



SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA

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

RICOGNIZIONE PERIODICA DICEMBRE 2023

Approvata con deliberazione di Consiglio comunale n. 37 del 21/12/2023

INDICE

Premessa: contesto normativo e indicazioni di metodo	3
Ricognizione dei servizi pubblici locali del Comune di Cologno Monzese	6
Relazioni sui singoli servizi pubblici locali a rilevanza economica	11

PREMESSA: CONTESTO NORMATIVO E INDICAZIONI DI METODO

Il 31 dicembre scorso, in attuazione della delega di cui alla L. 118/2022, è entrato in vigore il decreto legislativo n. 201 del 23 dicembre 2022 di riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica.

Il decreto di riforma, tra gli altri, ha abrogato gli artt. 112, 113 e 117 del TUEL relativi ai servizi pubblici locali a rilevanza economica ed alle correlate tariffe. Resta, invece, in vigore l'art. 113-bis del TUEL, che norma le modalità di gestione dei servizi pubblici privi di rilevanza economica.

Il D.Lgs. 201/2022 stabilisce principi comuni, uniformi ed essenziali, nonché le condizioni, anche economiche e finanziarie, per raggiungere e mantenere alti i livelli di qualità, sicurezza e accessibilità ai servizi da parte dei cittadini e degli utenti.

I servizi sono istituiti, regolati e gestiti secondo i principi di concorrenza, sussidiarietà – anche orizzontale – efficienza nella gestione ed efficacia nella soddisfazione dei bisogni dei cittadini, sviluppo sostenibile, produzione di servizi quantitativamente e qualitativamente adeguati, applicazione di tariffe orientate a costi efficienti, promozione di investimenti in innovazione tecnologica, proporzionalità e adeguatezza della durata, trasparenza sia delle scelte compiute che dei risultati delle gestioni (art. 3, comma 2). Dunque, l'organizzazione e l'erogazione dei servizi assicurano la centralità del cittadino e dell'utente, anche favorendo forme di partecipazione attiva (art. 3, commi 1 e 3).

Secondo l'art. 2, comma 1, lett. c), del D.Lgs. 201/2022, 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»*. La norma prosegue alla let. d) con la definizione dei servizi pubblici locali a rete, quali servizi di interesse economico generale, di livello locale, suscettibili di essere organizzati tramite reti strutturali o collegamenti funzionali necessari tra le sedi di produzione o di svolgimento della prestazione del servizio. I servizi a rete sono regolati da un'Autorità indipendente.

Il Capo II del Titolo III del decreto disciplina le forme di gestione del servizio pubblico di livello locale. In particolare, l'art. 14, comma 1, dispone che *«l'ente locale e gli altri enti competenti, nelle ipotesi in cui ritengono che il perseguimento dell'interesse pubblico debba essere assicurato affidando il servizio pubblico a un singolo operatore o a un numero limitato di operatori, provvedono all'organizzazione del servizio mediante una delle seguenti modalità di gestione:*

- a) *affidamento a terzi mediante procedura a evidenza pubblica, secondo le modalità previste dal dall'articolo 15, nel rispetto del diritto dell'Unione europea;*
- b) *affidamento a società mista, secondo le modalità previste dall'articolo 16, nel rispetto del diritto dell'Unione europea;*
- c) *affidamento a società in house, nei limiti fissati dal diritto dell'Unione europea, secondo le modalità previste dall'articolo 17;*
- d) *limitatamente ai servizi diversi da quelli a rete, gestione in economia o mediante aziende speciali di cui all'articolo 114 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali di cui al decreto legislativo n. 267 del 2000».*

L'ente locale, nella scelta delle suddette modalità di gestione e definizione dei contenuti del rapporto contrattuale, deve tener conto delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio, inclusi i profili relativi alla qualità del servizio erogato e agli investimenti infrastrutturali; della situazione delle finanze pubbliche, dei costi per l'ente locale e per gli utenti; dei risultati attesi in relazione alle diverse alternative, anche con riferimento a esperienze paragonabili; dei risultati della eventuale gestione precedente del medesimo servizio sotto il profilo degli effetti sulla finanza pubblica, della qualità del servizio offerto, dei costi per l'ente e per gli utenti e degli investimenti effettuati.

L'art. 30 del D.Lgs. 201/2022, rubricato "*Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali*" impone a comuni e forme associative con popolazione superiore ai cinquemila abitanti, città metropolitane e province di provvedere alla "*ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica*", nei rispettivi territori. Gli esiti di tale adempimento devono essere riportati in un'apposita relazione, da aggiornare annualmente, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'art. 20 del TUSP. Nel caso di servizi affidati *in house*, la ricognizione costituirà "un'appendice" della relazione ex art. 20 del D.Lgs. 175/2016.

Tale ricognizione rileva, per ogni servizio, il concreto andamento dal punto di vista economico, la qualità e il rispetto degli obblighi previsti dal contratto, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli artt. 7, 8 e 9 del D.Lgs. 201/2022. Vengono indicati, altresì, la misura degli affidamenti a società *in house*, gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.

La norma, dunque, prevede che oggetto della ricognizione siano i soli servizi affidati dagli enti locali. Pertanto, ne sono esclusi i servizi pubblici locali gestiti in economia e quelli organizzati ed affidati da altri soggetti pubblici il cui territorio si sovrappone a quello del comune, della città metropolitana o della provincia (ad esempio, autorità d'ambito), i quali dovranno provvedere autonomamente alla ricognizione dei servizi pubblici locali di propria competenza.

In sede di prima applicazione, la ricognizione deve essere effettuata entro dodici mesi dall'entrata in vigore del D.Lgs. 201/2022, quindi entro il 31 dicembre 2023.

La Relazione sulla gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica ex art. 30 del D.Lgs. 201/2022 è stata redatta dall'Ufficio Pianificazione, audit e privacy, U.O. interna al Servizio Segreteria, Risorse Umane e Organizzazione, sulla base della documentazione elaborata dai Dirigenti/Responsabili di Servizio del Comune di Cologno Monzese.

Il presente documento, su indicazione del Segretario Generale, è composto da una prima parte avente ad oggetto la ricognizione dei servizi pubblici locali del Comune di Cologno Monzese e da una seconda parte avente ad oggetto le relazioni redatte dai RUP per ciascun servizio affidato (con o senza il ricorso al modello *in house*).

Con riferimento alla prima parte, per ciascuna categoria di servizi pubblici locali è stato indicato:

- la denominazione del servizio;
- l'unità organizzativa competente;
- le modalità di gestione del servizio pubblico locale (gestione in economica/gestione mediante aziende speciali ex art. 114 TUEL/gestione mediante esternalizzazione).

Per i servizi esternalizzati, in particolare, si è evidenziato:

- la modalità di gestione del servizio (affidamento mediante procedura ad evidenza pubblica/affidamento a società mista/affidamento a società *in house*);
- la rilevanza economica o meno del servizio.

La seconda parte della Relazione, invece, contiene la raccolta delle relazioni redatte e sottoscritte dal RUP di ciascun servizio affidato in quanto, secondo il dettato normativo, la ricognizione riguarda soltanto i servizi locali di rilevanza economica esternalizzati. Dunque, ne sono esclusi i servizi privi di rilevanza economica e quelli strumentali.

In particolare, ogni relazione analizza i seguenti aspetti relativi al servizio in oggetto:

- la premessa (oggetto e valore dell'affidamento; ente affidante; tipo e modalità di affidamento; data di affidamento; durata del contratto e territorio interessato dal servizio affidato o da affidare);
- il concreto andamento dal punto di vista economico;
- la qualità del servizio;
- il rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio;
- gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.

Ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 201/2022, in tema pubblicità e trasparenza della ricognizione di cui all'art. 30, la presente Relazione è trasmessa all'ANAC, che provvede all'immediata pubblicazione sul portale telematico «Trasparenza dei servizi pubblici locali di rilevanza economica – Trasparenza SPL» ed è pubblicata nel portale Amministrazione Trasparente del sito istituzionale del Comune di Cologno Monzese.

RICOGNIZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DEL COMUNE DI COLOGNO MONZESE

Trasporto pubblico locale

Denominazione del servizio	Trasporto Pubblico Locale – TPL in area urbana
U.O. competente	Area Servizi Tecnici – Servizio Lavori Pubblici – Ufficio Manutenzione e Progettazione Primarie
Modalità di gestione del servizio	Servizio erogato in forma convenzionale sulla base del vigente ACCORDO TRANSATTIVO TRA IL COMUNE DI MILANO E I COMUNI DI BRESCO, CINISELLO BALSAMO, COLOGNO MONZESE, CORMANO, CUSANO MILANINO E SESTO SAN GIOVANNI PER LA REGOLAMENTAZIONE DELLA GESTIONE DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI AREA URBANA – Il Comune di Milano gestisce e affida il Servizio
Servizio pubblico a rilevanza economica	Sì

Rifiuti

Denominazione del servizio	Servizio pubblico locale integrato di igiene urbana
U.O. competente	Area Servizi Tecnici – Servizio Ambiente – Ufficio igiene ambientale
Modalità di gestione del servizio	Affidamento a società <i>in house</i>
Servizio pubblico a rilevanza economica	Sì

Ristorazione scolastica

Denominazione del servizio	Servizio di ristorazione scolastica
U.O. competente	Area Servizi Sociali
Modalità di gestione del servizio	Affidamento mediante procedura ad evidenza pubblica
Servizio pubblico a rilevanza economica	Sì

Servizi cimiteriali

Denominazione del servizio	Servizi di inumazione, tumulazione, esumazione ed estumulazione
U.O. competente	Area Servizi al Cittadino e di Supporto – Servizio sistemi informativi, demografici e gestione documentale – Ufficio Demografici Cimiteriale
Modalità di gestione del servizio	Gestione in economia Il servizio è gestito direttamente dall'Ufficio che assegna spazi, loculi, cinerari e ossari. È stata affidata a terzi, mediante appalto, solo la materiale esecuzione delle operazioni relative ai servizi "edili", nell'ambito del contratto repertorio n. 1016 del 28/09/2023 – raccolta n. 91787 del 29/09/2023, avente ad oggetto "Appalto per servizio di gestione e conduzione cimiteri comunali - durata 5 anni – CIG 9564717E26"
Servizio pubblico a rilevanza economica	Sì

Denominazione del servizio	Servizio illuminazione votiva
U.O. competente	Area Servizi al Cittadino e di Supporto – Servizio sistemi informativi, demografici e gestione documentale – Ufficio Demografici Cimiteriale
Modalità di gestione del servizio	Gestione in economia Il servizio è gestito direttamente dall'Ufficio che cura la richiesta di attivazione e riscuote la tariffa stabilita dalla Giunta comunale a copertura delle spese associate che riguardano, in particolare, la fornitura di lumini, lampade ed energia elettrica. È stata affidata a terzi, mediante appalto, solo la materiale esecuzione delle operazioni relative ai suddetti servizi "manutentivi", nell'ambito del contratto repertorio n. 1016 del 28/09/2023 - raccolta n. 91787 del 29/09/2023, avente ad oggetto "Appalto per servizio di gestione e conduzione cimiteri comunali - durata 5 anni – CIG 9564717E26". Inoltre, per quanto riguarda la fornitura di energia elettrica, si è aderito ad apposita convenzione CONSIP
Servizio pubblico a rilevanza economica	Sì

Asili nido

Denominazione del servizio	Servizio di Asilo Nido
U.O. competente	Area Servizi Sociali
Modalità di gestione del servizio	Affidamento mediante procedura ad evidenza pubblica
Servizio pubblico a rilevanza economica	Sì

Illuminazione pubblica

Denominazione del servizio	Fornitura e gestione di energia elettrica/efficientamento energetico/riqualificazione degli impianti di pubblica illuminazione, semaforici e segnaletica luminosa
U.O. competente	Area Servizi Tecnici – Servizio Lavori Pubblici – Ufficio Manutenzione e Progettazione Primarie
Modalità di gestione del servizio	Affidamento mediante procedura ad evidenza pubblica
Servizio pubblico a rilevanza economica	Sì Trattasi di servizio inserito tra i servizi locali indispensabili dal Decreto M.I. 28.05.1993, caratterizzato dall'assenza di una utenza diffusa pagatrice di prezzi/tariffe, la cui remunerazione è costituita da un corrispettivo erogato dal Comune alla Società A2A Illuminazione Pubblica S.r.l. affidataria del contratto di servizio REP. n. 902 del 12.12.2019.

Impianti sportivi

Denominazione del servizio	Impianto sportivo Viale Campania: rugby
U.O. competente	Area Servizi Finanziari, Sportivi e Culturali – Servizio Sport e Cultura
Modalità di gestione del servizio	Affidamento mediante procedura ad evidenza pubblica
Servizio pubblico a rilevanza economica	No

Denominazione del servizio	Impianto sportivo Viale Campania: arcieri
U.O. competente	Area Servizi Finanziari, Sportivi e Culturali – Servizio Sport e Cultura
Modalità di gestione del servizio	Affidamento mediante procedura ad evidenza pubblica
Servizio pubblico a rilevanza economica	No

Denominazione del servizio	Impianto sportivo Viale Campania: pattinaggio
U.O. competente	Area Servizi Finanziari, Sportivi e Culturali – Servizio Sport e Cultura
Modalità di gestione del servizio	Affidamento mediante procedura ad evidenza pubblica
Servizio pubblico a rilevanza economica	No

Denominazione del servizio	Impianto sportivo Via Garibaldi: calcio
U.O. competente	Area Servizi Finanziari, Sportivi e Culturali – Servizio Sport e Cultura
Modalità di gestione del servizio	Affidamento mediante procedura ad evidenza pubblica
Servizio pubblico a rilevanza economica	No

Denominazione del servizio	Impianto sportivo Via Perego: calcio
U.O. competente	Area Servizi Finanziari, Sportivi e Culturali – Servizio Sport e Cultura
Modalità di gestione del servizio	Affidamento mediante procedura ad evidenza pubblica
Servizio pubblico a rilevanza economica	No

Denominazione del servizio	Impianto sportivo Via M. L. King: calcio
U.O. competente	Area Servizi Finanziari, Sportivi e Culturali – Servizio Sport e Cultura
Modalità di gestione del servizio	Affidamento mediante procedura ad evidenza pubblica
Servizio pubblico a rilevanza economica	No

Denominazione del servizio	Impianto sportivo natatorio Via C.A. Dalla Chiesa: piscina
U.O. competente	Area Servizi Finanziari, Sportivi e Culturali – Servizio Sport e Cultura
Modalità di gestione del servizio	Affidamento mediante procedura ad evidenza pubblica
Servizio pubblico a rilevanza economica	Sì

Denominazione del servizio	Impianto sportivo Via Papa Giovanni XXIII: padel e beach volley
U.O. competente	Area Servizi Finanziari, Sportivi e Culturali – Servizio Sport e Cultura

Modalità di gestione del servizio	Affidamento mediante procedura ad evidenza pubblica
Servizio pubblico a rilevanza economica	Sì

Biblioteche

Denominazione del servizio	Servizio biblioteca pubblica
U.O. competente	Area Servizi al Cittadino e di Supporto – Servizio Biblioteca
Modalità di gestione del servizio	Gestione in economia Il servizio è gestito direttamente dai dipendenti assegnati al Servizio. I servizi di prestito vengono gestiti mediante convenzione ex art. 30 TUEL con altri n. 7 comuni, formando il Sistema Bibliotecario Nord Est Milano
Servizio pubblico a rilevanza economica	No

Trasporto scolastico

Denominazione del servizio	Servizio di trasporto scolastico
U.O. competente	Area Servizi Sociali
Modalità di gestione del servizio	Affidamento mediante procedura ad evidenza pubblica
Servizio pubblico a rilevanza economica	Sì

Altro

Denominazione del servizio	Gestione e riscossione ordinaria - coattiva del canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria, mercati
U.O. competente	Area Servizi Finanziari, Sportivi e Culturali – Servizio Tributi
Modalità di gestione del servizio	Concessione
Servizio pubblico a rilevanza economica	No

Denominazione del servizio	Gestione del servizio di tesoreria comunale
U.O. competente	Area Servizi Finanziari, Sportivi e Culturali – Servizio Ragioneria
Modalità di gestione del servizio	Concessione
Servizio pubblico a rilevanza economica	No

RELAZIONI SUI SINGOLI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A RILEVANZA ECONOMICA

Si riporta di seguito il prospetto riepilogativo dei servizi pubblici locali a rilevanza economica esternalizzati con gli operatori economici incaricati.

SPL ESTERNALIZZATO	OPERATORE ECONOMICO
SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA	VIVENDA S.P.A. (C.F. 07864721001)
SERVIZIO DI ASILI NIDO	KOINÉ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS (C.F. 04124560154)
SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO	SATLINE S.R.L. (C.F. 01996070593)
SERVIZIO DI FORNITURA E GESTIONE DI ENERGIA ELETTRICA/EFFICIENTAMENTO ENERGETICO/RIQUALIFICAZIONE DEGLI IMPIANTI DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE, SEMAFORICI E SEGNALETICA LUMINOSA	RAGGRUPPAMENTO TEMPORANEO DI IMPRESA TRA LA SOCIETÀ A2A ILLUMINAZIONE PUBBLICA S.R.L. (C.F. 03846250987) E LA VARESE RISORSE S.P.A. (C.F. 01734970120)
SERVIZIO PUBBLICO LOCALE INTEGRATO DI IGIENE URBANA	CEM AMBIENTE S.P.A. (C.F. 03965170156) (trattandosi di un affidamento <i>in house</i> la relazione costituisce un'appendice alla relazione ex art. 20 D.lgs. n. 175/2016, oggetto di approvazione con autonoma deliberazione del Consiglio comunale)
SERVIZIO DI GESTIONE DELL'IMPIANTO SPORTIVO NATATORIO DI VIA C. A. DALLA CHIESA	GIS MILANO SSD S.R.L., IN ATI CON LO STUDIO TECNICO LIZZERI ASSOCIATI E IL CONSORZIO SO.E.RA ENERGY CALOR
SERVIZIO DI GESTIONE DELL'IMPIANTO SPORTIVO DI VIA PAPA GIOVANNI XXIII	TAKE CARE S.R.L. (C.F. 04323800963)

In allegato le relative relazioni.



Relazione sulla ricognizione periodica dei servizi pubblici locali ai sensi dell'art. 30, comma 2 del D.Lgs. 201/2022

1. Premessa

Oggetto dell'affidamento	Gestione del servizio di refezione scolastica e realizzazione del nuovo Centro di Produzione pasti di via Guzzina
Valore dell'affidamento	€ 32.230.194,08
Ente affidante	Comune di Cologno Monzese
Tipo di affidamento	Concessione
Modalità di affidamento	Gara aperta
Data di affidamento	Determinazione N. 778 del 29/06/2007
Durata del contratto	13 anni
Territorio interessato dal servizio affidato o da affidare	Cologno Monzese

2. Il concreto andamento dal punto di vista economico

<i>Risultati economici realizzati negli ultimi esercizi</i>	Fatturato 2022 - € 1.055.122,00 Fatturato 2021 - € 928.980,00 Fatturato 2020 - € 494.558,00 Le entrate relative alle quote di compartecipazione vengono incassate direttamente dall'operatore economico concessionario. Le tariffe vengono determinate annualmente in sede di ricognizione dei servizi a domanda individuale gestiti dal Comune.
<i>Investimenti realizzati e previsti nella gestione</i>	Realizzazione del nuovo Centro Cottura di Via Guzzina
<i>Finanziamenti (in particolare pubblici) ottenuti e previsti</i>	L'intero servizio è finanziato con mezzi di bilancio dell'Ente

3. La qualità del servizio

La qualità del servizio viene monitorata dalla Commissione mensa mediante controlli periodici rispetto alla qualità percepita, da personale di ATS mediante controlli periodici su qualità e rispetto delle norme igienico-sanitarie, da personale esperto (tecnologo alimentare) rispetto a qualità percepita e qualità dei pasti, rispetto del contratto (derrate, standard personale impiegato nel servizio, ecc.) e rispetto dei valori microbiologici degli alimenti. I risultati dei controlli confermano la conformità tra gli obblighi contrattuali e il servizio erogato

Nell'anno scolastico 2022/2023 è stato somministrato il questionario relativo alla customer satisfaction che ha evidenziato il raggiungimento degli standard di qualità previsti dal contratto.

4. Il rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio



<i>Analisi puntuale del rispetto dei vari obblighi presenti nel contratto di servizio</i>	Monitoraggio quantitativo: reportistica mensile di rendicontazione delle ore svolte rispetto al monte ore previsto. Il monitoraggio qualitativo del servizio avviene internamente attraverso le verifiche periodiche di Commissione mensa, ATS e tecnologo alimentare.
<i>Raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza previsti nel contratto di servizio</i>	Il servizio è stato svolto nel rispetto degli obiettivi indicati nel contratto e negli atti di gara.
<i>Eventuali penalità applicate</i>	Non sono state applicate penalità
<i>Modalità e frequenza del monitoraggio sull'adempimento degli obblighi del contratto di servizio</i>	Il monitoraggio viene effettuato a cadenza mensile per quanto riguarda l'aspetto quantitativo e annuale o al bisogno per quanto riguarda l'aspetto qualitativo.

5. Gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti

Impatto economico della gestione sull'ente affidante: non trattasi di affidamento diretto nè di affidamento in house

Cologno Monzese, 05/12/2023

*Il RUP
Nadia Sancini*



Relazione sulla ricognizione periodica dei servizi pubblici locali ai sensi dell'art. 30, comma 2 del D.Lgs. 201/2022

1. Premessa

Oggetto dell'affidamento	Gestione in concessione di n. 4 Asili Nido
Valore dell'affidamento	€ 3.190.042,84
Ente affidante	Comune di Cologno Monzese
Tipo di affidamento	Concessione
Modalità di affidamento	Gara aperta
Data di affidamento	Determinazione N. 841 del 11.07.2023
Durata del contratto	ANNI EDUCATIVI 2023/2024, 2024/2025
Territorio interessato dal servizio affidato o da affidare	Cologno Monzese

2. Il concreto andamento dal punto di vista economico

<i>Risultati economici realizzati negli ultimi esercizi (* i dati sono relativi al precedente appalto)</i>	Fatturato 2022 - € 758.908,00 Fatturato 2021 - € 940.359,00 Fatturato 2020 - € 544.583,00 Le entrate relative alle quote di compartecipazione vengono incassate direttamente dall'operatore economico concessionario. Le tariffe vengono determinate annualmente in sede di ricognizione dei servizi a domanda individuale gestiti dal Comune.
<i>Investimenti realizzati e previsti nella gestione</i>	Non sono previsti investimenti da parte dell'Ente
<i>Finanziamenti (in particolare pubblici) ottenuti e previsti</i>	L'intero servizio è finanziato con mezzi di bilancio dell'Ente

3. La qualità del servizio

Vengono effettuati confronti periodici sui dati qualitativi e quantitativi emersi in funzione di un processo di miglioramento continuo, rispondete anche ai parametri della norma ISO, e la condivisione di dati tra personale dell'operatore economico aggiudicatario e l'Amministrazione Comunale.

I questionari di customer somministrati rilevano un generale gradimento del servizio da parte degli utenti.

4. Il rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio

<i>Analisi puntuale del rispetto dei vari obblighi presenti nel contratto di servizio</i>	Monitoraggio quantitativo: reportistica mensile di rendicontazione dei servizi svolti. Il monitoraggio qualitativo del servizio
---	--



	avviene internamente attraverso le Equipe mensili ed esternamente attraverso questionari di gradimento somministrati annualmente alle famiglie. I risultati del monitoraggio vengono condivisi attraverso le relazioni previste.
<i>Raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza previsti nel contratto di servizio</i>	Il servizio è stato svolto nel rispetto degli obiettivi indicati nel contratto e negli atti di gara.
<i>Eventuali penalità applicate</i>	Non sono state applicate penalità
<i>Modalità e frequenza del monitoraggio sull'adempimento degli obblighi del contratto di servizio</i>	Il monitoraggio viene effettuato a cadenza mensile per quanto riguarda l'aspetto quantitativo e annuale o al bisogno per quanto riguarda l'aspetto qualitativo.

5. Gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti

Impatto economico della gestione sull'ente affidante: non trattasi di affidamento diretto né di affidamento in house

Cologno Monzese, 05/12/2023

*Il RUP
Nadia Sancini*



Relazione sulla ricognizione periodica dei servizi pubblici locali ai sensi dell'art. 30, comma 2 del D.Lgs. 201/2022

1. Premessa

Oggetto dell'affidamento	Servizio di Trasporto Scolastico
Valore dell'affidamento	€ 98.196,50 di cui € 200,00 per oneri per la sicurezza, oltre IVA 10%
Ente affidante	Comune di Cologno Monzese
Tipo di affidamento	Appalto
Modalità di affidamento	Gara aperta
Data di affidamento	Determinazione N. 859 del 14.07.2023
Durata del contratto	ANNI SCOLASTICI 2023/2024, 2024/2025, 2025/2026
Territorio interessato dal servizio affidato o da affidare	Cologno Monzese

2. Il concreto andamento dal punto di vista economico

<i>Risultati economici realizzati negli ultimi esercizi (* i dati sono relativi al precedente appalto)</i>	Fatturato 2022 - € 40.062,00 Fatturato 2021 - € 42.166,00 Fatturato 2020 - € 22.924,00 Entrata 2022 - € 3.300,00 Entrata 2021 - € 3.750,00 Entrata 2020 - € 4.270,00 Le tariffe vengono determinate annualmente in sede di ricognizione dei servizi a domanda individuale gestiti dal Comune.
<i>Investimenti realizzati e previsti nella gestione</i>	Non sono previsti investimenti da parte dell'Ente
<i>Finanziamenti (in particolare pubblici) ottenuti e previsti</i>	L'intero servizio è finanziato con mezzi di bilancio dell'Ente

3. La qualità del servizio

Il servizio prevede la collaborazione tra il servizio di trasporto scolastico e il servizio di assistenza agli alunni sullo scuolabus (il cui costo è ricompreso nell'appalto del servizio di pre e post scuola). Entrambi gli operatori economici lavorano in sinergia per offrire un servizio efficace ed efficiente agli utenti iscritti.

4. Il rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio

<i>Analisi puntuale del rispetto dei vari obblighi presenti nel contratto di servizio</i>	Il servizio risponde ad obblighi di sostenibilità ambientale e di sicurezza per i minori trasportati.
---	---



<i>Raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza previsti nel contratto di servizio</i>	Il servizio è stato svolto nel rispetto degli obiettivi indicati nel contratto e negli atti di gara.
<i>Eventuali penalità applicate</i>	Non sono state applicate penalità
<i>Modalità e frequenza del monitoraggio sull'adempimento degli obblighi del contratto di servizio</i>	Il monitoraggio viene effettuato a cadenza mensile.

5. Gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti

Impatto economico della gestione sull'ente affidante: non trattasi di affidamento diretto nè di affidamento in house

Cologno Monzese, 05/12/2023

*Il RUP
Nadia Sancini*



Relazione sulla ricognizione periodica dei servizi pubblici locali ai sensi dell'art. 30, comma 2 del D.Lgs. 201/2022

1. Premessa

Oggetto dell'affidamento	AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DELLA GESTIONE DELLA PISCINA COMUNALE
Valore dell'affidamento	Canone annuo 5.000,00€ + 8.424.400,00€ + 250.000,00€ + 86.000,00€ + 422.629,46€
Ente affidante	Comune di Cologno Monzese
Tipo di affidamento	Concessione
Modalità di affidamento	Procedura aperta e rinnovi
Data di affidamento	Determinazione N. 1569 del 28/12/2006 Deliberazione N.143 del 02/08/2017 Deliberazione N. 7 del 09/01/2019 Determinazione N.1272 del 11/11/2021
Durata del contratto	22 anni
Territorio interessato dal servizio affidato o da affidare	Via C.A. Dalla Chiesa n.49 Cologno Monzese (MI)

2. Il concreto andamento dal punto di vista economico

Il gestore ha recentemente realizzato, nel corso dell'anno 2022 dei lavori di efficientamento energetico (coibentazione superfici verticali, coibentazione copertura e lucernari, sostituzione serramenti, nuovo impianto fotovoltaico con batterie e colonnine ricarica per bici) con una spesa complessiva di € 422.629,46.

Il Comune di Cologno Monzese ha versato al gestore un contributo di 100.000,00€ a titolo di rimborso parziale delle spese sostenute.

In merito ai recenti e futuri lavori, si rileva che sono stati conclusi i lavori di rifacimento degli spogliatoi con connesso arredo di nuovi armadietti e, ad oggi, sono in corso lavori per il rifacimento della controsoffittatura della piscina coperta.

In riferimento ai risultati economici conseguiti dal gestore si rileva che, durante il periodo Covid-19, i risultati economici hanno sofferto il calo della domanda forzato dalle stringenti norme di lockdown, e a seguito di richiesta di proroga per riequilibrio economico finanziario, la concessione è stata prorogata per ulteriori 3 anni.

Ad eccezione del suddetto periodo Covid-19 è da rilevare che la gestione economico finanziaria è sempre stata caratterizzata da equilibrio, garantendo margini adeguati a compensare il rischio d'impresa da un lato, ed i rilevanti investimenti fatti dall'altro.

La funzionalità dell'impianto è garantita dall'attività di ordinaria manutenzione i cui costi rappresentano circa il 12 % di quelli totali.



La maggiore voce di ricavo è rappresentata dai corsi di nuoto e nuoto libero assistito (ricavi istituzionali) con un'incidenza, secondo l'ultimo rendiconto, del 86 % sul totale.

Nel corso degli ultimi due esercizi si è assistito ad una ripresa del numero di frequentanti la struttura, complice la chiusura temporanea del centro di Brugherio.

3. La qualità del servizio

La società Gis Milano SSD S.r.l., gestore del centro natatorio, risulta certificata per l'adozione di un sistema di gestione della qualità del servizio ISO:9001.

Nell'espletamento dell'attività di gestione della struttura di via C.A. Dalla Chiesa, nonché delle attività che in essa hanno luogo, il grado di soddisfazione dell'utenza è costantemente monitorato mediante la disponibilità presso la reception di una cassetta per i reclami ed i suggerimenti e relativi moduli che possono essere compilati dagli utilizzatori del centro anche in forma anonima. Quanto rilevato a tale riguardo è oggetto di valutazione quotidiana da parte della direzione dell'impianto e di comunicazione alla direzione centrale.

La gestione dell'utenza mediante registrazione delle anagrafiche e l'accesso al centro mediante tornelli azionati da tessera magnetica, garantisce maggiore sicurezza degli spazi. Inoltre, grazie al software utilizzato, sono possibili comunicazioni nei confronti dell'utenza che può, in questo modo, essere avvisata di eventuali problematiche nell'erogazione dei servizi o di particolari iniziative.

La carta dei servizi è disponibile presso la segreteria dell'impianto e pubblicata sul sito internet (www.gismilano.it) della società.

4. Il rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio

Complessivamente il gestore ha rispettato gli obblighi previsti nel contratto e nei successivi atti di proroga contestuali a lavori da realizzare nella struttura in concessione.

Durante il corso della concessione ci sono state segnalazioni degli utenti ed ispezioni dell'ATS, conseguentemente, risulta che sono state messe in atto dal gestore opportune misure per la risoluzione delle problematiche riscontrate.

Si rileva che, ad oggi, sono stati saldati tutti canoni annuali dovuti dal gestore al Comune di Cologno Monzese.

Il monitoraggio prevede una supervisione costante della gestione delle attività e dei lavori realizzati e in realizzazione.

Nessuna penalità è stata applicata dovuta ad inadempienze contrattuali.

5. Gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti

Impatto economico della gestione sull'ente affidante

In capo al Comune di Cologno Monzese, oltre al contributo elargito nel 2022 per la realizzazione di lavori di efficientamento energetico, non sussistono oneri in relazione alla concessione in oggetto.



Città di
Cologno Monzese

Invece, da contratto, è previsto un impatto economico positivo nelle casse comunali, in quanto il gestore è tenuto a versare annualmente la quota di 5.000 € a titolo di canone per la gestione dell'impianto sportivo natatorio.

Ad oggi, risultano incassate tutte le quote dovute dal gestore al Comune di Cologno Monzese.

Cologno Monzese, 05/12/2023

Il RUP

Dott. Fabio Scupola

(documento firmato digitalmente)

FABIO

SCUPOLA

05.12.2023

18:01:16

GMT+01:00





Relazione sulla ricognizione periodica dei servizi pubblici locali ai sensi dell'art. 30, comma 2 del D.Lgs. 201/2022

1. Premessa

Oggetto dell'affidamento	AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DELLA GESTIONE DEL CENTRO SPORTIVO COMUNALE DI VIA PAPA GIOVANNI XXIII N. 23/E
Valore dell'affidamento	Canoni 45.000 Euro + Lavori 351.589,70 Euro
Ente affidante	Comune di Cologno Monzese
Tipo di affidamento	Concessione
Modalità di affidamento	Procedura negoziata
Data di affidamento	Determinazione N. 56 del 23/01/2019
Durata del contratto	15 anni
Territorio interessato dal servizio affidato o da affidare	VIA PAPA GIOVANNI XXIII N. 23/E Cologno Monzese (MI)

2. Il concreto andamento dal punto di vista economico

Il Gestore dell'Impianto sportivo in oggetto ha iniziato le attività di riqualificazione dello stesso con l'aggiudicazione della concessione e stipula del contratto in data 19 giugno 2019.

Solo nell'anno 2022, sono stati investiti per lavori e per la gestione delle attività un totale di € 320.495,48, di cui 292.765,30 per i lavori di ristrutturazione, generando un introito complessivo nell'anno 2022, solo per l'attività connessa al centro sportivo, di € 159.453,17.

È da rilevare un incremento dell'83% del fatturato rispetto all'anno precedente (anno 2021), dimostrando una gestione sana dell'impianto e capacità gestionali del concessionario.

Non si evidenziano finanziamenti pubblici ottenuti, né in previsione.

3. La qualità del servizio

In merito alla valutazione dei livelli qualitativi e di efficienza del servizio raggiunti nel corso dell'anno si rileva che c'è un alto livello di gradimento da parte dell'utenza della struttura, a conferma di tale dato vi è una valutazione 4,4 su un totale di 5 rilevabile dalle recensioni lasciate sulla pagina Google. Oltre a tale dato, confermano un alto grado di qualità percepita anche le risposte dei questionari che vengono sottoposti all'utenza del centro.

Il gestore ha un sito dedicato, dove sono pubblicate tutte le attività e i servizi che sono disponibili per la comunità del territorio di Cologno Monzese e non solo.

4. Il rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio

Tutti gli obblighi presenti nel contratto di servizio sono stati rispettati.



Città di
Cologno Monzese

Non si rilevano criticità nella gestione del servizio in termini di efficacia ed efficienza e tantomeno sono state applicate penalità per inadempienze di alcun genere.

Il monitoraggio si svolge annualmente con richiesta di relazione della gestione dell'impianto e verifica della situazione debitoria.

5. Gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti

In capo al Comune di Cologno Monzese non sussistono oneri in relazione alla concessione in oggetto.

Invece, da contratto, è previsto un impatto economico positivo nelle casse comunali, in quanto il gestore è tenuto a versare annualmente la quota di 3.000 € a titolo di canone per la gestione dell'impianto sportivo.

Ad oggi, risultano incassate tutte le quote dovute dal gestore al Comune di Cologno Monzese.

Cologno Monzese, 05/12/2023

Il RUP

Dott. Fabio Scupola

(documento firmato digitalmente)



FABIO
SCUPOLA
05.12.2023
17:12:51
GMT+01:00

RELAZIONE

AFFIDAMENTO *IN HOUSE* DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA A CEM AMBIENTE S.P.A.

(appendice alla Relazione ex art. 20 D.lgs. n. 175/2016 approvata
con deliberazione del Consiglio comunale n. 36 del 21/12/2023)



Relazione sulla ricognizione periodica dei servizi pubblici locali ai sensi degli artt. 17, comma 5 e 30, comma 2 del D.Lgs. 201/2022

1. Premessa

<i>Oggetto dell'affidamento</i>	Gestione integrata del servizio di igiene urbana
<i>Valore dell'affidamento</i>	Servizi di raccolta e pulizia strade € 27.874.285,71 oltre IVA Servizi di smaltimento e gestione raccolta differenziata € 10.200.000,00 oltre IVA Per l'Anno 2023 € 7.359.188,00 comprensivo di IVA - tale importo viene determinato ogni anno in base al Piano Economico Finanziario
<i>Ente affidante</i>	Comune di Cologno Monzese
<i>Tipo di affidamento</i>	Appalto di servizi
<i>Modalità di affidamento</i>	Affidamento diretto in house a società partecipata
<i>Data di affidamento</i>	Delibera di C.C. n. 18 del 30/06/2020 e Delibera di G.C. n. 4 del 18/01/2021
<i>Durata del contratto</i>	Dal 09/06/2021 al 08/06/2027
<i>Territorio interessato dal servizio affidato o da affidare</i>	Comune di Cologno Monzese

2. Il concreto andamento dal punto di vista economico

Per quanto riguarda l'andamento economico finanziario di Cem Ambiente Spa si fa riferimento a quanto già riportato nell'apposita Relazione sulla revisione periodica delle partecipazioni societarie detenute al 31/12/2022 e sull'attuazione del piano di razionalizzazione adottato con riferimento alle partecipazioni detenute al 31/12/2021.

3. La qualità del servizio

Questionari di gradimento all'utenza

Il servizio Igiene Ambientale, al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi riferiti al servizio Pubblico locale integrato di igiene urbana affidato in house providing, ha provveduto alla pubblicazione sul sito istituzionale di apposito "questionario/customer" al fine di registrare il grado di soddisfazione dei cittadini per quanto concerne la qualità territoriale e più precisamente: la pulizia strade, la raccolta rifiuti, pulizia parchi ecc.

Detta "indagine" è stata pubblicata sul sito istituzionale nelle seguenti date:

Città di Cologno Monzese

- dal 18 novembre 2021 al 29 novembre 2021. I risultati del customer, visto anche il limitato periodo di pubblicazione, non hanno consentito un giudizio soddisfacente ed esaustivo si segnala che comunque l'80% circa dei giudizi ha riportato un esito negativo;
- dal 28 novembre 2022 al 30 giugno 2023. Di seguito si riporta la tabella riepilogativa delle risultanze di tale indagine:

Prospetto indagine di soddisfazione Servizi Cem dal 28/11/23 al 30/06/23

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	TOTALE VOTANTI
1 Efficienza del servizio di pulizia strade	48%	10%	42%	67
2 Efficienza del servizio pulizia parchi	34%	28%	38%	53
3 Efficienza del servizio raccolta foglie	44%	11%	46%	57
4 Efficienza del servizio raccolta rifiuti	54%	8%	38%	52
5 Efficienza servizio Centro di Raccolta	62%	24%	13%	45
6 Cortesia del personale del Centro di Raccolta	56%	30%	14%	43
7 Efficienza risposta per la soluzione di problemi e reclami	39%	15%	46%	41
8 Efficienza della risposta del numero verde	52%	7%	41%	46

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE	TOTALE VOTANTI
9 Si ritiene complessivamente soddisfatto del servizio	33%	30%	23%	14%	97

Carta dei Servizi

Con l'avvenuta trasmissione da parte della Società incaricata del servizio della "versione grezza della nuova Carta della Qualità de Servizi" (prot. 24795 del 17/04/2023), effettuate le verifiche dei contenuti, sono emerse incongruenze in merito alla descrizione dei servizi effettivamente svolti sul territorio. Pertanto, si è provveduto a richiedere le correlate modifiche ed integrazioni/aggiornamenti, trasmettendo a Cem Ambiente S.p.A. la suddetta documentazione aggiornata (prot. 35220 del 01/06/2023).

In data 09/06/2023 è avvenuta la pubblicazione della documentazione sul sito istituzionale nella sezione dedicata all'ambiente – igiene urbana. La "Carta della Qualità dei servizi" è stata approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 11 del 6/07/2023.

Obblighi di trasparenza dei gestori sul sito internet del gestore del servizio

Nel portale "Società trasparente" del sito istituzionale di Cem Ambiente Spa è presente una sezione denominata "trasparenza ARERA".

Si rileva, altresì, che sul sito istituzionale del Comune di Cologno Monzese è presente il "Portale di Trasparenza per la Gestione dei Rifiuti".

4. Il rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio

Con riguardo al rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio si allega specifica relazione registrata al protocollo comunale al n. 79451 del 30/12/2022 avente ad oggetto: *"Riconoscimento sull'andamento del servizio di Igiene Ambientale Integrato, sua attuazione contrattuale e criticità – anno 2022"* (All. 1).

Nell'ambito delle attività di controllo e monitoraggio del servizio, l'Ufficio igiene ambientale ha provveduto a contestare le inadempienze riscontrate ed applicare le relative penali.

Di seguito si riportano le tabelle riepilogative riferite alle sanzioni/diffide applicate a Cem Ambiente Spa nel periodo 2021-2023:

Servizio AMBIENTE – Igiene Ambientale

	Oggetto CONTESTAZIONE	Importo sanzione	SCADENZA	CONTRODEDUZIONI	Risposta controdeduzioni	SANZIONE APPLICATA
ANNO 2021						
1	PROT 64652 DEL 12/11/21 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE SPA PER MANCATO SPAZZAMENTO VIA PETRARCA	€ 1.100,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 17/11/21 prot. 65657 (NS. PROT) controdeduzioni contestazione lettera da CEM del 23/12/21 prot. 73504 (ns. prot) risposta a nostre controdeduzioni prot 66739	1. Ns. nota del 22/11/21 prot. 66739 CONTRODEDUZIONI RESPINTE APPLICATA SANZIONE 2. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 1287 del 10/01/22 3. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 78 DEL 26/01/22	€ 1.100,00
2	PROT 65807 DEL 17/11/21 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE SPA PER MANCATO SPAZZAMENTO manuale e meccanizzato, FERMATA BUS, PISTA CICLABILE ECC	€ 580,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 24/11/21 PROT 67457 (NS PROT) controdeduzioni contestazione SIA PER PROT 65807 CHE PER PROT 65817	1. NS. NOTA PROT. 73461 DEL 22/12/2021 CONTRODEDUZIONI PARZIALMENTE ACCOLTE 2. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 1287 del 10/01/22 3. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 78 DEL 26/01/22	€ 480,00
3	PROT 65817 DEL 17/11/21 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE SPA MANCATO POTENZIAMENTO RACCOLTA FOGLIE	€ 240,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 24/11/21 PROT 67457 (NS PROT) controdeduzioni contestazione SIA PER PROT 65807 CHE PER PROT 65817	1. NS. NOTA PROT. 73461 DEL 22/12/2021 2. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 1287 del 10/01/22 3. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 78 DEL 26/01/22	€ 240,00
TOTALE SANZIONI ANNO 2021 € 1.820,00						

Città di Cologno Monzese

	Oggetto CONTESTAZIONE	Importo sanzione	SCADENZA	CONTRODEDUZIONI	Risposta controdeduzioni	SANZIONE APPLICATA
ANNO 2022						
	PROT 33617 DEL 27/05/22 DIFFIDA A CEM AMBIENTE SPA PER TRASBORDO IN MANCANZA AUTORIZZAZIONE			PARERE TRASBORDO PROT 41714 DEL 6/07/22 RICHIESTA PARERE SU AREE TRASBORDO A COMANDANTE PL PROT 64553 DEL 25/10/22 DA COMANDANTE PL PRERE NEGATIVO AREE TRASBORDO CEM PROT 66597 DEL 4/11/22 A CEM TRASMISSIONE PARERE COMANDANTE PL		
1	PROT 33638 DEL 27/05/22 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE SPA PER OPERAZIONI DI TRASBORDO IN AREA NON AUTORIZZATA	€ 60,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 6/06/22 PROT 34872 (NS PROT) controdeduzioni contestazione	1. NS. NOTA PROT. 35966 DEL 9/06/22 CONTRODEDUZIONI RESPINTE 2. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 40072 del 28/06/22 3. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 805 DEL 12/07/22	€ 60,00
2	PROT 33622 DEL 27/05/22 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE SPA PARZIALE SPAZZAMENTO MECCANIZZATO BARACCA	€ 950,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 6/06/22 PROT 34876 (NS PROT) controdeduzioni contestazione	1. NS. NOTA PROT. 35951 DEL 9/06/22 CONTRODEDUZIONI RESPINTE 2. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 40072 del 28/06/22 3. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 805 DEL 12/07/22	€ 950,00
3	PROT 33635 DEL 27/05/22 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE SPA RACCOLTA VETRO ORARIO ANTICIPATO	€ 240,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 6/06/22 PROT 34868(NS PROT) controdeduzioni contestazione	1. NS. NOTA PROT. 35948 DEL 9/06/22 CONTRODEDUZIONI PARZIALMENTE ACCOLTE 2. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 40072 del 28/06/22 3. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 805 DEL 12/07/22	€ 80,00
4	PROT 33629 DEL 27/05/22 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE SPA MAGGIO NEL QUARTIERE MANCATA FORNITURA WC MOBILI	€ 300,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 6/06/22 PROT 34869 (NS PROT) controdeduzioni contestazione	1. NS. NOTA PROT. 35946 DEL 9/06/22 CONTRODEDUZIONI RESPINTE 2. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 40072 del 28/06/22 3. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 805 DEL 12/07/22	€ 300,00
5	PROT 39069 DEL 23/06/22 CONTESTAZIONE A CEM PER OPERAZIONI DI TRASBORDO IN AREA NON AUTORIZZATA E MANCANZA SATELLITARE	€ 3.240,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 30/06/22 PROT 40526 (NS PROT) controdeduzioni contestazione	1. NS. NOTA PROT. 41764 DEL 30/06/22 CONTRODEDUZIONI RESPINTE 2. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 45222 del 21/07/22 3. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 893 DEL 27/07/22	€ 3.240,00
6	PROT 39122 DEL 23/06/22 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE SPA RACCOLTA VETRO ORARIO ANTICIPATO	€ 480,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 30/06/22 PROT 40524 (NS PROT) controdeduzioni contestazione	1. NS. NOTA PROT. 41773 DEL 6/07/22 CONTRODEDUZIONI PARZIALMENTE ACCOLTE 2. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 45222 del 21/07/22 3. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 893 DEL 27/07/22	€ 152,00
7	PROT 39135 DEL 23/06/22 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE SPA MANCATA APPOSIZIONE LOGHI	€ 132.880,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 30/06/22 PROT 40526 (NS PROT) controdeduzioni contestazione lettera da CEM del 11/11/22 PROT 68663 (NS PROT) INTEGRAZIONE CONTRODEDUZIONI	1. NS. NOTA PROT. 41782 DEL 6/07/22 CONTRODEDUZIONI PARZIALMENTE ACCOLTE 2. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 45222 del 21/07/22 3. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 893 DEL 27/07/22 4. NS. NOTA PROT 1643 DEL 10/01/22 RISPOSTA AD INTEGRAZIONE CONTRODEDUZIONI I CEM E CONFERMA IMPORTO SANZIONE	€ 126.840,00
8	PROT 71782 DEL 24/11/22 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE PER OPERAZIONI DI TRASBORDO IN AREE NON AUTORIZZATE	€ 120,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 30/11/22 PROT 73334 (NS PROT) controdeduzioni contestazione	NS. NOTA PROT. 77097 DEL 19/01/22 CONTRODEDUZIONI RESPINTE Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 2422 del 13/01/23 APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 176 DEL 03/02/23	€ 120,00
	DIFFIDA CONDUZIONE CENTRO DI RACCOLTA					
TOTALE SANZIONI ANNO 2022 € 131.742,00						

Città di Cologno Monzese

	Oggetto CONTESTAZIONE/DIFFIDE	Importo sanzione	SCADENZA	CONTRODEDUZIONI	Risposta controdeduzioni	SANZIONE APPLICATA
ANNO 2023						
1	PROT 9986 DEL 13/02/23 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE SPA PER MANCATA PULIZIA SOTTOPASSO TRA VIA MASCAGNI E LGO SALVO D'ACQUISTO	€ 750,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 20/02/23 prot. 22642 (NS. PROT) controdeduzioni contestazione	1. Ns. nota del 1/03/23 prot. 13581 CONTRODEDUZIONI RESPINTE 2. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 17970 del 17/03/23 3. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 428 DEL 30/03/23	€ 750,00
2	PROT 50514 DEL 9/08/23 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE SPA PER PARZIALE SVOLGIMENTO SERV SPAZZ MECCANIZZATO MINISPAZZATRICE ALA 804	€ 150,00	5 giorni dalla data di ricevimento	NON E' PERVENUTA ALCUNA CONTRODEDUZIONE DA PARTE DI CEM AMBIENTE SPA ENTRO I 5 GG LAVORATIVI	1. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 52106 del 24/08/23 2. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 1037 DEL 05/09/23	€ 150,00
3	PROT 50749 DEL 10/08/23 MANCATA ESECUZIONE DEI SERVIZI DI PULIZIA MANUALE			LETTERA DA CEM DEL 23/08/23 PROT 51951 (NS. PROT) CONTESTAZIONE INTEGRALE CONTENUTO NS. NOTA		
4	PROT 54585 DEL 08/09/23 DIFFIDA PER LA GESTIONE DEL CENTRO DI RACCOLTA SITO IN VIA PORTOGALLO			RISCONTRO CEM PROT 59495 DEL 02/10/2023 (NS. PROT) DIFFIDA		
TOTALE SANZIONI ANNO 2023						€ 900

Il monitoraggio tecnico/operativo è effettuato attraverso la verifica e il controllo dei servizi attivi sul territorio quali: spazzamento manuale e meccanizzato, raccolta rifiuti, ritiro a domicilio ingombranti, rimozione abbandoni ecc. sia attraverso l'utilizzo dell'applicativo SIUNET per i servizi mappati - tale sistema consente di rilevare i percorsi dei mezzi dedicati ad alcuni servizi, tramite sistema satellitare - sia tramite sopralluoghi atti a verificare il servizio e/o le segnalazioni.

Ulteriori accertamenti sono effettuati anche sulla durata del servizio nonché sulle tempistiche per la loro esecuzione.

Nel corso dell'anno 2023, la società CEM è stata già più volte richiamata poiché non effettuerebbe le prestazioni richieste viste le limitazioni orarie rilevate, problematica che sarà peraltro oggetto di ulteriore approfondimento.

Il monitoraggio è effettuato anche sulle attività amministrative e contabili. Le verifiche contabili consistono nel controllo della scheda costi canone e della "Scheda trattamento rifiuti" predisposta dal gestore in base alla relazione di budget trasmessa annualmente. A far data dal 2023, per la determinazione degli importi dovuti per gli smaltimenti la consueta "Scheda trattamento rifiuti" è stata sostituita con la tabella denominata "Trattamento e valorizzazione rifiuti" comprendente sia il prospetto di stima delle previsioni riferite ai conferimenti dei servizi affidati, sia le valorizzazioni stimate per il 2023 necessarie per determinare gli importi delle fatturazioni. Le verifiche vengono effettuate anche sui dati relativi ai conferimenti e i formulari.

5. La misura del ricorso all'affidamento a società in house

Tenendo conto dei risultati economici positivi della società e del livello di gradimento riscontrato sulla base delle indagini di *customer satisfaction* come sopra riportate, seppur in presenza di diverse criticità puntualmente contestate a Cem Ambiente Spa, l'Amministrazione Comunale non ha richiesto agli Uffici competenti di valutare soluzioni alternative all'attuale gestione del servizio.

6. Gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti

L'importo riconosciuto al gestore corrisponde alle entrate inerenti la TARI. Per l'anno 2023 il valore dell'affidamento è pari ad € 7.359.188,00 (importo determinato annualmente in base al Piano Economico Finanziario).

Si precisa che per l'anno 2023 a seguito della particolare situazione economico-finanziaria la percentuale relativa all'adeguamento ISTAT, dovuta contrattualmente per la rivalutazione del canone, risultava piuttosto elevata, pertanto è stato proposto dal gestore, in deroga a quanto previsto all'art. 10 comma 3 del vigente contratto di servizio, di "congelare l'adeguamento ISTAT" applicando la percentuale del 5% a base annua. Al fine di rendere operativa la deroga straordinaria proposta, con Delibera Commissariale n. 5 del 7/02/2023 si è provveduto ad approvare relativo Addendum all'uopo predisposto e alla successiva sottoscrizione dello stesso.

Cologno Monzese, 05/12/2023

All.: c.s.d.

Il RUP
Arch. Paola PEREGO



PEREGO
PAOLA
06.12.2023
09:27:43
GMT+01:00



Relazione sulla ricognizione periodica dei servizi pubblici locali ai sensi degli artt. 17, comma 5 e 30, comma 2 del D.Lgs. 201/2022

1. Premessa

<i>Oggetto dell'affidamento</i>	Gestione integrata del servizio di igiene urbana
<i>Valore dell'affidamento</i>	Servizi di raccolta e pulizia strade € 27.874.285,71 oltre IVA Servizi di smaltimento e gestione raccolta differenziata € 10.200.000,00 oltre IVA Per l'Anno 2023 € 7.359.188,00 comprensivo di IVA - tale importo viene determinato ogni anno in base al Piano Economico Finanziario
<i>Ente affidante</i>	Comune di Cologno Monzese
<i>Tipo di affidamento</i>	Appalto di servizi
<i>Modalità di affidamento</i>	Affidamento diretto in house a società partecipata
<i>Data di affidamento</i>	Delibera di C.C. n. 18 del 30/06/2020 e Delibera di G.C. n. 4 del 18/01/2021
<i>Durata del contratto</i>	Dal 09/06/2021 al 08/06/2027
<i>Territorio interessato dal servizio affidato o da affidare</i>	Comune di Cologno Monzese

2. Il concreto andamento dal punto di vista economico

Per quanto riguarda l'andamento economico finanziario di Cem Ambiente Spa si fa riferimento a quanto già riportato nell'apposita Relazione sulla revisione periodica delle partecipazioni societarie detenute al 31/12/2022 e sull'attuazione del piano di razionalizzazione adottato con riferimento alle partecipazioni detenute al 31/12/2021.

3. La qualità del servizio

Questionari di gradimento all'utenza

Il servizio Igiene Ambientale, al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi riferiti al servizio Pubblico locale integrato di igiene urbana affidato in house providing, ha provveduto alla pubblicazione sul sito istituzionale di apposito "questionario/customer" al fine di registrare il grado di soddisfazione dei cittadini per quanto concerne la qualità territoriale e più precisamente: la pulizia strade, la raccolta rifiuti, pulizia parchi ecc.

Detta "indagine" è stata pubblicata sul sito istituzionale nelle seguenti date:

Città di Cologno Monzese

- dal 18 novembre 2021 al 29 novembre 2021. I risultati del customer, visto anche il limitato periodo di pubblicazione, non hanno consentito un giudizio soddisfacente ed esaustivo si segnala che comunque l'80% circa dei giudizi ha riportato un esito negativo;
- dal 28 novembre 2022 al 30 giugno 2023. Di seguito si riporta la tabella riepilogativa delle risultanze di tale indagine:

Prospetto indagine di soddisfazione Servizi Cem dal 28/11/23 al 30/06/23

	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	TOTALE VOTANTI
1 Efficienza del servizio di pulizia strade	48%	10%	42%	67
2 Efficienza del servizio pulizia parchi	34%	28%	38%	53
3 Efficienza del servizio raccolta foglie	44%	11%	46%	57
4 Efficienza del servizio raccolta rifiuti	54%	8%	38%	52
5 Efficienza servizio Centro di Raccolta	62%	24%	13%	45
6 Cortesia del personale del Centro di Raccolta	56%	30%	14%	43
7 Efficienza risposta per la soluzione di problemi e reclami	39%	15%	46%	41
8 Efficienza della risposta del numero verde	52%	7%	41%	46

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE	TOTALE VOTANTI
9 Si ritiene complessivamente soddisfatto del servizio	33%	30%	23%	14%	97

Carta dei Servizi

Con l'avvenuta trasmissione da parte della Società incaricata del servizio della "versione grezza della nuova Carta della Qualità de Servizi" (prot. 24795 del 17/04/2023), effettuate le verifiche dei contenuti, sono emerse incongruenze in merito alla descrizione dei servizi effettivamente svolti sul territorio. Pertanto, si è provveduto a richiedere le correlate modifiche ed integrazioni/aggiornamenti, trasmettendo a Cem Ambiente S.p.A. la suddetta documentazione aggiornata (prot. 35220 del 01/06/2023).

In data 09/06/2023 è avvenuta la pubblicazione della documentazione sul sito istituzionale nella sezione dedicata all'ambiente – igiene urbana. La "Carta della Qualità dei servizi" è stata approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 11 del 6/07/2023.

Obblighi di trasparenza dei gestori sul sito internet del gestore del servizio

Nel portale "Società trasparente" del sito istituzionale di Cem Ambiente Spa è presente una sezione denominata "trasparenza ARERA".

Si rileva, altresì, che sul sito istituzionale del Comune di Cologno Monzese è presente il "Portale di Trasparenza per la Gestione dei Rifiuti".

4. Il rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio

Con riguardo al rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio si allega specifica relazione registrata al protocollo comunale al n. 79451 del 30/12/2022 avente ad oggetto: *"Riconoscizione sull'andamento del servizio di Igiene Ambientale Integrato, sua attuazione contrattuale e criticità – anno 2022"* (All. 1).

Nell'ambito delle attività di controllo e monitoraggio del servizio, l'Ufficio igiene ambientale ha provveduto a contestare le inadempienze riscontrate ed applicare le relative penali.

Di seguito si riportano le tabelle riepilogative riferite alle sanzioni/diffide applicate a Cem Ambiente Spa nel periodo 2021-2023:

Servizio AMBIENTE – Igiene Ambientale

	Oggetto CONTESTAZIONE	Importo sanzione	SCADENZA	CONTRODEDUZIONI	Risposta controdeduzioni	SANZIONE APPLICATA
ANNO 2021						
1	PROT 64652 DEL 12/11/21 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE SPA PER MANCATO SPAZZAMENTO VIA PETRARCA	€ 1.100,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 17/11/21 prot. 65657 (NS. PROT) controdeduzioni contestazione lettera da CEM del 23/12/21 prot. 73504 (ns. prot) risposta a nostre controdeduzioni prot 66739	1. Ns. nota del 22/11/21 prot. 66739 CONTRODEDUZIONI RESPINTE APPLICATA SANZIONE 2. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 1287 del 10/01/22 3. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 78 DEL 26/01/22	€ 1.100,00
2	PROT 65807 DEL 17/11/21 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE SPA PER MANCATO SPAZZAMENTO manuale e meccanizzato, FERMATA BUS, PISTA CICLABILE ECC	€ 580,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 24/11/21 PROT 67457 (NS PROT) controdeduzioni contestazione SIA PER PROT 65807 CHE PER PROT 65817	1. NS. NOTA PROT. 73461 DEL 22/12/2021 CONTRODEDUZIONI PARZIALMENTE ACCOLTE 2. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 1287 del 10/01/22 3. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 78 DEL 26/01/22	€ 480,00
3	PROT 65817 DEL 17/11/21 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE SPA MANCATO POTENZIAMENTO RACCOLTA FOGLIE	€ 240,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 24/11/21 PROT 67457 (NS PROT) controdeduzioni contestazione SIA PER PROT 65807 CHE PER PROT 65817	1. NS. NOTA PROT. 73461 DEL 22/12/2021 2. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 1287 del 10/01/22 3. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 78 DEL 26/01/22	€ 240,00
TOTALE SANZIONI ANNO 2021 € 1.820,00						

Città di Cologno Monzese

	Oggetto CONTESTAZIONE	Importo sanzione	SCADENZA	CONTRODEDUZIONI	Risposta controdeduzioni	SANZIONE APPLICATA
ANNO 2022						
	PROT 33617 DEL 27/05/22 DIFFIDA A CEM AMBIENTE SPA PER TRASBORDO IN MANCANZA AUTORIZZAZIONE			PARERE TRASBORDO PROT 41714 DEL 6/07/22 RICHIESTA PARERE SU AREE TRASBORDO A COMANDANTE PL PROT 64553 DEL 25/10/22 DA COMANDANTE PL PRERE NEGATIVO AREE TRASBORDO CEM PROT 66597 DEL 4/11/22 A CEM TRASMISSIONE PARERE COMANDANTE PL		
1	PROT 33638 DEL 27/05/22 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE SPA PER OPERAZIONI DI TRASBORDO IN AREA NON AUTORIZZATA	€ 60,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 6/06/22 PROT 34872 (NS PROT) controdeduzioni contestazione	1. NS. NOTA PROT. 35966 DEL 9/06/22 CONTRODEDUZIONI RESPINTE 2. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 40072 del 28/06/22 3. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 805 DEL 12/07/22	€ 60,00
2	PROT 33622 DEL 27/05/22 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE SPA PARZIALE SPAZZAMENTO MECCANIZZATO BARACCA	€ 950,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 6/06/22 PROT 34876 (NS PROT) controdeduzioni contestazione	1. NS. NOTA PROT. 35951 DEL 9/06/22 CONTRODEDUZIONI RESPINTE 2. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 40072 del 28/06/22 3. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 805 DEL 12/07/22	€ 950,00
3	PROT 33635 DEL 27/05/22 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE SPA RACCOLTA VETRO ORARIO ANTICIPATO	€ 240,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 6/06/22 PROT 34868(NS PROT) controdeduzioni contestazione	1. NS. NOTA PROT. 35948 DEL 9/06/22 CONTRODEDUZIONI PARZIALMENTE ACCOLTE 2. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 40072 del 28/06/22 3. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 805 DEL 12/07/22	€ 80,00
4	PROT 33629 DEL 27/05/22 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE SPA MAGGIO NEL QUARTIERE MANCATA FORNITURA WC MOBILI	€ 300,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 6/06/22 PROT 34869 (NS PROT) controdeduzioni contestazione	1. NS. NOTA PROT. 35946 DEL 9/06/22 CONTRODEDUZIONI RESPINTE 2. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 40072 del 28/06/22 3. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 805 DEL 12/07/22	€ 300,00
5	PROT 39069 DEL 23/06/22 CONTESTAZIONE A CEM PER OPERAZIONI DI TRASBORDO IN AREA NON AUTORIZZATA E MANCANZA SATELLITARE	€ 3.240,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 30/06/22 PROT 40526 (NS PROT) controdeduzioni contestazione	1. NS. NOTA PROT. 41764 DEL 30/06/22 CONTRODEDUZIONI RESPINTE 2. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 45222 del 21/07/22 3. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 893 DEL 27/07/22	€ 3.240,00
6	PROT 39122 DEL 23/06/22 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE SPA RACCOLTA VETRO ORARIO ANTICIPATO	€ 480,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 30/06/22 PROT 40524 (NS PROT) controdeduzioni contestazione	1. NS. NOTA PROT. 41773 DEL 6/07/22 CONTRODEDUZIONI PARZIALMENTE ACCOLTE 2. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 45222 del 21/07/22 3. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 893 DEL 27/07/22	€ 152,00
7	PROT 39135 DEL 23/06/22 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE SPA MANCATA APPOSIZIONE LOGHI	€ 132.880,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 30/06/22 PROT 40526 (NS PROT) controdeduzioni contestazione lettera da CEM del 11/11/22 PROT 68663 (NS PROT) INTEGRAZIONE CONTRODEDUZIONI	1. NS. NOTA PROT. 41782 DEL 6/07/22 CONTRODEDUZIONI PARZIALMENTE ACCOLTE 2. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 45222 del 21/07/22 3. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 893 DEL 27/07/22 4. NS. NOTA PROT 1643 DEL 10/01/22 RISPOSTA AD INTEGRAZIONE CONTRODEDUZIONI I CEM E CONFERMA IMPORTO SANZIONE	€ 126.840,00
8	PROT 71782 DEL 24/11/22 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE PER OPERAZIONI DI TRASBORDO IN AREE NON AUTORIZZATE	€ 120,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 30/11/22 PROT 73334 (NS PROT) controdeduzioni contestazione	NS. NOTA PROT. 77097 DEL 19/01/22 CONTRODEDUZIONI RESPINTE Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 2422 del 13/01/23 APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 176 DEL 03/02/23	€ 120,00
	DIFFIDA CONDUZIONE CENTRO DI RACCOLTA					
TOTALE SANZIONI ANNO 2022 € 131.742,00						

	Oggetto CONTESTAZIONE/DIFFIDE	Importo sanzione	SCADENZA	CONTRODEDUZIONI	Risposta controdeduzioni	SANZIONE APPLICATA
ANNO 2023						
1	PROT 9986 DEL 13/02/23 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE SPA PER MANCATA PULIZIA SOTTOPASSO TRA VIA MASCAGNI E LGO SALVO D'ACQUISTO	€ 750,00	5 giorni dalla data di ricevimento	lettera da CEM del 20/02/23 prot. 22642 (NS. PROT) controdeduzioni contestazione	1. Ns. nota del 1/03/23 prot. 13581 CONTRODEDUZIONI RESPINTE 2. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 17970 del 17/03/23 3. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 428 DEL 30/03/23	€ 750,00
2	PROT 50514 DEL 9/08/23 CONTESTAZIONE A CEM AMBIENTE SPA PER PARZIALE SVOLGIMENTO SERV SPAZZ MECCANIZZATO MINISPAZZATRICE ALA 804	€ 150,00	5 giorni dalla data di ricevimento	NON E' PERVENUTA ALCUNA CONTRODEDUZIONE DA PARTE DI CEM AMBIENTE SPA ENTRO I 5 GG LAVORATIVI	1. Conclusione procedimento sanzionatorio ns nota prot. 52106 del 24/08/23 2. APPLICAZIONE SANZIONE CON DETERMINA N. 1037 DEL 05/09/23	€ 150,00
3	PROT 50749 DEL 10/08/23 MANCATA ESECUZIONE DEI SERVIZI DI PULIZIA MANUALE			LETTERA DA CEM DEL 23/08/23 PROT 51951 (NS. PROT) CONTESTAZIONE INTEGRALE CONTENUTO NS. NOTA		
4	PROT 54585 DEL 08/09/23 DIFFIDA PER LA GESTIONE DEL CENTRO DI RACCOLTA SITO IN VIA PORTOGALLO			RISCONTRO CEM PROT 59495 DEL 02/10/2023 (NS. PROT) DIFFIDA		
TOTALE SANZIONI ANNO 2023						€ 900

Il monitoraggio tecnico/operativo è effettuato attraverso la verifica e il controllo dei servizi attivi sul territorio quali: spazzamento manuale e meccanizzato, raccolta rifiuti, ritiro a domicilio ingombranti, rimozione abbandoni ecc. sia attraverso l'utilizzo dell'applicativo SIUNET per i servizi mappati - tale sistema consente di rilevare i percorsi dei mezzi dedicati ad alcuni servizi, tramite sistema satellitare - sia tramite sopralluoghi atti a verificare il servizio e/o le segnalazioni.

Ulteriori accertamenti sono effettuati anche sulla durata del servizio nonché sulle tempistiche per la loro esecuzione.

Nel corso dell'anno 2023, la società CEM è stata già più volte richiamata poiché non effettuerebbe le prestazioni richieste viste le limitazioni orarie rilevate, problematica che sarà peraltro oggetto di ulteriore approfondimento.

Il monitoraggio è effettuato anche sulle attività amministrative e contabili. Le verifiche contabili consistono nel controllo della scheda costi canone e della "Scheda trattamento rifiuti" predisposta dal gestore in base alla relazione di budget trasmessa annualmente. A far data dal 2023, per la determinazione degli importi dovuti per gli smaltimenti la consueta "Scheda trattamento rifiuti" è stata sostituita con la tabella denominata "Trattamento e valorizzazione rifiuti" comprendente sia il prospetto di stima delle previsioni riferite ai conferimenti dei servizi affidati, sia le valorizzazioni stimate per il 2023 necessarie per determinare gli importi delle fatturazioni. Le verifiche vengono effettuate anche sui dati relativi ai conferimenti e i formulari.

5. La misura del ricorso all'affidamento a società in house

Tenendo conto dei risultati economici positivi della società e del livello di gradimento riscontrato sulla base delle indagini di *customer satisfaction* come sopra riportate, seppur in presenza di diverse criticità puntualmente contestate a Cem Ambiente Spa, l'Amministrazione Comunale non ha richiesto agli Uffici competenti di valutare soluzioni alternative all'attuale gestione del servizio.

6. Gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti

L'importo riconosciuto al gestore corrisponde alle entrate inerenti la TARI. Per l'anno 2023 il valore dell'affidamento è pari ad € 7.359.188,00 (importo determinato annualmente in base al Piano Economico Finanziario).

Si precisa che per l'anno 2023 a seguito della particolare situazione economico-finanziaria la percentuale relativa all'adeguamento ISTAT, dovuta contrattualmente per la rivalutazione del canone, risultava piuttosto elevata, pertanto è stato proposto dal gestore, in deroga a quanto previsto all'art. 10 comma 3 del vigente contratto di servizio, di "congelare l'adeguamento ISTAT" applicando la percentuale del 5% a base annua. Al fine di rendere operativa la deroga straordinaria proposta, con Delibera Commissariale n. 5 del 7/02/2023 si è provveduto ad approvare relativo Addendum all'uopo predisposto e alla successiva sottoscrizione dello stesso.

Cologno Monzese, 05/12/2023

All.: c.s.d.

Il RUP
Arch. Paola PEREGO



PEREGO
PAOLA
06.12.2023
09:27:43
GMT+01:00



Città di
Cologno Monzese

AREA SERVIZI TECNICI
Servizio Ambiente
Ufficio Igiene ambientale

Responsabile del procedimento: Dott.ssa Elena Pappalardo
Pratica trattata da: Milisenda Vincenza - Tel. 02/25308.764

Prot. vedi protocollo PEC

Spett.le

Società Cem Ambiente Spa

Legalmente domiciliata c/o:

protocollo@pec.cemambiente.it

massimo.pelti@pec.cemambiente.it

glaucobonora@cemambiente.it

e p.c.

alberto.fulgione@cemambiente.it

pianificazioneauditprivacy@comune.colognomonzese.mi.it

Al

Commissario per la gestione straordinaria dell'ente

Dr.ssa Anna Ida Bruzzese

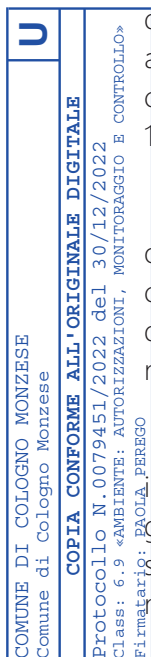
Oggetto: Ricognizione sull'andamento del servizio di Igiene ambientale integrato, sua attuazione contrattuale e criticità - anno 2022.

Spett.le Società,

è consuetudine per lo scrivente ufficio redigere a conclusione di ogni esercizio di gestione, un documento tecnico operativo, con il quale si rendono edotti sia gli organi decisori dell'Amministrazione comunale sia i referenti di CEM, sull'andamento del servizio di igiene urbana ad avvenuto decorso di oltre 15 mesi dall'avvio del servizio, avvenuto in data 9 giugno 2021, giusto contratto n. di rep. 129353 del 25/01/2021 e successivo atto di rettifica n. di rep. 129795 del 19/10/2021.

È di fondamentale importanza conoscere le criticità per rimodularle evitando così che si ripetano oltre a mettere a sistema le azioni virtuose accertate e porre un punto fermo sulle condizioni contrattuali affinché siano rispettate. È per noi alquanto significativo garantire agli utenti finali per i quali svolgiamo i servizi di pubblica utilità un adeguato controllo sull'operato degli affidamenti nonché sulla regolare esecuzione delle prestazioni tecnico-operative assoggettate a tariffazione.

Nel merito, tenendo presente che è ormai trascorso oltre un anno dall'affidamento del servizio di igiene urbana in "house providing", con il quale si è dato corso al nuovo modello operativo e gestionale, è necessario rendicontare sul conseguimento del livello di efficienza atteso, sull'incremento della raccolta differenziata, sulla dimostrazione dell'avvenuto raggiungimento dei maggiori standard qualitativi attesi, così come peraltro indicato tra gli obiettivi dell'affidamento stesso.



Ciò detto a seguire, puntualmente si riscontrano i servizi contrattuali, evidenziando per ciascuno di essi benefici e criticità.

Nel merito:

1. **obiettivi raccolta differenziata:** come indicato sia nelle premesse del *Capitolato Tecnico Prestazionale – Specifiche Organizzative – Allegato Integrativo dei Servizi* che negli atti approvati dal Consiglio Comunale, l'ente, con l'affidamento a CEM dei servizi di igiene urbana, si attendeva il raggiungimento di un incremento progressivo nella raccolta differenziata pari al 2,4 % per ciascun anno di riferimento a decorrere dal 2022 con un incremento di 1,2% per il solo anno 2021, partendo dalla percentuale conseguita nel 2020 pari al 67% di raccolta differenziata (percentuale condivisa e calcolata utilizzando metodo ARPA e ISPRA). Con la privilegiata gestione nella raccolta del rifiuto promossa da CEM, ci si attendeva il conseguimento del risultato condiviso sin dal 2021. Come si evince anche dalla relazione allegata al MUD anno 2021 nella sezione relativa al Comune di Cologno Monzese, trasmessa da CEM Ambiente in data 01/09/2022, detta percentuale ha subito un decremento assestandosi al 65% ben al di sotto della originaria percentuale di raccolta svolta in "proprio" portando così il nostro ente in una posizione di indiscussa regressione rispetto anche agli obiettivi di Regione Lombardia.

Nello specifico, al punto **2.1 Dati Comune** della succitata relazione - per il calcolo delle percentuali, CEM Ambiente S.p.A. utilizza due diverse metodologie e, in entrambi i casi, si riscontra sempre una riduzione della percentuale di raccolta differenziata. Nel primo caso fra gli elementi che compongono la frazione indifferenziata è inclusa la percentuale del 7,06% di spazzamento strade e del 95% di rifiuti ingombranti; quantitativi eccessivamente elevati di materiale non sottoposto a valorizzazione/recupero, innalzando di molto la percentuale della frazione denominata **non differenziata** portando di conseguenza al 3,56% la diminuzione della percentuale di RD (da 67% a 63,44%) mentre, nel secondo caso, viene applicato il metodo ARPA e ISPRA riscontrando comunque una flessione in negativo pari al 1,56% (da 67% a 65,46%).

Viene addotta, sempre nella succitata relazione (3.1 Frazione secca residua), quale motivazione della riduzione delle percentuali di RD, l'elevata frequenza di raccolta della frazione secca e la difficoltà generata dall'esecuzione, in concomitanza, del servizio di raccolta plastica e indifferenziato.

CEM propone come risoluzione al problema, quale unica azione atta ad incentivare una raccolta differenziata maggiormente incisiva e puntuale, la riduzione della frequenza di raccolta della frazione secca, di cui si condivide lo spirito propositivo. Resta inteso che la trasparenza dei sacchi con i quali vengono anche oggi conferiti i rifiuti consente, già sin d'ora, all'operatore di verificare visivamente il contenuto ed agire di conseguenza.

È noto che azioni di miglioramento sono tanto più incisive ed efficaci se accompagnate anche da specifiche campagne di sensibilizzazione; campagne che come indicato sia nelle premesse che all'Allegato 23 "*Campagne informative*" del *Capitolato Tecnico Prestazionale – Specifiche Organizzative – Allegato Integrativo*, sono previste in 5/6 annue e che per l'anno 2022 non risultano essere state condotte a meno della sola pubblicazione e distribuzione del calendario

U	COMUNE DI COLOGNO MONZESE	
	Comune di Cologno Monzese	
	COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE	
	Protocollo N.0079451/2022 del 30/12/2022 Class: 6.9 «AMBIENTE: AUTORIZZAZIONI, MONITORAGGIO E CONTROLLO» Firmatario: PAOLA PEREGO	

unico per i comuni CEM e/o la distribuzione dei sacchetti per l'umido che di per se non possono ritenersi campagne di comunicazione.

Ribadendo comunque la volontà di entrambi di orientare il servizio verso un maggior efficientamento si condivide ad es. la riduzione delle giornate dedicate alla raccolta secca, tuttavia il dato trasmesso, conferma comunque una tendenza negativa immotivata che, rispetto ai risultati storici dell'ente, avrebbe dovuto solo che migliorarsi.

2. **Verifiche dati** – come previsto all'art. 7 *"Modalità di rendicontazione dei rifiuti raccolti"*, il servizio igiene ambientale, al fine di poter procedere con le verifiche di competenza, sin dall'affidamento del servizio, ha richiesto l'invio mensile di copia completa dei formulari corredata da specifico tabulato riepilogativo. A tutt'oggi, nonostante l'intercorsa corrispondenza nonché gli incontri intervenuti, quanto richiesto è trasmesso solo trimestralmente. La nuova disciplina di ARERA impone per altro, la dimostrazione puntuale dei costi, che come noto sono direttamente correlati ai macro aggregati di servizi, personale e mezzi.

La trasmissione dei tabulati è iniziata solo nel mese di maggio 2022 (il primo riferito al mese di aprile), tuttavia non sono, come più volte richiesto, divisi per frazione di raccolta, (non se ne ravvisa la difficoltà nella trasmissione), elemento necessario per ottimizzare le tempistiche dei controlli.

Si osserva inoltre che una consegna mensile dei dati e delle cosiddette *"pesatine"* relative al conferimento delle frazioni umido e verde, smaltimenti esclusi dall'appalto in essere, ancora oggi non è effettuata con regolarità non consentendo all'ufficio di accertare in via assoluta la corrispondenza con quanto fatturato. Richiesta che qui si rinnova.

3. **Cessione dei materiali valorizzabili**, come previsto all'art. 10 *"rapporti finanziari – corrispettivi delle prestazioni"* comma C *"benefici relativi alla cessione dei materiali valorizzabili"*, vengono riconosciuti al Comune i corrispettivi minimi risultanti dalle schede allegate alla relazione di budget. Con nota prot. 72961 del 21/12/2021, lo scrivente ufficio ha trasmesso la *"scheda smaltimento rifiuti anno 2022"* richiedendo nel contempo anche l'aggiornamento delle succitate schede con espresso riferimento alle singole raccolte effettuate sul territorio del comune di Cologno M.se.

Con nota CEM pervenuta in data 15/12/2022 prot. 76275 avente ad oggetto *"budget e tariffe per l'anno 2023 previsioni di conferimento"*, si è preso atto della volontà di CEM *"omissis che la consueta scheda di trattamento riferita alle tradizionali 11 tipologie sarà infatti sostituita dall'allegata tabella trattamento e valorizzazione rifiuti omissis"*; in merito a tale decisione e ai contenuti specifici si provvederà a trasmettere il prospetto richiesto debitamente modificato con separata corrispondenza previa verifica di congruenza con le previsioni contrattuali.

Nel documento denominato *"Relazione CONAI"* trasmesso in data 02/05/22 prot. 27092, successivamente integrato con nota prot. 30470 del 13/05/22, CEM Ambiente S.p.A. quantificava i corrispettivi derivanti dal recupero dei materiali valorizzabili. La scrivente A.C. ha richiesto chiarimenti in merito, in quanto non era esplicitato alcun dato né per quanto attiene le percentuali di frazioni estranee né per quanto attiene ai quantitativi e/o materiali

U
COMUNE DI COLOGNO MONZESE Comune di Cologno Monzese
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
Protocollo N.0079451/2022 del 30/12/2022 Class: 6.9 «AMBIENTE: AUTORIZZAZIONI, MONITORAGGIO E CONTROLLO» Firmatario: PAOLA PEREGO

valorizzabili per i quali è stato corrisposto il riconoscimento economico. Da corrispondenza intercorsa, la società precisa che il contributo riconosciuto è *omnicomprensivo di tutte le voci inerenti le varie frazioni ed è uguale per tutti i comuni soci*. Gli allegati "C" allegati al contratto, richiamano i soli i materiali per cui è data esplicitazione dei riconoscimenti monetari anch'essi uguali per tutti i comuni soci restando, l'ente, all'oscuro del dato riferito a quantità e valore delle frazioni quali: carta, plastica, PET, vetro, ferro, olio vegetale esausto, polistirolo, plastiche dure, RAEE ecc., effettivamente raccolte. Si evidenzia che ciò non consente all'ufficio di effettuare una analisi puntuale bensì molto approssimativa e non oggettiva con conseguente limitazione sia nel monitoraggio del servizio che nella sua congruità economica, stante l'onere di gestione delle risorse pubbliche in capo all'ente. E' di fondamentale importanza ricordare che il comune di Cologno Monzese è stato riconosciuto sin dal 2008 (Determinazione Dirigenziale n. 310 del 04/04/2008) Centro di Coordinamento RAEE, pertanto, ci si attende di conoscere l'importo annuale a noi dovuto. Richiesta che qui si rinnova.

4. **Controllo amministrativo/contabile:** come disposto all'art. 7 *"Modalità di rendicontazione dei rifiuti raccolti"* del Contratto che testualmente recita: *"Entro la fine del mese di novembre di ciascun anno solare, "CEM AMBIENTE S.p.A." comunicherà al Comune, unitamente alle tariffe di mantenimento, le stime di produzione dei rifiuti distintamente per ciascuna delle undici frazioni principali così da consentire la verifica e l'eventuale modifica delle stesse"*. Si segnala che la *"Scheda trattamento rifiuti anno 2023"* è stata trasmessa all'ente solo in data 15/12/2022 prot. 76275 e, come anzidetto, con separata nota, effettuati i rilievi del caso, verranno trasmesse le puntuali osservazioni connesse. Si è ancora in attesa della *"Scheda costi canone anno 2023"*.
5. **Centro di Raccolta:** nell'Allegato 02.01 *"Gestione del Centro di Raccolta"* del *Capitolato Tecnico Prestazionale – Specifiche Organizzative, Allegato integrativo dei servizi erogati* nel Comune di Cologno Monzese, è prevista l'attivazione di un sistema che regoli gli accessi al CDR mediante l'utilizzo di CRS- carta regionale dei servizi. Spiace rilevare che ad oggi, nonostante la banca dati sia stata da tempo trasmessa (8/11/2021), non è ancora attivo il controllo degli accessi tramite l'utilizzo di tale sistema, conseguentemente non è stato ripristinato il funzionamento della sbarra di accesso, così come confermato nella succitata relazione (MUD). Richiesta che qui si rinnova.
6. **Servizio pulizia parchi:** all'art. 3.05 *"Mezzi e attrezzature"* del *Capitolato Tecnico Prestazionale – Specifiche Organizzative*. Con nota del 18/05/2022 prot. 31508, si è richiesto l'elenco degli automezzi utilizzati per l'espletamento del servizio di pulizia parchi, completi dell'indicazione dell'anno di immatricolazione e del possesso dei requisiti rispondenti con quanto previsto dalla direttiva Euro 6 in materia di inquinamenti gassosi – Regolamento CE n. 595/2009 e s.m.i. ad oggi nulla è pervenuto. Richiesta che qui si rinnova.
7. **Verifica mezzi d'opera,** in data 28/10/22 si accertava che presso il cantiere dei servizi, i mezzi d'opera non corrispondono in numero con quanto comunicato in data 26/07/2021 prot. 42278, pertanto in data 31/10/22 si è richiesto l'aggiornamento dell'elenco dei mezzi, ad oggi non pervenuto. Richiesta che qui si rinnova.

U	COMUNE DI COLOGNO MONZESE	
	Comune di Cologno Monzese	
	COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE	
	Protocollo N.0079451/2022 del 30/12/2022 Class: 6.9 «AMBIENTE: AUTORIZZAZIONI, MONITORAGGIO E CONTROLLO» Firmatario: PAOLA PEREGO	

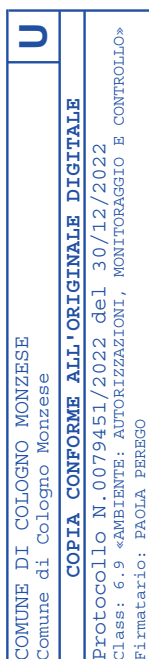
8. **Verifiche tecnico/operative**, in quest'ambito, si segnalano notevoli difficoltà nel reperimento delle informazioni afferenti la programmazione e le modalità di svolgimento dei servizi di raccolta, trasporto, smaltimento spazzamento manuale e meccanizzato tutti ricompresi nel servizio in parola.

Sempre nell'ambito delle prescrizioni di cui alla disciplina ARERA che, come predetto, impone la dimostrazione puntuale dei costi, si coglie l'occasione per rinnovare l'invito a trasmettere i quadri di servizio giornalieri, già a suo tempo richiesti con nota prot. 37608 del 02/07/2021. Gli stessi consentirebbero alla scrivente A.C., di effettuare una rendicontazione dei servizi svolti, in considerazione degli obblighi assunti e del valore dell'appalto, che impegna notevoli risorse pubbliche per la corresponsione di un canone determinato **non a corpo**, bensì in base ad una *"scheda costi"* il cui valore è quantificato in base ai servizi, le attività, le attrezzature, i mezzi d'opera e il personale impiegato per l'esecuzione dell'appalto in essere. Sotto il profilo dell'ottimale impiego delle risorse pubbliche, tale richiesta non pare di difficile attuazione.

In data 16/11/2022 è stata trasmessa la richiesta pervenuta dal comando di Polizia Locale volta ad acquisire il programma dei percorsi di ogni spazzatrice suddivisi per giornata lavorativa; istanza finalizzata a consentire alle pattuglie di intervenire in appoggio al servizio di spazzamento meccanizzato agevolando il servizio svolto da Cem Ambiente, nonché l'applicazione delle relative sanzioni per i mezzi non rimossi. Ad oggi nulla è pervenuto pertanto se ne rinnova la richiesta.

Il ritardo o la negligenza nell'invio delle informazioni richieste, porta ad una *"staticità"* del servizio. Nel corso di questi anni, non sono pervenute all'A.C., proposte innovative di alcun genere né migliorie nell'organizzazione degli stessi, a meno dell'acquisto di un mezzo elettrico, disattendendo così quanto contrattualmente indicato nel contratto ovvero *"ricerca continua di soluzioni tecnologiche e gestionali innovative"* (art. 2 *"principi e definizioni"* del contratto in essere pag. 6). Inoltre, allorché CEM AMBIENTE, ha introdotto *"sperimentazioni"* o nuove proposte, le stesse sono state effettuate senza alcuna preventiva comunicazione alla scrivente amministrazione Comunale, divenendo di fatto inutili o di limitata efficacia. Un esempio è riconducibile all'utilizzo di mezzi innovativi a trazione totalmente elettrica, che senza dubbio rappresenta un elemento estremamente apprezzabile con significative riduzioni di CO2 nell'ambiente, tuttavia senza l'opportuna comunicazione agli uffici sono sorte inutili incomprensioni con il rischio di incorrere in sanzioni per la mancanza del rilevamento satellitare, contravvenendo così ai principi del succitato art. 2 *"Principi e definizioni"* del vigente contratto, oltre a non consentirci di supportare CEM in una azione di sensibilizzazione con adeguata pubblicità verso gli utenti finali del servizio che sicuramente avrebbero apprezzato la bontà dell'iniziativa.

Medesime considerazioni sono riferibili anche alle azioni di verifica delle non conformità nell'esposizione dei rifiuti urbani afferenti i servizi di raccolta differenziata porta a porta, di cui all'art. 4 *"Servizi di raccolta differenziata domiciliare gestiti mediante appalto del Capitolo Tecnico Prestazionale – Specifiche Organizzative"*, attivate a far data dal mese di ottobre 2022, ed effettuate tramite l'apposizione sul rifiuto dell'adesivo *"non conforme"*. Benché l'iniziativa introdotta, è pienamente condivisa, si sottolinea che, non avendo concordato preventivamente le tempistiche non è stato possibile darne debita informazione alla



cittadinanza nonché concordare eventuali interventi in collaborazione con la Polizia Locale, per l'applicazione di eventuali sanzioni, rendendola di fatto inefficace.

Da verifiche d'ufficio, attraverso il portale SIUNET, si è accertato che le attività inerenti la raccolta rifiuti porta a porta, nonostante l'emergenza COVID-19 sia terminata (D.L. n. 24/22), vengono ancora effettuata a partire dalle ore 05.00 a.m., senza alcuna valida motivazione né comunicazione agli uffici, disattendendo quanto contrattualmente previsto ed entrando in conflitto con i regolamenti comunali.

Nel merito:

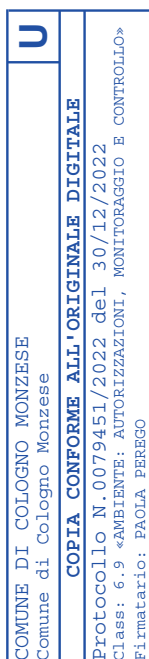
- Come stabilito dall'articolo 4 – *Servizi di raccolta differenziata domiciliare gestiti mediante appalto* e successivi, i servizi di raccolta hanno inizio alle ore 6.00/6.30 così anche nell'Allegato 03 "Raccolte porta a porta" del Capitolato Tecnico Prestazionale- Specifiche Organizzative Allegato integrativo dei servizi *"le raccolte sono svolte dalle ore 6.00, ad eccezione della sola raccolta del vetro che inizia dopo le 8.00 a.m."*.
- Come stabilito dal vigente Regolamento di Polizia Locale all'art. 26 - *raccolta e obbligo di conferimento separato dei rifiuti urbani*, si dispone la possibilità per gli utenti di esporre i contenitori e i sacchi sino alle ore 6.00 a.m. del giorno di raccolta.

Il proseguo della raccolta anticipata crea disservizio alle utenze, nonché, data la scarsa visibilità dovuta all'ora legale vigente al momento, può certamente confondere l'operatore e rendere difficoltosa la distinzione delle diverse frazioni merceologiche conferite, penalizzando così la raccolta differenziata. E' altresì importante osservare i principi inerenti la tutela della salute dei cittadini, richiamando anche l'art. 52 del predetto regolamento di Polizia Locale che dispone l'osservanza della *"...pubblica quiete tranquillità delle persone e inquinamento acustico"* con particolare tutela della fascia oraria che va dalle ore 22.00 alle ore 7.00 nei giorni feriali.

In merito a quanto sopra indicato, si esige che a decorrere dal ricevimento della presente si proceda immediatamente con l'avvio dei servizi di raccolta a decorrere dalle ore 6.00 a.m., così come contrattualmente previsto, in difetto e accertata l'inottemperanza ci si riserva di trasmettere formale contestazione di inadempienza con le conseguenze del caso.

Con nota prot. 72560 del 20/12/2021, Cem Ambiente S.p.A. comunicava che a decorrere dal 2022, avrebbe utilizzato apparecchiature denominate – dispositivi Rugged – quale aiuto operativo veloce ed immediato a supporto degli operatori per lo svolgimento del servizio stesso, previa attivazione di una nuova piattaforma. Ad oggi nulla è ancora stato attivato né alcuna comunicazione sulla presunta data di avvio del servizio è pervenuta. Richiesta che qui si rinnova.

9. **Carta dei Servizi:** al fine di aggiornare il Portale Trasparenza del sito Comunale, area dedicata al rispetto degli obblighi di trasparenza tramite siti internet previsti dall'art. 3 del Testo integrato in tema trasparenza (TITR) allegato alla deliberazione ARERA n. 444/2019, in data 21/09/2021 si è richiesto l'invio della Carta dei Servizi Cem Ambiente specifica per il Comune di Cologno Monzese.



Cem Ambiente S.p.A., solo in data 19/11/2022 e solo a seguito della Deliberazione ARERA n. 15/2022, con nota pervenuta al protocollo dell'Ente n. 70838 del 21/11/2022, propone nell'ambito della *"Configurazione tecnico-operativa del servizio proposto"* la predisposizione di una Carta dei Servizi *"grezza"* con veste grafica unica per tutti i comuni soci.

Si precisa che, sempre nella succitata nota, le attività necessarie per l'integrazione dei contenuti della stessa in base al servizio effettivamente svolto sul territorio, vengono poste a carico degli uffici dell'Ente, Cem metterà a disposizione un *"template"* e un numero dedicato per la raccolta delle informazioni. Attività che potrà essere assunta dalla scrivente Amministrazione Comunale nel solo caso in cui sia rideterminato l'importo percentuale originariamente contrattualizzato pari al 6% sotto la voce *"gestione CEM"* nella *"scheda Costi"*.

Si ricorda che uno degli assunti dell'affidamento del servizio in *"house providing"*, puntava sull'aspetto organizzativo posto in essere da Cem Ambiente S.p.A., che avrebbe assicurato al Comune: *"progettazione, pianificazione, ottimizzazione, coordinamento ed il controllo della corretta esecuzione dei servizi"*, quindi essendo Cem stessa, già ampiamente edotta in merito al servizio effettivamente svolto sul territorio, si auspica che sia in grado di realizzare e presentare all'Amministrazione, come richiesto, la Carta dei Servizi, integrata con le informazioni ed i contenuti specifici riferiti al ns. Ente, per tutto quanto afferente il servizio in parola nonché a svolgere le attività amministrative contrattualizzate.

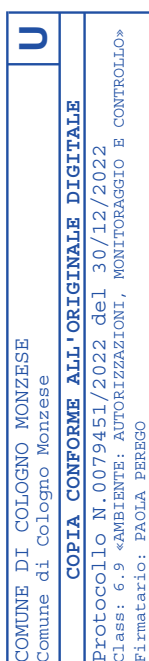
10. **Campagne di comunicazione**, come già sopra richiamato e rilevabile nei contenuti dell'Allegato 23 *"Campagne informative"* del *Capitolato Tecnico Prestazionale – Specifiche Organizzative – Allegato Integrativo*, sono previste non meno di n. 5/6 campagne informative annuali.

Duole rilevare che delle sole due iniziative proposte da Cem ovvero il *"Calendario annuale"* e la campagna di comunicazione riferita alla distribuzione dei kit per la raccolta della frazione umida, il primo presentava diverse imprecisioni e carenze sia rispetto all'effettivo servizio svolto nel territorio comunale, sia nei contenuti e ai richiami regolamentari vigenti nonché a quanto contrattualmente previsto. La seconda attività non è propriamente riconducibile ad una campagna di comunicazione.

Per quanto attiene alle attività di educazione ambientale è stato presentato un pacchetto rivolto alle scuole. Il Servizio Educazione Ambientale ha raccolto le adesioni per le seguenti iniziative, così come proposte da Cem Ambiente S.p.A.:

- *"Visita alla piattaforma ecologica del comune"* (Centro di Raccolta)
- *"Meno è meglio, viviamo meglio buttando via meno"*

E' appena il caso di sottolineare che, solo recentemente, è stata comunicata l'impossibilità di effettuare le visite presso il Centro di Raccolta di Via Portogallo, per motivi di sicurezza, pertanto l'Ufficio dovrà disattendere le adesioni già presentate dagli istituti scolastici del territorio pari a n. 9 classi della scuola primaria corrispondenti complessivamente a n. 170 alunni, reindirizzando le stesse al progetto denominato *"Meno è meglio, viviamo meglio buttando via meno"* e/o ad altre nuove attività, al fine di non arrecare danno di immagine all'ente. L'assenza di una condotta organizzativa univoca ha di fatto comportato un ulteriore aggravio di risorse in termini di tempi e lavoro non originariamente programmati dagli uffici.



Si suggerisce e propone, anche al fine di raggiungere l'obiettivo atteso al precedente punto 1, di promuovere e orientare le future attività di comunicazione e sensibilizzazione con tematiche specifiche finalizzate a migliorare la raccolta di ogni frazione valorizzabile. L'informazione a completamento di politiche ambientali, come noto, è di fondamentale importanza, e garantisce la partecipazione e il consenso dei cittadini eliminando talvolta anche qualche "resistenza" delle utenze. Pertanto, ci si attende che CEM valuti quanto proposto e si attivi per l'esercizio 2023, alla organizzazione delle n. 5/6 campagne informative contrattualmente previste, sicuramente utili a migliorare gli obiettivi attesi al precedente punto 1.

11. **Segnalazioni**, viste e integralmente richiamate le n. 320 segnalazioni già a Voi note per avvenuta trasmissione, si osserva che tale valore numerico non è l'unico dato che restituisce l'andamento del servizio, in quanto anche sul portale SIUNET si sono riscontrate numerose lamentele connesse alla gestione dei servizi resi nel periodo di riferimento 1° gennaio 2022 - 13 dicembre 2022, pari a n. 258 che sommate alle precedenti (tot.578), costituiscono un vero "record" per il nostro Ente (cfr. ns segnalazioni anno 2020 n. 190).

Nello specifico, a titolo collaborativo, osserviamo che n. 36 segnalazioni pervenute dalle utenze riguardano abbandono di rifiuti c.d. "discariche abusive". Dall'analisi di alcune, emerge che gli interventi, vengano risolti da parte degli operatori manuali, i tempi di esecuzioni e risoluzione delle segnalazioni non sono tempestivi, diversi ticket rimangono aperti anche più di sette giorni e per questi ultimi, non si comprende se per inerzia nella chiusura d'ufficio del ticket, o per mancati interventi.

Diverse delle zone segnalate sono storicamente conosciute per la problematica in parola, e in considerazione purtroppo dell'ordinarietà dei casi, ormai noti anche a CEM, le segnalazioni confermano la carenza di un monitoraggio quotidiano. Inoltre, se le zone centrali ad intensa frequentazione di utenza, fossero adeguatamente verificate ad ogni inizio servizio, le segnalazioni non dovrebbero neppure pervenire.

Nel merito a titolo esemplificativo si richiamano:

ticket n. 293455 – Via Pirandello
ticket n. 293751 – Via Guido rossa
ticket n. 293869 – Via Pirandello
ticket n. 294546 – Via Ovidio
ticket n. 295756 – Via Per Imbersago
ticket n. 297272 - Via Garibaldi
ticket n. 299160 - Via Merano
ticket n. 301054 – Via Pietro Micca – sacco nero recuperato con operatore di zona
ticket n. 303974 - Corso Roma - divano

Sempre nel periodo di riferimento sopracitato, sono pervenute a Cem Ambiente S.p.A. n. 210 segnalazioni per mancate raccolte porta a porta - indicatore importante se riferito all'efficienza di un servizio ordinario.

U	COMUNE DI COLOGNO MONZESE	
	Comune di Cologno Monzese	
	COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE	
	Protocollo N.0079451/2022 del 30/12/2022 Class: 6.9 «AMBIENTE: AUTORIZZAZIONI, MONITORAGGIO E CONTROLLO» Firmatario: PAOLA PEREGO	

Città di Cologno Monzese

Resta inteso che per le già menzionate segnalazioni CEM potrebbe, per alcune, non avere diretta responsabilità.

In riferimento a quanto contenuto nella nota CEM prot. n. 73166 del 30/11/2022, inerente il Monitoraggio del servizio di ritiro ingombranti dal 1 gennaio 2023 – di cui alla Deliberazione ARERA TQRIF n. 15/2022, con la quale viene trasmesso il riepilogo dei tempi medi per l'effettuazione del servizio, che per il comune di Cologno Monzese, prevede una frequenza settimanale, con tempo di attesa pari a 10 giorni, per 60 ritiri settimanali. Si può solo prendere atto di quanto dichiarato, poiché i dati rilevabili dalla piattaforma SIUNET, non sono confutabili non riportando in alcun campo la voce *"data di richiesta effettuata dall'utente"*, ma solo la data dell'esecuzione del servizio. In assenza di indicatori misurabili e oggettivi non è possibile monitorare la qualità e l'andamento del servizio. Per tale tematica si confronti il contenuto specifico della nostra ultima comunicazione prot. 78249 del 23/12/2022.

Infine, è appena il caso di sottolineare l'importanza di trasmettere al comune, affidatario del servizio nonché socio CEM, copia dei contratti sottoscritti con i consorzi di filiera e non, ivi compresi i contratti riferiti agli smaltimenti e sottoscritti con delega in nome e per conto dell'ente. Qualora tali contratti siano invece già presenti sul sito dell'Amministrazione trasparente di CEM, è gradito l'invio del link in quanto nonostante ricerca non sono stati individuati.

Da ultimo, ma non di minor importanza, si rinnova l'invito a adempiere ai punti sopra richiamati entro il 31/01/2023 restando inteso che in difetto la scrivente amministrazione Comunale assumerà i provvedimenti di conseguenza.

Resta altresì inteso che le campagne di informazione non effettuate nel corso dell'esercizio 2022, nonché la mancata attivazione del servizio in piattaforma con CRS, saranno contabilizzate, come servizi non resi.

Accertato che l'obiettivo dell'Ente, è anche il contenimento dei costi e di conseguenza delle tariffe a carico degli utenti finali, al fine di promuovere il contenimento delle complessive spese di funzionamento dell'intero servizio di igiene ambientale integrato, anche a fronte della particolare situazione socio-economica che si sta attraversando, condividerete l'opportunità di notiziare quanto richiesto circa gli aspetti contrattuali qui dettagliati, essendo entrambi tenuti ad agire nel rispetto dei criteri di economicità, efficacia, efficienza e trasparenza.

IL Direttore Area Tecnica
Arch. Paola PEREGO

U
COMUNE DI COLOGNO MONZESE Comune di Cologno Monzese
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
Protocollo N.0079451/2022 del 30/12/2022 Class: 6.9 «AMBIENTE: AUTORIZZAZIONI, MONITORAGGIO E CONTROLLO» Firmatario: PAOLA PEREGO