



Comune di Pogliano Milanese

Servizi al Cittadino, Affari Generali,
Pubblica Istruzione Sport Cultura e Digitalizzazione

ADOZIONE PRIMA RELAZIONE RICOGNITORIA DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALE DI RILEVANZA ECONOMICA NON A RETE, AI SENSI DELL'ART. 30 DEL D. LGS. 201/2022

Il presente documento assolve l'obbligo di cui all'art. 30, comma 1 del D. Lgs. n. 201/2022 (Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica) entrato in vigore il 31/12/2022.

Il Comune di Pogliano Milanese gestisce, in conformità con quanto previsto dal proprio Statuto, ai Regolamenti Comunali e nell'osservanza della normativa vigente in materia, diversi servizi pubblici locali di rilevanza economica, qualificabili tali ai sensi del recente D. Lgs. 201/2022

Considerato che in attuazione a quanto disposto dall'articolo 8, del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, primo comma, così come modificato dal decreto legislativo 4 febbraio 2023, n. 13, art. 1, sesto comma, la Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica – Divisione IV ha adottato il decreto n. 639 del 31/8/2023, contenente uno schema di relazione ed un elenco dei servizi pubblici locali a rilevanza economica, non a rete, ai quali applicare in questa prima fase le disposizioni in argomento;

Verificato che i servizi in questione, elencati nell'allegato 2 del decreto sono:

- Gli impianti sportivi (casistica non presente per Pogliano Milanese)
- I parcheggi (casistica non presente per Pogliano Milanese)
- **I servizi cimiteriali**
- **Le luci votive**
- **Il trasporto scolastico**

Per quanto concerne invece i servizi pubblici locali a rilevanza economica a rete, si tratta di:

- **Raccolta e smaltimento rifiuti**
- Ciclo idrico (casistica non presente per Pogliano Milanese)
- Distribuzione del gas naturale (casistica non presente per Pogliano Milanese)
- Trasporto pubblico di livello locale (casistica non presente per Pogliano Milanese)

Per ciascuno dei predetti servizi la presente ricognizione rileva il concreto andamento dal punto di vista economico, dell'efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D. Lgs. n. 201/2022 (d'ora in avanti anche "Decreto").

In relazione alle disposizioni del Decreto, la presente ricognizione non comprende: - i servizi affidati dagli enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino di servizio; - i servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, ai sensi dell'art. 35 del Decreto; - i servizi dello sport, non

rientranti tra i servizi a rilevanza economica e qualificabili come servizi pubblici locali ai sensi del D. Lgs. 267/2000;

In coerenza con le disposizioni dell'art. 30 del Decreto, la ricognizione è articolata distinguendo i servizi gestiti attraverso società in house (parte prima), dai servizi gestiti attraverso le altre possibili modalità (parte seconda).

La parte della presente relazione di ricognizione afferente alle società in house costituisce, ai sensi dell'art. 30, comma 2, secondo periodo del Decreto, appendice alla relazione tecnica di cui all'art. 20 del decreto legislativo n.175/2016 e ss.mm.ii.

Per quanto attiene ai criteri di ricognizione:

1) **l'andamento economico** è rilevato, anche in riferimento agli atti e agli indicatori di cui al decreto del Direttore Generale del Ministero delle Imprese e del Made in Italy di cui all'art. 8 del Decreto, attraverso i seguenti indicatori di bilancio riferiti alle società titolari della gestione dei servizi:

- per la verifica degli equilibri economici: ● l'utile netto e ● l'indice ROE;
- per la verifica degli equilibri patrimoniali: ● il rapporto tra capitale netto e capitale investito;
- per la verifica degli equilibri finanziari: ● il rapporto tra le disponibilità e i debiti a breve termine;

2) per quanto attiene **all'efficienza**, si è analizzato il rapporto fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nel biennio 2021/2022;

3) per quanto attiene alla **qualità** del servizio, in sede di prima applicazione, è stata verificata l'esistenza di carte di servizio aggiornate nonché di atti di indirizzo relativi alle modalità di gestione del servizio, anche in riferimento alla rispondenza dei relativi contenuti agli indicatori previsti nelle Linee Guida allegate al già richiamato decreto ministeriale.

Si dà inoltre conto, per ciascun servizio, delle principali attività attualmente in essere ai fini del monitoraggio e delle verifiche relative alle modalità di gestione.

PARTE PRIMA

SERVIZI PUBBLICI DI RILEVANZA ECONOMICA A RETE

1. RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO

Servizio pubblico locale di igiene ambientale (Raccolta e trasporto di rifiuti urbani, pulizia strade e gestione del Centro di Raccolta Rifiuti comunale)

MODALITA' DI GESTIONE

- ☒ X affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica
- ☐ □ affidamento a società mista
- ☐ □ affidamento a società in house
- ☐ □ gestione in economia mediante aziende speciali di cui all'art. 114 TUEL

PERIMETRO DELLA GESTIONE/AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

Il Comune di Pogliano Milanese detiene una quota pari al 9,5% del capitale sociale di “Ge.Se.M. S.r.l. – Gestione Servizi Municipali Nord Milano”, società a capitale completamente pubblico di proprietà anche dei Comuni di Arese, Lainate, Nerviano, Pregnana Milanese, Vanzago e Rho.

I Comuni Soci di Ge.Se.M. S.r.l., ad eccezione del Comune di Rho, con l'intento di recepire l'orientamento del D.lgs. 152/2006 e s.m.i. e contribuire a determinarne la futura concreta applicazione sul territorio, hanno ritenuto strategico conferire il mandato alla propria società di programmare, organizzare e controllare a livello sovracomunale i Servizi di Igiene Urbana e la riscossione della TARI per un periodo pluriennale.

Per tale ragione Ge.Se.M. S.r.l., in qualità di Stazione Appaltante Unica, ha provveduto ad affidare ad operatori economici di mercato mediante procedura di gara ad evidenza pubblica i servizi di raccolta e trasporto di rifiuti urbani, pulizia manuale e meccanizzata e gestione del Centro di Raccolta Rifiuti comunale (rif. Deliberazione G.C. n. 146 del 27/12/2021 e relativa Determinazione n. 629 del 28/12/2021), a seguito della quale è risultata aggiudicataria la società ECONORD SPA (rif. Procedura di gara CIG 9036658616 – Lotto Unico) per il periodo 04/02/2022 – 03/02/2023, salvo ulteriori 6 mesi di proroga opzionale; a seguito dell'aggiudicazione definitiva, il contratto d'appalto è stato sottoscritto dall'appaltatore direttamente con il Comune di Pogliano Milanese (inserire estremi del contratto).

Sulla base del Contratto di Servizio sottoscritto con il Comune di Pogliano Milanese (inserire riferimenti contratto), Ge.Se.M S.r.l. provvede al controllo sulla conformità dei servizi resi dall'Appaltatore rispetto a quanto previsto nel Capitolato Speciale d'Appalto: a tale scopo Ge.Se.M S.r.l. ha provveduto ad individuare – all'interno del proprio personale – una risorsa a cui affidare l'incarico di Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Ai sensi dell'art. 101 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i. l'esecuzione del contratto è diretta dal RUP nominato dal Comune di Pogliano Milanese, che si avvale, nella fase di controllo sulla conformità dei servizi resi, del DEC incaricato da Ge.Se.M S.r.l.

CONCRETO ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO (Dati al 31/12/2022)

Verifica equilibri economici:

- utile netto: 8.114.175 €
- indice ROE: 0.03%

equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 73%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 1,62

Le seguenti informazioni sono tratte dal P.E.F. della TARI approvate dal Comune di Pogliano Milanese per il triennio 2022 - 2025 con deliberazione di Consiglio comunale n.20 del 28.04.2022.

EFFICIENZA DEL SERVIZIO

L'Ente Territorialmente Competente (di seguito “ETC”) ha effettuato le verifiche in ordine alla sussistenza dell'equilibrio economico finanziario della gestione ed ha valutato che le entrate tariffarie previste risultanti dall'Allegato del P.E.F. del servizio di gestione dei rifiuti sono sufficienti a coprire i costi in esso contenuti.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'art.3 del “TQRIF – Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti” sancisce

che “l’Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.”

Per tale ragione, il Comune di Pogliano Milanese ha approvato con deliberazione di C.C. n. 31 del 26.07.2022 lo “Schema Regolatorio II”.

ONERI ECONOMICI PREVISTI PER IL COMUNE DI POGLIANO MILANESE

Le somme impegnate, nell’esercizio 2022, da parte del Comune di Pogliano Milanese allo scopo di far fronte al servizio ammontano ad Euro 884.860,35 [N.B. IMPORTO DA VERIFICARE CON RAGIONERIA] comprensive sia del servizio somministrato da parte di Gesem Srl (in house) sia del servizio somministrato da parte di Econord SpA (appaltatore).

OBBLIGHI PREVISTI A CARICO DEL SOGGETTO AFFIDATARIO DEL SERVIZIO

Il gestore del servizio si è impegnato a garantire gli obblighi e gli standard dei servizi di igiene urbana erogati, in conformità con quanto previsto dal Capitolato Speciale d’Appalto ed in conformità con quanto previsto dal posizionamento nello Schema regolatorio II del TQRIF di ARERA.

I servizi di igiene urbana sono improntati ai seguenti principi fondamentali:

A. UGUAGLIANZA

Il gestore, nell’erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nello specifico, si impegna affinché il servizio venga fornito senza nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il gestore si impegna a prestare una particolare attenzione nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

B. IMPARZIALITA’

Il gestore ha l’obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l’erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa

di settore.

C. CHIAREZZA E TRASPARENZA

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dal gestore e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. Gli operatori del servizio si impegnano inoltre ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, in particolare nei confronti di coloro che non appartengono alla categoria dei professionisti di settore, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

D. PARTECIPAZIONE

Il gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Gli utenti possono esprimere la loro opinione sui servizi erogati e presentare suggerimenti in merito, quali reclami, memorie e documenti, oltre che prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro.

Il gestore garantisce un'informazione tempestiva ed efficace, presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini.

L'utente ha diritto, in particolare, di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore, a condizione che l'utente stesso vanti un interesse diretto, concreto e attuale - corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata - correlato al documento per il quale è stato richiesto l'accesso (rif. artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241).

E. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo; vengono pertanto adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo, compatibilmente con i criteri di sostenibilità tecnica ed economica.

Il gestore si impegna anche in un aggiornamento continuo del personale, così da fornire consulenze precise e puntuali di pari passo con l'evoluzione del servizio offerto.

F. CONTINUITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, secondo le modalità previste nel contratto d'appalto.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve:

- intervenire per risolvere le criticità nel più breve tempo possibile;
- adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
- provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi informazioni tempestive sulle ragioni e la durata del disservizio;

garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di

terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

G. CORTESIA E DISPONIBILITA'

Il gestore si impegna a far sì che il comportamento dei propri operatori sia ispirato ai presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, finalizzato ad instaurare un rapporto di proficua collaborazione.

A tale scopo i dipendenti sono tenuti:

- ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le richieste dell'utente;
- ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche), dotandosi anche di tesserino di riconoscimento.

H. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione dei fattori inquinanti.

Il gestore, nello svolgimento del servizio e di ogni altra attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il gestore è tenuto altresì a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio, adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

I. PRIVACY

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", del Regolamento UE/679/2016 (GDPR) nonché di eventuali documenti interni sulla sicurezza.

In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai gestori la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice della privacy.

In particolare, risultano di competenza di ECONORD SPA i seguenti obblighi e standard di servizio:

1. RITIRO A DOMICILIO SU CHIAMATA DI RIFIUTI INGOMBRANTI:

Il gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio alle seguenti condizioni:

- in ragione almeno di n° 1 ritiro/mese per utenza, con un limite max. di n° 5 pezzi per ciascun ritiro;
- previa applicazione di un corrispettivo minimo in capo all'utente in ogni caso non superiore al costo del servizio di ritiro.

La deroga alla completa gratuità del servizio presente in TQRIF è possibile essendo attivo ed accessibile per gli utenti, nell'ambito della medesima gestione, il Centro di raccolta rifiuti comunale.

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via online, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione e deve contenere i seguenti dati obbligatori:

1. i dati identificativi dell'utente:

- il nome ed il cognome e il codice fiscale;
- il codice utente;
- il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Il giorno del ritiro è determinato direttamente dall'utente al momento della richiesta effettuata nelle modalità sopra indicate e comunque entro i 15 gg lavorativi previsti dal TQRIF.

2. SEGNALAZIONI DI DISSERVIZI E RICHIESTE DI RIPARAZIONE:

La segnalazione per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare possono essere presentate dall'utente via online, mediante sportello fisico e tramite il servizio telefonico.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, definito come il tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio, è comunque inferiore a n° 5 gg. lavorativi in assenza di sopralluogo e 10 gg lavorativi in presenza di sopralluogo, come previsto dal TQRIF; il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, inteso come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della dell'utente e la data di riparazione o di sostituzione dell'attrezzatura, è comunque inferiore a 10 gg lavorativi in assenza di sopralluogo e a 15 gg lavorativi in presenza di sopralluogo, come previsto dal TQRIF.

3. PROGRAMMAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO:

L'utente ha la possibilità di consultare il programma delle attività di raccolta e trasporto predisposto dal gestore sul sito istituzionale www.gesem.it e presso i punti di contatto con l'utenza, da cui sia possibile evincere il calendario e/o la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta. Eventuali modifiche sostanziali al programma finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto che comportino una variazione della frequenza di passaggio, saranno

opportunamente tracciate e comunicate all'utenza.

L'utente ha la possibilità di consultare il programma delle attività di spazzamento e lavaggio predisposto dal gestore sul sito istituzionale www.gesem.it e presso i punti di contatto con l'utenza, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, il calendario e/o la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. Eventuali modifiche sostanziali al programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e comunicate all'utenza.

4. SICUREZZA E PRONTO INTERVENTO

Il gestore ECONORD SPA si impegna a mantenere attivo un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

Il pronto intervento è garantito esclusivamente per le seguenti categorie:

- a. richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, oppure ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b. richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c. richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, inteso come il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il servizio di pronto intervento, è pari a max. 4 ore.

Il numero di emergenza è riportato nella sezione "Informazioni utili" della Carta della Qualità dei Servizi pubblicata.

PARTE SECONDA**SERVIZI PUBBLICI ECONOMICI NON A RETE****1. TRASPORTO SCOLASTICO**

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO Servizio di trasporto scolastico,

MODALITA' DI GESTIONE

X affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica

☐ affidamento a società mista

☐ affidamento a società in house

☐ gestione in economia mediante aziende speciali di cui all'art. 114 TUEL

CONCRETO ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO (Dati al 31/12/2022) – Società EGEP S.r.l.
Verifica equilibri economici: • utile netto: Euro 87.091,00 • Stato patrimoniale: Attivo Euro 683.354,00 – Passivo Euro 683.354,00 di cui Capitale Sociale € 16.600,00; • Disponibilità liquide: Euro 92.731,00; • Crediti a breve termine: Euro 121.508,00 • Debiti a breve termine: Euro 102.733,00

EFFICIENZA DEL SERVIZIO L'analisi del rapporto tra ricavi e costi caratteristici nel biennio 2021/2022 per le aziende coinvolte consente di concludere per una valutazione di adeguatezza in ordine all'efficienza del servizio.

QUALITÀ DEL SERVIZIO L'Ufficio Trasporto scolastico ha elaborato per l'anno scolastico 2023/2024 una nuova Carta della qualità del servizio. Nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti, sono stati individuati standard di qualità che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione del servizio di trasporto. Il capitolato speciale specifica una esecuzione del trasporto volto a certificare il rispetto delle sequenze, delle tempistiche e dei passaggi corrispondenti al programma di esercizio secondo la tolleranza di ritardo entro 10 minuti per ogni passaggio/fermata. Altro parametro riguarda il controllo mezzi in esercizio che interessa l'efficienza dei mezzi stessi e la loro conformità al capitolato. Ulteriori due parametri riguardano il personale impiegato nell'erogazione del servizio. Il controllo del personale alla guida si sostanzia nella verifica e possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente e dal capitolato e dall'esecuzione della formazione prevista.

ONERI ECONOMICI PREVISTI PER IL COMUNE Per quanto riguarda le somme impegnate, nell'esercizio 2022, dal Comune di Pogliano Milanese allo scopo di far fronte al servizio di trasporto scolastico ammontano ad Euro 52.333,00 (IVA compresa).

ANALISI DEGLI OBBLIGHI PREVISTI A CARICO DEL SOGGETTO AFFIDATARIO E DEL RELATIVO RISPETTO Il contratto di appalto per il servizio in oggetto ha decorrenza 09.05.2023 al 08.05.2026 (a seguito dell'applicazione dell'opzione di rinnovo). Tra gli obblighi più rilevanti in capo ai soggetti affidatari c'è il rispetto del programma di esercizio. Per programma di esercizio si intendono tutti i percorsi suddivisi in tragitti mattutini, intermedi e pomeridiani sui quali vengono specificati tutti gli elementi utili alla migliore esecuzione del servizio. Vengono specificate la durata del percorso in questione, le modifiche che recepisce, la tipologia e capienza del bus, la ditta esecutrice e la targa del mezzo utilizzato, il nominativo dell'autista, gli orari di salita/discesa degli utenti, nonché le località/aree di sosta esterne/interne ove gli utenti vengono attesi per la salita/discesa, gli estremi degli eventuali delegati da parte dei familiari alla presa in consegna dei minori/maggioranni incapaci di agire o la disposizione all'autonomia dell'utente, conseguente all'esonero di responsabilità sottoscritto da famiglia, la presenza di fratelli/sorelle normodotati/e che frequentano la medesima struttura scolastica negli stessi giorni ed orari. E' prevista la presenza di un accompagnatore che

deve già trovarsi a bordo del mezzo sin dalla prima località e il trasporto non può assolutamente avere inizio in assenza di tale figura (Appalto ad altro operatore economico). Il mezzo, una volta caricati gli utenti alla prima località, deve quindi proseguire il servizio raggiungendo le successive località previste dal programma di esercizio, rispettando tassativamente sia la progressione che gli orari indicati, per la salita e/o la discesa degli altri utenti. Il servizio termina con la discesa dell'ultimo utente nella località prestabilita. Il personale di guida (e di accompagnamento) è tenuto a utilizzare in modo corretto e costante i sistemi di ritenuta presenti sugli autoveicoli (cinture di sicurezza e ancoraggi per carrozzine), a verificare che gli utenti siano posizionati ed assicurati in modo adeguato alle proprie carrozzine e ad ancorare correttamente queste al mezzo. Per nessuna motivazione si può andare in deroga a tale obbligo. Nel caso di mancata o inadeguata modalità di esecuzione delle predette mansioni, l'Amministrazione può richiedere immediatamente la sospensione dell'equipaggio in attesa di ricevere i dovuti riscontri. A fronte di esigenze improvvise e non preventivabili, sono possibili variazioni con cadenze più ravvicinate, nel rispetto delle tempistiche di consegna degli alunni. L'impresa è tenuta ad effettuare una costante attività di controllo sulle modalità di svolgimento del servizio, con particolare riferimento alla tipologia ed all'adeguatezza dei mezzi impiegati, al comportamento dei propri conducenti e nei confronti dell'utenza, delle famiglie e degli operatori dei vari istituti, al rispetto dei percorsi e degli orari riportati sul programma di esercizio. Infine, è fatto obbligo all'equipaggio di non acquisire ed utilizzare i recapiti telefonici delle famiglie o dei delegati, al fine di non prendere accordi e causare disagi o incomprensioni di varia natura, mentre è fatto divieto di prendere in consegna dai genitori/delegati materiali od oggetti di qualsiasi valore da portare a scuola.

2. LUCI VOTIVE

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO Luci votive

MODALITA' DI GESTIONE

- ☒ affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica (Concessione)
- ☐ affidamento a società mista
- ☐ affidamento a società in house
- ☐ gestione in economia mediante aziende speciali di cui all'art. 114 TUEL

CONCRETO ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO (Dati al 31/12/2022) – Società SAIE S.p.A. Verifica equilibri economici: ● utile netto: ● indice ROE: Verifica equilibri patrimoniali: ● rapporto tra capitale netto e capitale investito: Verifica equilibri finanziari: ● rapporto fra le disponibilità ed i debiti a breve termine: N.B. I calcoli aziendali non sono mai stati calcolati sulla singola commessa. Il risultato economico è cumulativo aziendale e non riferibile a singola commessa, pertanto tali dati non sono al momento disponibili.

EFFICIENZA DEL SERVIZIO L'analisi del rapporto tra ricavi e costi caratteristici nel biennio 2021/2022 per l'azienda coinvolta consente di concludere per una valutazione di parziale adeguatezza in ordine all'efficienza del servizio.

QUALITÀ DEL SERVIZIO nella sua qualità di concessionaria di un servizio pubblico a domanda individuale, per valutare la qualità del servizio reso in relazione al continuo miglioramento degli obiettivi, vengono effettuate apposite verifiche sull'andamento del servizio e sugli standard di qualità, attraverso moduli di reclamo che vengono trasmessi al Comune tramite report e che hanno dato, sino ad oggi, risultati abbastanza soddisfacenti, si stanno valutando delle migliorie dal punto di vista energetico e ambientale su particolari luci a funzionamento fotovoltaico.

ONERI ECONOMICI PREVISTI PER IL COMUNE Trattandosi di concessione non sono previsti oneri a carico del Comune. Il comune incassa annualmente un utile di € 2.440,00

ANALISI DEGLI OBBLIGHI PREVISTI A CARICO DEL SOGGETTO AFFIDATARIO E DEL RELATIVO RISPETTO IL rapporto contrattuale decorre dal 03/11/2008 con scadenza 02/11/2027. Il concessionario si impegna a:

- adottare regole certe per ridurre al minimo le conseguenze disagiati per gli utenti;
- individuare e divulgare gli standard offerti;
- adottare, in accordo con l'Amministrazione, piani diretti a migliorare gli standard attuali;
- collaborare con il Comune per eventuali reclami;
- seguire i principi di eguaglianza, imparzialità e continuità, garantendo il diritto di scelta, di informazione e di partecipazione dei cittadini.

Lo svolgimento del servizio implica:

a) gestione e manutenzione delle lampade votive e degli impianti connessi, nonché la relativa installazione e allacciamento, a favore di chiunque ne faccia richiesta, a fronte del pagamento delle tariffe comunali;

b) realizzazione di tutti i nuovi allacciamenti che siano di volta in volta richiesti dagli utenti, a cura e spese del concessionario. Gli allacciamenti devono essere realizzati osservando le vigenti normative in materia e ove applicabile le norme tecniche UNI e CEI; (N.B. gli allacciamenti sono in bassissima tensione per la quale non ci sono specifiche normative)

c) ampliamento dell'impianto in qualsiasi punto del cimitero sia necessario, a cura e spese del concessionario e previa autorizzazione del Comune su parere dell'ufficio tecnico comunale adottando materiali certificati a norma delle vigenti leggi e realizzando gli impianti secondo le norme CEI 64- 8 e s.m.i., certificandoli ai sensi del D.M. 37/08, senza creare pregiudizio all'estetica del luogo e con obbligo di rilascio delle certificazioni di conformità ogni qual volta la modifica dello stato dell'impianto lo richieda. Gli interventi finalizzati a generare risparmi di natura energetica e gestionale (progettazione, fornitura e messa in opera delle apparecchiature), sono effettuati a titolo non oneroso per l'Amministrazione, a cura e spese del concessionario;

d) i lavori di ordinaria e straordinaria manutenzione; il concessionario se ne assume ogni e qualsiasi onere, ivi compresi quelli che si rendano necessari a seguito delle esumazioni periodiche che si verificano nei campi a sterro, con obbligo della dismissione e messa in sicurezza degli impianti obsoleti, nel rispetto delle vigenti normative in materia. In particolare, è garantito il mantenimento in piena efficienza degli impianti ed eventualmente il ripristino di quelli non più efficienti per qualsiasi causa, compresi eventi eccezionali, assicurando sempre l'erogazione del servizio, salvo cause di forza maggiore. Per garantire ciò il concessionario deve mantenere in perfetta efficienza sia gli impianti di distribuzione primaria sia la parte di distribuzione secondaria, lato utente, sostituendo quando necessario tutte quelle linee, trasformatori d'isolamento, lampade etc. non in piena efficienza, ed adeguando le potenze dei trasformatori ai carichi effettivamente installati, che potrebbero subire variazioni per effetto dell'aggiunta di nuove lampade;

f) realizzazione a cura e spese del concessionario, per i sepolcri di nuova costruzione, di tutti i lavori necessari al fine di estendere la rete di distribuzione secondaria fino alle singole sepolture, al fine di poter garantire il successivo allaccio della lampada votiva su eventuale richiesta degli utenti del servizio. La Società Concessionaria è tenuta a fornire l'ordinaria, ove necessario, anche la straordinaria manutenzione, provvedendo a proprie spese ed a seguito di una propria obiettiva valutazione, a tutte le eventuali sostituzioni dell'impianto o prati di esso che si rendessero necessarie al fine di garantire il regolare svolgimento del servizio.

La Società Concessionaria dovrà, altresì, curare la manutenzione e la conservazione in perfetta efficienza della rete e degli impianti, procedendo tempestivamente alle eventuali riparazioni e sostituzioni non appena se ne manifesti la necessità.

g) gestione dei rapporti con gli utenti: tali rapporti devono essere improntati alla massima correttezza e gentilezza e decoro e conformarsi al contesto e alle peculiarità del servizio;

i) allacciamento, a cure e spese del concessionario. Rapporto tra Concessionaria ed utenti secondo le Condizioni generali di Abbonamento.

- j) Le lampadine inefficienti dovranno essere sostituite nel termine massimo di 8 giorni;
- k) assistenza tecnica per tutta la durata del contratto, e su semplice richiesta dell'Amministrazione Comunale, durante l'esecuzione di altri lavori o per la sistemazione di strade, piazzali, aiuole e simili, che rendano indispensabile lo spostamento di cavi e condutture elettriche dell'illuminazione votiva.
- L'Ente ha la facoltà di esercitare il diritto di riscatto degli impianti;

3. SERVIZI CIMITERIALI

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO Servizi cimiteriali

MODALITA' DI GESTIONE

- ☒ X affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica (Concessione)
- ☐ □ affidamento a società mista
- ☐ □ affidamento a società in house
- ☐ □ gestione in economia mediante aziende speciali di cui all'art. 114 TUEL

CONCRETO ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO (Dati al 31/12/2022) – Società DEPAC SOC COOP SOCIALE ARL. Verifica equilibri economici: ● utile netto: Euro 7000.00 ● indice ROE: 7% Verifica equilibri patrimoniali: ● rapporto tra capitale netto e capitale investito: 5% Verifica equilibri finanziari: ● rapporto fra le disponibilità ed i debiti a breve termine: 6%

EFFICIENZA DEL SERVIZIO L'analisi del rapporto tra ricavi e costi caratteristici nel biennio 2021/2022 per l'azienda coinvolta consente di concludere per una valutazione di parziale adeguatezza in ordine all'efficienza del servizio.

QUALITÀ DEL SERVIZIO nella sua qualità di concessionaria di un servizio pubblico a domanda individuale, per valutare la qualità del servizio reso in relazione al continuo miglioramento degli obiettivi, vengono effettuate apposite verifiche sull'andamento del servizio e sugli standard di qualità, attraverso moduli di reclamo che vengono trasmessi al Comune tramite report e che hanno dato, sino ad oggi, risultati abbastanza soddisfacenti.

ONERI ECONOMICI PREVISTI PER IL COMUNE Le somme impegnate, nell'esercizio 2022, dal Comune di Pogliano Milanese allo scopo di far fronte al servizio ammontano ad Euro 17.049,50 (per i mesi di validità contrattuale del 2022)

ANALISI DEGLI OBBLIGHI PREVISTI A CARICO DEL SOGGETTO AFFIDATARIO E DEL RELATIVO RISPETTO IL rapporto contrattuale decorre dal 05/08/2014, con scadenza il 03/04/2028.

Contratto di servizio approvato con determinazione dei Lavori Pubblici n. 95 del 05.04.2022 con decorrenza dal 01.08.2022 e sino al 31.07.2024. In esso vengono disciplinati i rapporti tra il Comune Pogliano Milanese e la Società per l'erogazione del servizio funerario nel territorio del Comune, inteso come insieme unitario e integrato dei servizi cimiteriali, e per la gestione del complesso immobiliare demaniale dei civici cimiteri e delle dotazioni patrimoniali strumentali, nonché la concessione in uso dei beni a ciò necessari. È esclusa dall'affidamento la concessione di aree. In particolare, i servizi di gestione comprendono:

- l'inumazione e la tumulazione di salme, resti mortali, ossa e ceneri e la conservazione degli stessi in loculi o in qualsivoglia altra forma di sepoltura ammessa dalla normativa, l'esumazione e l'estumulazione ordinarie e straordinarie di salme, resti mortali, ossa e ceneri, la loro traslazione interna e gestione;
- la pulizia cimiteriale nonché la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti prodotti nelle aree cimiteriali, il controllo degli accessi e della viabilità cimiteriali;
- l'accoglienza e l'accompagnamento dei visitatori e la gestione dei servizi interni di trasporto delle persone che soffrono di particolari disabilità;

- la collaborazione con il Comune in ordine ai procedimenti funerari secondo apposito disciplinare di conferimento delle funzioni amministrative;
- l'istruttoria per la concessione delle sepolture private e la vigilanza tecnica sui relativi cantieri;
- la programmazione e la realizzazione degli interventi di manutenzione ordinaria degli immobili e degli impianti siti nei cimiteri e delle altre dotazioni patrimoniali strumentali all'esercizio dei servizi in oggetto, ivi inclusi gli impianti, le reti fognarie, elettriche e idriche e il verde cimiteriale. In forza del citato Contratto di servizio, la Società effettua, previa autorizzazione del Comune, tutti gli interventi di manutenzione straordinaria, di incremento, miglioria e valorizzazione funzionali all'erogazione dei servizi affidati ed alla relativa gestione dei beni strumentali, rimanendo comunque a carico del Comune gli oneri per gli interventi di manutenzione straordinaria, incremento, miglioria e valorizzazione per i quali non sia previsto il corrispondente reperimento di risorse economiche da parte della Società. Nell'erogazione del servizio affidato, la Società assume gli obblighi circa:
 - svolgere le attività oggetto del Contratto nel rispetto delle norme vigenti applicabili alla materia. In caso di violazione di legge da parte della Società, essa è unica responsabile per le sanzioni applicate nei suoi confronti;
 - erogare il servizio con la massima diligenza, professionalità e correttezza, impegnandosi a mettere in atto tutte le azioni destinate al miglioramento e alla razionalizzazione del servizio, al fine di contenere i costi;
 - adottare apposito codice etico e di comportamento per i propri dipendenti, da estendere ai propri collaboratori e fornitori di servizi quale clausola obbligatoria dei rispettivi contratti;
 - obbligo per i dipendenti della Società di tenere un comportamento diligente in relazione alla corretta esecuzione delle procedure per l'erogazione dei servizi e conformarsi ai criteri di correttezza sia all'interno della Società che nei rapporti con l'utenza;
 - provvedere all'esecuzione dei lavori comunque connessi alla gestione del complesso cimiteriale esclusivamente mediante contratti di appalto o di concessione di lavori pubblici, aggiudicati a seguito di procedure a evidenza pubblica, ovvero in economia nei limiti di legge, senza che ciò la esoneri dagli obblighi, oneri e responsabilità derivanti dal contratto medesimo, restando unica responsabile nei confronti del Comune per l'esatta e puntuale esecuzione delle attività affidate. Il Comune rimane estraneo ai rapporti tra la Società ed eventuali appaltatori/fornitori, che non hanno alcun diritto di avanzare richieste o pretese di alcun genere o sollevare eccezioni di sorta nei confronti del Comune;
 - mantenere sollevata e indenne l'amministrazione comunale da ogni danno che possa derivare a persone e/o cose dall'esercizio delle attività ad essa affidate, siano esse effettuate direttamente che attraverso appaltatori;
 - osservare le disposizioni di legge vigenti in materia di reclutamento del personale, di assicurazione contro gli infortuni, di sicurezza sul lavoro e di assistenza e previdenza, nonché le disposizioni dei contratti collettivi di lavoro così come sottoscritti dalle organizzazioni sindacali nazionali maggiormente rappresentative e dalle associazioni datoriali di categoria che disciplinano tra l'altro lo stato giuridico, il trattamento economico e il trattamento previdenziale della categoria dei lavoratori addetti al servizio. I sopra elencati obblighi sono da considerarsi complementari a quelli assunti in materia di standard qualitativi e quantitativi minimi di erogazione del servizio. La Società, infine, per l'espletamento delle attività oggetto del Contratto, percepisce dagli utenti le tariffe fissate dal Comune con apposito provvedimento e, per la concessione in uso dei beni e la facoltà di sub-concessione, riconosce annualmente al Comune un canone di entità variabile, al cui totale concorrono diverse componenti, che per l'anno 2022 è risultato pari a € 1.708.171,00.