



CITTÀ DI VIAREGGIO

COMUNE DI VIAREGGIO

Provincia di Lucca

Area 2

Servizi alla Persona

Ricognizione del Servizio Pubblico Locale

CIMITERIALE

ex art. 30 d. lgs. 201 del 23 dicembre 2022

Anno 2023

Sommario

1. La normativa nazionale di riferimento
2. La normativa comunale di riferimento
3. I punti di forza dell'affidamento della gestione di servizi pubblici locali a società partecipata *in house*
4. Elenco dei contratti gestiti da I Care srl per conto dell'Area 2 Servizi alla Persona
5. La ricognizione del Servizio cimiteriale
 - 5.1 Premesse
 - 5.2 Contenuti del contratto di servizio
 - 5.3 Descrizione dello svolgimento delle attività cimiteriali
 - 5.4 Lo stato di attuazione degli obiettivi
 - 5.5 La congruità del corrispettivo
 - 5.6 L'andamento dell'importo delle tariffe
 - 5.7 La soddisfazione dell'utenza
6. Conclusioni
 - 6.1 Quanto al contenuto del contratto di servizio
 - 6.2 Quanto all'esecuzione del contratto di servizio
 - 6.3 Quanto al raggiungimento degli obiettivi
 - 6.4 Quanto al mantenimento della congruità del corrispettivo
 - 6.5 Quanto all'andamento dell'importo delle tariffe
 - 6.6 Quanto alla soddisfazione dell'utenza

1. La normativa nazionale di riferimento

L'art. 30 del d.lgs. 201/2022 impone a comuni, forme associative con popolazione superiore a 5.000 abitanti (unioni, comunità montane, ecc.), città metropolitane e province di effettuare verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici a rilevanza economica.

I risultati della ricognizione devono essere riepilogati in una **relazione**, da redigere annualmente contestualmente all'analisi delle società partecipate di cui all'art. 20 del d.lgs. 175/2016, mentre nel caso di servizi affidati ad organismi in house la ricognizione costituirà un'appendice della relazione di cui all'art. 20 del TUSPP.

Per ogni servizio pubblico, la ricognizione dovrà registrare l'andamento dal punto di vista economico, la qualità del servizio ed il rispetto degli obblighi contrattuali.

La ricognizione deve tenere conto degli atti e indicatori di cui agli articoli 7 e 8 del d.lgs. 201/2022:

- ◆ i costi di riferimento dei servizi, lo schema tipo di piano economico-finanziario, gli indicatori e i livelli minimi di qualità dei servizi, anche ai fini di quanto previsto dagli articoli 10, comma 4, 14, comma 2, e 17, comma 2, (art. 7 del d. lgs. 201/2022).
- ◆ un regolamento ovvero un atto generale in cui predefiniscono condizioni, principi, obiettivi e standard della gestione nel rispetto di quanto disposto dal d. lgs. 201/2022, assicurando la trasparenza e la diffusione dei dati della gestione (art. 8).

I contratti di servizio e gli altri atti di regolazione del rapporto contrattuale devono assicurare il rispetto delle condizioni, dei principi, degli obiettivi e degli standard fissati dal predetto regolamento o atto generale.

Nel Comune di Viareggio questo atto generale già esiste ed è la deliberazione C.C. 18.05.2016 n. 45 *“Disciplina quadro per la stipula di contratti di servizio tra Comune di Viareggio e la società interamente partecipata I Care srl”*.

La ricognizione dovrà registrare la misura degli affidamenti in house, oltreché oneri e risultati in capo agli enti affidanti.

In sede di prima applicazione, la ricognizione dovrà essere effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del d.lgs. 201/2022, quindi entro il prossimo 31 dicembre.

2. La normativa comunale di riferimento

Il Comune di Viareggio ha adottato un **Regolamento controlli interni**, approvato con **Delibera CC n. 52 del 30.09.2022**, che così recita:

“Art.2 - Sistema dei controlli interni

1. Il sistema dei controlli interni del Comune di Viareggio è strutturato come segue:

...

g) controllo sulle società partecipate non quotate, è finalizzato a rilevare gli scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati alle società partecipate non quotate e ad adottare le opportune azioni correttive anche con riferimento ai possibili squilibri economico finanziari rilevanti per il bilancio dell'Ente; è disciplinato dal regolamento su strumenti e processi di indirizzo, programmazione e controllo sulle società ed enti controllati, cui si rinvia;”

Sulla base del sopra citato rinvio, il Comune ha adottato un **Regolamento gestione società ed enti controllati** approvato con **Delibera CC n. 14 del 21.03.2016**.

In particolare, per la materia che interessa, costituiscono un idoneo riferimento i seguenti articoli:

- art. 3 – Tipologia di controllo – Controllo analogo

Per **controllo analogo** si intende un'attività di vigilanza e controllo analoga a quella svolta istituzionalmente dall'Ente riguardo all'attività dei propri uffici, in virtù della titolarità dei servizi pubblici locali e/o delle attività amministrative di competenza e del suo ruolo di garante nei confronti dell'utenza locale. Le tipologie di controllo analogo effettuate sono di due tipi: giuridico-contabile e sulla qualità dei servizi erogati.

- art. 6 – Contratto di servizio

Il **contratto di servizio** rappresenta lo strumento fondamentale con il quale vengono disciplinati i rapporti giuridici, di diritto privato, tra Ente e Società affidataria dei servizi. Il contratto deve obbligatoriamente contenere la specificazione dei livelli quantitativi e tecnici che la controparte si obbliga a conseguire nella gestione ed erogazione del servizio, nonché modalità e termini della loro misurazione. Esso deve contenere apposite clausole sanzionatorie in grado di disciplinare eventuali casi di mancato o parziale conseguimento degli standard di servizio previsti.

- art. 7 – Programmazione e rendicontazione delle attività

Gli strumenti con i quali si garantisce l'indirizzo e si programmano le attività societarie da parte del Comune sono individuati nello statuto delle società, nonché in atti di indirizzo e di vigilanza svolte dall'Ente in qualità di socio. Sono individuati inoltre nel contratto di servizio, nelle convenzioni e/o nel capitolato di servizio, mediante clausole specifiche inserite con finalità di controllo operativo.

- art. 12 – Controllo operativo

Il **controllo operativo** viene svolto dagli uffici dell'Ente che provvedono agli affidamenti dei servizi, tenuto conto dei dettagli operativi da specificare in ciascun contratto o convenzione. Qualora si evidenzino comprovate e reiterate violazioni degli obblighi derivanti dal contratto/convenzione, si configurano le condizioni di risoluzione anticipata del contratto per inadempimento, ai sensi dell'art. 1453 c. c. Qualora le aziende che

gestiscono servizi pubblici locali o servizi e attività strumentali affidati *in house providing* non trasmettano la documentazione richiesta o forniscano informazioni incomplete tali da compromettere l'esecuzione da parte comunale del controllo analogo, l'Amministrazione comunale valuta l'opportunità di revocare l'affidamento del servizio.

- art. 15 – Carta dei servizi

La **carta dei servizi** costituisce uno strumento essenziale ed imprescindibile di specificazione dei principi e degli standard cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici locali esternalizzati, a tutela della loro qualità nonché dei bisogni dell'utenza di riferimento, nel rispetto delle esigenze di efficienza ed imparzialità dell'azione amministrativa, ed a garanzia della partecipazione del cittadino-utente al processo di erogazione del servizio pubblico. La carta dei servizi è predisposta a cura del soggetto gestore, nel rispetto delle previsioni contenute nel contratto di servizio. La carta dei servizi è soggetta a revisione periodica, e deve essere tassativamente applicata in tutte le sue parti da parte del soggetto gestore.

3. I punti di forza dell'affidamento della gestione di servizi pubblici locali a società partecipata *in house*

L'evoluzione delle organizzazioni pubbliche ha evidenziato l'utilizzo delle società a totale capitale pubblico quali strumenti operativi dell'Ente. Ciò determina la trasformazione dell'Ente pubblico in *holding* finalizzata al conseguimento delle proprie competenze istituzionali, anche attraverso lo strumento societario.

Tale ruolo necessita di strumenti di direzione, programmazione e controllo, in modo da assicurare all'Ente la guida delle società verso gli obiettivi dell'Amministrazione Comunale e consentire alla stessa Amministrazione di indirizzare le scelte societarie, programmare le attività e controllare i risultati, in termini strategici e gestionali, con particolare attenzione all'equilibrio economico societario.

I processi e gli strumenti di governo adottati dall'Ente devono pertanto permettere la realizzazione del controllo *ex ante* – piano strategico e budget previsionale -, del controllo *in itinere* – report di rendicontazione semestrale – e di controllo *ex post* – bilancio consultivo e documenti di rendicontazione.

Quest'ultimo tipo di controllo è finalizzato alla presente ricognizione secondo i criteri di legge in precedenza descritti.

Lo specifico Regolamento per la gestione di società ed enti controllati, prima descritto, rafforza e armonizza le modalità operative per l'espletamento delle funzioni di governo delle società in cui il Comune detiene la totalità del capitale sociale.

4. Elenco dei contratti gestiti da I Care srl per conto dell'Area 2 Servizi alla Persona

L'Area 2 Servizi alla Persona gestisce quattro contratti di servizio con la società partecipata in house I Care srl.

1. Il contratto per i servizi socioassistenziali e sociosanitari è stato firmato in data 18.08.2022, e scadrà nei successivi tre anni, con possibile proroga di ulteriori tre.
2. Il contratto dei servizi cimiteriali è stato firmato in data 2.10.2021, e scadrà nei successivi dodici anni, con possibile proroga di ulteriori dodici.
3. Il contratto della refezione scolastica e quello dei servizi scolastici e educativi sono partiti dal 1.09.2019 con durata triennale. Con determinazioni dirigenziali 23.11.2022 n. 2242 e 25.11.2022 n. 2252 l'allora dirigente dott. Maurizio Nieri decideva unilateralmente il rinnovo dei due contratti per altri tre anni agli stessi patti, prezzi e condizioni. La società I Care srl con propria nota del 8.09.2023 ha espresso la conferma del rinnovo dei contratti di servizio proponendo un adeguamento economico degli importi di spesa compatibile con i contratti medesimi.

Si mette in evidenza come tutti questi servizi regolati da contratto di servizio sono stati svolti da I Care srl sin dalla sua costituzione (anno 2016) in continuità con affidamenti più che decennali degli stessi servizi all'Azienda Speciale Pluriservizi, di cui I Care srl costituisce la trasformazione e la piena prosecuzione. Con il passare degli anni l'azienda speciale prima, e la società partecipata poi, hanno sviluppato la loro professionalità e la loro efficienza, in modo da essere competitive con le analoghe imprese di servizi del settore privato.

L'attività di farmacia e di porto turistico, i servizi all'infanzia e di refezione scolastica, i servizi socio-assistenziali e i servizi cimiteriali di I Care srl sono certificati in conformità alla normativa ISO 45001:2018, lo standard internazionale per la gestione della salute e della sicurezza dei lavoratori.

5. La ricognizione del Servizio cimiteriale

5.1 Premesse

Con delibera n. 33 del 5/7/2005 il Consiglio Comunale ha affidato all'Azienda Speciale Pluriservizi (A.S.P.) la gestione dei servizi cimiteriali ed il servizio di illuminazione elettrica votiva.

Con la delibera di Consiglio Comunale n. 16 del 21/03/2016 l'Azienda speciale Pluriservizi è stata trasformata in Società a responsabilità limitata denominata "I Care s.r.l.", la quale è subentrata nella gestione dei contratti già gestiti da A.S.P., compreso quello del servizio cimiteriale.

La disciplina quadro per la stipula di contratti tra Comune di Viareggio e la Società interamente partecipata I Care s.r.l. è stata approvata con Delibera di C.C. n. 45 del 18/05/2016.

Lo Statuto della Società è stato approvato con Deliberazione C.C. n. 16 del 21/03/2016, che all'art.2 comma 2 prevede come oggetto esclusivo della stessa, in particolare al punto c), *"la gestione dei cimiteri comunali e servizi connessi"*

Successivamente è stato approvato il Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria con Deliberazione C.C.n. 16 del 27/03/2017.

Un contratto di servizio per la gestione dei servizi cimiteriali tra Comune di Viareggio e I Care s.r.l. era stato sottoscritto in data 14/12/2018.

I Care s.r.l. ha poi presentato con nota del 26/5/2021 una proposta di revisione degli artt. 9 e 12 del contratto, allegando il documento di Analisi economica finanziaria per gli anni 2021-2030 (vedi par. 5.5).

Tale revisione del contratto vigente per la concessione dei servizi cimiteriali di Viareggio e Torre del Lago Puccini prevedeva un maggior prezzo e una maggiore durata a garanzia dell'equilibrio economico finanziario della società interamente partecipata del Comune, nel rispetto dell'applicazione di cui alla disciplina quadro approvata con Delibera di Consiglio Comunale n. 45 del 18/05/2016 e dell'allora vigente Codice dei Contratti (D. lgs. n.50 del 18/04/2016). La proposta è stata approvata con Delibera G.C. n. 261 del 23/07/2021.

5.2 Contenuti del contratto di servizio

Il contratto di servizio in esame, riportato all'allegato n. B1 ha per oggetto:

A) la concessione ai sensi dell'art. 3 comma 1 lett. vv) del D. lgs. n. 50/2016 del servizio pubblico cimiteriale di cui ai cimiteri del Capoluogo sito in via Marco Polo e di Torre del Lago Puccini sito in via S. Pietro (vedi allegati nn. B2 e B3), nonché quelli di eventuale futura nuova costruzione destinati alla sepoltura di esseri umani, loro parti anatomiche e animali d'affezione, comprensivi del servizio di illuminazione elettrica votiva; il servizio funebre per indigenti; la gestione degli immobili ed impianti siti nei cimiteri e strumentali all'esercizio del servizio; la programmazione, la progettazione ed il coordinamento dei nuovi ampliamenti e degli interventi occorrenti per il mantenimento ed il completamento dei manufatti, l'istruzione di tutti gli atti amministrativi connessi alla gestione cimiteriale; la progettazione e la realizzazione diretta di manufatti cimiteriali; la gestione in nome proprio delle concessioni d'uso a terzi di aree e manufatti cimiteriali, sia quelli

realizzati direttamente sia quelli realizzati dal Comune e posti, con il presente atto, in disponibilità della Società; la riscossione diretta degli introiti relativi alle concessioni con applicazione della tariffa stabiliti con proprio atto dall'Amministrazione Comunale;

B) la concessione dei servizi cimiteriali, compreso l'uso delle aree cimiteriali, degli immobili e degli impianti esistenti, ed inoltre delle reti fognarie, di acquedotto, ed elettriche, degli impianti tecnologici, dei beni già utilizzati nel servizio e di civica proprietà posti all'interno o, comunque, connessi con i cimiteri di cui trattasi;

C) tutte le attività connesse o affini o complementari o accessorie o a completamento dei servizi anzidetti.

Non si tratta di un contratto di appalto, ma di un contratto di concessione d'uso gratuito, con attribuzione alla Società partecipata del c.d. "rischio di impresa" o "rischio operativo", e con la previsione di un prezzo di concessione finalizzato al mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario della medesima Società.

Il contratto di servizio disciplina espressamente:

- gli obblighi del Comune e gli obblighi di I Care srl;
- le regole per il reclutamento e la disciplina del personale;
- le modalità di controllo dei servizi;
- le regole di fissazione e di adeguamento delle tariffe;
- i rapporti economici tra Comune e Società (canoni, utili, servizi gratuiti, prezzo di concessione annuale);
- la disciplina del flusso di informazioni;
- la decorrenza dei diritti di concessione d'uso e del subentro della società nella conduzione dei contratti relativi al servizio;
- la durata dell'affidamento e i casi di revoca del contratto e di sua risoluzione per inadempimento;
- le regole del trattamento dei dati personali;
- il foro competente per le controversie.

5.3 Descrizione dello svolgimento delle attività cimiteriali

I servizi cimiteriali sono stati riconosciuti come servizi pubblici locali a rilevanza economica (si veda il parere dell'Autorità Garante della concorrenza e del mercato n. AS883 del 12/10/2011 rilasciato al Comune di Sulmona, e, per la illuminazione votiva, Consiglio di Stato n. 1784 del 2011). Per i servizi di rilevanza economica il soggetto che affida il servizio deve tener conto sia della disciplina europea sia delle norme nazionali.

Per quanto attiene al trasporto, ricevimento ed inumazione delle salme, i servizi cimiteriali rientrano fra i servizi pubblici essenziali ai sensi della normativa vigente e conseguentemente sono compresi nell'Accordo Collettivo Nazionale in materia di garanzia del funzionamento dei servizi pubblici essenziali nell'ambito del comparto Regioni - Autonomie Locali del 19/09/2002.

Le attività che rientrano nella gestione dei servizi cimiteriali riguardano sia le funzioni di polizia mortuaria (inumazione, tumulazione, esumazione ed estumulazione di salme e resti mortali), che la pulizia e la custodia del cimitero. Ai sensi degli artt. 10 e segg. del d. lgs. 23/12/2022 n. 201, tali servizi sono di interesse economico generale di livello locale, attribuiti ai Comuni e disciplinati dal DPR 285/1990, "Regolamento di polizia mortuaria", dalla Circolare del Ministero della Sanità 24.06.1993 n. 24 e dal R.D. 27.07.1934 "Testo Unico delle leggi sanitarie".

I servizi cimiteriali costituiscono attività di pubblico interesse.

Essi presentano aspetti rilevanti sotto i profili dell'igiene pubblica, dell'ordine pubblico, della sicurezza e della tutela della salute. La fonte normativa dei servizi cimiteriali si rinviene nella carta costituzionale (art.32), nel T.U. delle Leggi sull'ordinamento Locale (D.Lgs. 267/2000, art.13), nelle Leggi regionali e nel Regolamento di Polizia mortuaria (D.P.R. 285/90), e sono da ritenersi quali servizi indispensabili dei Comuni (Decreto 28/05/1993 art.1).

Essi pertanto devono essere resi con particolare attenzione agli standard previsti in generale per i servizi pubblici in termini di:

- uguaglianza e imparzialità, intesi come parità di trattamento e divieto di ingiustificata discriminazione;
- continuità e regolarità, intesi come divieto di interruzione ingiustificata del servizio;
- partecipazione mediante collaborazione e coinvolgimento dei cittadini;
- informazione e accesso, garantendo una comunicazione chiara, semplice e rapida nei confronti degli utenti, nonché la possibilità di contatto da parte di questi attraverso canali snelli e accessibili;
- efficienza ed efficacia anche mediante l'utilizzo dei canali telematici laddove possibile.

Nell'allegato n. B4 al presente documento di ricognizione del servizio cimiteriale, sono esposti in maniera compiuta i dati, relativi all'anno 2022, riferiti a tutte le tipologie di operazioni cimiteriali previste dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria.

Tra questi, è evidenziato lo svolgimento del servizio funebre per indigenti, tramite imprese di pompe funebri volta per volta individuate, le cui spese sono addebitate al Comune, indicando il numero dei funerali svolti.

L'attività manuale e operativa è stata affidata dalla società I Care srl alla Cooperativa sociale Pozzuolo, con sede legale in Lucca, via Enrico Mattei n. 293

5.4 Lo stato di attuazione degli obiettivi

Il personale di I Care srl cura ogni giorno i cimiteri comunali, effettuando anche lavori di manutenzione straordinaria che garantiscono l'accessibilità, la sicurezza e il decoro dei luoghi (il cui fabbisogno di investimento è esposto nell'Allegato B5); particolare attenzione viene posta nel mantenimento delle opere d'arte presenti nei cimiteri.

Lo stato di raggiungimento di tali obiettivi è illustrato nel Bilancio Sostenibile 2022 della Società, soprattutto nelle pagg. 47 e 96, che si uniscono alla presente relazione come allegato n. B6.

Il target 2030 dell'Azienda è "*Rafforzare gli impegni per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale*" mediante una quotidiana manutenzione dei cimiteri comunali.

Non sono stati istituiti il forno crematorio e il cimitero per gli animali d'affezione.

I Care srl eroga per conto del Comune di Viareggio i servizi cimiteriali gestendo direttamente gli spazi della sepoltura.

Le zone cimiteriali, dove era possibile effettuare gli interventi strutturali, sono state rese accessibili per le persone con disabilità motoria.

Negli ultimi anni l'impianto di illuminazione votiva utilizza lampade a LED per un minore impatto ambientale legato ad un minore utilizzo di energia elettrica. In tale ottica, è in corso il cambio anche dei corpi illuminanti delle gallerie, sostituiti anch'essi con tubi al LED.

Tra il 2020 e il 2022 le sepolture effettuate sono diminuite (da 376 a 341), come anche i defunti accolti nei cimiteri (da 459 a 387). Il 73,39 delle tumulazioni effettuate è avvenuto nella stessa giornata dell'arrivo nei cimiteri.

Oltre alla cura delle attività quotidiane e all'erogazione dei servizi alla cittadinanza, I Care srl si occupa anche della tutela del patrimonio storico-artistico presente nei cimiteri, riconosciuti quali luoghi della memoria storica e culturale cittadina.

5.5 La congruità del corrispettivo

Con relazione allegata alla citata Deliberazione GC n. 261 del 23/7/2021 è stata attestata la congruità della proposta della società I Care srl per la revisione del Contratto per i servizi cimiteriali 2021-2033, ritenendola coerente e conforme alla normativa vigente.

La revisione del Codice dei Contratti pubblici, allora operata attraverso il D. Lgs. n. 50/2016 e ora con il D. Lgs n. 36/2022, effettuava un inquadramento normativo del regime di *in house providing* alla luce delle indicazioni contenute nella Direttiva Europea 2014/24/UE.

In relazione al possesso dei requisiti soggettivi di *in house provider*, I Care s.r.l. al momento della stipulazione del contratto di servizio era considerata, a tutti gli effetti, come un organismo *in house*

del Comune di Viareggio, poiché rispettava le condizioni di cui all'art. 5 del Codice dei contratti del 2016 per la presenza contemporanea di tutti i requisiti previsti nello stesso articolo.

Si premette che I Care srl gestisce i servizi cimiteriali per conto del Comune di Viareggio sin da quando esisteva l'Azienda Speciale Pluriservizi (A.S.P.) che con delibera n. 16/2016 è stata trasformata in società a responsabilità limitata, mantenendo la titolarità della gestione degli stessi servizi, senza, con ciò, eliminare il controllo pubblico, ma realizzando, viceversa, una società "*in house provider*" interamente partecipata dallo stesso Comune di Viareggio per la gestione degli stessi servizi pubblici precedentemente affidati all'Azienda Speciale.

Con lettera prot. 48796 del 27.05.2021 la società partecipata I Care srl aveva presentato una proposta di revisione del Contratto di Concessione dei Servizi Cimiteriali stipulato con questa Amministrazione Comunale in data 14.12.2018, come previsto dall'art. 12 c. 1 dello stesso, unitamente ad una dettagliata Analisi economico-finanziaria dei Servizi Cimiteriali per gli anni 2021-30 (Allegato n. B7) elaborata sulla base dei dati disponibili, consistente nella modifica degli artt. 9 (Rapporti economici) e 12 (Durata dell'affidamento) e nell'inserimento di tre ipotesi correttive, che senza far venir meno il rischio operativo in capo al Concessionario, possono produrre un impatto economico positivo sul sistema cimiteriale:

- a) durata della concessione estesa dagli attuali 6 anni a 12 anni (scadenza 2033) rinnovabili;
- b) incremento del prezzo di concessione da € 300.000,00 a € 400.000,00 annui;
- c) investimento per ristrutturazione edifici per € 750.000,00 dal 2023.

Lo scopo che l'Amministrazione Comunale ha potuto raggiungere accogliendo le citate proposte è quello di ottenere, in un ambito di tempo più esteso, quegli investimenti a medio-lungo termine per la buona tenuta degli immobili che non sarebbero possibili nei tre anni che mancavano alla scadenza del contratto.

Inoltre, preso atto che il servizio cimiteriale sta subendo mutamenti con in crescente cambio di mentalità generazionale, sempre più orientata verso la pratica della cremazione, è apparso assolutamente necessario, annualmente, in sede di elaborazione del budget e della programmazione dei lavori, verificare congiuntamente la sostenibilità economica della gestione del servizio, pur mantenendo il rischio di impresa richiesto dalle norme, in quanto la citata pratica influisce negativamente sul volume dei ricavi previsti.

Il prezzo di concessione appare in linea con la normativa poiché, dalla lettura del documento di Analisi economico-finanziaria dei Servizi Cimiteriali per gli anni 2021-30 risulta contenuto ad un livello ogni anno inferiore al 49 % dell'investimento complessivo, comprensivo di oneri finanziari, limite fissato dall'art. 165 c. 2 del Codice dei Contratti del 2016. Inoltre lo stesso documento risulta molto preciso nel definire l'andamento storico dei servizi cimiteriali e il conseguente risultato economico mantenendo le attuali condizioni di concessione, oltre all'impatto economico positivo

del prolungamento della durata della stessa grazie alle minori quote di ammortamento, con un impatto economico e finanziario sull'azienda positivo per il raggiungimento dell'equilibrio.

5.6 L'andamento dell'importo delle tariffe

Le tariffe per i servizi cimiteriali sono state definite con i seguenti atti:

- delibera GC n. 121 del 17.03.2009;
- delibera GC n. 204 del 22.04.2009;
- delibera GC n. 139 del 29.03.2011;
- delibera GC n. 392 del 25.10.2019;
- delibera GC n. 300 del 18.07.2022.

Quest'ultima è intervenuta a fissare una nuova tariffa, relativa alla proroga della durata della concessione per le inumazioni private trentennali. La precedente ha fissato la tariffa per la sepoltura delle ceneri animali nei cimiteri.

Si può pertanto affermare che da molti anni le tariffe praticate per i servizi cimiteriali sono rimaste invariate.

5.7 La soddisfazione dell'utenza

E' in corso di redazione una nuova Carta dei servizi cimiteriali.

La Carta costituisce il presupposto del percorso valutativo del servizio che sarà svolto tramite l'utenza attraverso indagini di *customer satisfaction*.

Non risultano sorti tra il 2022 e il 2023 contenziosi con le famiglie utenti del servizio cimiteriale.

6. Conclusioni

La ricognizione del servizio cimiteriale è stata effettuata in collaborazione con la società partecipata I Care srl e sulla base dei dati forniti dalla stessa società ai sensi dell'art. 10 del relativo Contratto di servizio.

6.1 Quanto al contenuto del contratto di servizio

Il servizio è coperto da un contratto di servizio sempre in vigore tra il Comune di Viareggio e I Care srl, strutturato come una concessione di servizi e completo di tutti gli elementi giuridici richiesti dalla normativa.

I Care srl è tuttora una società *in house* del Comune di Viareggio, e non ha riportato variazioni della sua natura dal momento della stipulazione del contratto.

6.2 Quanto all'esecuzione del contratto di servizio

I contenuti del contratto di servizio sono stati costantemente rispettati da ambedue le parti contrattuali.

I Care srl ha reso le prestazioni previste dal vigente contratto dei servizi cimiteriali. Il Comune di Viareggio non ha accertato o contestato ad I Care srl inadempimenti o ritardi di alcun tipo.

6.3 Quanto al raggiungimento degli obiettivi

Nel corso del rapporto contrattuale I Care srl ha sviluppato e rafforzato gli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale e i suoi uffici, ed è diventata un modello di eccellenza nello svolgimento del servizio cimiteriale.

Particolare evidenza presenta la continuità nello svolgimento dello stesso servizio per molti anni, sin da quando, prima della costituzione della società a responsabilità limitata, l'impresa aveva natura di Azienda speciale pluriservizi (A.S.P.).

La programmazione dei lavori all'interno dei cimiteri è necessariamente sviluppata sul medio-lungo termine, a seconda dell'opera o della manutenzione da realizzare.

6.4 Quanto al mantenimento della congruità del corrispettivo

La congruità del corrispettivo è già stata dichiarata con specifica attestazione di accompagnamento alla deliberazione della Giunta Comunale che aveva approvato il contratto di servizio. I servizi da svolgere e il prezzo di concessione sono rimasti da allora inalterati.

La società I Care srl non ha segnalato a questi Uffici alcuna criticità riguardo al mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario della gestione del servizio.

6.5 Quanto all'andamento dell'importo delle tariffe

Il servizio cimiteriale risulta disciplinato e aggiornato anche con riguardo alle tariffe applicate all'utenza, per le singole operazioni svolte dal personale addetto.

Risulta vantaggioso per l'utenza il fatto che la gran parte delle tariffe cimiteriali sia rimasto da anni inalterata.

6.6 Quanto alla soddisfazione dell'utenza

La Carta dei Servizi in fase di redazione consentirà l'avvio di un processo di valutazione della soddisfazione dei concessionari e dei familiari dei defunti circa la qualità delle prestazioni fornite da I Care srl.

Relativamente ai servizi di cui trattasi, non si sono registrati contenziosi di alcuna natura tra la società I Care srl e singoli utenti.

IL DIRIGENTE

AREA 2

Servizi alla Persona

Dott. Vincenzo Strippoli