai raggiunti in precedenza.

Prendendo a riferimento il 2022 che si mostra come anno di piena ripresa, si propone una disamina della struttura dei costi della gestione caratteristica da cui si evince il peso rilevante del personale il quale incide per il 63%. D'altro canto l'offerta di corsi di nuoto e di attività sportiva in genere è molto ampia a cui corrisponde una struttura del personale variegata e numerosa. Di fatto iniziative imprenditoriali di questo tipo oltre a diffondere discipline sportive che aiutano nella crescita e nella formazione i giovani (e meno giovani), rappresentano anche un'importante opportunità occupazionale.

Figura 4 – Struttura % dei costi della gestione caratteristica (anno 2022 – Bilancio d'esercizio)



3.1 Andamento della gestione di A.R.C.A: esame delle performance

Per una maggiore comprensione dell'attuale assetto della Società in un'ottica di sviluppo futuro si procede con un'analisi per indici delle voci di bilancio. Uno scenario complessivo è illustrato in Tabella 1 in cui si riporta in valore assoluto il margine operativo netto (differenza tra valore della produzione e costi operativi - EBIT), il margine operativo lordo (EBITDA, come differenza tra valore della produzione e costi operativi al netto degli ammortamenti e accantonamenti), valore aggiunto e utile netto (Tabella 1).

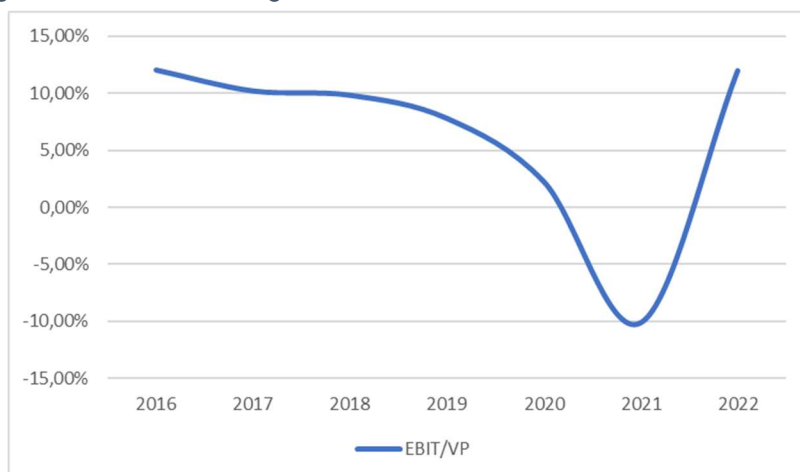
Tabella 1 - principali grandezze economiche (2016-2022)

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
EBIT	468.645	415.045	410.107	333.540	62.873	-325.980	638.285
EBITDA	774.773	735.197	727.307	642.792	368.395	-15.329	947.452
VALORE AGGIUNTO	1.280.857	1.320.650	1.356.154	1.283.774	758.323	443.170	1.729.559
UTILE NETTO	230.727	221.943	225.615	177.876	-10.036	-408.275	530.247

Da notare che nella fase di crisi pandemica malgrado il risultato negativo la marginalità lorda e netta si sono mantenute positive almeno fino al 2020 così pure il valore aggiunto della gestione a significare la solida tenuta della gestione che, pur avendo ridotto le spese del personale ha mantenuto ugualmente la struttura di base recuperando nel 2022 l'assetto della forza lavoro precedente con un'ulteriore espansione.

La grafica di Figura 5 ha l'obiettivo di sottolineare più che la "depressione" del 2021 la notevole ripresa del 2022.

Figura 5 – Incidenza della gestione caratteristica sul Valore della Produzione



La redditività della gestione, fatta eccezione per la parentesi covid, appare strutturale e non occasionale (Tabella 2 Tabella 2 - Indicatori di redditività e finanziari - serie storica 2016-2022), si sottolinea il miglioramento del rapporto indebitamento/EBITDA che torna nel 2022 su livelli “da letteratura”. Nel complesso, quindi, ARCA sembra recuperare sia nella sfera reddituale che in quella finanziaria.

Tabella 2 - Indicatori di redditività e finanziari - serie storica 2016-2022

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
ROI	10,84	9,52	9,55	7,87	1,54	-8,88	16,00
ROS	12,03	10,21	9,83	7,80	2,26	-10,10	11,98
ROE	30,26	22,55	18,65	12,82	-0,73	-42,11	35,36
Debt/EBITDA ratio	4,67	3,43	2,55	2,06	1,97	2,78	1,66

Da questo inquadramento generale di ARCA si delinea la seguente situazione:

- ARCA ha un modello organizzativo e gestionale strutturato che ha mostrato resilienza nella fase COVID il cui impatto è stato piuttosto rilevante nel periodo 2020-2021
- La forte espansione dei ricavi sostenuta da risultati finanziari e reddituali molto positivi nel 2022 indica che l'impianto sportivo della piscina raccoglie un certo successo tra gli utenti, infatti, dopo la chiusura del centro a causa del Covid il bacino di utenza sembrerebbe tornato ai livelli precedenti se non addirittura più alti

Tutto ciò premesso, dalle analisi svolte si osserva che la gestione ARCA si dimostra all'altezza degli obiettivi sottoscritti nella convenzione di affidamento ed in grado di mantenere una gestione dagli alti livelli di redditività. Tutto ciò si ritiene vada a vantaggio della qualità delle prestazioni e dei livelli di servizio offerti alle utenze.

4 Associazione Sportiva Dilettantistica Tennis Club Pordenone (ASD TC)

Il quadro gestionale dell'Associazione Sportiva Dilettantistica Tennis Club Pordenone si presenta molto diverso rispetto a quello dell'impianto sportivo della piscina. Sia perché le fonti informative sono differenti, l'ASD TC non è una società di capitale, ed ha una reportistica dei costi/ricavi assoggettata a regole diverse. L'affidamento della gestione dell'impianto all'Associazione Tennis Club risale al 2009 ed ha scadenza 2025.

Il prospetto di Tabella 3 riporta i contributi pubblici incassati dal Tennis Club nel corso del 2022 e 2021 (di cui l'Associazione ha l'obbligo della trasparenza di renderlo noto). Si osserva che i flussi provenienti dal Comune di Pordenone costituiscono un sostentamento per le iniziative del Tennis Club che hanno peraltro rilevanza cittadina.

Significativi flussi contributivi sostengono il Tennis Club per il rinnovo e/o l'estensione dell'infrastruttura, diversamente l'impianto non riuscirebbe a sostenersi. Va considerata la piccola dimensione della struttura che non riuscirebbe con i soli introiti delle lezioni o dell'affitto dei campi a portare avanti iniziative di investimento.

Tabella 3 – Contributi Pubblici incassati (2022-2021)

	Anno 2022	Anno 2021
Contributi dal Comune		
copertura rata finanziaria	6.000,00	6.000,00
realizzazione nuovi spogliatoi	5.850,00	5.850,00
promozione sportiva	9.500,00	9.500,00
manifestazione sportiva (E. Bragadini)	5.150,00	4.000,00
Realizzazione campo tennis + 2 campi padle con copertura	29.000,00	101.500,00
Contributi dal CONI Regionale	8.781,12	
Agenzia delle Entrate contr. COVID		4.000,00
Pres. Consiglio Ministri (5x1000)		1.821,08
TOTALE	64.281,12	126.850,00

È opportuno considerare il ruolo storico che il Tennis club rappresenta all'interno della Comunità e, quindi, della funzione di identificazione del territorio che esso svolge. Questo aspetto prevale sulle stringenti valutazioni economiche legate alla redditività.

Appare necessario sottolineare che l'Associazione Tennis Club usufruisce di contributi pubblici per portare avanti iniziative e manifestazioni che vedono coinvolto il territorio e non sono indirizzati a sostenere l'attività corrente, la quale evidentemente si autosostiene con la gestione dell'impianto stesso.

Alla luce delle evidenze emerse si delinea il seguente quadro:

- L'Associazione Tennis Club esula dalla semplice valutazione economico-reddituale in quanto è rappresentativa di una realtà storica
- Le iniziative di cui è titolare coinvolgono i cittadini essendo manifestazioni nelle quali si identifica il territorio
- Si desume che la gestione dell'impianto si autosostenga ovvero abbia capacità autonoma di sostenere i costi di gestione.
- Mentre per le considerazioni svolte gli investimenti per il rinnovo e l'ammodernamento dell'impianto sportivo possono essere finanziati solo con contributi pubblici stante le dimensioni contenute dell'impianto e le caratteristiche dello sport in esso praticato che non possono generare flussi reddituali per interventi infrastrutturali.
- **In definitiva la gestione del Tenni Club si conferma un'attività priva di rilevanza economica. Tuttavia si è proceduto ad una valutazione generale del servizio in un'ottica qualificante dell'attività svolta**

5 Efficienza e qualità del servizio

5.1 Caratteristiche del servizio svolto

La gestione degli impianti sportivi rappresenta per il comune di Pordenone e le società affidatarie un servizio cruciale per garantire alla comunità spazi adeguati e sicuri per la pratica sportiva.

Nello svolgimento del servizio le società si propongono di offrire un'organizzazione efficiente e completa, gestendo in modo ottimale gli impianti sportivi al fine di soddisfare le esigenze di atleti, squadre, associazioni e cittadini in generale. L'obiettivo principale è garantire che gli impianti sportivi siano accessibili, sicuri e funzionali per la pratica di una vasta gamma di discipline. Ciò implica una gestione accurata delle prenotazioni e della manutenzione degli impianti, assicurando che siano sempre in condizioni ottimali per essere utilizzati.

Questo servizio offre la possibilità utilizzare gli impianti della piscina comunale e del tennis club sia per dei corsi specifici che per singoli utilizzi ma anche per la realizzazione di eventi o competizioni sportive.

Le aziende attraverso l'erogazione del servizio si occupano anche della promozione dell'attività fisica e sportiva nella comunità attraverso iniziative, eventi e programmi mirati, coinvolgendo un ampio pubblico e promuovendo la salute, il benessere e la socializzazione attraverso l'attività fisica.

5.2 Livelli di qualità dei servizi svolti nel Comune di Pordenone

Il monitoraggio della qualità del servizio viene analizzato sotto 4 profili generali:

- Accessibilità al servizio
- Funzionalità
- Comunicazione e trasparenza
- Sicurezza e pulizia

5.2.1 ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

La qualità del servizio erogato è garantita dal numero dei corsi offerti e dell'elevata qualità degli spazi adibiti alle attività sportive.

5.2.1.1 Piscina Comunale

L'associazione A.R.C.A. che gestisce la piscina comunale presso il comune di Pordenone eroga diversi corsi di scuola nuoto, di ginnastica in acqua e offre anche la possibilità di utilizzo della piscina per attività di nuoto libero (Tabella 4).

Tabella 4 - Elenco dei corsi erogati e delle relative tariffe

Nome corso	Tipologia di utente	Programma del corso	Costo	Tempistiche di iscrizione	Costo di iscrizione
Scuola Nuoto					
Baby	3 mesi - 2 anni con un genitore in acqua	cicli di 4 lezioni da 30'	€40	01-09 al 31-08	€ 20
Paperini	2 - 4 anni	cicli di 8 lezioni da 30'	€ 55	01-09 al 31-08	€ 20
Bambini e Ragazzi	5 - 17 anni a livello elementare, intermedio e di perfezionamento	cicli di 8 lezioni da 45'	€ 50	01-09 al 31-08	€ 20
Adulti	18 anni senza limiti di età a livello elementare, intermedio e di perfezionamento	cicli di 8 lezioni da 45'	€ 58	01-09 al 31-08	€ 20
Lezioni Private	Aperta a tutti	Una lezione da 45'	€ 20	La lezione privata si concorda preventivamente con la segreteria	-
Ginnastica in Acqua					
Acqua Gym	Aperta a tutti	cicli di 8 lezioni da 45'	€60	01-09 al 31-08	€ 20
Acqua Dolce	Aperta a tutti	cicli di 8 lezioni da 45'	€60	01-09 al 31-08	€ 20
Gestanti	3° al 9° mese di gravidanza	cicli di 8 lezioni da 60'	€ 65	01-09 al 31-08	€ 20
Acquacircuit	Aperta a tutti	cicli di 8 lezioni da 45'	€ 65	01-09 al 31-08	€ 20
AcquaSalus	Persone di qualsiasi età che a seguito di traumi debbano ripristinare le proprie capacità funzionali e a chi è affetto dai più comuni acciacchi e voglia così migliorare la propria qualità di vita	Cicli di 8 lezioni	€ 78	01-09 al 31-08	€ 20
		Cicli di 4 lezioni	€ 47	01-09 al 31-08	€ 20
		Lezione privata	€ 25	01-09 al 31-08	€ 20
Nuoto Libero	Aperta a tutti	Biglietto	€ 6,5	-	-
		Abbonamento 10 ingressi	€ 55	-	-

Per garantire l'accessibilità del servizio ad un maggior numero di utenti l'azienda offre delle riduzioni di prezzo per l'accesso alla piscina per nuoto libero, nello specifico:

- Biglietto singolo (under 14 e over 65): 5,50 €
- Abbonamento (under 14 e over 65): 50 €

Le attività e i corsi sono erogati in base ad uno specifico calendario che viene pubblicato sul sito web aziendale.

5.2.1.2 Tennis Club

L'associazione A.S.D.T.C. Pordenone che gestisce il Tennis Club presso il comune di Pordenone eroga diversi corsi di tennis e padel e offre anche la possibilità di utilizzo dei campi per attività libere.

Per quanto riguarda i corsi di tennis, questi prevedono una calendarizzazione e un costo diverso in base alla tipologia di corso (base, base plus, avanzato o agonista (Tabella 5).

Tabella 5 – Elenco dei corsi disponibili presso il Tennis Club

Nome corso	Tipologia di utente	Tipologia di corso	Programma del corso	Costo Mensile	Periodo di attività
S.A.T.	5-18 anni	Pacchetto Base	1 lezione a settimana da 60'	€ 55	Settembre/giugno
		Pacchetto Base Plus	1 lezione a settimana da 60' + 1 lezione di preparazione atletica	€ 85	
		Pacchetto Avanzato	2 lezioni a settimana da 60' + 2 lezioni di preparazione atletica	€ 130	
		Pacchetto Agonista	Definito sulla base delle esigenze del singolo atleta	Definito sulla base delle esigenze del singolo atleta	

Per quanto riguarda invece l'accesso alle strutture del club, questo è riservato ai soci e la quota sociale per l'anno 2024 è pari a 20 euro e permette l'utilizzo di tutte le strutture del circolo (club house, palestra, padel) a meno dei campi da tennis. Per poter accedere ai campi è inoltre obbligatoria l'affiliazione alla F.I.T., la cui tessera, per i non agonisti, è pari a 15 euro/anno.

Per utilizzare anche i campi da tennis è necessario integrare la quota sociale di ulteriori 60 euro una tantum (totale annuo = 80 euro) ed il socio viene classificato come "socio club".

Le tariffe di accesso ai campi (Tabella 6 e Tabella 7) prevedono delle agevolazioni in base alla tipologia di iscrizione:

- integrazione della quota sociale di euro 80,00 una tantum (totale annuo = 160,00 euro): il socio viene classificato come "socio assiduo (AS)";
- iscrizione alla S.A.T. per la stagione in corso: il socio viene classificato come "allievo SAT ";
- ragazzi fino ai 25 anni con tessera agonistica F.I.T. presso il nostro club: il socio viene classificato come "socio studente (ST)".

È inoltre possibile per il socio ospitare un'altra persona che può giocare nel club fino ad un massimo di 10 volte. In questo caso per le prime 5 volte può usufruire della stessa tariffa oraria applicata al socio che lo ha ospitato.

Tabella 6 - Tariffe Invernali Tennis quote a persona individuale/doppio (1° novembre 2023 - 31 marzo 2024)

Tipologia di utente	Fascia oraria	Tariffa* quota campo a persona Campi Coperti	Tariffa* quota campo a persona Campi non coperti
Socio Assiduo (AS)	qualsiasi fascia oraria	10 €	5 €

<i>Tipologia di utente</i>	<i>Fascia oraria</i>	<i>Tariffa* quota campo a persona Campi Coperti</i>	<i>Tariffa* quota campo a persona Campi non coperti</i>
Socio Club (CL)	qualsiasi fascia oraria	12 €	7 €
Allievo SAT e Socio Studente	Dal lunedì al venerdì fino alle 17.00 e sabato e domenica tutto il giorno	5 €	Gratis
	Altri giorni e orari	10 €	5 €
Ospite**	qualsiasi fascia oraria	15 €	13 €

* Supplemento luce di 2 € ogni ora a persona

** Può giocare al club fino ad un massimo di 10 volte e se gioca con un socio per le prime 5 volte può usufruire della tariffa applicata al socio che lo ha ospitato

Tabella 7 - Tariffe tennis quote a campo

<i>Fascia oraria</i>	<i>Tariffa* Campi Coperti</i>		<i>Tariffa* Campi non coperti</i>	
	Socio Assiduo (AS) Socio Club (CL) Allievo SAT e Socio Studente	Ospite	Socio Assiduo (AS) Socio Club (CL) Allievo SAT e Socio Studente	Ospite
Da lunedì al venerdì (8.30 – 17.00)	18 €	20 €	8 €	14 €
Da lunedì al venerdì dalle 17.00	20 €	22€	10 €	14 €
Sabato, domenica e festivi	18 €	18 €	8 €	14 €

* Supplemento luce di 4 € ogni ora a campo

L'azienda dispone anche di due campi coperti da padel, per svolgere questa disciplina prenotabili per blocchi da 60, 90 o 120 minuti. Per garantire un servizio di qualità, i campi vengono completamente chiusi durante la stagione più fredda e riscaldati.

<i>Tipologia di corso</i>	<i>Tariffa Oraria (riscaldamento incluso)</i>		<i>Tariffa a Campo (riscaldamento incluso)</i>	
	Socio Assiduo (AS) Socio Club (CL) Allievo SAT e Socio Studente	Ospite	Campo Socio	Campo Ospite
Doppio 60' (prima delle 17)	7,50 €	8,50 €	30,00 €	34,00 €
Doppio 90' (prima delle 17)	10,00 €	12,50 €	40,00 €	50,00 €
Doppio 90' (dopo le 17)	11,00 €	13,50 €	44,00 €	54,00 €
Ora lezione singola (prima delle 16.30/ 17)	40,00 €	44,00 €	40,00 €	44,00 €
Ora lezione due persone (prima delle 16.30/ 17)	22,00 €	24,00 €	44,00 €	48,00 €
Ora lezione tre persone (prima delle 16.30/ 17)	17,50 €	19,50 €	52,00 €	58,00 €
Ora lezione quattro persone (prima delle 16.30/ 17)	13,00 €	14,50 €	52,00 €	58,00 €
Lozione Partita da 90' (3 + maestro)	26,00 €	-	72,00 €	-
Corsi Collettivi				
2 persone per 6 h			234,00 €	
3 persone per 6 h			264,00 €	
4 persone per 6 h			304,00 €	

Per garantire la massima accessibilità al servizio, inoltre, l'azienda dà la possibilità all'utenza di noleggiare presso la segreteria le racchette al costo di 2 € l'una.

5.2.2 FUNZIONALITÀ

Sia per la piscina comunale che per il tennis club, per garantire un accesso diffuso a tutta l'utenza e l'efficienza del servizio, è possibile effettuare il pagamento attraverso diverse modalità:

- Bonifico bancario
- Satispay
- Contante

Il Tennis Club oltre alla gestione ed erogazione del servizio offre anche servizi accessori come un percorso formativo con il Mental Coaching, dedicato a tutti gli utenti, attraverso il quale gli atleti vengono accompagnati dalla nostra Psicologa ad approfondire le tecniche di gestione dell'emotività e della concentrazione.

La piscina comunale, invece, offre corsi dedicati a gestanti e persone con problemi motori per il recupero della mobilità tramite programmi di fisioterapia in acqua.

5.2.3 COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

L'azienda assicura la comunicazione trasparente e l'informazione alla clientela che è garantita attraverso l'istituzione di diversi strumenti di comunicazione:

- Sito web
- Mail service
- Numero dedicato

La segreteria del tennis club è aperta secondo un calendario pubblicato sul sito web aziendale (Tabella 8).

Tabella 8 - Orario di apertura della segreteria

Descrizione	Orario di apertura
Segreteria Tennis Club	Lunedì e venerdì (14.00 – 18.30)
	Martedì e giovedì (10:30 – 15:30)
	Mercoledì (8.30 – 12.30/ 14.30 – 17.30)

Mentre per quanto riguarda la piscina comunale, la società A.R.C.A. offre un servizio di comunicazione principalmente attraverso il sito web che dispone sia di una sezione news in cui vengono comunicate le varie chiusure/sospensioni dei corsi o le attività accessorie (eventi sportivi etc.). Ma dispone anche di un format dedicato alla segnalazione di eventuali problematiche riscontrate dall'utenza.

L'azienda inoltre pubblica un calendario dedicato a ciascun corso con tutta la programmazione settimanale.

Entrambe le società dispongono di una sezione dedicata alla mappatura e georeferenziazione delle strutture. A.R.C.A si è anche dotata di una sezione sulla pagina web “virtual tour” in cui è possibile visionare tutte le vasche e gli ambienti delle piscine sia interne che esterne.

5.2.4 SICUREZZA E PULIZIA

Entrambe le aziende mettono la pulizia degli ambienti e la sicurezza degli utenti al primo posto nello svolgimento delle proprie attività. Queste infatti dispongono di un programma di pulizia e manutenzione degli ambienti necessari all'erogazione del servizio volti a garantire un servizio ottimale per gli utenti.

Sulla base di quanto sopra descritto è possibile affermare che il livello qualitativo del servizio offerto è buono. Come riportato nella Tabella 9, inoltre, è possibile osservare come i servizi svolti per conto del Comune di Pordenone dalla società risultino avere standard e performance ottimali.

5.3 Indici di qualità del servizio

Sulla base di quanto sopra descritto è possibile affermare che il livello qualitativo del servizio offerto è buono. Come riportato nella Tabella 9, inoltre, è possibile osservare come i servizi svolti per conto del Comune di Pordenone dalla società risultino avere standard e performance buoni.

Tabella 9 – Indici di qualità del servizio

Profilo di monitoraggio	Descrizione Indicatore	Tipologia indicatore	UdM	Indice di qualità Piscina Comunale	Indice di qualità Tennis Club
Accessibilità del servizio	Numero di corsi	Quantitativo	#	11	4 + noleggio campo/attività individuali
	Dimensione dell'impianto	Quantitativo	#	4 vasche (interne ed esterne)	4 campi da padel + campi da tennis + pista ciclabile
	Agevolazioni tariffarie	Quantitativo		Under 14 – over 65	Soci
Comunicazione e trasparenza	Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	Qualitativo	-	Alto	Alto
	Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	Qualitativo	-	Alto	Alto
	Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	Qualitativo	Tempi di attivazione (in giorni)	Medio	Medio
	Segnalazioni variazioni programmazione corsi/orari di apertura e chiusura	Qualitativo	Tempi di risposta (in giorni)	Medio	Medio

Profilo di monitoraggio	Descrizione Indicatore	Tipologia indicatore	UdM	Indice di qualità Piscina Comunale	Indice di qualità Tennis Club
	Tempi di risposta motivata a segnalazioni per guasti o disservizi	Qualitativo	Tempi di risposta (in giorni)	Medio	Medio
	Carta dei servizi	Qualitativo	-	Basso	Basso
Sicurezza e pulizia	Cicli di pulizia programmata	Quantitativo	Cicli	annuale	annuale
	Ciclo di manutenzione	Quantitativo	Cicli	Annuale	Annuale
	Obblighi in materia di sicurezza del servizio	Qualitativo	-	Alto	Alto
	Obblighi in materia di privacy	Qualitativo	-	Alto	Alto

6 Prospettive di miglioramento e condizioni di sviluppo

Si osservano, tuttavia alcune aree di miglioramento in particolare nella gestione dell'interlocutorio verso l'utenza. Entrambe le aziende, infatti, presentano in maniera molto chiara ed esaustiva i canali presso cui l'utenza può comunicare con l'azienda sia per le iscrizioni che per le segnalazioni di qualsiasi natura, tuttavia non emerge l'impegno dell'azienda nel fornire risposte motivate in tempi predefiniti.

Inoltre, nonostante emerga chiaramente l'impegno delle aziende verso la sicurezza e la pulizia, non risultano pubblicati dei calendari con la frequenza degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria né del ciclo di pulizia.

Si suggerisce pertanto, in un'ottica di miglioramento costante di implementare una carta dei servizi che monitori tra le altre cose le comunicazioni con l'utenza in modo da identificare delle tempistiche di risposta chiare.