

Comune di Ceriale

**RICOGNIZIONE PERIODICA DELLA SITUAZIONE
GESTIONALE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI
RILEVANZA ECONOMICA**

Anno 2023

(Art. 30 D. Lgs. 201/2022)

Ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica al 31.12.2023 del Comune di Ceriale

Indice

1. Il contesto normativo di riferimento	3
2. L'ambito di analisi	4
3. Il contesto comunale	5
4. I servizi di interesse economico generale del Comune di Ceriale (in house)	7
5. La misura degli affidamenti	8
6. Focus sui servizi affidati a società in house	8
6.1. Servizi ambientali	8
6.2. Trasporto Pubblico Locale.....	9
6.3 Servizio idrico integrato	12
7. Focus sugli altri servizi (non in house).....	13
8. La programmazione 2024	14
9. Conclusioni.....	14

1. Il contesto normativo di riferimento

In attuazione della delega conferita dall'articolo 8 della legge 5 agosto 2022, n. 118 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021) e del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR), in data 23 dicembre 2022 è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale il decreto n. 201 recante il *“Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica”* con l'intento di rendere organica e contenuta in una sorta di Testo Unico - il D.lgs. 201/2022 è già stato ribattezzato TUSPL (Testo Unico Servizi Pubblici Locali) - la frammentata disciplina dei servizi di interesse economico generale.

Tra le diverse innovazioni previste dalla riforma, rileva qui l'adempimento previsto dall'art. 30 D.lgs. 201/2022:

Art. 30 D.lgs. 201/2022 - Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali

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

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

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

Viene quindi introdotto, a carico di Comuni e loro forme associative degli stessi, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché città metropolitane, province ed altri enti competenti, l'onere di effettuare, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio e con cadenza annuale, una *“ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori”* per *“ogni servizio affidato”*.

La ricognizione, da aggiornarsi, di regola, annualmente e *“contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016”* (comma 2), in questo primo anno di applicazione è da effettuarsi entro 12 mesi dalla data di entrata in vigore del D.lgs. 201/2022 e quindi entro il 31 dicembre 2023 (comma 3).

Nel caso di affidamenti a società in house, la nuova ricognizione ex art. 30 rappresenterà appendice alla revisione periodica delle società partecipate dall'Amministrazione, condotta ai sensi dell'art. 20 del D.lgs. 175/2016.

L'adempimento si articola in una verifica annuale dell'andamento gestionale dei servizi pubblici di rilevanza economica nei rispettivi territori (comma 1), che rappresenti l'assetto di ogni servizio affidato, rilevandone il concreto andamento economico in termini di:

- efficienza e qualità del servizio;
- rispetto degli obblighi sanciti nel contratto di servizio;

in modo analitico e considerando *“anche”* gli atti ed indicatori ex artt. 7, 8 e 9 del decreto che per i servizi a rete vengono individuati dalle Autorità di settore e per quelli non a rete dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy e si tratta dei costi di riferimento, degli schemi tipo di PEF, dei livelli minimi di qualità, degli schemi di bandi e contratti.

Il suddetto Ministero, con riferimento al PEF e agli indicatori di qualità, ha emanato il Decreto Direttoriale del 31 agosto 2023 con relativi allegati in attuazione proprio dell'art. 8 del D.lgs. 201/2022, segnalando che il medesimo Ministero adotterà ulteriori provvedimenti per la completa attuazione dell'articolo stesso e nel pubblicare il medesimo Decreto Direttoriale ha individuato 5 servizi da applicare in sede di prima applicazione (impianti sportivi - esclusi impianti a fune ai sensi dell'art. 36 D.lgs. 201/2022; parcheggi; servizi cimiteriali e funebri se erogati come servizi pubblici locali; luci votive; trasporto scolastico).

La ricognizione dovrà dare altresì conto, oltre ai profili, atti e indicatori già ut sopra segnalati, della misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo (affidamento senza procedura a evidenza pubblica di importo superiore alle soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici ivi compresi gli affidamenti dei servizi di Trasporto Pubblico Locale, energia elettrica e gas naturale) e all'affidamento a società in house in generale, oltre che degli oneri e dei risultati in capo all'ente affidante.

Ai sensi dell'art. 17 comma 5 del D.lgs. in esame, l'Ente, inoltre, è tenuto a riferire, nell'ambito della razionalizzazione ex art. 20 del D.lgs. 175/2016, circa le ragioni che sul piano economico e qualitativo dei servizi giustificano il mantenimento dell'affidamento in capo alla società in house, anche sulla base dei risultati di gestione ottenuti.

2. L'ambito di analisi

Come visto poc'anzi, l'adempimento di cui all'art. 30 del D.lgs. 201/2022 ha per oggetto la verifica della *“situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori”*.

Il D.lgs. 201/2022 all'art. 2 comma 1, alla lettera c) definisce i «*servizi di interesse economico generale di livello locale*» o «*servizi pubblici locali di rilevanza economica*» come *“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”* mentre alla lettera d) definisce i «*servizi di interesse economico generale di livello locale a rete*» o «*servizi pubblici locali a rete*» come *“i servizi di interesse economico generale di livello locale che sono suscettibili di essere organizzati tramite reti strutturali o collegamenti funzionali necessari tra le sedi di produzione o di svolgimento della prestazione oggetto di servizio, sottoposti a regolazione ad opera di un'autorità indipendente”*.

Da dette definizioni e tenendo a mente quanto previsto al secondo periodo del comma 1 dell'art. 30, e cioè che tale ricognizione è riferita a *“ogni servizio affidato”*, pertanto rimangono esclusi dalla

verifica i servizi pubblici locali a rilevanza economica gestiti in economia, i servizi a rete affidati da altri enti competenti rientranti nell'ambito soggettivo dell'adempimento e, naturalmente, i servizi privi di rilevanza economica ed i servizi strumentali.

È necessario tuttavia rilevare che se i servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica possono essere facilmente individuati in quanto attengono tendenzialmente alle c.d. *utilities*, vale a dire: rifiuti; idrico; distribuzione del gas; trasporto pubblico locale. È decisamente più complesso stabilire un perimetro fisso per i servizi pubblici locali di rilevanza economica non a rete e ciò dipende dal fatto che il concetto di servizio pubblico locale è dinamico e varia a seconda dei territori, inoltre, in ragione delle differenze interpretative è difficile riuscire a stabilirne a priori un ambito di applicazione.

Ad esempio, ANCI, espressasi sul tema nel quaderno n. 46/2023, non ritiene esaustivo e sufficiente il succitato elenco fornito in sede di pubblicazione del Decreto Direttoriale del 31 agosto 2023 dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy per la ricognizione ex art. 30 e ritiene non propriamente allineati al concetto di servizi di interesse economico generale tutti i servizi inseriti nella catalogazione fornita da ANAC nel *"Manuale utente - Trasparenza dei Servizi Pubblici Locali"* dell'Autorità stessa.

Alla luce di ciò appare condivisibile il fatto che ***"deve, in ogni caso, essere l'ente locale a verificare quali servizi erogati ai cittadini rientrino nel novero dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, tenendo conto anche dell'onere dell'adempimento"***, pertanto, l'unica strada per sgombrare il campo da incertezze è quella della verifica "caso per caso" caratterizzata, in questa fase di prima applicazione, da un'ottica di semplificazione.

3. Il contesto comunale

Per comprendere meglio i servizi di interesse economico generale riconducibili all'Amministrazione Comunale risulta sicuramente utile fornire una breve analisi del contesto in cui gli stessi vengono erogati.

Il Comune di Cerialle si estende su una superficie complessiva di 11 kmq e conta una popolazione di 5.368 abitanti e, pertanto, la sua densità abitativa è di 488 al 31.12.2022 per unità per kmq.

Si trova nella provincia Savona in Liguria in un territorio con principale vocazione turistica, le attività svolte in prevalenza sono infatti quelle di servizi turistici.

Il livello della popolazione residente negli ultimi anni risulta essere in calo principalmente in ragione della bassa natalità.

Anno	Residenti	Maschi	Femmine	Nati	Morti	Saldo naturale	Iscritti	Cancellati	Saldo migratorio	Variazione
2016	5561	2688	2873	42	71	-29	291	262	29	0
2017	5571	2716	2855	37	72	-35	336	291	45	+10
2018	5549	2710	2839	46	73	-27	304	299	5	-22
2019	5471	2673	2798	30	88	-58	270	291	-21	-79

Anno	Residenti	Maschi	Femmine	Nati	Morti	Saldo naturale	Iscritti	Cancellati	Saldo migratorio	Variazione
2020	5433	2651	2782	32	76	-44	207	201	6	-38
2021	5400	2633	2767	31	72	-41	230	222	8	-33

La popolazione del Comune di Ceriale risulta essere così suddivisa in percentuale per fasce d'età:

- da 0 a 18 anni 14%
- da 19 a 30 anni 11%
- da 31 a 45 anni 15%
- da 46 a 60 anni 25%
- oltre i 60 anni 35%.

Passando ora ad analizzare da un punto di vista strettamente economico-patrimoniale la situazione del Comune di Ceriale si rileva che il reddito pro capite era pari ad € 12.053,39 nell'anno 2020 con un andamento come da tabella che segue.

Anno	Residenti	Contribuenti	Contrib. / Resid.	Reddito dichiarato	Reddito pro capite
2016	5.561	4.076	73,30%	66.239.380	11.911,41
2017	5.571	4.093	73,47%	65.695.380	11.792,39
2018	5.550	4.096	73,80%	67.115.427	12.092,87
2019	5.471	4.107	75,07%	67.226.854	12.287,85
2020	5.433	4.037	74,31%	65.486.051	12.053,39

4. I servizi di interesse economico generale del Comune di Ceriale (in house)

SERVIZIO	AUTORITÀ D'AMBITO	SOGGETTO GESTORE	ORGANISMO IN HOUSE	MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO	QUOTA % DI PARTECIPAZIONE	RIFERIMENTI ATTO DI AFFIDAMENTO	RIFERIMENTI CONTRATTO DI SERVIZIO VIGENTE	COSTO ANNUO DEL SERVIZIO (€)	BILANCIO
Servizio rifiuti	☒	S.A.T. Servizi Ambientali Territoriali S.p.A.	☒	c. affidamento a società in house	0,23%	Delibera C.C n. 72 del 30/12/2019	Repertorio 1089/2020 con proroghe tecniche in attesa del funzionamento a regime dell'ATO ai sensi della legge regionale 1/2014	1.768.161,96	
Trasporto pubblico locale	☐	TpL linea S.r.l.	☒	c. affidamento a società in house	0,709%	Delibera C.C. n. 6 del 27/02/2018	Accordo di Programma	65.508,00	
Servizio idrico integrato	☒	Servizi Ambientali SpA	☒	c. affidamento a società in house	7,77%	Delibera C.C. n. 52 del 30/08/2016	Convenzione del 6/10/2016	36.525,88	

5. La misura degli affidamenti

Il Comune di Cerialle ha affidato a società in house a capitale interamente pubblico il servizio idrico integrato, il servizio rifiuti ed il trasporto pubblico locale. Gli importi impegnati per gli affidamenti in house sono pari ad euro 1.913.669,96.

6. Focus sui servizi affidati a società in house

6.1. Servizi ambientali

In generale i servizi ambientali ricomprendono principalmente le attività riguardanti la gestione dei rifiuti urbani (spazzamento e lavaggio strade, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, trattamento e recupero dei rifiuti urbani, trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani, gestione tariffe e rapporti con gli utenti), nonché ulteriori servizi di igiene ambientale quali, ad esempio, la gestione e cura del verde pubblico. Tali attività possono essere gestite unitariamente da un unico soggetto, oppure suddivise.

A seguito dell'istituzione degli ambiti territoriali ottimali ai sensi della legge n. 36/1994, il D.lgs. 22/1997, ha imposto la gestione unitaria dei rifiuti urbani per taluno degli ambiti individuati, richiedendo l'istituzione di forme di cooperazione tra Enti locali del territorio di riferimento.

Il Comune di Cerialle ha affidato alla Servizi Ambientali Territoriali s.p.a. lo spazzamento, la raccolta, il trasporto e conferimento a discarica o a recupero dei rifiuti.

ENTI DI GOVERNO DELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE

DENOMINAZIONE	PIANO D'AREA OMOGENEA PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI DELLA PROVINCIA DI SAVONA
ESTREMI LEGGE REGIONALE DI ISTITUZIONE	
NOTE	ISTITUITO CON DELIBERA PROVINCIALE 43/2018

TIPOLOGIA DI SERVIZIO

RACCOLTA, TRASPORTO E SMALTIMENTO RIFIUTI – SPAZZAMENTO

MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO (EX ART. 14, D.LGS. 201/2022)

c. affidamento a società in house

NOTE

SOGGETTO GESTORE

DENOMINAZIONE	Servizi Ambientali Territoriali s.p.a.
---------------	--

TIPOLOGIA DI ORGANISMO	Società Partecipata dal 2019
IN HOUSE	SI
QUOTA % DI PARTECIPAZIONE	0,23%
ENTE AFFIDATARIO	Comune di Ceriale
ESTREMI AFFIDAMENTO	Delibera C.C n. 72 del 30/12/2019
ESTREMI CONTRATTO DI SERVIZIO	Repertorio 1089/2020 con proroghe tecniche in attesa del funzionamento a regime dell' ATO ai sensi della legge regionale 1/2014
DURATA AFFIDAMENTO	
ULTERIORI SPECIFICHE SULL' ATTIVITÀ SVOLTA	
NOTE	

- Andamento economico -

Il costo del servizio per l'Ente prevede un canone fisso mensile e un costo per servizi aggiuntivi variabile a seconda delle necessità del Comune.

- Efficienza del servizio –

Nulla da rilevare.

- Qualità del servizio -

Il servizio risulta conforme e adeguato alle necessità del Comune di Ceriale.

- Rispetto degli obblighi contrattuali -

Il servizio è svolto nel rispetto del contratto stipulato.

- Il punto sul servizio -

Sono in corso proroghe tecniche in attesa del funzionamento a Regime dell'Ambito Territoriale Ottimale ai sensi della Legge Regionale 1/2014.

6.2. Trasporto Pubblico Locale

In generale i servizi di Trasporto Pubblico Locale, c.d. TPL, riguardano la gestione delle attività e delle modalità di trasporto pubblico su scala locale in ambito comunale, provinciale o metropolitano; rientrano nella fattispecie anche servizi di trasporto specifico eventualmente forniti dall'Amministrazione alla propria collettività tra cui, a titolo esemplificativo, si ricorda il servizio

scuolabus, trasporto soggetti disabili e/o anziani, gestione di tratti ferroviari in concessione locale, ecc.

Regolazione e controllo dei servizi di Trasporto Pubblico Regionale e Locale sono attribuite all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), istituita dal Decreto Legge 201/2011.

TPL linea S.r.l. è una società a capitale interamente pubblico, in house, che gestisce il servizio di trasporto pubblico locale in tutto il territorio della provincia di Savona, partecipata dal Comune di Ceriale per una quota del 0,709%.

TIPOLOGIA DI SERVIZIO

SERVIZIO TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO (EX ART. 14, D.LGS. 201/2022)

c. affidamento a società in house

NOTE

SOCIETÀ AFFIDATARIA DIRETTA PER IL TRAMITE DELLA PROVINCIA DI SAVONA IN QUALITÀ DI ATO

SOGGETTO GESTORE

DENOMINAZIONE	TPL LINEA S.R.L.
TIPOLOGIA DI ORGANISMO	Società Partecipata
IN HOUSE	SI
QUOTA % DI PARTECIPAZIONE	0,709%
ENTE AFFIDATARIO	Comune di Ceriale
ESTREMI AFFIDAMENTO	Delibera C.C. n. 6 del 27/02/2018
ESTREMI CONTRATTO DI SERVIZIO	Accordo di Programma
DURATA AFFIDAMENTO	
ULTERIORI SPECIFICHE SULL' ATTIVITÀ SVOLTA	

NOTE

Nel merito del processo di rinnovo dell'affidamento del servizio di trasporto pubblico si ricorda che, in data 17.12.2019, la Provincia di Savona ha disposto la pubblicazione dell'Avviso di preinformazione relativo all'affidamento in house del servizio di trasporto pubblico locale nell'ambito territoriale ottimale provinciale (ai sensi del Regolamento CE n. 1370/2007) e, con deliberazione del C.P. n. 27 del 16.04.2021, l'Amministrazione provinciale ha approvato il Piano Triennale della Mobilità nel quale è stato previsto l'affidamento in house del servizio di trasporto pubblico a TPL Linea S.r.l.. A tal fine, la riorganizzazione societaria avviata da TPL Linea S.r.l. ha portato all'approvazione da parte dei Comuni soci di nuovo statuto societario e di patti parasociali, necessari al fine dell'integrazione dei requisiti di società in house, ovvero volti a recepire le disposizioni del D.lgs. 175/2016 ed a rendere compatibile l'assetto societario con l'affidamento in house del servizio

di TPL. A causa del mutamento del contesto di riferimento, causato dall'emergenza epidemiologica, si è reso necessario per la Provincia di Savona elaborare un nuovo piano economico-finanziario per il periodo 2023 - 2032, il quale è stato approvato dal CdA in data 11 maggio 2022.

In esito alle suddette procedure, come evidenziato dal bilancio 2022 di TPL Linea S.r.l. *“Nel corso del 2022, la Provincia di Savona ha proceduto con la stesura degli atti necessari per il completamento dell'affidamento in-house, in particolare attuando la registrazione di TPL Linea S.r.l. come società in house sul portale ANAC il 20 dicembre 2022, corredando la registrazione con relazione illustrativa ... e con una prima stesura del contratto di servizio.*

L'approvazione del contratto di servizio è avvenuta nel consiglio provinciale del 29 dicembre 2022 e l'Assemblea dei soci di TPL Linea s.r.l., in data 17 marzo 2023, ha approvato il CdS con allegati, conferendo mandato al Legale Rappresentante di procedere con la relativa sottoscrizione.

La firma del contratto stesso, trascorsi novanta giorni dalla registrazione sul portale ANAC senza rilievi, è avvenuta il 21 marzo 2023”.

Nel merito si conferma infatti l'avvenuto affidamento in house a TPL Linea S.r.l. del servizio di trasporto pubblico locale nell'Ambito Territoriale Ottimale omogeneo di Savona, per il periodo 2023-2033.

- Andamento economico -

Il costo del servizio di trasporto pubblico locale per il Comune di Cerialle è annuale e di importo fisso e determinato nell'importo di € 65.508,00

- Efficienza del servizio -

Nulla da rilevare.

- Qualità del servizio -

Non emergono situazioni di rilievo.

- Rispetto degli obblighi contrattuali -

Il servizio è svolto nel rispetto dei dettami disposti dalle Autorità regolatorie.

- Il punto sul servizio -

Il servizio appare adeguato rispetto alle necessità del Comune di Cerialle e non ci sono in programma cambiamenti.

6.3 Servizio idrico integrato

In generale il S.I.I. riguarda principalmente le attività di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, compresi i servizi di captazione adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali. Tali attività possono essere gestite unitariamente da un unico soggetto, oppure suddivise.

La legge n. 36/1994 ha affidato alle Regioni l'onere di delimitare gli Ambiti Territoriali Ottimali, disciplinando forme e modi di cooperazione tra gli Enti locali ricadenti nel medesimo ambito ottimale, ai fini di un'efficace gestione del servizio idrico integrato.

Il Comune di Ceriale ha affidato alla Servizi Ambientali s.p.a., società in house, il servizio idrico integrato.

ENTI DI GOVERNO DELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE

DENOMINAZIONE	ATO CENTRO OVEST 1
ESTREMI LEGGE REGIONALE DI ISTITUZIONE	
NOTE	

TIPOLOGIA DI SERVIZIO

Servizio idrico integrato – compresa la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti, delle canalizzazioni e delle opere connesse al servizio

MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO (EX ART. 14, D.LGS. 201/2022)

c. affidamento a società in house

NOTE

SOGGETTO GESTORE

DENOMINAZIONE	Servizi Ambientali s.p.a.
TIPOLOGIA DI ORGANISMO	Società partecipata
IN HOUSE	SI
QUOTA % DI PARTECIPAZIONE	7,77%
ENTE AFFIDATARIO	Comune di Ceriale
ESTREMI AFFIDAMENTO	Delibera C.C. n. 52 del 30/08/2016
ESTREMI CONTRATTO DI SERVIZIO	Convenzione del 6/10/2016
DURATA AFFIDAMENTO	
ULTERIORI SPECIFICHE SULL' ATTIVITÀ SVOLTA	

NOTE

- Andamento economico -

Il costo del servizio per l'Ente varia in base ai consumi rilevati nel corso dell'anno e, comunque, è adeguato alle necessità del Comune di Ceriale.

- Efficienza del servizio -

Nulla da rilevare

- Qualità del servizio -

L'indagine Mediacom di Customer Satisfaction per il servizio idrico gestito da Servizi Ambientali s.p.a., per il secondo semestre 2022, di cui si riporta uno stralcio dalle conclusioni, ha evidenziato:

Gli intervistati mostrano una **Soddisfazione Media Genarale** pari a **3,9** su una scala di valutazione a 5 punti. L' *Indice di Valore Medio di Soddisfazione* è stato calcolato su tutti gli *item* utilizzati per rilevare i fattori di prodotto e servizio, l'ambito delle segnalazioni e l'immagine dell'attività svolta da Servizi Ambientali.

Nel grafico sono evidenziati in verde i servizi offerti con una valutazione sopra la media generale, in giallo quelli intorno alla media e in rosso quelli al di sotto della media e dove quindi bisogna intervenire per migliorare ancor di più la soddisfazione dei clienti.

Punti di forza

Affidabilità, Qualità dei Servizi, Cortesia e professionalità personale Contact Center Orari apertura uffici, Tempi attesi allo sportello, Quantità di acqua erogata in relazione ai bisogni Cortesia e professionalità personale sportello Gentilezza personale Servizi Ambientali Continuità servizio di erogazione

Punti di debolezza

Tempi di intervento Pronto intervento, Rapporto qualità/prezzo Prodotto, Gestione e presa in carico della segnalazione, Tempi di intervento Appuntamento/Servizio Clienti, Rapporto qualità/prezzo Servizio, Qualità dell'acqua

Fattori migliorabili

Comprensibilità fattura, Valutazione sito Web

Capacità risolutiva

- Rispetto degli obblighi contrattuali -

Il servizio è svolto nel rispetto della convenzione stipulata.

- Il punto sul servizio -

Si è in attesa della gestione unificata del Servizio Idrico Integrato da parte dell'Ambito Territoriale Ottimale savonese.

7. Focus sugli altri servizi (non in house)

Si rileva che l'art. 30 del D.lgs. 201/2022 nulla indica in merito all'approvazione della ricognizione e relativa relazione prevista dallo stesso limitandosi a indicare la contestualità di aggiornamento annuale con l'adempimento di cui all'art. 20 del D. Lgs. 175/2016, pertanto, la ricognizione relativa

alle società in house contenuta nella presente relazione viene approvata quale appendice dell'analisi delle partecipate ed eventuale razionalizzazione ex art. 20 del D. Lgs. 175/2016 .

8. La programmazione 2024

Nel corso dell'anno 2024 sarà ulteriormente sviluppata l'attività di monitoraggio e rendicontazione dei servizi pubblici locali a rilevanza economica oggetto della presente nel rispetto dell'evoluzione normativa prevista dal Decreto Legislativo 201/2022 e successive modificazioni.

9. Conclusioni

Tanto in evasione degli obblighi di legge.