

	Comune di CARATE BRIANZA	C.C.	49	29/11/2023
	OGGETTO: VERIFICA PERIODICA SULLA SITUAZIONE GESTIONALE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI ART.30 D.LGS. N.201/2022. ANNO 2022.			

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

Seduta ordinaria 29/11/2023 convocata alle ore 19:00

Risultano presenti i Consiglieri Comunali:

		presenti			presenti
1	VEGGIAN LUCA	SI	10	FUMAGALLI GIOVANNI	SI
2	RIVA FRANCESCA	SI	11	PALAZZO GIOVANNI	SI
3	POZZI SARA	NO	12	ORSENIGO DAVIDE MARIA	SI
4	CHIN GIOVANNI EMANUELE	SI	13	MESSUTI VALENTINA	NO
5	NAVA LUIGI	SI	14	CASIRAGHI FABIO MARCO	SI
6	VILLA GABRIELE	SI	15	VERGANI ANNA FRANCESCA	SI
7	CONTATO MAURIZIO	SI	16	CALVARESI ANDREA	SI
8	BOTTANI EMANUELE	NO	17	VALTORTA MARINO	SI
9	FARAONE LUCA	SI			
Totale Presenti					14
Totale Assenti					3

Consiglieri presenti: 14

Consiglieri assenti: giustificati 3 (Pozzi, Bottani, Messuti)
 ingiustificati 0

Partecipano gli Assessori Comunali:

POZZI ROSSELLA, CAMESASCA CRISTINA, CESANA FABIO, CESANA LUCA, FARINA IAN

Il sig. FUMAGALLI GIOVANNI assume la presidenza e, constatata la presenza del numero legale, dichiara aperta la seduta.

Assiste il Segretario Comunale, Dott. RONCEN IVAN.

OGGETTO: VERIFICA PERIODICA SULLA SITUAZIONE GESTIONALE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI ART.30 D.LGS. N.201/2022. ANNO 2022.

IL CONSIGLIO COMUNALE

Richiamati:

- la Nota di aggiornamento al Documento Unico di Programmazione (DUP) 2023-2025 approvata con delibera del Consiglio Comunale n. 70 del 13.12.2022;
- il Bilancio di Previsione finanziario 2023-2025 approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 71 del 13.12.2022;
- il Piano Esecutivo di Gestione 2023-2025 – parte contabile approvato con delibera di Giunta Comunale n. 180 del 13.12.2022;
- delibera di Giunta Comunale n.26 del 02.03.2023 a oggetto “Riaccertamento ordinario dei residui attivi e passivi dell’esercizio 2022 e Precedenti. Approvazione Variazioni di Bilancio correlate”;
- delibera di Consiglio Comunale n. 5 del 13.04.2023 a oggetto “Approvazione Rendiconto di Gestione Esercizio 2022”;

Considerato che l’art.30 del D.lgs. n. 201 del 23 dicembre 2022 ad oggetto “Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica “, prevede che:

“1. I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, dell’efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9. La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti di cui all’articolo 17, comma 3, secondo periodo, e all’affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.

2.La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un’apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all’analisi dell’assetto delle società partecipate di cui all’articolo 20 del decreto legislativo n.175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.

3.In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto.”

In sede di prima applicazione, tale ricognizione è effettuata entro il 31 dicembre 2023; dovrà poi essere aggiornata annualmente, contestualmente alla relazione ex art. 20 del D.lgs. 175/2016.

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

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

Ritenuto opportuno procedere alla verifica dei seguenti servizi:

1. RIFIUTI
2. ASILI NIDO
3. REFEZIONE SCOLASTICA
4. TRASPORTO SCOLASTICO
5. SERVIZI CIMITERIALI
6. SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (Società in House ATO MB)

Richiamata la deliberazione di Consiglio comunale n.30 del 27.07.2023 a oggetto "Revisione periodica delle Società Partecipate. Articolo 20 Del D.Lgs. 175/2016. Anno 2022";

Vista la documentazione allegata alla presente per farne parte sostanziale e integrante - Allegato 1_Situazione gestionale servizi pubblici locali di rilevanza economica anno 2022;

Visto l'art. 42 del D. Lgs. 267/2000;

Visti e acquisiti il parere favorevole di regolarità tecnica e il parere favorevole di regolarità contabile resi, ex art. 49 TUEL, dal Responsabile del Settore Affari Generali e Finanziario;

Sentiti gli interventi registrati e conservati su apposito documento digitale ai sensi dell'art. 31 del Regolamento per il funzionamento del Consiglio Comunale e delle Commissioni Consiliari;

In esito al risultato della votazione per alzata di mano avente il seguente risultato: presenti 14, votanti 14, favorevoli 14, contrari 0, astenuti 0;

DELIBERA

1. Di richiamare le premesse quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.
2. Di approvare, ai sensi dell'art. 30 D.Lgs. n. 201/2022, la verifica periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali relativa all'anno 2022 come contenuta nel documento allegato alla presente per farne parte sostanziale e integrante, allegato 1_ Situazione gestionale servizi pubblici locali di rilevanza economica anno 2022;
3. Di dare atto che il Servizio Idrico Integrato è affidato ad una società in House, tramite ATO MONZA E BRIANZA e quindi la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui all' articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016, allegata alla presente deliberazione.
4. Di dichiarare il presente provvedimento, con separata votazione resa nei modi e nelle forme di legge e avente il seguente risultato: presenti 14, votanti 14, favorevoli 14, contrari 0, astenuti 0, atto immediatamente eseguibile ex art. 134, comma 4, D. Lgs. 267/2000.

Alle ore 00:15 termina il Consiglio Comunale.

Il Presidente
FUMAGALLI GIOVANNI

Il Segretario Comunale
Dott. RONCEN IVAN

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

COMUNE DI CARATE BRIANZA

SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31.12.2022

L'articolo 30 del d.lgs. n. 201/2022 recante “Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali”, prevede che:

“1. I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, dell'efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9. La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo, e all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.

2. La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.

3. In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto.”

La ricognizione deve essere contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del d.lgs n. 175/2016 (Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica). Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione costituisce appendice della ricognizione di cui al citato articolo 201.

In sede di prima applicazione, tale ricognizione è effettuata entro il 31 dicembre 2023; che dovrà poi essere aggiornata annualmente, contestualmente alla relazione ex art. 20 del D.lgs. 175/2016.

Questa relazione contiene un primo approccio alla generalità dei servizi, ponendo maggior focus sui punti più critici, e strutturando una pianificazione del lavoro da condursi nell'esercizio 2024 per consentire all'Amministrazione di addivenire nei prossimi anni ad un'analisi quanto più completa e corrispondente ai dettami del D.lgs. 201/2022.

CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

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

I servizi che saranno oggetto di verifica in questa prima ricognizione sono i seguenti:

1. RIFIUTI
2. ASILI NIDO
3. REFEZIONE SCOLASTICA
4. TRASPORTO SCOLASTICO
5. SERVIZI CIMITERIALI

6. SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Per ogni servizio verranno analizzati in dettaglio:

- natura e descrizione del servizio pubblico locale;
- contratto di servizio;
- sistema di monitoraggio – controllo.

Questa prima relazione contiene un primo approccio alla generalità dei servizi, ponendo maggior focus sui punti più critici, e strutturando una pianificazione del lavoro da condursi nell'esercizio 2024 per consentire all'Amministrazione di addivenire nei prossimi anni ad un'analisi quanto più completa e corrispondente ai dettami del D.lgs. 201/2022.

SERVIZIO	MODALITA' AFFIDAMENTO	SOGGETTO EROGATORE
RIFIUTI	GARA DOPPIO OGGETTO	GELSIA AMBIENTE SRL
ASILO NIDO COMUNALE	APPALTO	KAIROS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
REFEZIONE SCOLASTICA	APPALTO	VIVENDA SPA
TRASPORTO SCOLASTICO	APPALTO	MARASCO VIAGGI SAS
CIMITERIALE	CONCESSIONE	CONSORZIO SESTANTE
IDRICO INTEGRATO	ATO MB	BRIANZACQUE

SERVIZIO OGGETTO DI VERIFICA: **RIFIUTI**

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

a. *NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE*

Il Servizio di igiene ambientale è stato affidato con gara a doppio oggetto alla società Gelsia Ambiente S.r.l., società a capitale misto pubblico privato.

- 1) Servizio di smaltimento rifiuti urbani
- 2) Servizio di igiene ambientale*

*il servizio di igiene ambientale consiste nelle attività di spazzamento stradale, raccolta e trasporto dei rifiuti, gestione della piattaforma ecologica, vigilanza ecologica e altre attività previste da contratto di servizio.

b. *CONTRATTO DI SERVIZIO*

Oggetto del contratto: Svolgimento dell'attività di igiene ambientale e smaltimento all'interno del territorio del Comune di Carate Brianza.

Il contratto di servizio è stato sottoscritto tra il Comune e Gelsia Ambiente S.r.l. in data 28/01/2019 n. 161765/31342 e registrato a Monza in data 29/01/2019 n. 2382 Serie 1T, per il periodo dal 01/07/2019 al 31/07/2028 e successivo addendum rep. 162458/31696 del 27/06/2019.

Valore complessivo del servizio affidato (IVA esclusa):

- 1) Servizio di smaltimento rifiuti urbani: 4.632.368,20
- 2) Servizio di igiene ambientale: 13.739.821,15

Valore su base annua del servizio affidato (IVA esclusa):

- 1) Servizio di smaltimento rifiuti urbani: 509.985,49
- 2) Servizio di igiene ambientale: 1.512.640,86

Obblighi del gestore: rif. art. 7, 8 e 9 del Contratto di servizio e successivo addendum:

- assicurare la continuità del Servizio e di ripristinarne l'erogazione nei casi di interruzione etc.;
- rispettare e applicare nei confronti del personale dipendente le norme sui contratti collettivi di lavoro e l'obbligo delle assicurazioni assistenziali, previdenziali e antinfortunistiche, ivi comprese le misure di prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro previste dal D.lg. 9/4/08;
- rinnovare le certificazioni di qualità UNI EN ISO dallo stesso detenute nel caso vengano a scadenza durante il periodo di vigenza del Contratto;
- garantire il corretto presidio e la gestione del Servizio;
- svolgere eventuali attività non contemplate dal CSP (capitolato speciale prestazionale), secondo le richieste formulate dal Comune e alle condizioni economiche all'uopo concordate tra le Parti;
- tenere sollevato e indenne il Comune da ogni e qualsiasi danno o responsabilità, civile o penale, che derivasse a terzi in dipendenza o conseguenza dell'esecuzione del Contratto;
- al fine di garantire la piena efficienza e affidabilità del Servizio, assicurare, per tutta la durata dello stesso, la disponibilità dei mezzi e degli strumenti necessari al relativo espletamento;

- predisporre la carta dei servizi indicando gli standard di qualità garantiti per i servizi oggetto del contratto, modalità di misurazione degli stessi, procedure di contatto con i cittadini e di rendicontazione al Comune dei livelli di servizio ottenuti.

Altri obblighi a carico del Gestore sono indicati nel CSP, costituente parte integrante e sostanziale del Contratto: il Comune ha la facoltà di richiedere al Gestore di realizzare impianti, strutture o ulteriori investimenti connessi al servizio (rif. art. 6 contratto di Servizio – allegato subC)

c. SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Il Gestore eroga il Servizio secondo i termini, le condizioni e modalità indicate nel Contratto e nei suoi allegati, oltretutto nella più completa osservanza dei principi che regolano la parità di trattamento degli utenti e nella più assoluta trasparenza, nonché sotto il controllo e la vigilanza del Comune.

La gestione del Servizio è effettuata dalla Società in piena autonomia organizzativa e a completo rischio d'impresa, comunque nell'ambito di quanto stabilito nel Contratto (rif. art 1 Contratto di servizio).

Il Comune, al fine di monitorare la gestione ed erogazione del servizio, da parte di Gelsia Ambiente S.r.l., svolge periodici sopralluoghi sul territorio e predispone relativi report.

2. SOGGETTO AFFIDATARIO:

DATI IDENTIFICATIVI: Gelsia Ambiente S.r.l. SEDE LEGALE: Via Caravaggio 26/A – 20832 Desio (MB) Codice fiscale/partita IVA: 04153040961. La società Gelsia Ambiente S.r.l. è un soggetto di diritto privato in quanto società sottoposta a controllo, direzione e coordinamento della quotata A2A S.p.A. Tuttavia, stante la presenza di Enti pubblici nel capitale sociale della società AEB S.p.A., socio di maggioranza della società Gelsia Ambiente S.r.l., la stessa si qualifica come società a mera partecipazione pubblica, cioè non di controllo.

OGGETTO SOCIALE: gestione degli impianti e dei servizi di igiene ambientale, sia nella forma complessiva, sia in quella di coordinamento delle esternalizzazioni (rif, Statuto Gelsia Ambiente S.r.l.).

3. ANDAMENTO ECONOMICO:

Servizio di smaltimento rifiuti urbani	2020			2021			2022	
	Costo pro capite	Costi complessivi	Persone addette	Costo pro capite	Costi complessivi	Persone addette	Costo pro capite	Costi complessivi
<i>Contratto di servizio</i>	36,98	649.500,00	17	36,17	642.346,04	17	35,04	624.306,24
<i>Risultati raggiunti</i>	36,07	633.532,94	17	35,33	627.510,71	17	34,37	612.437,54
<i>Scostamento</i>	0,91	15.967,06	17	0,84	14.835,33	17	0,67	11.868,70

Servizio di igiene urbana	2020			2021			2022	
	Costo pro capite	Costi complessivi	Persone addette	Costo pro capite	Costi complessivi	Persone addette	Costo pro capite	Costi complessivi
<i>Andamento 2020-2021-2022</i>								

			to			o		
Contratto di servizio	92,39	1.622.536,12	17	92,61	1.644.804,95	17	94,07	1.676.186,30
Risultati raggiunti	92,33	1.621.455,88	17	92,38	1.640.604,93	17	93,7	1.669.671,79
Scostamento	0,06	1.080,24	17	0,24	4.200,02	17	0,37	6.514,51

Il dato riferito al personale è il numero di addetti medio/giorno.

4. QUALITA' DEL SERVIZIO:

Servizio	Qualità contrattuale	Qualità tecnica	Obblighi di servizio pubblico (qualità)	Rispetto dei tempi puntualità	Accessibilità servizio	Soddisfazione dell'utenza
Contratto di servizio	Schema regolatorio III	Schema regolatorio III	Vedi note	Vedi note	Vedi note	Customer satisfaction Gelsia 2022

Note:

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento (schema III) sono riportati, rispettivamente, nell'Allegato 1 e 2 alla Carta della qualità del servizio.

Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

Obbligo	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI

Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI	SI	SI	SI

**(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri un'adeguata copertura del territorio servito)*

Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%

Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%

Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%
--	------	-----	-----	-----

5. **OBBLIGHI CONTRATTUALI:**

Obblighi del gestore con riferimento agli art. 7, 8 e 9 del Contratto di servizio e successivo addendum sono:

- assicurare la continuità del Servizio e di ripristinarne l'erogazione nei casi di interruzione etc.;
- rispettare e applicare nei confronti del personale dipendente le norme sui contratti collettivi di lavoro e l'obbligo delle assicurazioni assistenziali, previdenziali e antinfortunistiche, ivi comprese le misure di prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro previste dal D.lg. 9/4/08;
- rinnovare le certificazioni di qualità UNI EN ISO dallo stesso detenute nel caso vengano a scadenza durante il periodo di vigenza del Contratto;
- garantire il corretto presidio e la gestione del Servizio;
- svolgere eventuali attività non contemplate dal CSP (capitolato speciale prestazionale), secondo le richieste formulate dal Comune e alle condizioni economiche all'uopo concordate tra le Parti;
- tenere sollevato e indenne il Comune da ogni e qualsiasi danno o responsabilità, civile o penale, che derivasse a terzi in dipendenza o conseguenza dell'esecuzione del Contratto;
- al fine di garantire la piena efficienza e affidabilità del Servizio, assicurare, per tutta la durata dello stesso, la disponibilità dei mezzi e degli strumenti necessari al relativo espletamento;
- predisporre la carta dei servizi indicando gli standard di qualità garantiti per i servizi oggetto del contratto, modalità di misurazione degli stessi, procedure di contatto con i cittadini e di rendicontazione al Comune dei livelli di servizio ottenuti.

Altri obblighi a carico del Gestore sono indicati nel CSP, costituente parte integrante e sostanziale del Contratto.

6. **VINCOLI:**

- D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.
- Deliberazione ARERA 363/2021/R/RIF "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (mtr-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025"
- Determina ARERA 22 aprile 2022, 1/DRIF/2022 "Approvazione degli schemi tipo degli atti costituenti la proposta tariffaria e delle modalità operative per la relativa trasmissione all'autorità, nonché chiarimenti su aspetti applicativi della disciplina tariffaria di accesso agli impianti di trattamento approvata con la deliberazione 363/2021/r/rif (mtr-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025"
- Deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"

- Deliberazione ARERA 385/2023/R/RIF “Schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani”
- Deliberazione ARERA 387/2023/R/RIF “Obblighi di monitoraggio e di trasparenza sull’efficienza della raccolta differenziata e sugli impianti di trattamento dei rifiuti urbani”

SERVIZIO OGGETTO DI VERIFICA: ASILO NIDO COMUNALE

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

a. NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

L'asilo nido comunale "Il mio piccolo nido" è gestito dal Comune di Carate Brianza, Settore Istruzione, Cultura, Sport, Ambiente nell’ambito del Sistema integrato di educazione e istruzione dalla nascita fino ai sei anni, come disciplinato dal d. lgs. n. 65/2017 e SMI nonché dal regolamento approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 97 del 27/10/2021 e SMI.

Il nido, accreditato con la Regione Lombardia, ha una disponibilità complessiva di 36 posti, elevabili a 43, come da autorizzazione prot. n. 1776 del 7 giugno 2011 e garantisce il rapporto educatore/bambini nel rispetto della normativa vigente, come da DGR 9 marzo 2020 n. XI/2929. Accoglie bambini dai 3 fino ai 36 mesi, suddivisi in gruppi il più possibile omogenei per fasce d'età:

- piccoli (indicativamente fino ai dodici mesi);
- medi (indicativamente dai tredici ai ventiquattro mesi);
- grandi (indicativamente dai venticinque mesi).

b. CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto: SERVIZI EDUCATIVI E AUSILIARI DELL’ASILO NIDO COMUNALE PERIODO 24.08.2020 – 31.07.2023;

- data di approvazione: 05.08.2020, durata: triennale - scadenza affidamento: 31.07.2023;
- valore complessivo: € 547.161,17; su base annua: € 231.481,32
- criteri tariffari:

	RETTA MENSILE ASILO NIDO	
FASCE ISEE	tempo prolungato B	
da 0,00 a 1.000,00	esenzione	
da 1.001,00 a 3.000,00	€ 110,00	
da 3.001,00 a 6.000,00	€ 230,00	
da 6.001,00 a 11.000,00	€ 380,00	
da 11.001,00 a 17.000,00	€ 500,00	
da 17.001,00 a 23.000,00	€ 550,00	
da 23.001,00 a 30.000,00	€ 600,00	
oltre 30.000,00	€ 620,00	
	tempo prolungato A	- 7%
	tempo normale	- 20%
	tempo normale con post	- 15%
	tempo part-time	- 35%
	part time verticale in proporzione alle ore e ai giorni di frequenza	

Per gli utenti non residenti a Carate Brianza si applicherà la quota relativa alla fascia massima in funzione dell'orario di frequenza. La quota d'iscrizione da versarsi solo il primo anno è pari a € 27,00 non rimborsabili.

In caso di assenza giustificata con certificato medico di durata minima di sette giorni consecutivi, alla retta mensile, come sopra determinata, è applicato uno sconto del 5%. In caso di contemporanea frequenza dell'asilo nido comunale "Il mio piccolo nido" da parte di due fratelli, alla retta mensile relativa al secondo fratello, come sopra determinata, è applicato uno sconto del 30%. La mancata produzione dell'ISEE comporterà l'applicazione della tariffa massima. Una volta iscritti al servizio, il pagamento delle rette è dovuto, indipendentemente dalla frequenza.

Di seguito vengono indicati i principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti:

L'appaltatore si impegna a garantire, per l'intera durata del contratto, il rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di asili nido, nonché di quanto indicato da Disposizioni degli Organi Regionali, con particolare riferimento agli standard gestionali e strutturali prescritti dal Piano Socio Assistenziale e delle disposizioni comunali relative al servizio.

Compete all'appaltatore, oltre a quanto stabilito in altri articoli del presente capitolato:

1. programmare, effettuare e gestire prestazioni a carattere pedagogico/educativo dirette a bambini di età compresa tra i 3 e i 36 mesi, nel rispetto della progettazione didattico – educativa presentata;
2. assicurare il coordinamento pedagogico ed organizzativo delle attività;
3. la fornitura, oltre alla dotazione iniziale garantita dall'Amministrazione, di materiale didattico e di consumo, occorrente per le attività educative;
4. la fornitura del materiale igienico (compresi pannolini e materiale per la raccolta dei rifiuti inerenti) idoneo a garantire l'igiene quotidiana dei bambini, nonché la fornitura del materiale sanitario idoneo a garantire gli interventi di piccolo pronto soccorso; si precisa che per eventuali interventi di maggiore entità l'appaltatore dovrà valersi, previo accordo con le famiglie, del Servizio Sanitario Nazionale (Pronto Soccorso);
5. la fornitura ed il cambio della biancheria e di quant'altro non faccia parte del corredo personale del bambino, oltre alla dotazione iniziale garantita dall'Amministrazione Comunale;
6. la pulizia e il riordino degli spazi interni e esterni, degli arredi e delle attrezzature interne ed esterne;
7. la somministrazione di colazione, pranzo e merenda;
8. eventuali sostituzioni o reintegri di materiali o attrezzature che si rendono necessari durante la gestione a causa di usura, danneggiamenti o furti. La Ditta appaltatrice dovrà consegnare in buono stato di conservazione, al termine della gestione, tutto il materiale elencato in apposito verbale di carico, oltre a quanto sostituito durante il periodo di gestione del servizio. Le perdite e danneggiamenti del materiale elencato nel verbale di carico saranno tollerate nella misura del 5% del valore complessivo del materiale consegnato. In qualunque momento il Comune ha facoltà di verificare lo stato di conservazione di quanto consegnato. La ditta appaltatrice provvederà alla necessaria sostituzione o integrazione entro i successivi 20 giorni dalla verifica. Alla scadenza del contratto il materiale sostituito o fornito dall'appaltatore rimarrà in proprietà all'Amministrazione Comunale;
9. la predisposizione di una relazione semestrale sull'attività complessiva svolta e i risultati conseguiti;

c. SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Il controllo sulla qualità del servizio è effettuato dal personale dell'Ufficio istruzione mediante ispezioni e monitoraggio costante e ogni anno viene somministrato agli utenti un questionario di customer Satisfaction.

2. SOGGETTO AFFIDATARIO:

DATI IDENTIFICATIVI: KAIROS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS, con sede in Labico (RM), piazza Mazzini, 8 (C.F. E P.I. 12315101001);

OGGETTO SOCIALE: la Cooperativa KAIROS è specializzata in servizi per l'infanzia, attività scolastiche ed educative volte al contrasto del disagio e formazione in età adulta;

Non è una società partecipata.
 Non è società in house providing.

3. **ANDAMENTO ECONOMICO:**

2020	Costo pro capite	Costi complessivi	Ricavi complessivi	Personale addetto
<i>Contratto di servizio</i>	2.159,49	90.698,53	32.868,99	9
<i>Risultati raggiunti</i>	2.159,39	90.694,44	32.868,99	
<i>Scostamento</i>	- 0,10	- 4,09	-	

2021	Costo pro capite	Costi complessivi	Ricavi complessivi	Personale addetto
<i>Contratto di servizio</i>	5.775,91	242.588,26	135.890,19	9
<i>Risultati raggiunti</i>	5.768,89	242.293,51	133.754,15	
<i>Scostamento</i>	- 7,02	- 294,75	- 2.136,04	

2022	Costo pro capite	Costi complessivi	Ricavi complessivi	Personale addetto
<i>Contratto di servizio</i>	5.832,10	250.780,15	127.143,42	9
<i>Risultati raggiunti</i>	5.786,66	248.826,55	125.528,46	
<i>Scostamento</i>	- 45,43	- 1.953,60	- 1.614,96	

4. **QUALITA' DEL SERVIZIO:**

Di seguito le risultanze di indagine di soddisfazione dell'utenza, dove il punteggio massimo assegnabile al servizio era 5:

Voto	Descrizione
3.3	È stato facile acquisire informazioni sui servizi e l'organizzazione al servizio prima dell'iscrizione
3.3	La procedura per l'iscrizione del minore è stata chiara
3.4	I tempi per l'inserimento del minore sono stati adeguati
3.4	Condivido le modalità di inserimento
3.5	Le comunicazioni ai genitori da parte della struttura (orari, regole, avvisi, ecc) sono efficaci
3.5	I locali interni, in termini di spazi e servizi (impianti di climatizzazione, attrezzature) sono adeguati alle esigenze della struttura
3.5	Ritengo adeguati gli arredi e i materiali delle sezioni
3.6	Spazi esterni e servizi sono adeguati alle esigenze della struttura
3.6	I locali sono puliti
3.4	Il servizio di segreteria è soddisfacente
3.5	L'organizzazione della giornata è adeguata alle esigenze di mio/a figlio/a

3.6	Il personale è competente e preparato
3.6	Il personale educativo è cortese e disponibile al dialogo con i genitori
3.6	Il personale educativo comprende e affronta i problemi segnalati dai genitori
3.3	La documentazione delle esperienze realizzate del bambino è adeguata
3.5	L'orario di ingresso è adeguato alle nostre esigenze
3.5	L'orario di uscita è adeguato alle nostre esigenze
3.5	Il menu somministrato ai bambini e la qualità del cibo sono soddisfacenti
3.5	L'attenzione alla sicurezza è adeguata al servizio
3.7	Il coordinatore del servizio è adeguato al ruolo

Richiesta di attività extra ed altre proposte:

	Corsi di formazione per i genitori	Eventi per i bambini	Acquisto di nuovi strumenti e giochi
Asilo Nido	4	21	7

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI:

<i>Valori raggiunti servizio Asilo Nido</i>	Volumi – quantità di attività (universalità)	Territorio servito (universalità)	Prestazioni specifiche da assicurare (socialità)
<i>Contratto di servizio</i>	43 bambini	Carate Brianza e limitrofi	Servizio di asilo nido
<i>Risultati raggiunti</i>	2020: 42 bambini 2021: 42 bambini 2022: 43 bambini	Carate Brianza e limitrofi	Servizio di asilo nido
<i>Scostamento</i>	2020: - 1 bambino 2021: - 1 bambino	nessuno	nessuno

6. VINCOLI:

L'asilo nido comunale "Il mio piccolo nido" è gestito dal Comune di Carate Brianza, Settore Servizi Educativi, Culturali, Sport, Ambiente nell'ambito del Sistema integrato di educazione e istruzione dalla nascita fino ai sei anni, come disciplinato dal d. lgs. n. 65/2017 e SMI nonché dal regolamento approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 97 del 27/10/2021 e SMI.

Il nido, accreditato con la Regione Lombardia, ha una disponibilità complessiva di 36 posti, elevabili a 43, come da autorizzazione prot. n. 1776 del 7 giugno 2011 e garantisce il rapporto educatore/bambini nel rispetto della normativa vigente, come da DGR 9 marzo 2020 n. XI/2929.

SERVIZIO OGGETTO DI VERIFICA: REFEZIONE SCOLASTICA

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

a. NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

L'appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio di refezione scolastica e altri servizi ristorativi comunali per il periodo 01.09.2018/31.07.2022, come successivamente dettagliato.

In particolare l'Appalto ha per oggetto l'affidamento in gestione del servizio di refezione scolastica destinato agli alunni dell'Asilo Nido Comunale, delle Scuole dell'Infanzia e Primarie del Comune di Carate Brianza ad impresa di ristorazione specializzata, che utilizzerà la cucina dell'Asilo Nido, limitatamente alla preparazione dei pasti dei bambini del Nido, ed il Centro di Cottura di Via Mazzini presso la Scuola Primaria per tutte le altre tipologie di utenza.

La fornitura, nella modalità legame fresco-caldo, dei pasti comprende:

- a) Pasti Asilo Nido Comunale – multirazione;
- b) Mensa Scolastica (alunni e insegnanti) presso i refettori indicati nel successivo art. 37 - multirazione
- c) Pasti dipendenti Comunali - multirazione
- d) Pasti a favore dei frequentanti il Centro Ricreativo Estivo (Scuole dell'Infanzia)
- e) Merende a favore dei bambini frequentanti l'Asilo Nido, le Scuole dell'Infanzia (latte);
- f) Merende a favore dei bambini delle Scuole dell'Infanzia e delle Scuole Primarie frequentanti il post-scuola;
- g) Cestini freddi in occasione dei viaggi d'istruzione;
- h) Servizio Pasti a domicilio per anziani - monorazione
- i) Fornitura diete personalizzate - monorazione
- j) Pulizia e disinfezione della cucina, delle attrezzature e delle stoviglie per l'Asilo Nido;
- k) Pulizia e disinfezione delle teglie e dei contenitori per le scuole dell'infanzia;
- l) Servizio di pulizia e disinfezione di tutti gli spazi e delle attrezzature messe a disposizione (Centro Cottura e refettori scuole primarie), compresi i bagni annessi ai refettori della scuola primaria Via Mazzini.

La prestazione principale del presente appalto consiste in preparazione dei pasti come sopra indicato

Le prestazioni secondarie del presente appalto consistono in servizio di trasporto dei pasti come richiesto nel presente capitolato

L'utenza è composta dagli alunni dell'Asilo Nido, Scuole dell'Infanzia e Primarie, dai docenti delle scuole dell'Infanzia e Primarie e dal personale ausiliario delle Scuole dell'Infanzia, oltre che dai dipendenti comunali, dagli anziani assistiti e da altri eventuali utenti appositamente autorizzati.

b. CONTRATTO DI SERVIZIO

REFEZIONE SCOLASTICA E ALTRI SERVIZI RISTORATIVI COMUNALI PER IL PERIODO SETTEMBRE 2018 – GENNAIO 2023.

- data di approvazione: 31.08.2018, durata: triennale - scadenza affidamento: 31.07.2022;

02.03.2022: il termine contrattuale del predetto appalto, a causa delle sospensioni dell'esecuzione intervenute per effetto della pandemia da COVID-19, è stato posticipato al 31.01.2023 in applicazione dell'art. 107, comma 3, d.lgs. n. 50/2016;

30.01.2023: proroga tecnica dal 01.02.2023 fino al 31.07.2023;

- valore complessivo: € 3.204.578,43; su base annua € 801.144,61;
- criteri tariffari:

SCUOLA PRIMARIA – SERVIZIO MENSA SCOLASTICA

FASCE ISEE	QUOTE PASTO
da 0,00 a 1.000,00	<i>esenzione</i>
da 1.001,00 a 3.000,00	€ 1,10
da 3.001,00 a 6.000,00	€ 2,80
da 6001,00 a 11.000,00	€ 4,00

da 11.001,00 a 17.000,00	€ 4,60
da 17.001,00 a 23000,00	€ 5,00
da 23001,00 a 30.000,00	€ 5,20
oltre 30.000,00	€ 5,40

Per gli alunni non residenti a Carate Brianza le tariffe devono intendersi maggiorate del 20% rispetto alla fascia di appartenenza. La mancata produzione dell'ISEE comporterà l'applicazione della tariffa massima.

SCUOLA COMUNALE DELL'INFANZIA – SERVIZIO MENSA SCOLASTICA

FASCE ISEE	QUOTA PASTO
da 0,00 a 1.000,00	esenzione
da 1.001,00 a 3.000,00	€ 1,10
da 3.001,00 a 6.000,00	€ 2,20
da 6001,00 a 11.000,00	€ 2,90
da 11.001,00 a 17.000,00	€ 3,50
da 17.001,00 a 23000,00	€ 3,70
da 23.001,00 a 30.000,00	€ 4,00
oltre 30.000,00	€ 4,40

Per gli alunni non residenti a Carate Brianza le tariffe devono intendersi maggiorate del 20% rispetto alla fascia di appartenenza. La mancata produzione dell'ISEE comporterà l'applicazione della tariffa massima

- principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti:

Saranno a carico dell'Impresa i seguenti oneri, obblighi e responsabilità:

- a. eseguire le prestazioni oggetto dell'appalto secondo quanto previsto dal capitolato;
- b. la prestazione della mano d'opera, nonché l'approvvigionamento dei prodotti, delle derrate e delle attrezzature necessarie all'espletamento delle prestazioni;
- c. la riparazione di eventuali guasti conseguenti il servizio oggetto del contratto, nonché il risarcimento dei danni che da tali guasti potessero derivare;
- d. l'Impresa non potrà richiedere compensi aggiuntivi per gli oneri sostenuti per il rispetto della normativa in materia di sicurezza, avendo in sede di offerta valutato tutti gli adempimenti necessari per lo svolgimento delle prestazioni nel rispetto del presente Capitolato speciale e della normativa vigente;
- e. l'impiego di personale di assoluta fiducia e di provata capacità nella quantità minima prevista in sede di offerta, al fine di garantire la perfetta esecuzione delle prestazioni. L'elenco del personale impiegato per l'esecuzione delle prestazioni dovrà essere comunicato al Direttore dell'esecuzione prima dell'inizio delle prestazioni e comunque aggiornato ad ogni sostituzione e integrazione;
- f. l'osservanza documentata della normativa in materia di assicurazioni del personale contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali, la disoccupazione involontaria, l'invalidità e la vecchiaia, la tubercolosi ecc.;
- g. Nominare e comunicare al Committente un Referente dell'Impresa in grado di assumere decisioni rilevanti per il presente appalto, ivi compresa la possibilità di impegnare l'Impresa per le soluzioni e le decisioni afferenti l'appalto di cui trattasi, sia di carattere tecnico che gestionale ed organizzativo.

h. fornire il seguente materiale:

tovagliette monouso e tovaglioli per i pasti di tutte le Scuole dell'Infanzia e Primarie;
integrazione delle stoviglie tradizionali per lo svolgimento regolare dell'appalto;
materiale monouso da utilizzare in caso di emergenza (es. guasto lavastoviglie);
sapone e tovagliette monouso per servizi igienici presso i refettori della Scuola Primaria;

i. garantire a propria cura e spese la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature di cucina. E' altresì a carico della D.A. la manutenzione ordinaria delle parti strutturali/murarie del Centro di Cottura, della cucina dell'Asilo Nido Comunale e dei refettori delle scuole primarie come meglio esplicitato nella parte prestazionale del presente capitolato;

j. Nel caso che per sopraggiunte necessità il numero di pasti dovesse nel tempo aumentare in modo tale da richiedere un'integrazione delle attrezzature del Centro di Cottura la ditta appaltatrice si impegna all'integrazione gratuita predetta. Alla scadenza contrattuale, quanto fornito ed installato dall'impresa, ivi comprese le migliorie, resterà di proprietà della amministrazione comunale senza oneri per la stessa.

k. assicurare la disponibilità di un centro cottura, con una capacità produttiva residua, che non potrà essere inferiore a n. 900 pasti, che consenta in caso di emergenza la consegna dei pasti entro 30 minuti dalla cottura (la distanza è calcolata utilizzando il sito Google Maps, prendendo a riferimento la sede del Centro di Cottura di emergenza e quello di Via Mazzini 5 a Carate Brianza)

l. provvedere all'aggiornamento della SCIA a propria cura e spese;

m. sollevare l'amministrazione comunale da qualunque pretesa o azione che possa derivargli da terzi per il mancato adempimento degli obblighi contrattuali, per trascuratezza o per colpa nell'assolvimento dei medesimi.

n. provvedere al pagamento di tutte le imposte e tasse generali e speciali senza diritto di rivalsa che colpiscano o potranno colpire in qualsiasi momento la ditta appaltatrice per l'impianto o per l'esercizio di tutti i servizi previsti nel presente capitolato, ad eccezione della tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani che rimarrà a carico della amministrazione comunale. Per quanto riguarda l'IVA si fa espresso rinvio alle disposizioni di legge in materia.

o. impegnarsi ad usare i locali, i macchinari, gli impianti, le attrezzature, compresi lo stovigliame e quant'altro in genere messi a disposizione da parte del Comune, con la massima cura e diligenza, nonché impegnarsi a mantenere e consegnare i beni stessi, al momento della cessazione del contratto, in perfetto stato di conservazione, salvo il deterioramento dovuto all'uso normale.

p. affiggere in ogni refettorio il menù;

q. fornire all'Amministrazione comunale, se richiesto, i documenti necessari per l'applicazione del reg. CE n. 657/08, riguardante il recupero di contributi CE/AGEA dei prodotti lattiero-caseari distribuiti nelle mense scolastiche;

r. entro il primo anno dall'aggiudicazione, la ditta appaltatrice è tenuta, a proprie spese, alla redazione (in collaborazione con il Comune), alla stampa ed alla distribuzione a tutti gli utenti della Carta del Servizio di Refezione Scolastica. La ditta appaltatrice è tenuta ogni anno a distribuire ai nuovi iscritti la Carta del Servizio e a predisporre, stampare e distribuire a tutti gli utenti gli aggiornamenti annuali della Carta stessa;

s. distribuire ai commensali prodotti rispondenti e conformi alle vigenti disposizioni di buona tecnica concernenti l'acquisto e la consegna, la conservazione, la lavorazione e la distribuzione delle vivande, l'igiene e la sanità delle stesse e delle materie prime da impiegare, nonché tutte le prescrizioni che fossero impartite dalle competenti autorità.

t. non sospendere il servizio per i ritardi nel pagamento.

u. Al termine dell'appalto e al fine di consentire il pagamento della rata di saldo delle prestazioni svolte, la ditta dovrà depositare alla stazione appaltante la seguente documentazione:

- dichiarazione, nei modi e forme di cui al DPR n. 445/2000 e smi, resa da ogni dipendente (sia della ditta appaltatrice che di eventuale subappaltatrice) che ha lavorato e risultante dai documenti contabili

dell'appalto che ha percepito regolarmente lo stipendio, avuto l'accantonamento del TFR e che nulla ha da pretendere dalla ditta appaltatrice (e subappaltatrice) per la prestazione svolta. Alle singole dichiarazioni deve essere allegata fotocopia del documento di identità del sottoscrittore.

- dichiarazione resa nei modi e forme di cui al DPR n. 445/2000 e s.m.i. dal legale rappresentante della ditta appaltatrice (ed eventuale subappaltatrice) con la quale attesta e dichiara l'avvenuto pagamento degli stipendi ai dipendenti, il regolare accantonamento del TFR per gli stessi allegando a comprova idonea documentazione. Alla dichiarazione deve essere allegata fotocopia del documento di identità del sottoscrittore.

v. In osservanza della legge 166/2016 Legge antisprechi, la D.A. d'intesa con il Comune dovrà avviare progetti specifici finalizzati a:

- v. 1: favorire il recupero e la donazione di eccedenze a scopo solidale e sociale, destinandole ai poveri e ai bisognosi;
- v. 2: cercare di limitare l'impatto negativo sull'ambiente e sulle risorse naturali promuovendo il riuso e il riciclo dei prodotti;
- v. 3: contribuire al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal Programma nazionale di prevenzione dei rifiuti e dello spreco alimentare;
- v. 4: realizzare, nell'ambito dell'educazione alimentare, iniziative rivolte agli utenti del servizio e alle famiglie, inerenti alla lotta contro lo spreco alimentare, finalizzate alla sensibilizzazione sulle conseguenze negative degli sprechi alimentari, all'impatto sull'ambiente e sul consumo di risorse naturali e alle possibili misure per ridurre la produzione di rifiuti e promuovere il riuso e il riciclo al fine di estenderne il ciclo di vita dei prodotti. La descrizione delle iniziative, la frequenza e le modalità di svolgimento sono definite nel progetto presentato in sede di gara.

c. *SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO*

Il controllo sulla qualità del servizio è effettuato dal personale dell'Ufficio istruzione mediante ispezioni e monitoraggio costante e ogni anno viene somministrato agli utenti un questionario di customer Satisfaction.

2. SOGGETTO AFFIDATARIO:

- DATI IDENTIFICATIVI: Vivenda SPA (P.I. 07864721001) con sede in Roma - via Francesco Antolisei, 25;
- OGGETTO SOCIALE: Vivenda Spa è l'azienda del Gruppo La Cascina Cooperativa che si occupa di ristorazione collettiva, sanificazione, pulizia e global service;
- Non è una società partecipata.
- Non è società in house providing.

3. ANDAMENTO ECONOMICO:

2020	Costo pro capite	Costi complessivi	Ricavi complessivi	Personale addetto
<i>Contratto di servizio</i>	467,92	430.016,01	359.402,29	28
<i>Risultati raggiunti</i>	464,60	426.966,01	288.461,80	
<i>Scostamento</i>	- 3,32	- 3.050,00	- 70.940,49	

2021	Costo pro capite	Costi complessivi	Ricavi complessivi	Personale addetto
<i>Contratto di servizio</i>	769,80	673.574,00	452.575,77	28
<i>Risultati raggiunti</i>	760,54	665.475,23	416.395,11	
<i>Scostamento</i>	- 9,26	- 8.098,77	- 36.180,66	

2022	Costo pro capite	Costi complessivi	Ricavi complessivi	Personale addetto
<i>Contratto di servizio</i>	864,62	755.675,78	541.421,72	28
<i>Risultati raggiunti</i>	815,53	712.775,68	496.736,48	
<i>Scostamento</i>	- 49,08	- 42.900,10	- 44.685,24	

4. QUALITA' DEL SERVIZIO:

Il servizio ha raggiunto un grado di soddisfazione del 90%.

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI:

	Volumi – quantità di attività (universalità)	Territorio servito (universalità)	Prestazioni specifiche da assicurare (socialità)
<i>Contratto di servizio</i>	284 posti	Carate Brianza e limitrofi	Servizio di trasporto scolastico
<i>Risultati raggiunti</i>	2020: 179 posti 2021: 192 posti 2022: 171 posti	Carate Brianza e limitrofi	Servizio di trasporto scolastico
<i>Scostamento</i>	2020: -bambini 2021: -bambini	nessuno	nessuno

6. VINCOLI:

Al servizio pubblico potranno essere adibiti soltanto gli automezzi rispondenti ai requisiti dettati dal D.M. 18.04.1977 e SMI nonché dal D.M. 31.01.1997 e SMI che siano stati riconosciuti idonei e collaudati dall'Ispettorato della Motorizzazione Civile.

Al servizio oggetto del presente capitolato dovranno adibirsi esclusivamente conducenti riconosciuti idonei alla mansione, in possesso dei requisiti di idoneità fisica e psico-attitudinale stabiliti dal D.M. Trasporti n. 88 del 23.02.1999 e successive normative vigenti in materia.

L'Impresa è tenuta all'osservanza di tutte le disposizioni relative ai veicoli in servizio pubblico, nonché di tutte le disposizioni riguardanti la circolazione. In modo particolare l'Impresa è tenuta all'osservanza di tutte le norme di sicurezza, sia per quanto riguarda lo stato di efficienza dei mezzi sia per quanto riguarda la condotta di marcia.

L'impresa è altresì tenuta al pieno e rigoroso rispetto delle disposizioni normative e dei provvedimenti, emanati dalle competenti Autorità, relativi all'emergenza epidemiologica da COVID-19, vigenti al momento dell'esecuzione delle prestazioni stesse.

SERVIZIO OGGETTO DI VERIFICA: **TRASPORTO SCOLASTICO**

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

1. NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il Comune di Carate Brianza organizza il servizio di trasporto scolastico a favore degli alunni frequentanti le scuole statali primaria e secondaria di primo grado, al fine di agevolare l'accesso alle scuole, soprattutto da parte di coloro che abitano più lontano, garantendone l'incolumità. Tale servizio, effettuato in regime di appalto attraverso una ditta di autotrasporti, segue percorsi e orari funzionali alle esigenze dell'utenza e della scuola, pur nel rispetto dei criteri di efficienza, efficacia ed economicità: in particolare la modalità del servizio è concordata con la dirigenza scolastica. L'Appaltatore dovrà impiegare nell'espletamento del servizio n. 2 autobus da 53 posti a sedere con i relativi conducenti e n. 1 autobus da 36 posti a sedere, oltre a n. 3 automezzi di scorta con le stesse caratteristiche dei mezzi ordinariamente impiegati nell'espletamento del servizio. Considerata la natura del servizio, su ogni automezzo è presente un assistente incaricato dall'Amministrazione comunale di vigilare sugli alunni, controllando con la dovuta diligenza e con l'attenzione richiesta dall'età dei trasportati che costoro non vengano a trovarsi in condizioni di pericolo, con possibilità di pregiudizio per la loro incolumità. Gli automezzi sono igienizzati, sanificati e disinfettati qualora ciò sia previsto dalle disposizioni in materia di contrasto dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 vigenti in un determinato periodo di tempo.

2. CONTRATTO DI SERVIZIO

Appalto del servizio di trasporto scolastico settembre 2017 - giugno 2020 con indicazione di nuovo termine contrattuale ex art. 107, c. 3 d.lgs. n. 50/2016 e proroga tecnica sino a giugno 2021 ex art 106, c. 11, d.lgs. n. 50/2016 – cig 7086675d33 successivamente modificato in cig 7297686100.

Appalto del servizio di trasporto scolastico per il periodo settembre 2021 – giugno 2024 con possibilità di rinnovo triennale.

- data di approvazione:
- 2017/2021: 20.09.2017, durata: triennale - scadenza affidamento: 30.06.2021
- 2021/2024: 18.08.2021, durata: triennale - scadenza affidamento: 30.06.2024;
- valore complessivo:
- 2017/2021: € 603.334,60; su base annua € 150.833,65
- 2021/2024: 487.374,25; su base annua 162.458,08
- criteri tariffari:

FASCE ISEE	RETTE MENSILI
da 0,00 a 1.000,00	esenzione
da 1.001,00 a 3.000,00	€ 11,00
da 3.001,00 a 6.000,00	€ 22,00
da 6001,00 a 11.000,00	€ 34,00
da 11.001,00 a 17.000,00	€ 44,00

da 17.001,00 a 23000,00	€ 49,50
da 23001,00 a 30.000,00	€ 51,70
oltre 30.000,00	€ 55,00

Pagamento trimestrale anticipato.

Per gli alunni non residenti a Carate Brianza le tariffe devono intendersi maggiorate del 20% rispetto alla fascia di appartenenza.

Se un alunno iscritto al servizio di trasporto scolastico è iscritto anche al servizio di pre o post scuola, la tariffa applicata al servizio di trasporto scolastico è scontata del 50%.

Se un alunno è iscritto al servizio di trasporto scolastico per le corse di andata e di ritorno, ma il percorso predisposto dal Comune, in esito alla raccolta delle iscrizioni, non corrisponde alla richiesta dell'utente per la corsa di andata o la corsa di ritorno, la tariffa da applicarsi è ridotta del 50%.

La mancata produzione dell'ISEE comporterà l'applicazione della tariffa massima.

Una volta iscritti al servizio, il pagamento delle rette è dovuto anche in caso di mancato utilizzo.

- Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti:

Standard qualitativi minimi:

L'impresa affidataria è tenuta a rispettare i seguenti standard qualitativi minimi:

- idoneità professionale per il trasporto di persone su strada ai sensi del d.lgs. n. 395 del 22.12.2000 e SMI;
- automezzi idonei allo svolgimento dei servizi previsti nel presente capitolato, secondo le norme del codice della strada e del relativo regolamento di attuazione;
- motori a basso inquinamento, adeguati alle norme europee;
- rispetto delle disposizioni normative e dei provvedimenti, emanati dalle competenti Autorità, relativi all'emergenza epidemiologica da COVID-19;
- I requisiti qualitativi devono essere mantenuti per tutto il periodo contrattuale.

Obblighi dell'appaltatore:

Oltre agli obblighi derivanti dall'esecuzione del servizio sono a carico dell'aggiudicatario:

- eseguire le prestazioni oggetto dell'appalto secondo quanto previsto dal presente capitolato sia, per quanto non in contrasto con il predetto capitolato, nell'offerta tecnica presentata in sede di gara;
- qualsiasi onere amministrativo, previdenziale e assistenziale relativo ai dipendenti;
- l'osservanza documentata della normativa in materia di assicurazioni del personale contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali, la disoccupazione involontaria, l'invalidità e la vecchiaia, la tubercolosi ecc.;
- l'adozione, nell'espletamento del servizio, di tutte le misure necessarie per garantire la sicurezza dei viaggiatori e l'incolumità del personale addetto all'espletamento del servizio;
- l'Impresa non potrà richiedere compensi aggiuntivi per gli oneri sostenuti per il rispetto della normativa in materia di sicurezza, avendo in sede di offerta valutato tutti gli adempimenti necessari per lo svolgimento delle prestazioni nel rispetto del presente Capitolato speciale e della normativa vigente;
- il pieno e rigoroso rispetto delle disposizioni normative e dei provvedimenti, emanati dalle competenti Autorità, relativi all'emergenza epidemiologica da COVID-19, vigenti al momento dell'esecuzione delle prestazioni stesse;
- nominare e comunicare al Committente un Referente dell'Impresa in grado di assumere decisioni rilevanti per il presente appalto, ivi compresa la possibilità di impegnare l'Impresa per le soluzioni e le decisioni afferenti all'appalto di cui trattasi, sia di carattere tecnico, sia gestionale e organizzativo.
- l'effettuazione del servizio con veicoli autorizzati e personale idoneo, così come dichiarato in sede di offerta tecnica, nel rispetto degli orari stabiliti e osservando tutte le prescrizioni contenute nel contratto di servizio;
- la manutenzione e la pulizia interna ed esterna degli automezzi adibiti al trasporto;
- solo durante la vigenza del relativo obbligo, stabilito dalle norme di contrasto dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, l'igienizzazione, sanificazione e disinfezione dei predetti automezzi;
- la sostituzione dei mezzi guasti con altri autorizzati aventi analoghe caratteristiche, senza ulteriori costi per l'Ente, entro 20 minuti dall'avaria del mezzo principale;

- la riparazione di eventuali guasti conseguenti il servizio oggetto del contratto, nonché il risarcimento dei danni che da tali guasti dovessero derivare;
- l'utilizzo, per il ricovero dei propri automezzi, di apposita rimessa, posta a distanza tale da consentire la suddetta sostituzione dei mezzi guasti entro 20 minuti dall'avaria del mezzo principale e provvista di agibilità edilizia per l'uso specifico, in proprietà, in affitto o altro titolo di possesso legittimo. A tal fine l'Appaltatore, al momento della sottoscrizione del contratto, dovrà risultare in possesso di detta rimessa, che dovrà essere necessariamente attrezzata con officina per manutenzione autobus.
- durante l'espletamento del servizio il personale dovrà essere dotato di idoneo tesserino di riconoscimento, indicante anche la Ditta di appartenenza, nonché di abbigliamento decoroso e consono al servizio svolto.
- nulla è dovuto all'Impresa appaltatrice per le prestazioni non eseguite, qualunque sia la causa della mancata esecuzione.
- al termine dell'appalto e al fine di consentire il pagamento della rata di saldo delle prestazioni svolte, la ditta dovrà depositare alla stazione appaltante la seguente documentazione:
- dichiarazione, resa da ogni dipendente (sia della ditta appaltatrice, sia di eventuale subappaltatrice) nei modi e forme di cui al DPR n. 445/2000 e SMI, che ha lavorato e risultante dai documenti contabili dell'appalto che ha percepito regolarmente lo stipendio, avuto l'accantonamento del TFR e che nulla ha da pretendere dalla ditta appaltatrice (e subappaltatrice) per la prestazione svolta. Alle singole dichiarazioni deve essere allegata fotocopia del documento di identità del sottoscrittore.
- dichiarazione resa nei modi e forme di cui al DPR n. 445/2000 e smi dal legale rappresentante della ditta appaltatrice (ed eventuale subappaltatrice) con la quale attesta e dichiara l'avvenuto pagamento degli stipendi ai dipendenti, il regolare accantonamento del TFR per gli stessi allegando a comprova idonea documentazione. Alla dichiarazione deve essere allegata fotocopia del documento di identità del sottoscrittore.

L'impresa aggiudicataria è tenuta a trasmettere all'Amministrazione Comunale:

- copie delle polizze assicurative stipulate e previste in contratto e successive variazioni.
- l'elenco degli autisti e dell'altro personale addetto al servizio di cui all'art. 12, comunicandone le successive variazioni.
-

3. SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Il controllo sulla qualità del servizio è effettuato dal personale dell'Ufficio istruzione mediante ispezioni e monitoraggio costante e ogni anno viene somministrato agli utenti un questionario di customer satisfaction.

2. SOGGETTO AFFIDATARIO:

- DATI IDENTIFICATIVI: MARASCO VIAGGI SAS di Marasco Roberto & C. (P.I. 03232110787) con sede legale a San Giovanni in Fiore (Cs) – via della Repubblica, 115;
- OGGETTO SOCIALE: MARASCO VIAGGI SAS svolge l'attività di Autoscuola e di trasporto passeggeri
- Non è una società partecipata.
- Non è società in house providing.

3. ANDAMENTO ECONOMICO:

2020	Costo pro capite	Costi complessivi	Ricavi complessivi	Personale addetto
<i>Contratto di servizio</i>	637,00	114.053,81	39.534,16	3

Risultati raggiunti	525,00	93.963,43	37.639,66	
Scostamento	- 112,00	- 20.090,38	- 1.894,50	

2021	Costo pro capite	Costi complessivi	Ricavi complessivi	Personale addetto
Contratto di servizio	906,00	174.028,85	61.855,80	3
Risultati raggiunti	837,00	160.701,71	57.219,48	
Scostamento	- 69,00	- 13.327,14	- 4.636,32	

2022	Costo pro capite	Costi complessivi	Ricavi complessivi	Personale addetto
Contratto di servizio	949,00	162.261,00	67.488,30	3
Risultati raggiunti	860,00	146.977,49	62.210,37	
Scostamento	- 89,00	- 15.283,51	- 5.277,93	

4. QUALITA' DEL SERVIZIO:

Nelle tabelle seguenti si riportano i punteggi medi ottenuti per ciascuna domanda, su una scala a 10 punti (da 1= giudizio totalmente negativo a 10 = giudizio totalmente positivo).

SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO
Puntualità del servizio
Distribuzione delle fermate sul territorio
Rispetto delle fermate
Idoneità dei mezzi al servizio
Condotta di guida
Sicurezza alle fermate e alle scuole
Assistenza al trasporto
Comodità dei mezzi
Pulizia dei mezzi
Durata del viaggio
Climatizzazione dei mezzi
Comportamento degli autisti

Comportamento degli assistenti al trasporto
Comportamento del personale amministrativo
Tempestività delle informazioni fornite dal personale amministrativo
Completezza delle informazioni fornite dal personale amministrativo
L'atmosfera dello scuolabus è accogliente?
Preparazione degli assistenti al trasporto
Gentilezza degli assistenti al trasporto
Tempestività delle informazioni fornite dagli assistenti scuolabus
Completezza delle informazioni fornite dagli assistenti scuolabus

5. **OBBLIGHI CONTRATTUALI:**

	Volumi – quantità di attività	Territorio servito	Prestazioni specifiche da assicurare
	(universalità)	(universalità)	(socialità)
<i>Contratto di servizio</i>	284 posti	Carate Brianza e limitrofi	Servizio di trasporto scolastico
<i>Risultati raggiunti</i>	2020: 179 posti 2021: 192 posti 2022: 171 posti	Carate Brianza e limitrofi	Servizio di trasporto scolastico
<i>Scostamento</i>	2020: - 105 posti 2021: - 92 posti 2022: - 113 posti	nessuno	nessuno

6. **VINCOLI:**

Al servizio pubblico potranno essere adibiti soltanto gli automezzi rispondenti ai requisiti dettati dal D.M. 18.04.1977 e SMI nonché dal D.M. 31.01.1997 e SMI che siano stati riconosciuti idonei e collaudati dall'Ispettorato della Motorizzazione Civile.

Al servizio oggetto del presente capitolato dovranno adibirsi esclusivamente conducenti riconosciuti idonei alla mansione, in possesso dei requisiti di idoneità fisica e psico-attitudinale stabiliti dal D.M. Trasporti n. 88 del 23.02.1999 e successive normative vigenti in materia.

L'Impresa è tenuta all'osservanza di tutte le disposizioni relative ai veicoli in servizio pubblico, nonché di tutte le disposizioni riguardanti la circolazione. In modo particolare l'Impresa è tenuta all'osservanza di tutte le norme di sicurezza, sia per quanto riguarda lo stato di efficienza dei mezzi sia per quanto riguarda la condotta di marcia.

L'impresa è altresì tenuta al pieno e rigoroso rispetto delle disposizioni normative e dei provvedimenti, emanati dalle competenti Autorità, relativi all'emergenza epidemiologica da COVID-19, vigenti al momento dell'esecuzione delle prestazioni stesse.

SERVIZIO OGGETTO DI VERIFICA: CIMITERIALE

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

a. *NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE*

Il Comune di Carate Brianza ha affidato la gestione delle strutture cimiteriali relative al Cimitero Capoluogo, Cimitero di Agliate e Cimitero di Costa Lambro e relative pertinenze ad un Concessionario esterno, nell'ambito della Concessione per la progettazione ed esecuzione dei lavori concernenti l'intervento denominato "Ampliamento cimitero del capoluogo", realizzato con capitali privati mediante il procedimento di cui agli artt. 153 e ss. del D.lgs. n. 163/2006, c.d. "Project Financing".

b. *CONTRATTO DI SERVIZIO*

A seguito dell'inserimento nella programmazione triennale delle opere pubbliche 2007/2009, approvata con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 13 in data 22.3.2007, di un intervento realizzabile con capitali privati denominato "Ampliamento cimitero del capoluogo" e dell'espletamento delle relative procedure di gara ai sensi degli artt. 153 e ss. del D.lgs. n. 163/2006, con Determinazione del Responsabile del Settore n. 549 del 13.6.2008, è stata aggiudicata la concessione per la progettazione ed esecuzione dei lavori concernenti l'intervento denominato "Ampliamento cimitero capoluogo", con gestione delle strutture cimiteriali e delle ulteriori opere, al Consorzio Sestante nella sua qualità di "promotore".

Pertanto in data 23.12.2008 il Comune ed il Concessionario hanno stipulato la "Convenzione relativa alla concessione di progettazione ed esecuzione dei lavori concernenti l'intervento denominato "Ampliamento cimitero del capoluogo", con gestione delle strutture cimiteriali e loro relative pertinenze, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 153 e seguenti del D. Lgs. n. 163 del 2006 e successive modificazioni ed integrazioni", a rogito dott.ssa Irene Saia, in qualità di Segretario Generale del Comune di Carate Brianza, Rep. n. 6308, della durata iniziale di anni 20.

Il Concessionario, fin dai primi anni dall'avvio della concessione, ha provveduto a mettere in evidenza una serie di variazioni ai presupposti ed alle condizioni di equilibrio economico-finanziario che hanno condotto ad una revisione della suddetta Convenzione rep. n. 6308 del 23.12.2008.

In particolare, in data 18.11.2014 è stato sottoscritto il Contratto rep. n. 6564, con il quale si è dato luogo:

- alla revisione del piano economico-finanziario di cui alla predetta Convenzione stipulata in data 23.12.2008;
- ad una variante in corso d'opera del progetto del cimitero Capoluogo.

Con la suddetta Revisione il termine della Concessione è stato modificato in 23 anni in luogo dei 20 anni iniziali. La gestione dei servizi cimiteriali si sostanzia nell'espletamento delle seguenti attività, da svolgersi in regime di esclusiva presso il Cimitero del Capoluogo, il Cimitero di Costa Lambro e il Cimitero di Agliate:

- l'apertura e la chiusura dei Cimiteri con osservanza degli orari stabiliti dall'Amministrazione Comunale;
- l'espletamento del servizio di custodia, del servizio di vigilanza e del servizio di pulizia delle strutture cimiteriali e delle loro pertinenze;
- servizio di raccolta dei rifiuti speciali cimiteriali;
- servizio di illuminazione votiva;
- la manutenzione delle aree verdi sia all'interno sia all'esterno delle strutture cimiteriali e ciò limitatamente, quanto alle aree esterne, alla zona compresa entro 1 metro lineare dal muro perimetrale di confine delle medesime strutture;
- la manutenzione ordinaria delle strutture cimiteriali e delle loro pertinenze;
- l'inumazione e la esumazione di salme in campi comuni;
- la tumulazione e la estumulazione delle salme;
- il recupero delle salme indecomposte durante l'attività di esumazione e/o di estumulazione;
- la costruzione di tombe e cappelle;
- la traslazione di salme;

- servizi di ricevimento dei cittadini;
- servizi di supporto tecnico al rilascio delle concessioni cimiteriali;
- servizi di ottimizzazione della gestione.

Il Concessionario inoltre, nell'esercizio dell'attività di gestione delle strutture cimiteriali, ha facoltà di realizzare e concedere in uso aree e/o spazi per sepolture a sistema di inumazione o tumulazione conformemente alla normativa locale vigente.

Le tariffe da applicare ai servizi espletati da parte del Concessionario sono oggetto di adeguamento annuale sulla base dell'indice dei prezzi al consumo armonizzato per i Paesi dell'U.E., rilevato dall'ISTAT.

c. **SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO**

Il controllo sulla qualità del servizio è effettuato dal settore LL.PP. mediante sopralluoghi all'interno del servizio cimiteriali e verifiche contabili sulle fatturazioni emesse dal concessionario relative al fine della corretta applicazione delle tariffe concordate.

Le opere oggetto della Concessione sono eseguite sotto la Direzione di un tecnico abilitato, designato dal Concessionario, che esercita i compiti e le funzioni previste dall'artt. 123 e segg. del D.P.R. 554/99, impartendo gli ordini e le direttive occorrenti al fine di realizzare l'opera a regola d'arte ed in conformità ai progetti ed alle prescrizioni contrattuali.

La realizzazione dell'opera è altresì sottoposta alla vigilanza del Comune che, a tal fine, si avvale di un proprio tecnico, Responsabile Unico del Procedimento, che può accedere in qualunque momento al cantiere, assistere ai lavori, effettuare controlli e misurazioni.

2. SOGGETTO AFFIDATARIO:

a. **DATI IDENTIFICATIVI:**

Consorzio Sestante con sede in Vicenza (VI), Galleria F. Crispi, 5, C. F. / P. Iva: 05530340966.

La gestione del Cimitero è affidata a: il Ponte Cooperativa sociale – ONLUS Via Italia 3 - Albiate (MB). C. F. / P. Iva: 02517150963, facente parte del citato Consorzio Sestante.

3. ANDAMENTO ECONOMICO:

Ai sensi dell'art. 4 della Convenzione stipulata in data 23 dicembre 2008, il Concessionario è tenuto al pagamento di un Canone annuale pari ad Euro 1.000,00 oltre IVA, oggetto di revisione annuale con riferimento all'Indice nazionale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (FOI), calcolato dall'Istituto Nazionale di Statistica.

Il suddetto Canone, riferito all'anno 2023, risulta pari a Euro 1.307,64 a seguito delle revisioni annuali apportate.

4. OBBLIGHI CONTRATTUALI:

Tra gli obblighi contrattuali a carico del concessionario è possibile annoverare:

- la progettazione definitiva ed esecutiva, architettonica, strutturale ed impiantistica e l'esecuzione dei lavori in conformità alle normative vigenti;
- la costruzione delle opere relative all'intervento denominato "*Ampliamento cimitero capoluogo*";
- il pagamento dei costi per l'esecuzione dei collaudi;
- la gestione delle strutture cimiteriali e, in via generale, delle opere oggetto della Convenzione;
- la messa a disposizione all'organo di collaudo degli operai e mezzi d'opera necessari per le operazioni di collaudo;
- l'ottenimento di tutti i permessi, le autorizzazioni e i nulla-osta per l'esercizio e l'utilizzazione delle opere eseguite;

- la redazione, unitamente alla progettazione esecutiva, di un Capitolato di gestione delle opere, da approvarsi dal Comune, con attribuzione al Concessionario di tutti gli oneri, obblighi e rischi diretti e indiretti della gestione medesima;

- la riconsegna di tutte le strutture, al termine del periodo di concessione.

E' inoltre facoltà del Concessionario:

a) realizzare e concedere in uso aree e/o spazi per sepolture a sistema di inumazione o tumulazione conformemente alla normativa, anche locale, vigente;

b) affittare gli spazi destinati allo svolgimento di attività commerciali (quali attività di vendita di fiori, servizi accessori e/o complementari) a Enti e/o a privati ovvero gestire direttamente o indirettamente le attività commerciali, negli spazi a ciò dedicati.

Con il Contratto Rep. n. 6564 del 18.11.2014 – di revisione della Convezione Rep. n. 6308 del 23.12.2008 – è stato inoltre previsto, tra gli obblighi a carico del concessionario, anche quello relativo alla realizzazione di specifici interventi di manutenzione straordinaria sulle strutture cimiteriali, nei limiti degli importi indicati nel Piano Economico-Finanziario e con la periodicità prevista nel medesimo Piano.

La natura e le caratteristiche degli specifici interventi di manutenzione straordinaria, posti a carico del Concessionario, sono di volta in volta concordate tra le Parti, con adeguato anticipo rispetto al momento in cui l'intervento deve essere realizzato anche per consentire al Comune di redigere la relativa progettazione, tenuto conto della periodicità suindicata.

SERVIZIO OGGETTO DI VERIFICA: IDRICO INTEGRATO

Il servizio Idrico Integrato è gestito da Brianzacque gestore unico del servizio nella provincia di Monza e Brianza, per l'analisi si veda la relazione predisposta da ATO MB, allegata alla presente.

Carate Brianza, 24.11.2023.

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022



**UFFICIO D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
DELLA PROVINCIA DI MONZA E BRIANZA**

**SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZIO
IDRICO INTEGRATO**

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31.12.2023

E

COMUNE DI CARATE BRIANZA

Protocollo N. 0032737/2023 del 21/11/2023

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

Per quanto concerne il Servizio Idrico Integrato nel territorio della Provincia di Monza e Brianza, lo scrivente Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale ha affidato, secondo il modello c.d. "in house", a Brianzacque S.r.l. con sede legale a Monza la gestione unica del servizio idrico integrato. L'affidamento, proposto dallo scrivente ATO con propria delibera n. 10 del 18.06.2013 è stato confermato dalla Conferenza dei Comuni dell'ATO MB con proprio parere vincolante n. 1 del 26.06.2013, con durata sino al 31.12.2031.

Con Deliberazione n°3 del 22.11.2018 la Conferenza dei comuni dell'ATO Monza Brianza ha approvato la proposta formulata dal gestore di estensione della durata della Convenzione di affidamento del SII a Brianzacque Srl quale gestore unico fino al 2041.

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il Servizio Idrico Integrato (SII) è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero da ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali.

Il servizio è organizzato all'interno di ambiti territoriali ottimali (ATO), che le Regioni devono perimetrare sulla base di regole contenute, oltre che nella disciplina generale in

materia di SPL, all'interno Codice dell'Ambiente (D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, Parte III) il quale, tuttavia, non fissa limiti minimi dimensionali degli ATO, ma detta una serie di criteri per la delimitazione che fanno riferimento a:

- unità del bacino idrografico o del sub-bacino o dei bacini idrografici contigui, tenuto conto dei piani di bacino, nonché della localizzazione delle risorse e dei loro vincoli di destinazione in favore dei centri abitati interessati;
- unicità della gestione, cioè, erogazione sull'intero territorio dell'ATO di tutte le componenti del servizio idrico integrato da parte di un unico soggetto gestore;
- adeguatezza delle dimensioni gestionali, definita sulla base di parametri fisici, demografici, tecnici.

Per quanto riguarda i soggetti che, in base alla normativa settoriale, sovrintendono all'organizzazione del servizio all'interno degli ATO, i riferimenti alle Autorità d'Ambito, pur presenti nel Codice dell'Ambiente, sono da intendersi riferiti agli enti ai quali le Regioni hanno trasferito le corrispondenti funzioni ai sensi della Legge 23 dicembre 2009, n. 191, (art. 2 comma 186-bis), che corrispondono, di fatto, agli enti di governo d'ambito di cui alla disciplina generale SPL.

Le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici sono attribuite all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) che, oltre a svolgere un ruolo rilevante inerente al controllo e monitoraggio, definisce regole-quadro che gli enti competenti declinano in funzione delle caratteristiche dei diversi contesti locali, con ricadute sull'organizzazione, la pianificazione, la tariffazione e la gestione del servizio.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

La Convenzione per la gestione del Servizio Idrico Integrato tra ATO MB e Brianzacque s.r.l., sottoscritta in data 11.11.2016 e con ultimo aggiornamento approvato dalla Conferenza d'Ambito il 04.10.2022, è volta a regolamentare la realizzazione delle attività

necessarie alla gestione del SII, promuovendo il progressivo miglioramento dello stato delle infrastrutture e della qualità delle prestazioni erogate agli utenti, in attuazione della normativa vigente.

Per il raggiungimento di tali finalità, il Gestore individuato in Brianzacque s.r.l. si impegna ad ottemperare agli obblighi previsti dalla citata Convenzione, tra cui:

- a) garantire la gestione del servizio in condizioni di efficienza, efficacia ed economicità, promuovendo il miglioramento delle prestazioni erogate agli utenti e dello stato delle infrastrutture, secondo le priorità stabilite dall'EGA in attuazione della normativa vigente;
- b) sostenere i rischi connaturati alla gestione, a fronte dei quali percepisce i ricavi da corrispettivi tariffari;
- c) realizzare il Programma degli Interventi e tutte le attività necessarie a garantire adeguati livelli di qualità agli utenti;
- d) adottare tutte le azioni necessarie a mantenere un adeguato grado di affidabilità, chiarezza, coerenza e trasparenza della presente Convenzione.

Tenuto conto del Programma degli Interventi che il Gestore è chiamato a realizzare, sulla base dello sviluppo del Piano Economico-Finanziario, protempore vigente, la durata della concessione coincide con quella dell'affidamento ed è fissata in anni 30 decorrenti dal 1/01/2012 e fino al 31/12/2041.

La tariffa costituisce il corrispettivo del Servizio ed è determinata, ai sensi dell'art. 154 del D. Lgs. n. 152/2006, tenendo conto della qualità della risorsa idrica e del servizio fornito, delle opere e degli adeguamenti necessari, dell'entità dei costi di gestione delle opere, e dei costi di gestione delle aree di salvaguardia, nonché di una quota parte dei costi di funzionamento dell'Ufficio d'ambito, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio secondo il principio del recupero dei costi e secondo il principio «chi inquina paga».

Lo scrivente ATO predispone la tariffa di base in applicazione della normativa vigente e la trasmette per l'approvazione all'ARERA, ai sensi dell'art. 154, comma 4, del D. Lgs. n. 152/2006 e nel rispetto dei criteri e delle condizioni stabilite dall'ARERA stessa.

Brianzacque s.r.l. prende atto che i ricavi tariffari costituiscono il corrispettivo totale del SII e che, dunque, nessun altro compenso potrà essere riconosciuto per il medesimo servizio, salvo quanto previsto dal vigente Metodo Tariffario e da eventuali ulteriori disposizioni ARERA.

La predisposizione tariffaria è effettuata sulla base dei dati trasmessi da Brianzacque s.r.l. nell'ambito del procedimento di raccolta dati disposto da ARERA, aggiornati all'ultimo esercizio utile o all'ultimo bilancio disponibile, opportunamente validati dallo scrivente Ente.

Per il terzo periodo tariffario c.d. MTI-3, ARERA, con proprio provvedimento n. 709/2022/R/idr del 20 dicembre 2022 ha approvato l'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato per gli anni 2022 e 2023, proposto dallo scrivente Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Monza e Brianza.

Dalla data di attivazione dell'affidamento, Brianzacque s.r.l. è responsabile del buon funzionamento del Servizio secondo le disposizioni della citata Convenzione di affidamento e la stessa è tenuta a rispettare gli obblighi contenuti nel Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente in materia di investimenti, di manutenzione, di livello di servizio e di tariffe, nonché di raggiungimento dei livelli di qualità e degli obiettivi strutturali ivi previsti e/o in base a disposizioni dall'Autorità.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Lo scrivente Ente di Governo esercita una attività di controllo sul corretto esercizio del SII da parte di Brianzacque s.r.l. quale soggetto affidatario del SII, al fine di verificare ed assicurare:

- a. la corretta applicazione della Tariffa e delle disposizioni ARERA, aventi ad oggetto anche la pianificazione, il controllo e la gestione del SII;
- b. il raggiungimento degli obiettivi e dei livelli del servizio previsti nel Piano d'ambito;
- c. l'andamento economico-finanziario della gestione affidata, nonché il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario della gestione nel suo complesso;
- d. la corretta e puntuale attuazione del Piano d'Ambito e del Piano degli Interventi;
- e. la corretta applicazione di quanto disciplinato nel Regolamento del SII/Regolamento d'Utenza e nella Carta del Servizio a tutela dell'utenza.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO SII

Soggetto affidatario del Servizio Idrico Integrato:

Brianzacque s.r.l con sede legale in Monza, Viale Enrico Fermi 105, C.F./P.IVA 03988240960 ed iscritta al Registro Imprese di Monza e Brianza n. MB1716796 e a totale partecipazione pubblica.

La compagine societaria è composta dai 55 Comuni della Provincia di Monza e Brianza, oltre che dalla Provincia stessa.

L'oggetto sociale è costituito dalla gestione, in via diretta e/o attraverso società totalmente controllate, del servizio idrico integrato prevalentemente a favore dei soci, nelle fasi di ricerca, captazione, sollevamento, trasporto, distribuzione, trattamento, fognatura e depurazione ed, in generale, dalla commercializzazione dell'acqua per usi sia civili che industriali ed agricoli e per altri tipi di utilizzazioni. In particolare, svolge prevalentemente a favore dei soci, l'attività di costruzione, manutenzione e gestione della rete, degli impianti e delle dotazioni strumentali all'erogazione del servizio idrico integrato, avvalendosi di mezzi propri, di contribuzioni di enti soci e di pagamenti di enti pubblici e di soggetti privati.

Sono organi della Società:

- a) l'Assemblea, costituita dai 55 Sindaci dei Comuni del territorio servito oltre che dal Presidente della Provincia;
- b) il Consiglio di Amministrazione composto da 3 componenti nominati dall'Assemblea, tra cui il Presidente/Amministratore Delegato;
- c) gli Organi di controllo: il Collegio Sindacale composto da N. 3 Sindaci e il Comitato di Controllo Analogo.

Il Collegio Sindacale ha le funzioni previste dall'articolo 2403 del Codice Civile ed i suoi poteri sono disciplinati dagli articoli da 2403-bis a 2406 del Codice Civile.

Per quanto riguarda il Comitato di Controllo Analogo, i Soci della Società esercitano sulle attività della stessa un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi, attraverso le determinazioni assembleari sugli indirizzi strategici e su quelli generali della gestione delle attività.

Il controllo è effettuato in forma di indirizzo (controllo preventivo) – monitoraggio (controllo contestuale) – verifica (controllo finale) sia attraverso l'Assemblea ordinaria sia attraverso un "Comitato tecnico di

Controllo”, composto fino a sette membri nominati dall'Assemblea dei Soci.

Brianzacque s.r.l. è il gestore unico affidatario del servizio idrico integrato, attività che rientra tra i servizi di interesse generale di cui all'art. 4 comma 2 lettera a) del D. Lgs. 175/2016 per i quali le Amministrazioni pubbliche possono mantenere partecipazioni in società all'uopo costituite, purché in forma di società per azioni o a responsabilità limitata quale è la suddetta società. Tale attività, ai sensi del D. Lgs. 152/2006 non può, peraltro, essere svolta direttamente dall'Ente Locale (Comune).

COMPAGINE SOCIALE E RIPARTIZIONE QUOTE

N.	Soci	Quota (%)	Valore Quote (Euro)
1	PROVINCIA MONZA E BRIANZA	13,7594%	17.458.410,43
2	Comune di AGRATE BRIANZA	0,3844%	487.793,78
3	Comune di AICURZIO	0,2980%	378.065,47
4	Comune di ALBIATE	0,8133%	1.031.971,18
5	Comune di ARCORE	2,8466%	3.611.899,15
6	Comune di BARLASSINA	0,0008%	1.000,00
7	Comune di BELLUSCO	0,2076%	263.379,02
8	Comune di BERNAREGGIO	0,7310%	927.459,70
9	Comune di BESANA BRIANZA	1,8810%	2.386.626,00
10	Comune di BIASSONO	1,6528%	2.097.111,06
11	Comune di BOVISIO MASCIAGO	0,1901%	241.268,22
12	Comune di BRIOSCO	0,8133%	1.031.971,18
13	Comune di BRUGHERIO	0,0008%	1.000,00
14	Comune di BURAGO MOLGORA	0,3952%	501.422,18
15	Comune di BUSNAGO	0,1445%	183.373,69
16	Comune di CAMPARADA	0,4067%	515.985,59
17	Comune di CAPONAGO	0,1041%	132.130,80
18	Comune di CARATE BRIANZA	2,4411%	3.097.341,79
19	Comune di CARNATE	0,6328%	802.960,80
20	Comune di CAVENAGO	0,1637%	207.749,09
21	Comune di CERIANO LAGHETTO	0,0632%	80.188,09
22	Comune di CESANO MADERNO	1,4285%	1.812.536,85
23	Comune di COGLIATE	0,0008%	1.000,00
24	Comune di CONCOREZZO	2,0333%	2.579.927,97
25	Comune di CORREZZANA	0,4067%	515.985,59
26	Comune di CORNATE D'ADDA	0,3210%	407.243,27

27	Comune di DESIO	6,3282%	8.029.418,00
28	Comune di GIUSSANO	3,3633%	4.267.441,21
29	Comune di LAZZATE	0,0008%	1.000,00
30	Comune di LENTATE SUL SEVESO	0,0008%	1.000,00
31	Comune di LESMO	1,2200%	1.547.956,78
32	Comune di LIMBIATE	0,1816%	230.360,58
33	Comune di LISSONE	7,1959%	9.130.451,74
34	Comune di MACHERIO	1,2329%	1.564.382,02
35	Comune di MEDA	0,1001%	126.960,67
36	Comune di MEZZAGO	0,0929%	117.905,31
37	Comune di MISINTO	0,0008%	1.000,00
38	Comune di MONZA	18,0905%	22.953.879,07
39	Comune di MUGGIO'	3,3175%	4.209.357,13
40	Comune di NOVA MILANESE	3,2920%	4.176.966,09
41	Comune di ORNAGO	0,0951%	120.708,88
42	Comune di RENATE	0,8133%	1.031.971,18
43	Comune di RONCELLO	0,0732%	92.829,06
44	Comune di RONCO BRIANTINO	0,2075%	263.275,20
45	Comune di SEREGNO	8,9060%	11.300.293,32
46	Comune di SEVESO	0,5515%	699.718,09
47	Comune di SOVICO	1,2900%	1.636.735,05
48	Comune di SULBIATE	0,4884%	619.639,03
49	Comune di TRIUGGIO	1,2200%	1.547.956,78
50	Comune di USMATE VELATE	1,1617%	1.473.999,39
51	Comune di VAREDO	0,2221%	281.804,16
52	Comune di VEDANO AL LAMBRO	1,2200%	1.547.956,78
53	Comune di VEDUGGIO CON COLZANO	0,8133%	1.031.971,18
54	Comune di VERANO BRIANZA	1,6280%	2.065.715,00
55	Comune di VILLASANTA	2,0333%	2.579.927,97
56	Comune di VIMERCATE	2,7388%	3.475.118,41

3. ANDAMENTO ECONOMICO

L'analisi di bilancio di Brianzacque s.r.l. viene effettuata a partire dalla rielaborazione dei valori di bilancio e attraverso una riclassificazione degli stessi al duplice scopo di:

- superare la rigidità della sua forma espositiva;
- mettere in evidenza significativi margini parziali e raggruppamenti di valori.

È a partire da tali valori che vengono costruiti quozienti o rapporti tra grandezze diverse dello Stato patrimoniale e del Conto economico utilizzati per la valutazione dello stato di salute dell'azienda.

Per quanto attiene al Conto Economico si riporta, pertanto, la riclassificazione a Valore Aggiunto che consiste nella scomposizione del reddito globale in risultati parziali riferiti alle diverse aree gestionali, riclassificazione che consente di individuare e misurare in termini economici il contributo positivo o negativo di ciascuna area al risultato globale.

PRINCIPALI DATI ECONOMICI	31/12/2022	31/12/2021
Ricavi netti	109.811.454	95.990.127
altri ricavi (esclusi rilasci fondo)	13.281.856	7.338.127
Costi esterni	76.601.344	55.296.377
Valore aggiunto	46.491.966	48.031.877
Costo del lavoro	19.706.320	19.780.712
Margine operativo lordo o Ebitda	26.785.646	28.251.165
ammortamenti, svalutazioni, accantonamenti e rilasci fondo	23.927.976	17.460.107
Risultato operativo	2.857.670	10.791.058
Proventi e oneri finanziari	46.521	424.097
Risultato ordinario	2.904.191	11.215.155
rivalutazioni e svalutazioni		
Risultato prima delle imposte	2.904.191	11.215.155
Imposte sul reddito	730.130	1.133.957
Risultato netto	2.174.061	10.081.198

Il passaggio rilevante è rappresentato, oltre che dalla determinazione del Valore aggiunto, dall'individuazione del risultato operativo e più in generale di quei componenti di reddito legati all'attività caratteristica dell'impresa, al fine di evidenziare la capacità reddituale vera e propria della gestione.

Si ricorda che per entrambe le annualità le voci "Altri ricavi" e "Ammortamenti, svalutazioni, accantonamenti" risultano modificate rispetto allo schema di Bilancio CEE per la diversa esposizione del

valore riferito a “rilascio Fondi” spostato dagli Altri ricavi e portato a diretta riduzione degli accantonamenti.

Per quanto attiene, invece, allo stato Patrimoniale, Brianzacque s.r.l. ha mantenuto la riclassificazione a Fonti e Impieghi, secondo il cosiddetto criterio finanziario in base al quale le attività (impieghi) sono classificate e raggruppate secondo il loro grado di liquidabilità, ovvero in funzione della loro capacità di trasformarsi in liquidità in tempi più o meno rapidi, mentre le passività (fonti) in base alla loro durata temporale, ovvero in base alla loro velocità di estinzione.

Di seguito lo Stato Patrimoniale riclassificato a Fonti e Impieghi.

PRINCIPALI DATI PATRIMONIALI	31/12/2022	31/12/2021
ATTIVO		
Attività disponibili	84.975.075,00	61.040.913,00
Liquidità immediate	13.547.818,00	1.014.263,00
Liquidità differite	68.671.476,00	58.325.302,00
Rimanenze finali	2.755.781,00	1.701.348,00
Attività fisse	357.662.106,00	323.526.453,00
Immobilizzazioni immateriali	24.678.755,00	28.352.252,00
Immobilizzazioni materiali	306.789.912,00	279.833.890,00
Immobilizzazioni finanziarie	26.193.439,00	15.340.311,00
CAPITALE INVESTITO	442.637.181,00	384.567.366,00
PASSIVO		
Debiti a breve	86.750.167,00	76.916.367,00
Debiti a medio/lungo	150.761.903,00	104.699.946,00
Mezzi propri	205.125.111,00	202.951.053,00
FONTI DEL CAPITALE INVESTITO	442.637.181,00	384.567.366,00

Le utenze attive nella provincia MB servite al 31.12.2022 risultano essere 163.510 così suddivise per categoria d'uso:

- 132.617 Uso Civile Domestico
- 30.893 Uso Civile non Domestico

Il totale dei volumi acqua consegnati e fatturati alle utenze finali nel corso dell'Anno 2022 sono stati pari a 80.280.953.

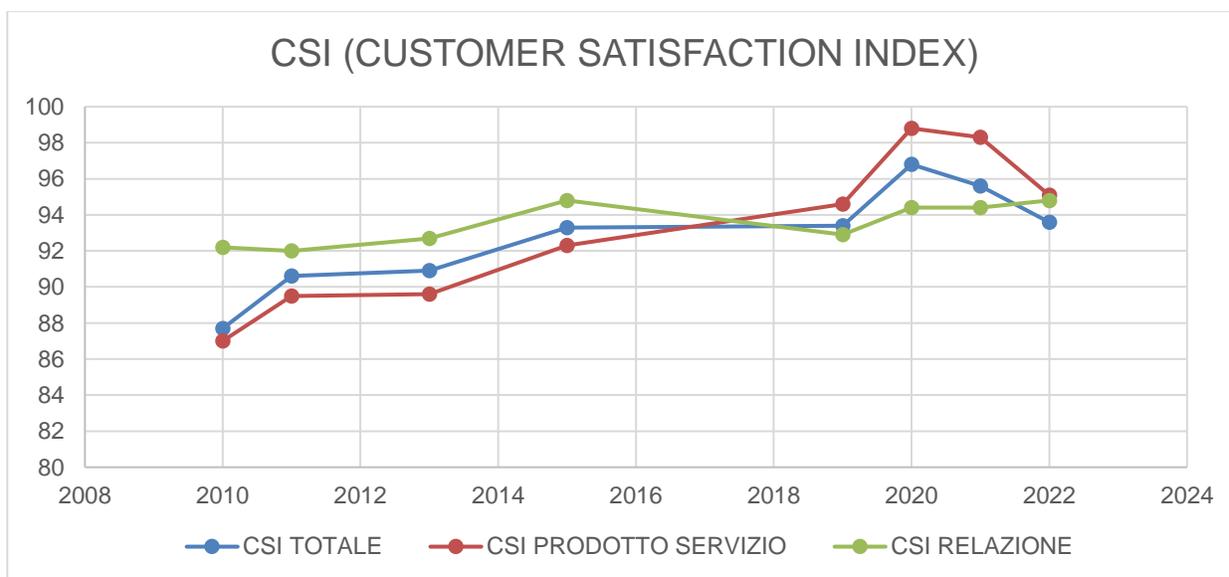
4. CUSTOMER SATISFACTION

Le indagini di CS rivolte ad utenti e comuni soci sono state effettuate da Brianzacque s.r.l. nel mese di maggio 2022.

Per quanto riguarda l'indagine relativa agli utenti, la rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste telefoniche, mediante l'utilizzo della tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview) nel periodo aprile-maggio 2022. Complessivamente sono stati intervistati 1.505 utilizzatori del SII prestato da BrianzAcque.

L'indice sintetico di soddisfazione rappresenta la percentuale di risposte che hanno espresso una soddisfazione globale dal 6 al 10.

Si riporta nel seguente grafico l'andamento del CSI totale e suddiviso per aree "prodotto e servizio" e "relazione" negli anni.



Da un'analisi complessiva degli esiti dell'indagine si può desumere che il servizio idrico integrato in generale:

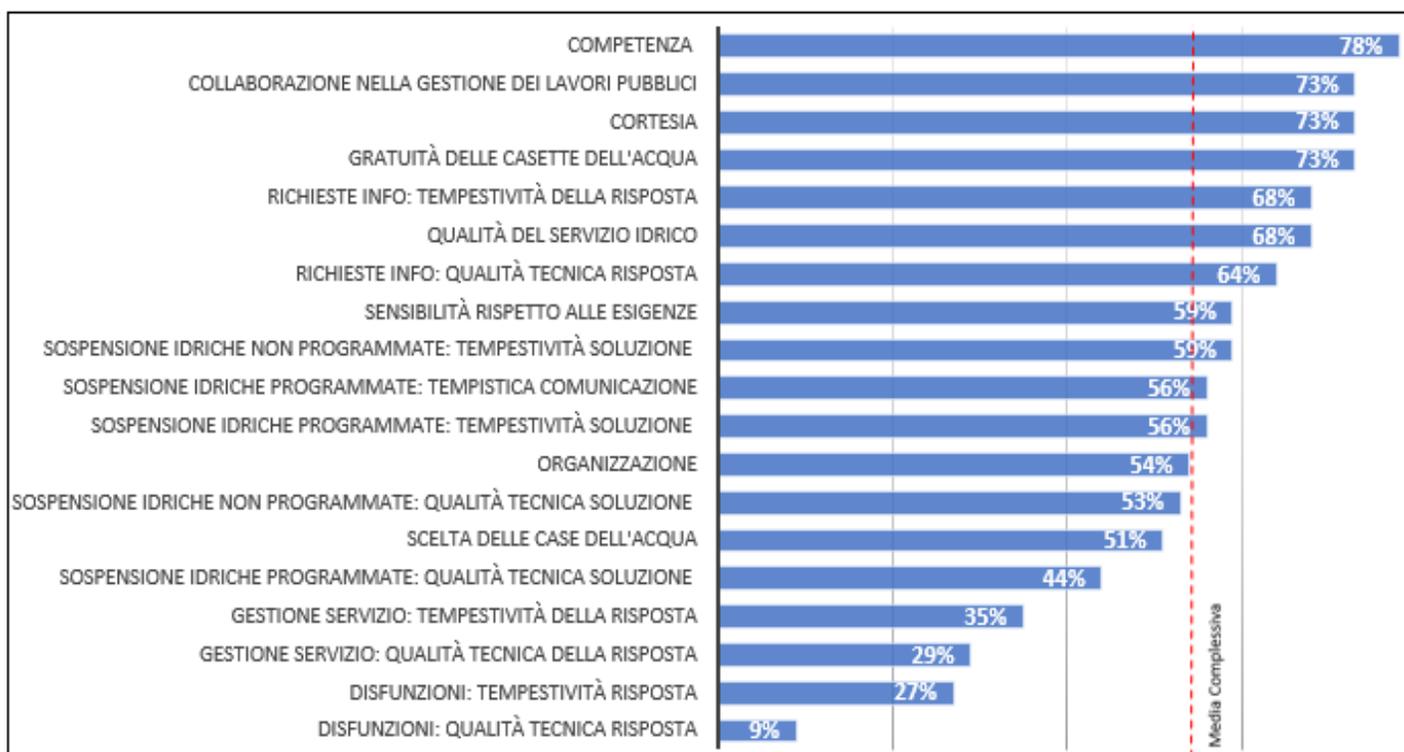
- è valutato come molto soddisfacente dall'80% dell'utenza;
- un giudizio medio molto buono (8,4), in continuo miglioramento dal 2020;

- in particolare, la quota di soddisfatti è leggermente maggiore fra l'utenza business (utenze commerciali con scarico assimilato al domestico).

Customer Satisfaction su Comuni Soci

L'obiettivo principale della indagine effettuata presso i Comuni Soci è stato quello di misurare la Customer Satisfaction complessiva dei responsabili dei Comuni del bacino di utenza che si relazionano con BrianzAcque. La rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste telefoniche, mediante l'utilizzo della tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview) compiute nel mese di Maggio 2022. Complessivamente sono stati intervistati 37 responsabili comunali che si relazionano con BrianzAcque.

Quadro di sintesi sulla soddisfazione:



4.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO

Con delibera ARERA n. 655/2015/R/idr e s.m.i. l'Autorità ha definito gli obblighi di qualità nei rapporti di fornitura tra i Gestori e gli Utenti, introducendo degli indicatori per tipologia di prestazione volti a misurare la qualità contrattuale del servizio idrico integrato.

Di seguito si riportano i risultati raggiunti da Brianzacque s.r.l. nell'anno 2022 in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente, nel rispetto di quanto disposto dalla delibera ARERA.

Livelli Specifici di Qualità Contrattuale

<i>Tipo Prestazione</i>	<i>Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)</i>	<i>Prestazioni Eseguite Totale</i>	<i>Prestazioni Eseguite Entro Standard</i>	<i>Prestazioni Eseguite Fuori Standard</i>	<i>Grado di rispetto delle Prestazioni Eseguite 2022</i>
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	967	921	46	95,24%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	218	216	2	99,08%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	0	0	0	NA
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	0	0	0	NA
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	1.190	1.157	33	97,23%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	535	532	3	99,44%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	19	19	0	100,00%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	994	990	4	99,60%
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	5.740	5.733	7	99,88%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	237	224	13	94,51%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	3	1	2	33,33%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	3.884	3.837	47	98,78%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	52	47	5	90,38%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	0	0	0	NA
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	47	45	2	95,74%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	52	47	5	90,38%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	22	22	0	100,00%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	20	18	2	90,00%
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	670.804	670.786	18	100,00%

Periodicità di fatturazione	<ul style="list-style-type: none"> • 2/anno se consumi fino a 100 mc • 3/anno se consumi tra 100-1000 mc • 4/anno se consumi tra 1000-3000 mc • 6/anno se consumi oltre 3000 mc 	156.176	156.156	20	99,99%
Tipo Prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Prestazioni Eseguite Totale	Prestazioni Eseguite Entro Standard	Prestazioni Eseguite Fuori Standard	Grado di rispetto delle Prestazioni Eseguite 2022
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	247	247	0	100,00%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	28	28	0	100,00%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	20	20	0	100,00%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio fognatura e/o depurazione	5 giorni	0	0	0	NA
Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	0	0	0	NA

Livelli Generali di Qualità Contrattuale

Tipo Prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Percentuale Minima	Prestazioni Eseguite Totale	Prestazioni Eseguite Entro Standard	Prestazioni Eseguite Fuori Standard	Grado di rispetto delle Prestazioni Eseguite 2022
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	663	622	41	93,82%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	192	192	0	100,00%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	161	158	3	98,14%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	90% delle singole prestazioni	3.486	3.238	248	92,89%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95% delle singole prestazioni	2	2	0	100,00%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni	3.274	3.184	90	97,25%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	95% delle singole prestazioni	20	20	0	100,00%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95% delle singole prestazioni	5.196	5.191	5	99,90%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	5.196	5.129	67	98,72%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	78.371	78.371	0	100,00%

Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	78.371	75.395	2.976	96,20%
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	78.371	76.150	2.221	97,17%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	11.607	11.252	355	96,94%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	90% delle singole prestazioni	0	0	0	NA

Al fine di rafforzare il rispetto degli standard di qualità contrattuale, ARERA ha introdotto degli obiettivi di miglioramento annuali basati su due macro-indicatori, MC1 – avvio e cessazione del rapporto contrattuale e MC2 – gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio.

Risultati ottenuti da Brianzacque s.r.l. per i macro-indicatori MC1 e MC2 – qualità contrattuale del servizio:

MC 1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale- calcolato secondo quanto indicato all'art. 92 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/Idr – RQSII e successivi aggiornamenti	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 93.2 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/Idr – RQSII e successivi aggiornamenti	MC1 = 98,407% <u>Classe: A</u>	MC1 = 98,590% <u>Classe: A</u>	Obiettivo di mantenimento della classe A: Raggiunto
MC2 – Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio- calcolato secondo quanto indicato all'art. 92 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/Idr – RQSII e successivi aggiornamenti	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 93.2 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/Idr – RQSII e successivi aggiornamenti	MC2 = 97,839% <u>Classe: A</u>	MC2 = 97,033% <u>Classe: A</u>	Obiettivo di mantenimento della classe A: Raggiunto

4.2 Obiettivi Qualità Tecnica

A fine 2017 è entrata in vigore la Delibera ARERA 917/2017/R/idr sulla Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. La delibera definisce, in modo omogeneo per tutti i

gestori, gli obiettivi minimi di performance operativa da raggiungere nel rispetto di standard stabiliti.

Di seguito i valori raggiunti da Brianzacque s.r.l. per i sei macro-indicatori di qualità tecnica nell'ultima raccolta dati relativa alle annualità 2020 e 2021:

Indicatore	Obiettivo annuale	Dato 2020	Dato 2021	Obiettivo
M1 – Perdite idriche – calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 6.4 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017	M1a = 20,12* M1b = 25,1%	M1a = 20,15* M1b = 25,4% * nella lunghezza della rete sono compresi gli allacci d'utente	Non raggiunto
M2 – Interruzioni di Servizio – calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 9.4 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017	M2 = 0,15	M2 = 0,13	Raggiunto
M3 – Qualità dell'acqua erogata – calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 10.3 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017 – RQTI	M3a = 0,0% M3b = 1,07% M3c = 0,05%	M3a = 0,0% M3b = 0,45% M3c = 0,02%	Raggiunto
M4 - Adeguatezza del sistema fognario – calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 14.3 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017 – RQTI	M4a = 0,18 M4b = 9,6% M4c = 0,0%	M4a = 0,0 M4b = 00% M4c = 0,0%	Raggiunto
M5 – Smaltimento fanghi in discarica – calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 18.3 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017 – RQTI	M5 = 0,0%	M5 = 0,0%	Raggiunto
M6 – Qualità dell'acqua depurata – calcolato secondo quanto indicato nell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/Idr – RQTI	Mantenimento o miglioramento a seconda della classe di appartenenza, come indicato all'art. 19.4 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017 – RQTI	M6 = 22,81%	M6 = 15,00%	Raggiunto

5 CONSIDERAZIONI FINALI

In relazione alle risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio idrico integrato da parte di Brianzacque s.r.l. si può desumere come lo stesso venga erogato nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità finalizzato a perseguire il raggiungimento e mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario, secondo criteri di efficienza, in base agli strumenti previsti dalla regolazione tariffaria ARERA.

Monza, 20/11/2023