



COMUNE DI
TREZZANO ROSA
Città Metropolitana di Milano

**RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022
SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI
RILEVANZA ECONOMICA**

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31.12.2022



COMUNE DI **TREZZANO ROSA**

Città Metropolitana di Milano

SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS METANO

SETTORE TECNICO

CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

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

1) SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

A. NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il servizio pubblico locale consiste nella distribuzione del gas naturale a mezzo condotte. Le caratteristiche tecniche ed economiche sono regolamentate dalla normativa UNI-CIG e dalla regolazione ARERA.

Con contratto rep.82/1985 in data 17.10.1985 il Comune ha concesso ad EON RETE srl il diritto di costruire ed esercire – in via esclusiva – il servizio di distribuzione del gas, la durata della concessione in argomento nel 1986 con CC. N. 29 è stata prorogata per un periodo di 10 anni, con previsione di scadenza al 31.12.2018. Con delibera n.20 del 06.05.2009 ha riconosciuto il diritto a gestire il servizio fino a tutto il 31.12.2010 a mente dell'art.15 comma 5 del d.lgs. n.164/2000, così come modificato ed integrato dall'art.23 del DL n.273 del 2005, integrato con la legge n.51 del 2006. A EON RETE srl è subentrata nella gestione 2iRete Gas spa.

B. CONTRATTO DI SERVIZIO

Il contratto di servizio ha le seguenti caratteristiche:

- Oggetto: contratto di servizio per lo svolgimento del servizio di distribuzione del gas sul territorio comunale;
- Data di approvazione del contratto: 17.10.1985
- Durata e scadenza dell'affidamento: il contratto di affidamento è scaduto, ma risulta in "prorogatio ope legis" ai sensi dell'art.14 comma 7 del d.lgs. n.164/2000 ai sensi del quale il gestore uscente resta obbligato a proseguire la gestione in attesa che vengano celebrate le gare per l'ATEM (Ambito Territoriale Minimo) Milano 4.
- Il servizio non è a titolo oneroso per il Comune trattandosi di una concessione remunerata all'Ente dal concessionario. Il canone concessorio è determinato di tempo in tempo e per l'esercizio 2022 ammonta a: Euro 20.728,62 IVA inclusa.
- Tariffe: la tariffazione del servizio al cliente finale è stabilita periodicamente dall'autorità di settore (ARERA) ed è parte della bolletta sui consumi gas emessa dalle società di vendita. Non è prevista alcuna tariffa a favore dell'Ente.
- Gli obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti sono regolamentati dalle deliberazioni ARERA.

C. SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

Il comune non ha alcuna struttura preposta al monitoraggio – controllo sul servizio della distribuzione del gas naturale poiché il servizio è regolamentato dall'autorità di regolazione (ARERA).



COMUNE DI **TREZZANO ROSA**

Città Metropolitana di Milano

D. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

- Soggetto affidatario: 2iRete Gas Spa
- Oggetto sociale:

“La Società ha per oggetto la distribuzione di gas naturale per usi civili e industriali.

- tipologia di partecipazione: partecipazione diretta

E. ANDAMENTO ECONOMICO

Per il servizio di distribuzione del gas i parametri economici sono i seguenti:

- costo pro capite (per utente e/o cittadino) e complessivo, nell'ultimo triennio: Nessuno
- costi di competenza del servizio nell'ultimo triennio, con indicazione dei costi diretti ed indiretti: Nessuno
- ricavi di competenza dal servizio nell'ultimo triennio, con indicazione degli importi riscossi e dei crediti maturati, con relativa annualità di formazione: Nessuno.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per il servizio di distribuzione del gas naturale la qualità del servizio e gli indicatori di misura sono determinati da specifiche delibere ARERA (delibera 569/2019/R/gas).

F. OBBLIGHI CONTRATTUALI

L'attività di distribuzione del gas sull'intero territorio comunale è svolta secondo le normative tecniche indicate dalla normativa UNI-CIG e dalle normative emesse dall'autorità di regolazione di settore (ARERA) che determinano le modalità dell'esecuzione del servizio, i vincoli e le rendicontazioni da presentare periodicamente all'autorità stessa.

G. VINCOLI

L'attività di distribuzione del gas è un'attività completamente regolamentata dall'autorità di regolazione di settore (ARERA) che determina le modalità dell'esecuzione del servizio, i vincoli e le rendicontazioni da presentare periodicamente all'Autorità stessa.

2) CONSIDERAZIONI FINALI

A seguito delle considerazioni precedenti si evidenzia che:

- Il servizio di distribuzione del gas è completamente regolato dall'autorità di settore (ARERA) che vigila sul corretto ed appropriato svolgimento delle attività ad esso connesso. L'Ente è beneficiario di un canone annuo e non ha alcun impegno di spesa né di investimento.



CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

SETTORE TECNICO

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

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

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Concessione del servizio di illuminazione pubblica attraverso un contratto a rendimento energetico comprensivo di riqualificazione ed efficientamento degli impianti comunali. Il servizio prevede la conduzione e la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di pubblica illuminazione, la telegestione ed il telecontrollo degli impianti nonché la fornitura energetica degli stessi.

Il corrispettivo del servizio, essendo un'opera fredda, consiste in un canone annuo composto da tre diverse voci, ognuna posta a remunerazione delle rispettive prestazioni contrattuali (ammortamento degli interventi di riqualifica ed efficientamento energetico, gestione e manutenzione, fornitura energetica).

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto: con la determinazione a contrarre n. 90 del 22.04.2017 è stata approvata la procedura per la concessione del servizio tramite procedura aperta (ai sensi dell'art. 60, comma 1, del D. Lgs. 50/2016) approvando il bando di gara, il disciplinare e la modulistica per la presentazione dell'offerta;

Successivamente con la determinazione n. 331 del 21.12.2018 è stato aggiudicato alla società "Meridionale Impianti S.p.A", con sede legale in via Senatore Simonetta, 26/D, Caponago (MB), C.F./P.IVA 00853070878, l'appalto denominato "CONCESSIONE DEI SERVIZI DI EFFICIENTAMENTO, ADEGUAMENTO, GESTIONE E MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE E FORNITURA DI ENERGIA ATTRAVERSO L'UTILIZZO DEL FINANZIAMENTO TRAMITE TERZI (FTT)", in data 30.10.2020 è stato sottoscritto il Contratto di Concessione (Rep. 421.2020), relativamente la suindicata Concessione;

L'affidamento ha durata di anni 20 canone contrattuale totale annuo 100.761,44 IVA inclusa.

Criteri tariffari: non applicabile in quanto opera fredda.

principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti: La concessione in oggetto prevede investimenti di riqualificazione, ammodernamento, messa a norma ed efficientamento energetico. Alla data attuale gli interventi non sono ancora stati completamente



COMUNE DI **TREZZANO ROSA**

Città Metropolitana di Milano

realizzati e collaudati, non essendosi ancora generato il relativo risparmio energetico previsto a progetto e posto come obiettivo contrattuale.

Il contratto prevede, altresì, elevati standard qualitativi del servizio quali, a mero titolo di esempio, i termini per intervento e risoluzione guasti nonché il trasferimento in capo al partner privato del rischio di costruzione nonché del rischio di disponibilità. L'Amministrazione provvede al monitoraggio della qualità del servizio acquisendo la relazione annuale del Concessionario nella quale, lo stesso, deve fornire evidenza dei livelli qualitativi e quantitativi delle prestazioni affidategli.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

"Meridionale Impianti S.p.A", con sede legale in via Senatore Simonetta, 26/D, Caponago (MB), C.F./P.IVA 00853070878

Oggetto: PROGETTAZIONE, PRODUZIONE, INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DI IMPIANTI DI DISTRIBUZIONE PER FLUIDI ULTRAPURI. PROGETTAZIONE, INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DI IMPIANTI ELETTRICI, TERMICI E DI CONDIZIONAMENTO. PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI ENERGETICI. INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DI IMPIANTI ANTINTRUSIONE E DI VIDEOSORVEGLIANZA

3. ANDAMENTO ECONOMICO

costo pro capite (per utente e/o cittadino) e complessivo, nell'ultimo triennio: nessuno

costi di competenza del servizio nell'ultimo triennio, con indicazione dei costi diretti ed indiretti; nessuno

ricavi di competenza dal servizio nell'ultimo triennio, con indicazione degli importi riscossi e dei crediti maturati, con relativa annualità di formazione; nessuna

investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio, come da apposito piano degli investimenti compreso nel PEF: il contratto di concessione ha previsto investimenti per 496.892,00 oltre IVA 22%.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Struttura preposta al monitoraggio - controllo della gestione ed erogazione del servizio, e relative modalità: la struttura preposta al monitoraggio è l'ufficio tecnico del comune di Trezzano Rosa. Alla data del 31.12.2022 le opere di efficientamento erano ancora in fase iniziale stante criticità operative tecniche che ne hanno ritardato l'avvio.

Il contratto di Concessione comporta il trasferimento in capo al concessionario oltre che del rischio di costruzione, anche del rischio di disponibilità, secondo le modalità ed i termini indicati nel contratto e nella matrice dei rischi. Particolare rilievo rappresentano per il Concessionario il rischio di manutenzione straordinaria, il rischio di performance, il rischio finanziario ed il rischio di obsolescenza tecnica da monitorare e controllare.

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Alla data del 31.12.2022 non sono ancora stati raggiunti i risultati dagli indicatori in rapporto ai livelli di qualità del servizio previsti contrattualmente.



COMUNE DI **TREZZANO ROSA**

Città Metropolitana di Milano

Mancano risultanze di indagini di soddisfazione dell'utenza, del trattamento delle segnalazioni dell'utenza, ovvero derivanti dall'attuazione di previste forme di consultazione dell'utenza.

6. VINCOLI

Gli eventuali vincoli sono stati considerati in sede di definizione del progetto di intervento ed efficientamento degli impianti e, pertanto, sono stati considerati nella definizione del contratto e dei relativi corrispettivi

7. CONSIDERAZIONI FINALI

Le considerazioni per l'andamento del servizio nell'anno 2022 danno un esito non positivo per il raggiungimento degli obiettivi riguardo al risparmio energetico e alla qualità degli impianti realizzati, in quanto i lavori di riqualifica nel 2022 non erano ancora terminati e pertanto neanche collaudati.



SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

SETTORE TECNICO

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

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

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Gestione del servizio idrico integrato con promozione al progressivo miglioramento dello stato delle infrastrutture e della qualità delle prestazioni erogate agli utenti, in attuazione della normativa vigente.

Le principali attività da svolgere consistono in:

Captazione; Adduzione; Potabilizzazione; Distribuzione acqua; Fognatura; Depurazione delle acque reflue

L'uso di cavidotti idrici per l'alloggiamento di infrastrutture di trasmissione dati a favore del servizio idrico integrato

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto: Gestione del servizio idrico integrato con promozione al progressivo miglioramento dello stato delle infrastrutture e della qualità delle prestazioni erogate agli utenti, in attuazione della normativa vigente.

Il Gestore Cap Holding SpA ha ottenuto l'affidamento del Servizio Idrico Integrato (SII) con deliberazione del Consiglio di amministrazione dell'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano n. 4 del 20 dicembre 2013, per il periodo 01 gennaio 2014 – 31 dicembre 2033.

La Convenzione di affidamento del SII - approvata con deliberazione della Conferenza dei Comuni dell'Ambito n. 2 del 17 dicembre 2013 e con successiva deliberazione del Consiglio di amministrazione dell'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano n. 3 del 20 dicembre 2013 – è stata sottoscritta in data 20 dicembre 2013. La Convenzione è stata successivamente aggiornata in conformità alla deliberazione AEEGSI n. 656/2015/R/Idr e nuovamente sottoscritta in data 29 giugno 2016.

La durata della convenzione: tenuto conto del programma degli interventi che il gestore è chiamato a realizzare, sulla base dello sviluppo del Piano Economico-finanziario, la durata dell'affidamento è fissata in anni 20 decorrenti dal primo giorno del gennaio dell'anno 2014 e termina il 31 dicembre 2033, fermo restando le ipotesi previste dalla normativa vigente.



COMUNE DI **TREZZANO ROSA**

Città Metropolitana di Milano

Criteria tariffari: estratto dall'appendice approvata con deliberazione dell'ATO n. 67 del 30.11.2023:

In ottemperanza al disposto regolatorio allegato alla deliberazione ARERA 580/2019/R/IDR "Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI – 3", come aggiornata e integrata dalle deliberazioni 639/2021/R/IDR "Criteri per l'aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato" e 229/2022/R/IDR "Conclusione del procedimento per il riesame di taluni criteri per l'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato, in ottemperanza alle ordinanze del tribunale amministrativo regionale per la Lombardia, Milano (sezione prima) nn.373/2022, 383/2022, 384/2022, 385/2022 e 386/2022", nonché tenuto conto della determinazione ARERA n. 1/2022/DSID "Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e all'aggiornamento della predisposizione tariffaria per il biennio 2022-2023, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/IDR, 580/2019/R/IDR e 639/2021/R/IDR" si è provveduto alla predisposizione delle tariffe per il servizio idrico integrato dei Gestori CAP Holding S.p.A. e MM S.p.A.

Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti: Si rimanda all'appendice approvata con deliberazione dell'ATO n. 67 del 30.11.2023 oltre che alla convenzione di affidamento servizio riportata nelle note sopra inserite nell'oggetto del contratto di servizio.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

struttura preposta al monitoraggio - Per quanto attiene il controllo sull'operato dell'affidatario del Servizio Idrico Integrato (SII), l'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano provvede a monitorare le attività del Gestore Cap Holding S.p.A. sulla scorta degli obiettivi strutturali posti in capo allo stesso dalla Convenzione di affidamento del SII e dai relativi allegati, nonché in base alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nell'ambito dei processi di determinazione delle tariffe del SII e di aggiornamento del Piano d'Ambito.

Il monitoraggio delle attività a carico di Cap Holding SpA avviene secondo le modalità definite nel documento "Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII", approvato dal Consiglio di amministrazione con deliberazione n. 6 del 30/05/2017.

I principali temi del monitoraggio delle attività del Gestore sono:

1. il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario della gestione attraverso il monitoraggio dell'evoluzione di possibili indicatori economico-patrimoniali del gestore per intervenire preventivamente su possibili disequilibri;
2. il rapporto con l'utenza, attraverso l'individuazione di standard di "qualità contrattuale e tecnica" per le prestazioni erogate e che, per il tramite di indicatori misurabili, consentono un monitoraggio delle prestazioni stesse;
3. la pianificazione degli interventi finalizzati alla risoluzione delle criticità rilevate nel servizio secondo specifici obiettivi definiti temporalmente e monitoraggio del rispetto della pianificazione approvata.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

dati identificativi; CAP HOLDING SPA

oggetto sociale: "la progettazione, la realizzazione, l'organizzazione, la gestione e la manutenzione di ogni opera e/o impianto necessari o funzionali o comunque correlati allo svolgimento delle attività e dei servizi svolti e che, in particolare, svolge, in conformità alla normativa di settore, l'attività di gestione straordinaria delle reti idriche dei Comuni delle Province di Milano, Pavia e della Monza Brianza asserviti al sistema idrico integrato"

3. ANDAMENTO ECONOMICO



COMUNE DI
TREZZANO ROSA
Città Metropolitana di Milano

Per quanto riguarda l'andamento economico del servizio SII si rinvia all'appendice approvata con deliberazione dell'ATO n. 67 del 30.11.2023 dove sono riportati tutti i dati rilevanti al fine della presente relazione, al paragrafo 1).

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Con deliberazione del Consiglio di amministrazione n. 33 e 34 del 26 giugno 2023 si è concluso il monitoraggio della qualità contrattuale (QC) del servizio reso dal gestore all'utenza nel corso dell'annualità 2022. Tale monitoraggio si esplicita attraverso l'analisi delle prestazioni che i Gestori hanno conseguito in relazione agli adempimenti previsti dalla Carta del Servizio.

La Carta del Servizio definisce infatti gli standard di qualità che il Gestore si impegna a rispettare nell'esercizio delle proprie attività e costituisce lo strumento per rilevare il livello di soddisfazione dei clienti.

Di seguito si riportano due prospetti riassuntivi contenenti, per ciascuna tipologia di indicatore prevista dalla Carta del S.I.I. (Generale e Specifico), l'indicazione dello standard previsto (obiettivo), il valore della prestazione raggiunta da Cap Holding SpA nel 2021 e nel corso del 2022.

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standard	Standard Migliorativo	Livello prestazione Anno 2021	Livello prestazione 2022
Accessibilità al servizio telefonico	Generale	≥ 90% 10 mesi su 12	-	99,464% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)	99,997% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)
Livello del servizio telefonico	Generale	≥ 80% 10 mesi su 12	-	84,66% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)	83,47% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)
Preavviso minimo disdetta appuntamento concordato	Generale	24 ore 95%	-	97,44%	nessuna prestazione eseguita
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata pronto intervento	Generale	3 ore 90%	-	99,80%	99,74%
Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	90,93%	96,33%
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	97,07%	98,35%
Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	Generale	≤ 120 sec 90%	-	95,24% (tempo medio pari a 37,16 secondi)	93,79% (tempo medio pari a 40,60 secondi)
Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	30 giorni lav. 95%	-	99,90%	99,89%
Tempo esecuzione lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	97,55%	98,69%
Tempo massimo attesa allo sportello	Generale	≤ 30 min 95%	migliorativo da 60 a 30 min	99,19%	100,00%
Tempo massimo per appuntamento concordato	Generale	7 giorni lav. 90%	-	99,88%	99,40%
Tempo medio attesa allo sportello	Generale	≤ 15 min	migliorativo da 20 a 15 min	Tempo medio pari a 1,54 minuti (livello medio annuo 99,45%)	Tempo medio pari a 1,55 minuti (livello medio annuo 99,48%)
Tempo medio attesa per il servizio telefonico	Generale	≤ 240 sec 10 mesi su 12	-	tempo medio pari a 162,97 secondi (Rispettato 12 mesi su 12 - 96,60%)	tempo medio pari a 208,92 secondi (Rispettato 11 mesi su 12 - 95,65%)
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni lav. 90%	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Accessibilità al servizio "sportello online"	Generale	≥ 98% 10 mesi su 12	-	100% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)	99,998% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)
Tempo massimo per appuntamento servizio "punto acqua"	Generale	7 giorni lav. 90%	-	100%	100%
Previso minimo per disdetta appuntamento servizio "punto acqua"	Generale	24 ore 95%	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica	Generale	7 giorni lav. 90%	-	100%	100%
Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria	Generale	7 giorni lav. 90%	-	100%	100%
Tempo preventivazione estensione rete idrica	Generale	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
Tempo preventivazione estensione rete fognaria	Generale	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
Tempo esecuzione estensione rete idrica	Generale	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
Tempo esecuzione estensione rete fognaria	Generale	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
Tempo minimo garantito per sospensione fornitura con preavviso in caso di preavviso di chiusura	Generale	10 giorni solari 95%	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio	Generale	8 ore 95%	-	100%	100%

In particolare, dai dati e dalle informazioni trasmesse/caricate relative agli "Indicatori generali" si evince che nel corso del 2022:

a. risultano essere state erogate prestazioni per n. 21 indicatori generali su un totale di n. 25 indicatori generali presenti nella Carta del S.I.I.;



COMUNE DI **TREZZANO ROSA**

Città Metropolitana di Milano

- b. rispetto ai risultati conseguiti nel 2021 si rileva un miglioramento delle prestazioni conseguite, superiore al 1,5%, per l'indicatore generale "Tempo di esecuzione allaccio fognario – lavoro complesso" (dal 90,93% al 96,33%), oltre ad un sensibile miglioramento delle prestazioni conseguite per l'indicatore generale "Tempo di esecuzione allaccio idrico – lavoro complesso" (dal 97,07% al 98,35%), confermando il trend positivo già evidenziato nel monitoraggio del I° semestre 2022 (Delib. 47 CdA del 24/10/2022);
- c. rispetto ai risultati conseguiti nel 2021 si rileva, inoltre, una flessione negativa delle prestazioni conseguite l'indicatore generale "Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento" (dal 95,24% al 93,79%), come già evidenziato nel monitoraggio del I° semestre 2022 (Delib. 47 CdA del 24/10/2022);
- d. per i restanti n. 18 indicatori generali si rileva una costanza delle prestazioni erogate del Gestore.

Indicatori Specifici

In relazione agli "Indicatori Specifici", dai dati e dalle informazioni fornite per l'anno 2022 si evince che:

- a. risultano essere state erogate prestazioni per n. 28 indicatori su un totale di n. 34 indicatori specifici presenti nella Carta del S.I.I.;
- b. per n. 12 indicatori specifici risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard obiettivo di riferimento (per causa del Gestore) e che pertanto risultano essere soggette ad indennizzo automatico;
- c. rispetto ai risultati conseguiti nel 2021 si rileva, in linea generale, consolidamento degli stessi ad eccezione di dell'indicatore specifico "Tempo di comunicazione esito della verifica del livello di pressione" per il quale è stato registrato un sensibile miglioramento (dal 98,46% al 100%), confermando il trend positivo già evidenziato nel monitoraggio del I° semestre 2022 (Delib. 47 CdA del 24/10/2022), nonché si rileva una flessione negativa (superiore al 1,5%) per l'indicatore specifico "Tempo di esecuzione allaccio idrico – lavoro semplice" (dal 100% al 97,44%);
- d. per i restanti indicatori generali non si registrano variazioni apprezzabili di performance del Gestore rispetto all'anno passato

Ad integrazione di quanto sopra descritto si riportano nella sottostante tabella gli esiti del calcolo dell'Indice di Percezione Complessiva del Servizio da parte dei Clienti (IPCS) per l'anno 2022, elaborato dal Gestore del SII (nota Cap Holding SpA del 15/03/2023 Prot. n. 3156 – Prot. U.A. 3174) in adempimento a quanto previsto dall'art. 26 commi 5, 6, 7 e 8 del vigente Disciplinare Tecnico e sulla scorta della struttura approvata con Deliberazione n. 10 del CdA dell'Ufficio d'Ambito nella seduta del 29/09/2014.



COMUNE DI
TREZZANO ROSA
 Città Metropolitana di Milano

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standard	Standard Migliorativo	Livello prestazione Anno 2021	Livello prestazione 2022
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	24 ore	Tecnico	100%	100%
Fascia puntualità appuntamenti concordati	Specifico	3 ore	-	100%	99,98%
Periodicità minima di fatturazione	Specifico	2/anno con consumo < 100 mc 3/anno con consumo compreso tra 101 mc e 1000 mc 4/anno con consumo compreso tra 1001 mc e 3000 mc 6/anno con consumo oltre i 3000 mc	-	99,98%	99,94%
Tempo attivazione fornitura	Specifico	5 giorni lav.	-	99,76%	99,66%
Tempo comunicazione esito verifica livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	-	98,46%	100%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro semplice	Specifico	20 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro semplice	Specifico	15 giorni lav.	-	100%	97,44%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	Migliorativo da 20 a 15 giorni	100%	100%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	Migliorativo da 10 a 7 giorni	99,54%	100%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	Migliorativo da 20 a 15 giorni	100%	100%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	Migliorativo da 10 a 7 giorni	99,50%	99,80%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico	60 giorni lav.	-	99,37%	99,89%
Tempo disattivazione fornitura	Specifico	7 giorni lav.	-	100%	99,52%
Tempo esecuzione lavoro semplice	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo esecuzione voltura	Specifico	5 giorni lav.	-	98,81%	97,84%
Tempo inoltrato al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo intervento per la verifica misuratore	Specifico	10 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo intervento verifica livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo massimo del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore	Tecnico	100%	100%
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	48 ore	Tecnico	100%	100%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	-	99,99%	99,96%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal Cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo per risposta a reclami	Specifico	20 giorni lav.	Migliorativo da 30 a 20 giorni	100%	100%
Tempo preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	Migliorativo da 20 a 15 giorni	100%	100%
Tempo preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	Migliorativo da 10 a 7 giorni	100%	99,62%
Tempo riattivazione fornitura a seguito di disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	-	100%	100%
Tempo riattivazione o subentro fornitura con modifica della portata del misuratore	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni lav.	-	100%	99,64%
Tempo risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	20 giorni lav.	Migliorativo da 30 a 20 giorni	99,96%	99,69%
Tempo sostituzione contatore malfunzionante	Specifico	10 giorni lav.	-	100%	100%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico (senza indennizzo)	almeno 20 giorni	-	100%	100%
Fascia puntualità per appuntamento servizio "punto acqua"	Specifico Aggiuntivo	3 ore	-	100%	100%

In ordine alle valutazioni quantitative (discendenti dalla misura oggettiva del rispetto degli standard contenuti nella Carta del S.I.I.) si rileva la piena corrispondenza del livello di raggiungimento degli indici sotto riportati con i corrispondenti valori della prestazione erogata dal Gestore all'utenza nel corso del 2022.



COMUNE DI
TREZZANO ROSA
Città Metropolitana di Milano

Risultati anno 2022			
INDICI QUANTITATIVI			
Indice	Peso	Valore	Totale indici quantitativi
Rispetto standard emissione preventivi	1	49,94	49,73
Rispetto standard esecuzione lavori allacciamento	5	48,87	
Rispetto standard cessazione della fornitura	1	49,76	
Rispetto standard pronto intervento	10	49,87	
Rispetto standard risposta a reclami scritti	10	50,00	
INDICI QUALITATIVI			
Indice	Peso	Valore	Totale indici qualitativi
La crescita di un cliente consapevole	1	37,60	35,69
La qualità del prodotto fornito	1	35,93	
La continuità del servizio	1	37,78	
L'accessibilità del servizio	1	34,50	
I servizi commerciali	1	36,67	
I reclami e la loro gestione	1	29,80	
I servizi tecnici	1	37,55	
INDICE DI PERCEZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO			85,42

Dai risultati ottenuti dall'analisi di Customer Satisfaction (indici qualitativi) si evince che il grado di soddisfazione dell'utenza nei confronti del servizio erogato risulta essere nel complesso ad un buon livello (in lieve miglioramento rispetto ai risultati conseguiti nel 2021), ancorché ovviamente migliorabile.

Si rileva altresì che tali risultati, se raffrontati a quelli associati agli indici quantitativi e più in generale ai risultati presentati nelle tabelle riportate alle pagine precedenti, evidenziano la tendenza dell'utenza a richiedere l'applicazione di standard ancor più stringenti rispetto a quelli previsti dalla normativa (RQSII) e dalla Carta del Servizio approvata (che già prevede diversi standard migliorativi rispetto a quelli previsti dalla RQSII stessa).

Nell'insieme l'Indice di Percezione Complessiva del Servizio da parte dei clienti risulta essere in lieve miglioramento rispetto al precedente anno variando dal valore di 85,2 (anno 2021) al valore dell'85,42%.

L'autorità al fine di rafforzare le misure volte ad assicurare la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all'utenza in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, con Deliberazione n. 547/2019/R/Idr del 17/12/2019, ha aggiornato la disciplina relativa alla regolazione della Qualità Contrattuale del S.I.I. introducendo un nuovo meccanismo di incentivazione basato sui Macro-indicatori MC1 e MC2.

Per tale ragione, all'interno della raccolta dati di qualità contrattuale effettuata annualmente, l'ARERA prevede la compilazione, da parte del Gestore del SII all'interno della propria piattaforma web, di un'apposita sezione denominata "Riepilogo per Macro-Indicatori" che contiene il riepilogo delle prestazioni erogate nel corso dell'anno oggetto di monitoraggio. In particolare, tale riepilogo risulta essere funzionale alla verifica del raggiungimento dell'obiettivo (mantenimento o miglioramento) previsto per ciascuno dei n. 2 Macro-Indicatori di Qualità Contrattuale MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" e MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio" (ciascuno dei quali risulta essere composto da una serie di indicatori di qualità contrattuale generali e specifici) sulla scorta della performance conseguita nell'anno di riferimento valutata sul livello standard (obiettivo) base previsti dall'Autorità all'art. 67.1 e 68.1 della RQSII.



COMUNE DI **TREZZANO ROSA**

Città Metropolitana di Milano

I risultati ottenuti dal Gestore Cap Holding SpA nel corso del 2021 per i due Macro-Indicatori di Qualità Contrattuale MC1 e MC2 relativamente al valore obiettivo per l'anno 2020/2021 (calcolato nel corso dell'istruttoria 2021 su base dati anno 2020), risultano essere i seguenti:

Macro-Indicatore	Valore 2021	Obiettivo 2020/21
MC1	98,935%	98,343%
MC2	98,936%	Mantenimento (>95%)

I risultati ottenuti nel corso del 2022 per i due Macro-Indicatori di Qualità Contrattuale MC1 e MC2 da parte del Gestore Cap Holding SpA, unitamente al valore obiettivo per l'anno 2022/2023 calcolato nel corso dell'istruttoria 2022 su base dati anno 2021, risultano essere i seguenti:

Macro-Indicatore	Valore 2022	Obiettivo 2022/23
MC1	98,512%	98,218%
MC2	97,746%	Mantenimento (>95%)

Come si può notare, i risultati conseguiti da Cap Holding SpA nell'ambito della qualità contrattuale esuberano gli obiettivi imposti dall'Autorità nazionale, oltre che dall'Ufficio d'Ambito, attestandosi a valori ottimali.

OBBLIGHI CONTRATTUALI

Si rimanda alla convenzione sottoscritta in data 20 dicembre 2013 e successivamente aggiornata in conformità alla deliberazione AEEGSI n. 656/2015/R/Idr e nuovamente sottoscritta in data 29 giugno 2016.

6. VINCOLI

Anche qui si rimanda alla convenzione sottoscritta in data 20 dicembre 2013 e successivamente aggiornata in conformità alla deliberazione AEEGSI n. 656/2015/R/Idr e nuovamente sottoscritta in data 29 giugno 2016.

7. CONSIDERAZIONI FINALI

Si riportano le considerazioni finali inserite nell'appendice alla relazione art.30 d.lgs. 201/2022 predisposta da ATO Milano, sopra richiamata: nella presente relazione sono stati presentati gli esiti delle attività di controllo svolte dall'Ufficio d'Ambito sull'affidatario del Servizio Idrico Integrato.

Come si è già avuto modo di rappresentare, i monitoraggi vengono svolti attorno a tre tematiche:

- l'equilibrio economico finanziario delle gestioni del SII;
- il rapporto con l'utenza, attraverso gli standard di qualità contrattuale e tecnica;
- la pianificazione degli interventi finalizzati alla risoluzione di criticità.

Le verifiche su tali tematiche vengono svolte con cadenza annuale tranne che per il controllo degli investimenti realizzati dal Gestore affidatario del SII rispetto alla pianificazione approvata che viene effettuato semestralmente; gli esiti dei monitoraggi sulla programmazione degli investimenti, la programmazione aggiornata e le determinazioni tariffarie vengono trasmesse all'ARERA, previa approvazione da parte del Consiglio di amministrazione dell'Ufficio d'Ambito e della Conferenza dei Comuni, con cadenza



COMUNE DI
TREZZANO ROSA

Città Metropolitana di Milano

biennale ad eccezione del monitoraggio della qualità contrattuale per il quale l'Autorità nazionale ha previsto una raccolta dati annuale.

Come evidenziato dai dati presentati in relazione si può notare come, relativamente alla gestione Cap Holding SpA, non emergano criticità particolari nell'erogazione dei servizi, né di equilibrio economico finanziario: tali risultati sono peraltro confermati dalle valutazioni effettuate sul Gestore dall'ARERA che, con deliberazioni n. 476/2023/R/Idr e n. 477/2023/R/Idr, ha riconosciuto una premialità importante per oltre 7,8 mln di euro.



SERVIZI DI IGIENE URBANA

SETTORE AFFARI GENERALI

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

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

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Affidamento in house dei servizi di igiene urbana comprendenti:

- a. progettazione, pianificazione, coordinamento, ottimizzazione e controllo della corretta esecuzione dei servizi in nome e per conto dei comuni soci;
- b. raccolta dei rifiuti urbani e assimilati in forma differenziata mediante la modalità "porta a porta": frazione secca, frazione umida, multipak (imballaggi in plastica in metallo e poliaccoppiati), carta e cartone, imballaggi in vetro, scarti vegetali e rifiuti ingombranti e successivo trasporto agli impianti di trattamento;
- c. spazzamento delle strade manuale e meccanizzato e successivo trasporto dei rifiuti raccolti agli impianti di trattamento;
- d. attività di supporto alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti urbani e assimilati, quali la gestione delle segnalazioni di non conformità tramite un numero verde dedicato con tracciabilità delle segnalazioni, le attività di contabilizzazione e consuntivazione dei rifiuti raccolti, la redazione e trasmissione agli organi competenti delle scritture ambientali, progettazione e redazione di campagne informative generiche e dedicate, l'implementazione e lo sviluppo di sw dedicati alle attività gestionali, i controlli tecnico – operativi e di accertamento sul territorio finalizzati alla verifica del rispetto delle norme e dei regolamenti;
- e. gestione e conduzione della piattaforma ecologica comunale;
- f. trasporto dei rifiuti raccolti presso la piattaforma ecologica comunale agli impianti di destinazione;
- g. servizi accessori e complementari di igiene urbana e decoro ambientale, la raccolta differenziata e pulizia dei rifiuti dei mercati, sagre e manifestazioni in genere, la rimozione delle discariche abusive dal territorio, servizi di ritiro dei rifiuti assimilati;
- h. trattamento dei rifiuti urbani e assimilati raccolti per via differenziata (sec-co, ingombranti, umido, terre da spazzamento stradale, scarti vegetali, RSU, rifiuti assimilati, rifiuti inerti da costruzione e demolizione, vernici e contenitori etichettati T e/o F, legno), dei RUP (pile esauste, farmaci scaduti, siringhe, oli e grassi animali e vegetali), dei RAEE, dei toner e di tutte le altre tipologie di rifiuto come le batterie al piombo, gli oli minerali e più in generale di tutti i rifiuti urbani e assimilati raccolti sul territorio e in piattaforma ecologica per via differenziata indipendentemente dalle modalità di raccolta in atto;
- i. gestione riferita alla cessione dei materiali recuperabili (imballaggi in plastica, carta/cartone, imballaggi in vetro, vetro piano, ferro, imballaggi metallici, etc.) attraverso le filiere CONAI e/o a libero mercato;
- j. fornitura di attrezzature per la raccolta differenziata;



COMUNE DI **TREZZANO ROSA**

Città Metropolitana di Milano

k. eventuali attività correlate alla complessiva gestione del servizio che si rendessero opportune o necessarie quali ad esempio il servizio di riscossione (o supporto alla riscossione) della tassa rifiuti o, nei Comuni in cui sarà implementata e messa a regime, nel rispetto delle norme di riferimento, i servizi di riscossione della tariffa-corrispettivo (servizio non ancora attivo alla data del 31.12.2022);

In merito agli aspetti economici sussiste una scheda costi annuale che viene aggiornata in base all'incremento ISTAT e ai servizi attivati.

La scheda costi anno 2022 è stata di € 329.800,21 (IVA inclusa) e con incremento ISTAT del + 3, 81% sull'anno precedente, mentre per i servizi di smaltimento rifiuti è stato corrisposto un importo di € 185.869,78 in corso d'anno.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto: servizi di igiene urbana.

Affidamento dal 01.04.2019 fino al 30.11.2026 – deliberazione C.C. n. 26 del 09.07.2016; deliberazione G.C. n. 31 del 17.05.2017 e deliberazione G.C. n. 41 del 06.06.2018.

Scheda costi anno aggiudicazione € 320.175,88 (IVA inclusa) a cui negli anni successivi va aggiunto incremento ISTAT annuale e servizi aggiuntivi richiesti; a tale costo va aggiunto il costo smaltimento rifiuti.

I livelli qualitativi assicurati da CEM Ambiente, in termini di efficacia e di efficienza, sono peraltro confermati dai risultati delle indagini periodicamente condotta sulla soddisfazione degli utenti, sia con riferimento alle utenze domestiche che non domestiche: ebbene, l'ultima indagine, realizzata dalla società Ipsos nel corso dell'anno corrente e tuttora in fase di completamento, ha evidenziato un livello di soddisfazione complessivo globalmente pari ad un indicatore di 7,88 su 10 per le utenze domestiche e 7,64 su 10 per quelle commerciali con i seguenti risultati per le singole aree di valutazione, in trend complessivamente positivo rispetto alla precedente indagine, condotta nel 2020:

	utenze domestiche	utenze commerciali
- Raccolta rifiuti urbani	8,30 su 10	8,27 su 10
- Ecuosacco	8,49 su 10	8,24 su 10
- Piattaforme ecologiche / centri di raccolta	8,53 su 10	8,23 su 10
- Pulizia strade e marciapiedi	6,92 su 10	6,61 su 10
- Svuotamento e pulizia cestini stradali	6,89 su 10	6,91 su 10
- Canali di contatto:		
- numero verde:	8,24 su 10	8,10 su 10
- sito internet:	8,16 su 10	8,16 su 10
- app differenziati:	8,40 su 10	8,79 su 10
- profili social	7,53 su 10	7,64 su 10

Ed ancora, l'efficacia ed il livello qualitativo discendente dalla complessiva configurazione organizzativa e gestionale adottata ed alla complessiva platea dei servizi erogati, si rende ancora più apprezzabile in relazione all'esternalizzazione a CEM Ambiente, quale articolazione organizzativa del Comune, di alcune attività ed alcuni costi che, nell'ipotesi di ricorso al mercato, resterebbero a carico del Comune, quali - a titolo esemplificativo:

- i costi riferibili a tutte le attività di supporto e consulenza fornite dagli uffici CEM per tutto quanto concerne la gestione dei rifiuti e delle problematiche amministrative, tecniche e/o operative riferite a tale ambito (modifiche normative, nuovi adempimenti, nuove progettualità finalizzate al miglioramento dei servizi, etc.), con particolare riferimento al gravoso lavoro di supporto realizzato in collaborazione con i Comuni soci e finalizzato all'implementazione delle importanti delibere regolatorie introdotte nel corso dell'ultimo triennio e in particolare nello scorso mese di agosto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 5;



COMUNE DI **TREZZANO ROSA**

Città Metropolitana di Milano

- i costi relativi alla organizzazione e programmazione dei servizi, alla predisposizione dei capitolati ed all'espletamento delle procedure di gara;
- i costi riguardanti il presidio di ulteriori attività e servizi accessori forniti da CEM nell'ambito dei canoni e delle tariffe applicate, quali il supporto assicurato in fase di redazione del PEF (non solo del PEF grezzo, di competenza del gestore), la compilazione e la presentazione delle rilevazioni online O.R.So. e del modello Unico di Dichiarazione in Materia Ambientale, l'assunzione - senza applicazione di maggiorazione dei canoni - di alcuni adempimenti organizzativi ed operativi previsti dal richiamato TQRIF (servizio di pronto intervento, integrazione della carta dei servizi), etc.;
- i costi relativi all'effettuazione del monitoraggio e dei controlli sul territorio, altrimenti a carico dell'ufficio tecnico comunale, etc.
- i costi afferenti il presidio della partita riguardante la cessione dei materiali recuperabili (plastica, carta/ cartone, vetro, ferro/ alluminio, etc.), con possibili ripercussioni negative sul ritorno economico per il Comune;
- i costi per la realizzazione di campagne comunicative, nonché per l'implementazione di software e/o applicazioni specifiche, anche dedicate agli utenti del servizio.

Il Comune di Trezzano Rosa riceve contributi derivanti dalla cessione dei rifiuti raccolti per via differenziata e quindi dalla gestione CONAI (Consorzio Nazionale Imballaggi) - accordo ANCI-CONAI o meglio dalle diverse filiere quali: CORELA, COREVE, COMIECO, RICREA, CIAL, BIOREPACK, nell'anno 2022 ha ricevuto un totale complessivo di € 88.780,57 Iva inclusa e pertanto € 16,50 ab/anno.

Nella Delibera 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif, l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA), ha adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione di un set di obblighi di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori di qualità e relativi standard generali differenziati per Schemi regolatori, individuati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni. L'Autorità ha definito 4 Schemi regolatori (1 base, 2 intermedi, 1 avanzato) con obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo Schema regolatorio di appartenenza, come individuato dall'Ente territorialmente competente sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione, determinato in ragione delle prestazioni previste nel Contratto di servizio.

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, occorre fare riferimento ai seguenti indicatori:

- a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;
- b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio;
- c) tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta;
- d) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- e) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni;
- f) tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati;
- g) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- h) tempo di rettifica degli importi non dovuti;
- i) tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata;
- j) tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi;
- k) tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità tecnica del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel TQRIF si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) puntualità del servizio di raccolta e trasporto;
- b) diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;
- c) durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;
- d) puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- e) durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;



COMUNE DI **TREZZANO ROSA**

Città Metropolitana di Milano

f) tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.

Pertanto, il Comune di Trezzano Rosa ha adottato, per il primo anno, con deliberazione C.C. n. 21 del 20.04.2022 lo "schema Regolatorio I" della Deliberazione ARERA del 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF, dando atto che alcuni parametri qualitativi sono assolti da CEM Ambiente SpA, attuale Gestore del servizio di raccolta e smaltimento.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Il monitoraggio – controllo sui Servizi di igiene urbana viene espletato dal Servizio Affari Generali, tramite sopralluoghi specifici all'occorrenza, visionando il sistema di tracciamento (SIUNET) del passaggio delle spazzatrici sul territorio e raccolta rifiuti e confrontandosi giornalmente con il tecnico di zona del gestore dei servizi di igiene urbana, che provvede anche autonomamente a monitorare e controllare lo svolgimento degli stessi recandosi sul territorio.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Il servizio è affidato, dal 01.04.2019 fino al 30.11.2026 (deliberazione C.C. n. 26 del 09.07.2016; deliberazione G.C. n. 31 del 17.05.2017 e deliberazione G.C. n. 41 del 06.06.2018), a CEM Ambiente spa, di cui il Comune di Trezzano Rosa è socio.

Il tipo di controllo è analogo congiunto. L'affidamento in house dei servizi di igiene urbana è stato dato fino al 30.11.2026, il Comune di Trezzano Rosa possiede il 0,953 % di quota capitale di CEM Ambiente spa, azionista è il Sindaco del Comune. I servizi di igiene urbana del Comune di Trezzano Rosa, essendo servizi di interesse generale rientrano in quanto previsto dall'art. 4, c.2. lettera a) del D.Lgs 175/2016.

Il modello in house garantisce ai Comuni soci un presidio diretto, immediato e più facilmente verificabile del rispetto delle norme vigenti, così come della tracciabilità e del corretto conferimento dei rifiuti raccolti, nonché una migliore programmazione, con carattere di uniformità sui territori anche limitrofi, delle azioni ed iniziative di informazione, sensibilizzazione e formazione della cittadinanza, nonché di promozione di azioni tese alla riduzione dei rifiuti alla fonte e/o di miglioramento delle raccolte differenziate.

Le evidenze del nuovo Piano Industriale della società approvato dall'Assemblea degli azionisti nello scorso mese di maggio, in cui a fronte di una puntuale analisi dei dati economico-finanziari confermano la solidità e la competitività dell'azienda, anche in relazione al posizionamento della società rispetto agli altri operatori di mercato - sono delineati i punti di forza e gli obiettivi di crescita prospettati nel breve e medio periodo.

Risultati economici di pertinenza dell'Ente nell'ultimo triennio:





COMUNE DI **TREZZANO ROSA**

Città Metropolitana di Milano

CEM Ambiente S.p.A.	Utile della Produzione	Utile Netto d'Esercizio	Patrimonio Netto	Comuni Soci	Abitanti Serviti
Anno 2011	€ 48.508.502	€ 325.127	€ 26.480.335	49	455.782
Anno 2012	€ 52.550.173	€ 321.899	€ 26.802.233	49	460.232
Anno 2013	€ 55.016.237	€ 579.712	€ 27.381.944	49	459.632
Anno 2014	€ 54.068.924	€ 536.728	€ 28.256.375	51	476.513
Anno 2015	€ 51.007.498	€ 602.994	€ 30.717.629	59	536.810
Anno 2016	€ 58.331.572	€ 655.799	€ 32.987.783	59	538.863
Anno 2017	€ 60.786.592	€ 555.341	€ 32.134.809	59	541.374
Anno 2018	€ 61.620.315	€ 503.535	€ 34.256.004	66	574.168
Anno 2019	€ 67.233.498	€ 491.961	€ 35.166.186	67	583.317
Anno 2020	€ 68.148.491	€ 1.083.344	€ 44.348.200	67	584.456
Anno 2021	€ 75.875.830	€ 2.748.982	€ 54.844.159	69	650.983
Anno 2022	€ 86.559.124	€ 2.674.618	€ 60.222.153	72	678.550

3. ANDAMENTO ECONOMICO

Parte delle attività poste in capo all'autorità di regolazione non hanno a tutt'oggi avuto attuazione: segnatamente lo schema di piano economico-finanziario e gli schemi di bandi di gara non sono ancora stati approvati.

Lo schema di contratto tipo è stato approvato solo in data 3 agosto u.s. e, per espressa previsione della delibera ARERA 385/2023/R/RIF i contratti di servizio in essere dovranno essere "resi conformi allo schema tipo di contratto di servizio e trasmessi all'Autorità dagli Enti territorialmente competenti entro 30 giorni dall'adozione delle pertinenti determinazioni di aggiornamento tariffario biennale 2024-2025 ovvero dal termine stabilito dalla normativa statale di riferimento per l'approvazione della TARI riferita all'anno 2024"; al momento sono in corso gli approfondimenti e le verifiche tecnico-operative preliminari alla predisposizione degli schemi di addendum necessari per allineare i contratti in essere alle nuove disposizioni regolatorie.

Tale attività avrà, come noto, un impatto importante anche con riferimento alla definizione dei costi del servizio, in considerazione del principio di eterointegrazione tariffaria e delle disposizioni previste dallo schema di contratto approvato dall'Autorità che, in particolare nel Titolo II rubricato "Corrispettivo del gestore ed equilibrio economico finanziario", definiscono e formalizzano una nuova e diversa modalità di precisazione del corrispettivo "relativo al servizio integrato di gestione dei rifiuti ovvero delle singole attività che lo compongono", che – come da art. 6 dello schema – "è determinato secondo il metodo tariffario pro tempore vigente". Questo tema, pur in attesa delle ulteriori indicazioni e chiarimenti che saranno forniti da ARERA anche con riferimento alla consultazione avviata per definire lo schema tipo di bando di gara, costituisce oggi uno degli elementi di maggiore discontinuità con il consolidato modello contrattuale applicato nella gestione dei servizi di igiene urbana.

Le risultanze prospettate nella nota informativa sull'andamento della società, nella quale, a margine dell'evidenza dei positivi risultati economici ed operativi riscontrati nel primo semestre dell'anno, che anticipano le positive indicazioni di prospettiva per la chiusura del bilancio, viene rendicontato lo stato di attuazione degli obiettivi strategici e delle misure di efficientamento e di contenimento delle spese di funzionamento della società formalizzati con l'approvazione del budget 2023 e declinati nello specifico addendum allegato quale parte integrante del nuovo Piano Industriale, in cui sono puntualmente declinati una serie di indicatori di performance (rif. Tabelle 1 e 2 allegate alla già menzionata relazione semestrale, a cui si rimanda per gli approfondimenti del caso, anche in relazione alla rilevanza della tematica).



COMUNE DI **TREZZANO ROSA**

Città Metropolitana di Milano

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Elementi di positività si rinvencono dal punto di vista operativo, con riferimento in primo luogo agli eccellenti risultati che continuano ad essere assicurati in primis dal progetto Ecuosacco, ma in generale in tutti i Comuni soci, sia in termini di raccolta differenziata, che si attesta ormai all'82% medio (che diventa 86% per i Comuni Ecuosacco, come nel nostro caso), sia in termini di progressiva riduzione della produzione pro-capite di rifiuto secco indifferenziato, ormai prossimo ai 70 kg pro capite e - relativamente ai Comuni aderenti al progetto Ecuosacco - addirittura pari a circa 50 kg/ab/anno (a fronte di una media nazionale pari a 178 kg/ab/ anno (dati Ispra 2021).

I livelli qualitativi assicurati da CEM Ambiente, in termini di efficacia e di efficienza, sono peraltro confermati dai risultati delle indagini periodicamente condotte sulla soddisfazione degli utenti, sia con riferimento alle utenze domestiche che non domestiche: ebbene, l'ultima indagine, realizzata dalla società Ipsos nel corso dell'anno corrente e tuttora in fase di completamento, ha evidenziato un livello di soddisfazione complessivo globalmente pari ad un indicatore di 7,88 su 10 per le utenze domestiche e 7,64 su 10 per quelle commerciali. I livelli e gli standard qualitativi dei servizi erogati da CEM risultano in linea, e in molti casi migliorativi degli indicatori e degli obiettivi posti da Regione Lombardia nel Programma Regionale di Gestione dei Rifiuti (PRGR) di cui alla parte seconda della Sezione 1 – "Introduzione e inquadramento normativo".

Con riferimento al budget 2023 ed ai corrispettivi contrattuali gravanti sui Comuni soci per l'anno in corso, non può non essere sottolineato il valore economico correlato alla decisione assunta dall'assemblea degli azionisti, di derogare – a beneficio dei Comuni soci – dall'applicazione del meccanismo di adeguamento del canone nei termini previsti dal contratto di servizio e limitando conseguentemente detta revisione al 5% contro l'11,3% dell'indice ISTAT-FOI accertato su base annua.

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

In merito ai parametri di valutazione della corretta gestione dei servizi possono essere considerati quali parametri relativamente ai servizi di raccolta e spazzamento stradale:

- a. Lo svolgere tutte le attività connesse alla gestione dei servizi di igiene urbana in modo critico e obiettivo, con particolare riferimento alla supervisione e al controllo dei servizi sul territorio affinché gli stessi vengano svolti con efficienza ed in modo puntuale da parte delle aziende affidatarie.
- b. Il mettere a disposizione dei cittadini, degli amministratori e dei tecnici comunali personale qualificato per consentire una corretta gestione dell'intero ciclo di vita del rifiuto, per la risoluzione di problematiche relative alle utenze servi-te o più in generale all'igiene ambientale in senso lato, per esempio, la rimozione di discariche abusive dai territori comunali e altri servizi occasionali.
- c. L'erogare una informazione completa e continuamente aggiornata soprattutto tramite il numero verde aziendale, costituito appositamente con l'obiettivo di informare e formare i cittadini dei comuni serviti in modo corretto e omogeneo.
- d. Il promuovere la riduzione della produzione dei rifiuti, inducendo comportamenti virtuosi nei cittadini dei comuni soci volti a minimizzare all'origine l'acquisto di prodotti con minori imballaggi.

Relativamente alla gestione degli smaltimenti:

- a. Il destinare i rifiuti urbani raccolti esclusivamente ad impianti in possesso delle regolari autorizzazioni;
- b. L'assicurare la separazione dei flussi evitando la miscelazione di rifiuti anche mediante forme incentivanti a favore dei trasportatori;
- c. Il perseguire, in ottemperanza a quanto disposto dal D. Lgs. n. 152/2006 e s.m.i., con particolare riferimento all'art. 179 "Priorità della gestione dei rifiuti" e pertanto nelle fasi di trattamento dei rifiuti, la complessiva riduzione del rifiuto avviato a smaltimento e la minimizzazione dell'impatto veicolare legato al trasporto dei rifiuti, prediligendo, ove possibile, gli impianti ubicati nell'ambito del territorio di riferimento del CEM;
- d. Il porre in essere tutte le possibili soluzioni volte a contenere il costo di trattamento dei rifiuti a carico dei comuni tramite l'impegno costante a reperire nuove modalità e nuove destinazioni del materiale anche in funzione delle sempre maggiori possibilità offerte dal progresso tecnologico;
- e. Il promuovere l'incremento della qualità e quantità di raccolta differenziata.

Il Comune vigila sulla regolare esecuzione delle prestazioni contrattuali anche attraverso:



COMUNE DI **TREZZANO ROSA**

Città Metropolitana di Milano

la verifica dei quantitativi di rifiuto avviato a trattamento mediante accesso all'apposita area riservata sul sito aziendale;

la verifica delle autorizzazioni degli impianti di destino;

la verifica del rispetto degli standard qualitativi previsti attraverso verifiche d'ufficio e/o attraverso eventuali specifiche richieste da inoltrare al gestore dei Servizi di Igiene Urbana.

Il Comune socio riceve annualmente una specifica relazione riguardante l'andamento del servizio riscontrato nel corso dell'anno precedente, con la specifica declinazione dei diversi indicatori quali-quantitativi conseguiti. Dal punto di vista economico tale relazione è integrata dalla specifica relazione di rendicontazione della gestione CONAI, in cui sono precisati i risultati conseguiti e rendicontata l'entità dei contributi distribuiti a ciascun Comune in esito alla cessione dei rifiuti valorizzabili, riconducibili o meno alle filiere CONAI.

Per quanto riguarda invece gli oneri relativi all'effettuazione dei servizi, gli stessi corrispondono al canone contrattualizzato, di cui viene data evidenza annualmente in sede di comunicazione degli adeguamenti Istat e, quanto ai servizi di smaltimento, alla rendicontazione a conguaglio dei quantitativi effettivamente trattati nell'anno relativamente a ciascun Comune, valorizzati al prezzo unitario definito dall'assemblea degli azionisti in sede di budget.

6. VINCOLI

L'attività in argomento è un'attività completamente regolamentata dall'autorità di regolazione di settore (ARERA) che determina le modalità dell'esecuzione del servizio, i vincoli e le rendicontazioni da presentare periodicamente all'Autorità stessa.

7. CONSIDERAZIONI FINALI

Si conferma la positiva valutazione rispetto al tema del mantenimento della partecipazione in CEM Ambiente, risultando la stessa indispensabile e strategica per assicurare gli eccellenti standard di erogazione del servizio di igiene urbana quale servizio pubblico locale a rete di interesse generale e di rilevanza economica, il cui perseguimento rientra a pieno titolo nelle finalità istituzionali degli enti soci.

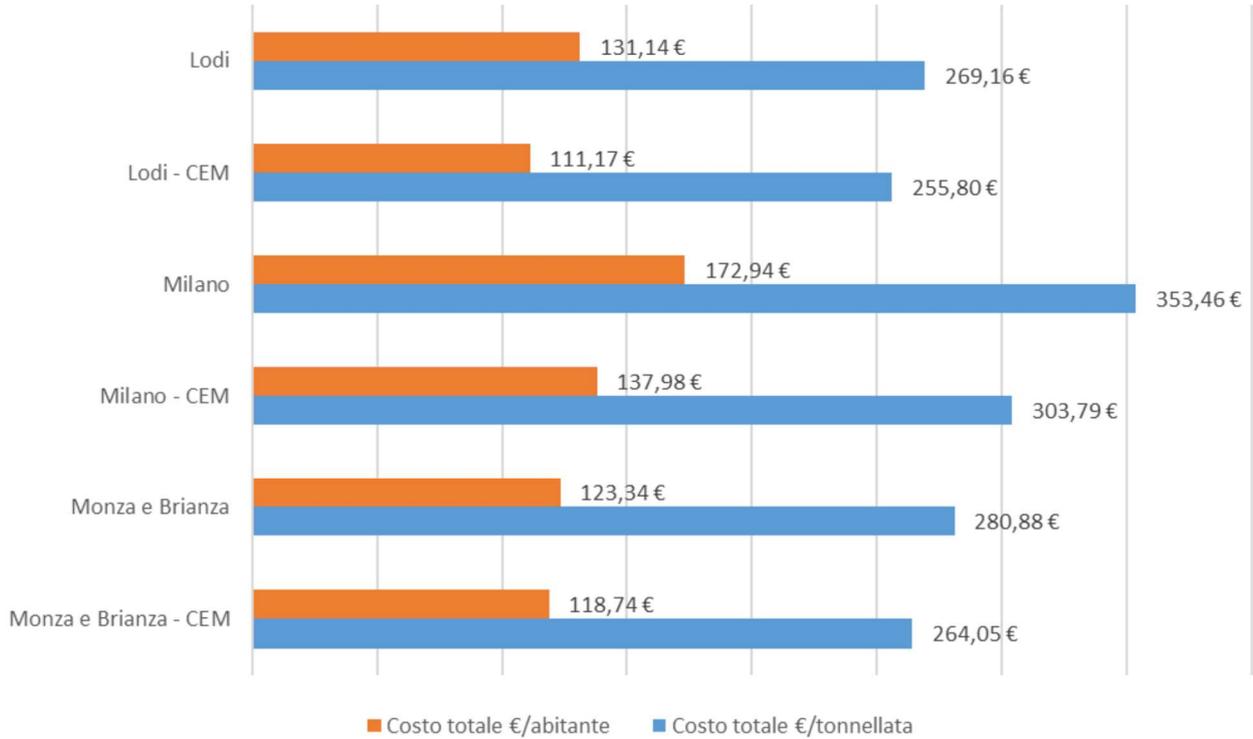
Quanto alla valutazione circa la convenienza tecnico-economica della formula gestoria adottata, si rimanda alla specifica relazione a suo tempo posta a fondamento dell'affidamento in house del servizio, come deliberato dai Consigli comunali dei Comuni soci in attuazione dell'art. 34, c. 20, del D.L. 179/2012, i cui elementi e presupposti risultano ulteriormente confermati nella concreta declinazione gestoria, anche tenendo conto delle considerazioni espresse nella prima parte della presente relazione ed in relazione alle valutazioni comparative con i dati riportati nella rapporto annuale sulla gestione dei rifiuti - Osservatorio Rifiuti Sovra Regionale e i dati forniti dall'ISPRA, riportati nei prospetti che seguono. Questi prospetti, realizzati con elaborazioni sui più recenti dati forniti da ISPRA, mostrano che la performance di CEM, comparata con la stessa a livello provinciale, sia significativamente migliore.

Il primo prospetto mostra come CEM sostenga costi significativamente inferiori rispetto a quelli delle Province in cui opera, il secondo mostra un livello di raccolta differenziata più elevato dello stesso ambito provinciale. Anche considerando il fatto che CEM non gestisce i capoluoghi delle province di riferimento, realtà densamente abitate che richiedono sforzi maggiori da parte dei gestori, si rilevano dei dati che confermano CEM come una società competitiva e performante. Non si riporta, invece, il confronto con la Provincia di Pavia, dove CEM Ambiente ha un Comune socio (Torrevecchia Pia), in quanto un confronto dei dati di un solo Comune, anche se favorevoli, non varrebbero come comparazione efficace rispetto alla realtà territoriale della Provincia.

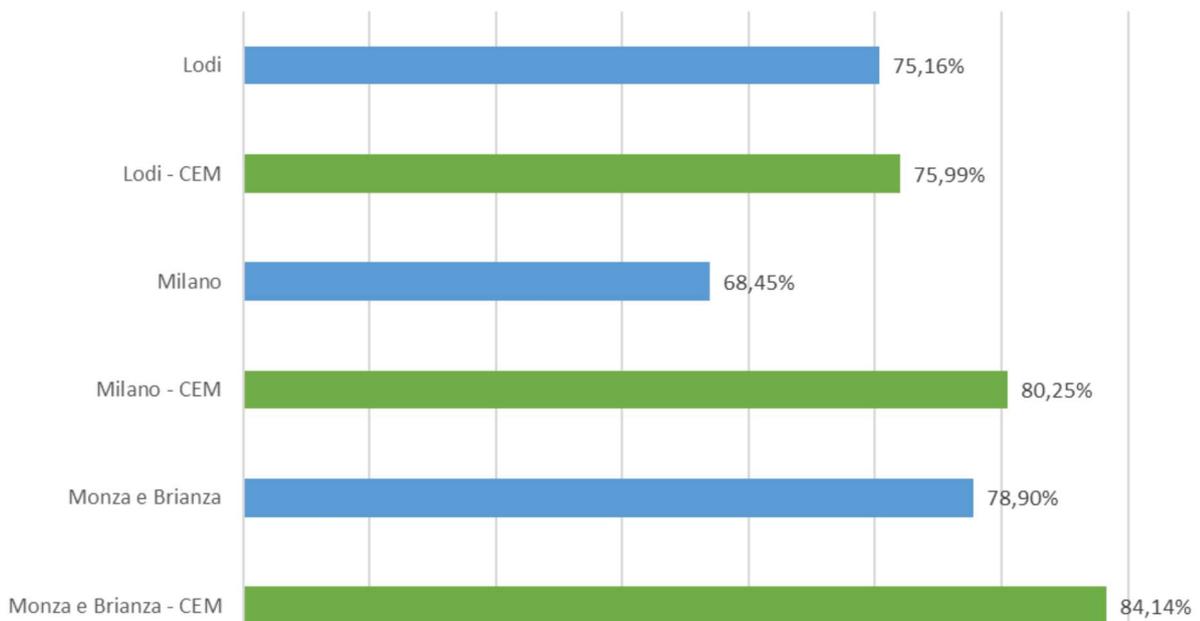


COMUNE DI
TREZZANO ROSA
Città Metropolitana di Milano

Costi provinciali: confronto CEM - Territorio di riferimento



Confronto provinciale RD%: CEM - Territorio di riferimento





GESTIONE SERVIZI CIMITERIALI – lampade votive **SETTORE TECNICO**

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

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

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

La società SIEM DI RUGGERI LUCA & C. con sede in Cremona Via G. Carnevali n.6 PIVA 00845500198 ha in affidamento il servizio di gestione in concessione del servizio pubblico di illuminazione votiva del Cimitero Comunale.

Le principali prestazioni che devono essere garantite sono:

- operazioni e servizi cimiteriali;
- gestione servizio di illuminazione votiva e manutenzione impianto elettrico, con installazione di nuovi impianti laddove necessario;

B) CONTRATTO

Oggetto: Contratto di concessione per l'affidamento della gestione del servizio pubblico di illuminazione votiva del Comune di Trezzano Rosa.

Affidamento della gestione del servizio periodo 01.02.2022 – 31.01.2027 – Determinazione n. 33 del 24.02.2023.

Il valore del servizio è pari a € 10.064,19 annui.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Il controllo interno sulla qualità del servizio è svolto al Responsabile del Settore Tecnico il quale, coadiuvato da proprio personale appositamente individuato, chiede periodicamente una relazione alla società affidataria in merito alla gestione del servizio.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Il soggetto affidatario della gestione del servizio pubblico è a società SIEM DI RUGGERI LUCA & C. con sede in Cremona Via G. Carnevali n.6 PIVA 00845500198.

3. ANDAMENTO ECONOMICO

Il servizio pubblico di interesse locale di che trattasi è stato appaltato secondo quanto disciplinato dalla normativa vigente, in particolare dal D.Lgs. n. 50/2016.



COMUNE DI
TREZZANO ROSA

Città Metropolitana di Milano

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Non risulta attivato alcun sistema dalla società affidataria per monitorare i servizi resi all'utenza.

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Tutti gli obblighi contrattuali posti a carico del gestore sono rispettati.

6. CONSIDERAZIONI FINALI

Il servizio pubblico di interesse locale è gestito in modo complessivamente soddisfacente, mancando segnalazioni di disservizi.



SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

SETTORE AFFARI GENERALI

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

1.A NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il servizio consiste nella organizzazione, gestione, approvvigionamento, preparazione e somministrazione in tutti i giorni feriali, esclusi il sabato, i giorni festivi o di vacanza, di un pasto giornaliero agli studenti ed agli insegnanti delle scuole dell'infanzia, primaria ed eventualmente di secondaria di primo grado, che usufruiscono della mensa, nonché di merende per i bambini della scuola dell'infanzia.

Il servizio comprende altresì la preparazione degli eventuali pasti per il personale scolastico, i dipendenti comunali, gli anziani o disabili assistiti a domicilio e per chiunque sia autorizzato dal Comune anche per brevi periodi, nonché in caso di organizzazione di eventuali centri estivi nei mesi da giugno a settembre.

Il servizio prevede altresì la rilevazione tramite gestione informatizzata delle presenze degli studenti, con riscossione diretta dei corrispettivi dovuti.

La preparazione avviene presso i locali di proprietà comunale, ubicati presso la scuola dell'infanzia e, solo in via subordinata e residuale, presso altra struttura.

In termini quantitativi è possibile fornire come dato di riferimento il numero di pasti somministrati nell'ultima annualità conclusa, ossia il 2022:

<i>fruitori</i>	<i>quantità</i>
studenti scuola dell'infanzia	19.369
studenti scuola primaria	32.771
docenti scuola dell'infanzia	2.717
docenti scuola primaria	2.730
pasti a domicilio	1.383
centro estivo	712
	59.682

1.B CONTRATTO DI SERVIZIO

Essendosi svolta, la procedura di affidamento del servizio in questione, anteriormente all'entrata in vigore del D. Lgs. 201/2022, il servizio è regolato da capitolato d'oneri approvato con determinazione n. 48 del 26.03.2021.

Il servizio, gestito in concessione ed avente durata dal 01.09.2021 al 31.08.2026, è stato affidato per l'importo contrattuale di € 1.559.542,50 (equivalenti ad € 311.908,50 cad. annualità).

La concessione è stata affidata ai sensi delle disposizioni del D. Lgs. n.50/2016. La concessione comporta la riscossione diretta dei corrispettivi dovuti dagli studenti: il Concessionario fattura al Comune la differenza tra il costo unitario del pasto come da offerta prodotta in sede di gara, annualmente adeguata all'indice Istat FOI, e il costo del pasto a carico dell'utente, come da tariffa definita annualmente dalla Giunta Comunale.

Al 31.12.2022 l'importo cad. pasto ammontava ad € 4,23 oltre Iva 4% (€ 4,40 Iva inclusa); la merenda ad € 0,45 oltre Iva 4% (€ 0,47 Iva inclusa); e le tariffe di compartecipazione erano definite come segue:

oggetto	tariffa	note
pasto residenti	€ 4,30	



COMUNE DI
TREZZANO ROSA
Città Metropolitana di Milano

pasto residenti in fascia agevolata	€ 3,65	Nuclei familiari con ISEE fino a € 7.500,00. L'agevolazione viene concessa a chi non abbia pendenze debitorie relative a servizi scolastici.
pasto non residenti	€ 6,00	
pasto grezzaghesi	€ 4,70	Se obbligati dall'Istituto Comprensivo alla frequenza a Trezzano Rosa, per ragioni organizzative ed esubero numerico
pasto 3° figlio (e successivi)	€ 2,70	Per le famiglie residenti con entrambi i seguenti requisiti: - tre o più figli, tutti frequentanti a Trezzano Rosa la scuola dell'infanzia, primaria o secondaria di primo grado; - con ISEE fino a € 20.000,00. Tale beneficio viene revocato fino al termine dell'anno scolastico nel caso di ritardato pagamento oltre il 30° giorno dalla scadenza della bolletta. L'agevolazione viene concessa a chi non abbia pendenze debitorie relative a servizi scolastici.
merenda	€ 0,70	

Il Concessionario, come da progetto tecnico allegato in sede di gara, è tenuto ai seguenti principali investimenti:

- sostituzione plafoniere led refettorio scuola primaria
- utilizzo soli veicoli metano/benzina
- dotazione tablet a personale scolastico per rilevazione presenze giornaliera
- arredi ed attrezzature presso centro cottura, in aggiunta o sostituzione di esistenti:
 - o armadio mantenitore riscaldato
 - o base refrigerata tripla porta
 - o n. 2 congelatori a pozzetto

1.C SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Il servizio di refezione scolastica è sottoposto a controllo periodico di ATS, Servizio igiene degli alimenti e della nutrizione (SIAN)

Il controllo sul rispetto delle prescrizioni del capitolato avviene sia con sopralluoghi annuali diretti da parte di personale del Comune committente, sia con visite di controllo da parte di membri della Commissione mensa.

Ogni segnalazione relativa al servizio può essere inviata direttamente all'ufficio scuola, come pubblicizzato sul sito web comunale:

<https://www.comune.trezzanorosa.mi.it/it/page/15275>

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Il servizio è affidato in concessione a SER CAR Ristorazione Collettiva S.p.A., con sede legale in Alzano Lombardo in viale Piave n. 55 e sede amministrativa in Trezzo sull'Adda in viale Lombardia n. 62 e 62/a, a seguito di procedura ad evidenza pubblica, per il periodo dal 01.09.2021 al 31.08.2026.

3. ANDAMENTO ECONOMICO

La misura del costo pro capite può essere data dal costo del pasto, il cui andamento nell'ultimo triennio è il seguente:



COMUNE DI **TREZZANO ROSA**

Città Metropolitana di Milano

<i>anno</i>	<i>importo Iva esclusa</i>	<i>importo Iva inclusa</i>
2020	€ 4,00	€ 4,16
2021 ¹	€ 4,00 (gen-giu) € 4,23 (sett-dic)	€ 4,16 (gen-giu) € 4,40 (sett-dic)
2022	€ 4,23	€ 4,40

Il costo complessivo nell'ultimo triennio è il seguente:

<i>anno</i>	<i>importo Iva esclusa</i>	<i>pasti</i>
2020	€ 150.296,00	37.618
2021	€ 231.958,15	56.661
2022	€ 252.454,86	59.682

La tariffazione applicata, nell'ultimo triennio², è la seguente

<i>anno</i>	<i>residenti</i>	<i>fascia agev.</i>	<i>non resid.</i>	<i>grezzaghesi</i>	<i>3° figlio</i>	<i>merenda</i>
as 2019/20	€ 4,10	€ 3,45	€ 5,80	€ 4,80	€ 2,50	€ 0,70
as 2020/21	€ 4,10	€ 3,45	€ 5,80	€ 4,80	€ 2,50	€ 0,70
as 2021/22	€ 4,30	€ 3,65	€ 6,00	€ 4,70	€ 2,70	€ 0,70
as 2022/23	€ 4,30	€ 3,65	€ 6,00	€ 4,70	€ 2,70	€ 0,70

Il personale addetto al servizio è indicato nell'art. 19 del capitolato d'oneri:

<i>n.</i>	<i>qualifica</i>	<i>livello</i>	<i>ore settimanali tot.</i>
1	cuoca	3	40
5	addetta servizi mensa	6 super	65
1	addetta servizi mensa	6 colloc. speciale	21
3	addetta servizi mensa	5	60

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Attivazione, variazione e cessazione servizio

Con deliberazione G.C. n. 43 del 22.06.2022 è stata introdotta per la prima volta, a valere sull'a.s. 2022/23 e successivi, l'obbligo della presentazione di richiesta di iscrizione al servizio di refezione scolastica, in assenza di pendenze debitorie per servizi scolastici.

La modulistica viene messa a disposizione dell'utenza sul sito web comunale a decorrere dal mese di giugno di ogni anno.

Diete speciali

La richiesta di dieta speciale per intolleranze, allergie o motivi etico religiosi, può essere presentata tramite modulistica sempre a disposizione dell'utenza sul sito web comunale.

La sua decorrenza è pressoché immediata (dal giorno scolastico successivo alla sua ricezione) e non necessita di reiterazione annuale.

Tariffazione agevolata

La domanda può essere presentata tramite modulistica sempre a disposizione dell'utenza sul sito web comunale. Come definito con le linee guida di cui alla citata deliberazione G.C. n. 43 del 22.06.2022, l'applicazione della fascia agevolata decorre al massimo dal mese successivo a quello nel quale viene comunicata la situazione reddituale che ne dà diritto; la comunicazione può essere effettuata entro e non oltre il 30.11

Non vengono somministrati questionari di customer satisfaction.

¹ procedura di gara, con aggiudicazione da 01.09.2021

² vengono indicati gli anni scolastici, perché la tariffazione è definita con questo andamento; pertanto è disallineata rispetto a valori di anno solare



COMUNE DI **TREZZANO ROSA**

Città Metropolitana di Milano

Manifestazioni di gradimento o segnalazioni relative al servizio possono essere inviate direttamente da ogni utente all'ufficio scuola, come pubblicizzato sul sito web comunale.

Strumento significativo di rilevazione della qualità è la commissione mensa, che si riunisce almeno n. 2 volte l'anno ed i cui componenti hanno titolo per effettuare sopralluoghi e rilevare la qualità del servizio, compilando apposito modulo, allegato al regolamento della commissione stessa, che viene inviato all'ufficio scuola comunale.

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Le obbligazioni a carico del concessionario sono contenute nel capitolato d'oneri approvato con determinazione n. 48 del 26.03.2021, come integrato da offerta tecnica prodotta in sede di gara.

Non si rilevano inadempienze da parte del gestore o contestazioni nei suoi confronti.

I valori sono rinvenibili ai punti 1 e 3

6. VINCOLI

Le modalità di svolgimento del servizio sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi ambientali definiti dal Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione (PAN GPP); per tale finalità il progetto di servizio è uniformato ai Criteri Ambientali Minimi di cui al D.M n° 65 10.03.2020.

Il servizio deve essere svolto nel rispetto di quanto previsto dai seguenti documenti:

"Mangiar sano... a scuola - Documento d'indirizzo per l'elaborazione dei menu nella ristorazione scolastica" di ATS MILANO.

"Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica" (ediz. aprile 2010) elaborate dal Ministero della Salute.

7. CONSIDERAZIONI FINALI

Non si rilevano criticità nel servizio né in particolare sospensioni nella sua erogazione.

La vicinanza di centro di cottura alternativo, inserito quale elemento di punteggio nella valutazione dell'offerta, assicura in caso di emergenza la possibilità di preparare pasti in modo tempestivo ed in via alternativa, in modo da garantirne la consumazione ai fruitori.

La riscossione diretta presso le famiglie da parte del gestore, secondo tariffazione definita dal Comune, assicura economicità ed efficienza nella gestione dell'insoluto, che ha visto una progressiva riduzione nell'ultimo triennio anche grazie all'obbligatorietà di iscrizione all'inizio dell'anno scolastico in assenza di situazione debitoria.



SERVIZIO GESTIONE IMPIANTI SPORTIVI

SETTORE AFFARI GENERALI

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

1.A NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il servizio consiste nella gestione dei seguenti impianti:

- Centro Sportivo "G. Facchetti"
- Tensostruttura via A. De Gasperi
- Palestra scuola primaria via C. Colombo (in orario extradidattica)

La finalizzazione ad attività dilettantistiche e di approccio allo sport principalmente per i minori, quale strumento educativo e sociale in grado di trasmettere modelli di vita e pratiche di comportamento virtuose, nonché quale importante momento di formazione, sia da un punto di vista motorio che psicologico-emozionale, capace di contribuire attivamente alla formazione delle personalità dei soggetti coinvolti, ha comportato la scelta di affidare la gestione ad associazioni sportive locali.

1.B CONTRATTO DI SERVIZIO

La gestione degli impianti in questione è regolata da convenzioni, approvate dalla Giunta Comunale.

Al 31.12.2022 erano operative le seguenti convenzioni:

<i>impianto</i>	<i>deliberazione G.C.</i>	<i>termine convenzione</i>	<i>gestore</i>
Centro Sportivo "G. Facchetti"	n. 50 del 10.09.2021	30.06.2023	ASD Olympic Trezzanese
Tensostruttura via A. De Gasperi Palestra scuola primaria via C. Colombo (in orario extradidattica)	n. 54 del 05.10.2021	14.09.2023	ASD Rosa Basket

I canoni annuali previsti nelle convenzioni, sono i seguenti

- Centro Sportivo "G. Facchetti": € 1.000,00
- Tensostruttura via A. De Gasperi e Palestra scuola primaria via C. Colombo; € 3.600,00

1.C SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

Il controllo interno sulla qualità del servizio è svolto dal Responsabile del Servizio Affari Generali, in ottemperanza ai contenuti delle convenzioni.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

I soggetti affidatari sono, come in dettaglio riportato al punto 1.B:

- ASD Olympic Trezzanese, c.f. 91502090151, con sede a Trezzano Rosa in via A. de Gasperi snc
- ASD Rosa Basket, c.f. 91509560156, con sede a Trezzano Rosa in via don Miglietti n. 22

3. ANDAMENTO ECONOMICO

I costi delle strutture, già oggetto di certificazione dei servizi a domanda individuale di cui alla deliberazione C.C. n. 20 del 22.06.2023, ammontano ad € 86.175,63.

A fronte di un'entrata di € 4.600,00, la percentuale di copertura è del 5,34%.



COMUNE DI **TREZZANO ROSA**

Città Metropolitana di Milano

Le convenzioni prevedono che gli oneri per le utenze e la manutenzione straordinaria sia a carico del Comune, mentre compete ai gestori la manutenzione ordinaria.

I gestori introitano altresì i proventi da utilizzi delle strutture, definiti in convenzione.

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Non risulta attivato alcun sistema dai gestori per monitorare i servizi resi all'utenza.

Analogamente nessuna indagine è stata posta in essere dal Comune di Trezzano Rosa; nessuna segnalazione di disservizi è giunta al protocollo.

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Le obbligazioni a carico dei gestori sono contenute nelle rispettive convenzioni, e consistono principalmente nell'obbligo di assicurare l'accesso alla pratica sportiva senza discriminazioni, con particolare attenzione per i minori, oltre alla sorveglianza e custodia delle strutture affidate ed agli interventi di manutenzione ordinaria necessari.

Non si rilevano inadempienze o contestazioni.

6. VINCOLI

Normativa di riferimento:

- art. 6, commi 2 e 4, del D. Lgs. 28.02.2021 n. 38
- L.R. 14.12.2006 n. 27

7. CONSIDERAZIONI FINALI

Gli impianti sono principalmente destinati alla pratica sportiva minorile che, proprio per l'intrinseca valenza pedagogica, per essere accessibile alla pressoché totalità dei richiedenti anche da un punto di vista economico, necessita di una gestione tramite un'associazione sportiva dilettantistica, che dà le necessarie garanzie che la compartecipazione richiesta alle famiglie sia entro limiti il più possibile contenuti.



SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO

SETTORE AFFARI GENERALI

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

1.A NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il servizio consiste nel trasporto mattutino e pomeridiano di studenti della scuola primaria e, in via residuale, di quelli della scuola dell'infanzia, nel tragitto casa-scuola e ritorno.

Il veicolo utilizzato è uno scuolabus di proprietà comunale da n. 40 posti marca Iveco mod. 65CNG70 (acquistato con det. n. 267 del 29.09.2020), con autista abilitato ed accompagnatrice dipendenti di cooperativa in appalto.

Gli orari di espletamento del servizio sono i seguenti:

- mattino 7,45 - 8,15
- pomeriggio 16,15 -17,00

1.B CONTRATTO DI SERVIZIO

Al 31.12.2022 gli affidamenti della conduzione e dell'assistenza sullo scuolabus sono stati disposti come segue:

<i>oggetto</i>	<i>det.</i>	<i>importo orario Iva esclusa</i>
conduzione	187 del 20.07.22	€ 18,85
assistenza	231 del 16.09.22	€ 15,88

1.C SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Il controllo interno sulla qualità del servizio è svolto dal Responsabile del Servizio Affari Generali.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Nuovo Consorzio Italia, c.f. 09684270961, con sede a Trezzano Rosa in via C. Colombo n. 3

3. ANDAMENTO ECONOMICO

Il costo del servizio, già oggetto di certificazione dei servizi a domanda individuale di cui alla deliberazione C.C. n. 20 del 22.06.2023, ammonta ad € 15.252,54.

A fronte di un'entrata di € 3.082,00, la percentuale di copertura è del 20,21%.

La Sezione autonomie della Corte dei Conti con delibera n. 25 del 7 ottobre 2019 attraverso una ricostruzione del quadro normativo in materia costituzionalmente orientata e in linea con la posizione dell'ANCI ha stabilito che *"nell'ambito della propria autonomia e nel rispetto degli equilibri di bilancio, ove il Comune ne ravvisi la motivata necessità e vi sia un rilevante e preminente interesse pubblico ovvero il servizio debba essere erogato nei confronti di categorie di utenti particolarmente deboli e/o disagiate, può decidere di erogare il servizio di trasporto scolastico anche gratuitamente"*.

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Non risulta attivato alcun sistema dal gestore per monitorare i servizi resi all'utenza.

Analogamente nessuna indagine è stata posta in essere dal Comune di Trezzano Rosa; nessuna segnalazione di disservizi è giunta al protocollo.

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

L'obbligazione di assicurare la funzionalità del servizio, assicurando le necessarie sostituzioni all'occorrenza, è finalizzata a garantire la continuità della prestazione, per consentire alle famiglie una migliore organizzazione del tempo.



COMUNE DI **TREZZANO ROSA**

Città Metropolitana di Milano

Non si rilevano inadempienze da parte del gestore o contestazioni nei suoi confronti.

6. VINCOLI

Normativa di riferimento:

- D.M. 18.12.1975, art. 1.1
- D.M. 18.04.1977 e ss.mm.ii.
- art. 3, comma 2, del D. L. 29.10.2019 n. 126 (convertito in L. n. 159 del 20.12.2019)

Non è stato adottato un regolamento locale del servizio.

Le linee guida per la gestione vengono fornite con deliberazione G.C. (ultime indicazioni vigenti: deliberazione n. 44 del 19.07.2019).

7. CONSIDERAZIONI FINALI

Il servizio, pur con utenti numericamente non tali da assicurare la capienza totale del veicolo, rappresenta un sicuro supporto alle famiglie nella gestione quotidiana dei figli studenti, permettendo la conciliazione tempi vita-lavoro.