



CITTÀ DI SULMONA
Medaglia d'Argento al Valor Militare
PROVINCIA DELL'AQUILA

SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DI RILEVANZA ECONOMICA

SERVIZIO GESTIONE PARCHEGGIO COPERTO DI SANTA CHIARA

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

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Ai sensi dell'art. 2, c. 1, lett. d), del D. Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono 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»*.

I servizi di interesse economico generale di livello locale rispondono alle esigenze delle comunità di riferimento e alla soddisfazione dei bisogni dei cittadini e degli utenti, nel rispetto dei principi di sussidiarietà e proporzionalità, assicurando la centralità del cittadino e dell'utente.

L'istituzione, la regolazione e la gestione dei servizi pubblici di interesse economico generale di livello locale rispondono, tra l'altro, a principi di concorrenza, sussidiarietà, anche orizzontale, efficienza nella gestione, efficacia nella soddisfazione dei bisogni dei cittadini, produzione di servizi quantitativamente e qualitativamente adeguati, applicazione di tariffe orientate a costi efficienti, proporzionalità e adeguatezza della durata, trasparenza sulle scelte compiute dalle amministrazioni e sui risultati delle gestioni.

Ai fini della scelta della modalità di gestione del servizio e della definizione del rapporto contrattuale, l'ente locale tiene conto delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio da prestare, inclusi i profili relativi alla qualità del servizio e agli investimenti infrastrutturali, della situazione delle finanze pubbliche, dei costi per l'ente e per gli utenti, dei risultati attesi, della qualità del servizio offerto e degli investimenti effettuati.

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Nel Comune di Sulmona è presente un parcheggio coperto denominato di Santa Chiara, una struttura molto ampia, che ha accesso direttamente alla centrale Piazza Garibaldi, in pieno centro storico e consta di un totale di n. 432 posti auto, di cui n. 10 riservati ai disabili.

La struttura è totalmente videosorvegliata.

Il servizio è gestito dalla Cooperativa Sociale S.A.T.I.C. a r.l., con sede in Sulmona, alla Via S.S. 17 Km 95,500 snc.

L'affidamento del servizio di gestione del parcheggio coperto di Santa Chiara è stato disposto, per la durata di un anno, con determinazione dirigenziale della ripartizione 3 reg. gen. n. 15 del 19.1.2022 recante *“Approvazione verbali di gara del 27/12/2021 e del 10/01/2022 e aggiudicazione del servizio di gestione del parcheggio coperto e a pagamento di S. Chiara, per il periodo di dodici (12) mesi, inerente la R.d.O. su MePA n. 2932653 – CIG 9022128F8A”* a seguito di esperimento di indagine di mercato con manifestazione di interesse per l'individuazione di operatori economici affidatari.

Detto affidamento è stato disposto tenendo conto dell'assolvimento degli obblighi di servizio pubblico, nonché dell'equilibrio economico-finanziario della gestione secondo criteri di efficienza e promuovendo il progressivo miglioramento della qualità delle prestazioni erogate.

Tuttavia, in data 10.8.2023, a seguito di nota pervenuta dal Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco dell'Aquila in atti al prot. n. 33942 del 9.8.2023, con ordinanza sindacale n. 23 del 10.8.2023, è stata

disposta la sospensione dell'esercizio del parcheggio coperto di Santa Chiara, con la conseguenza che l'affidamento in essere, allo stato, risulta sospeso.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Il servizio di gestione del parcheggio coperto di Santa Chiara, per la sua natura, non è soggetto alla regolazione di alcuna Autorità nazionale.

Come corrispettivo per la gestione del suddetto servizio, la Società trattiene una percentuale sull'incasso lordo pari al 35%, proveniente dalla gestione del servizio stesso. Il 65% degli incassi è invece versato al Comune direttamente dal gestore.

Nell'anno 2022 si rileva la seguente situazione economica:

- spese per il servizio di gestione: € **149.382,30**
- entrate per incassi derivanti dal pagamento dei titoli di sosta: € 194.319,50 dai quali va sottratto il 35% di aggio dovuto al gestore, per complessivi € **126.307,67**;

Il parcheggio è aperto tutti i giorni, compresi i festivi, dalle ore 6:00 alle ore 00:00 del giorno successivo, con garanzia comunque di pronta reperibilità per urgenze di transito in uscita dei veicoli in sosta con arrivo sul posto di personale dell'appaltatore entro 15 (quindici) minuti dalla chiamata telefonica da parte degli utenti.

Per quanto attiene ai criteri tariffari, si riportano di seguito le tariffe applicate nella gestione del servizio, sia con riguardo al costo orario della sosta, sia con possibilità di abbonamento:

• tariffa oraria: prima ora o frazione di essa € 1,00, per le ore successive € 0,50;

• abbonamenti:

giornaliero 24h/24 € 6,00;

settimanale diurno €10,00;

settimanale notturno € 15,00;

settimanale diurno e notturno € 20,00;

mensile diurno € 35,00;

mensile notturno € 40,00;

mensile diurno e notturno € 60,00;

annuale diurno € 350,00;

annuale diurno e notturno € 600,00;

mensile antimeridiano o pomeridiano € 20,00;

mensile 24h/24 da riservarsi a soggetti disabili € 20,00;

Con riferimento alle tariffe di cui sopra, si precisa che:

a) per orario diurno si intende quello compreso tra le ore 7,30 e le ore 20,30;

b) per orario notturno si intende quello compreso tra le ore 20,30 e le ore 7,30;

c) per orario antimeridiano si intende quello compreso fra le ore 7,30 e le ore 14,00;

d) per orario pomeridiano si intende quello compreso fra le ore 14,00 e le ore 20,30.

È inoltre riconosciuta una particolare ulteriore scontistica sui predetti abbonamenti, ad eccezione di quello giornaliero e di quello mensile per disabili, come segue:

- ai residenti del centro storico sconto del 30% (delibera Commissario 221/2004), escluso l'abbonamento mensile notturno il cui importo è fissato in € 14,00 con possibilità di fruire della sosta dalle ore 18:00 alle ore 8:30 nei giorni feriali, oltre che nelle ore diurne della domenica (delibera di

G.C. n. 160 del 30.5.2012); uno sconto del 30% sull'abbonamento di 24 ore deve essere altresì applicato anche ai residenti sulle Circonvallazioni Orientale e Occidentale (delibera di G.C. n. 1/2007); agli stessi residenti del centro storico sconto del 40% sugli abbonamenti annuale diurno e annuale diurno e notturno;

- ai commercianti ed operatori autonomi che hanno il loro ufficio o laboratorio nel centro storico, nonché ai dipendenti di Enti pubblici nel centro storico uno sconto del 20%, ad eccezione dell'abbonamento annuale diurno che viene scontato del 30%;
- uno sconto pari al 50% riservato alle donne in gravidanza (esibizione autodichiarazione) relativa alla tariffa oraria e all'abbonamento giornaliero.

Il costo degli abbonamenti annuali successivi al primo per i componenti dello stesso nucleo familiare, quale risultante dalla certificazione dello stato di famiglia, e/o per i proprietari di due o più autovetture è, altresì, ridotto del 50% (deliberazione n. 160/2012).

I posti riservati alla sosta delle auto a servizio delle persone invalide e recanti il prescritto contrassegno, pari a n. 10, potranno essere utilizzati gratuitamente dagli aventi diritto solo nella fascia oraria compresa fra le ore 8:00 e le ore 22:00 (giusta deliberazione del Commissario n. 264/2007).

Sono fatte salve esigenze particolari legate a manifestazioni e cerimonie organizzate nel centro storico.

Nell'espletamento del servizio l'appaltatore si avvale di proprio personale, dotato di tesserino di riconoscimento.

La gestione del servizio comprende anche le attività di vigilanza, custodia (in presenza durante gli orari di apertura), manutenzione ordinaria, pulizia dei locali e riscossione degli incassi con successivo versamento al Comune.

Nell'affidamento sono inclusi ulteriori servizi quali la cura e la pulizia delle aree verdi soprastanti il parcheggio e quelle ad esso adiacenti, nonché la siepe prospiciente lo stesso, comprensiva della raccolta degli eventuali rifiuti sversati a terra e sulle aiuole e lo svuotamento dei cestini.

Detti servizi devono essere espletati con la seguente frequenza:

- taglio dell'erba ogni dieci giorni (tre volte al mese);
- potatura dell'aiuola con cadenza mensile
- pulizia dell'intera area e svuotamento dei cestini a cadenza settimanale (quattro volte al mese).

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

La vigilanza sulla gestione è effettuata sulla base di un programma di controlli finalizzato alla verifica del corretto svolgimento delle prestazioni affidate e, quindi, dell'esecuzione del contratto.

In particolare, il RUP, con cadenza mensile, precedentemente alla liquidazione del corrispettivo dovuto all'affidatario, attesta la regolare esecuzione del servizio medesimo e rileva eventuali problematiche.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

L'affidatario del servizio di gestione del parcheggio coperto di Santa Chiara è la Cooperativa Sociale S.A.T.I.C. a r.l., con sede in Sulmona, alla Via S.S. 17 Km 95,500 snc.

L'oggetto sociale di detta Società Cooperativa è rappresentato dallo svolgimento di servizi di natura amministrativa, contabile, informatica e servizi di sorveglianza per conto di aziende pubbliche e private.

Trattandosi poi di Cooperativa Sociale di tipo B), essa conferisce particolare attenzione all'attuazione del principio delle pari opportunità, per il superamento delle discriminazioni soprattutto nei riguardi di soggetti svantaggiati e/o con disabilità.

3. ANDAMENTO ECONOMICO

Di seguito è riportato l'andamento economico del servizio nell'ultimo triennio.

Nell'anno 2022 si rileva la seguente situazione economica:

- costo complessivo per il servizio di gestione: € **149.382,30**
- ricavi per incassi derivanti dal pagamento dei titoli di sosta: € 194.319,50 dai quali va sottratto il 35% di aggio dovuto al gestore, per complessivi € **126.307,67**;

Nell'anno 2021 si rileva la seguente situazione economica:

- costo complessivo per il servizio di gestione: € **170.680,00**
- ricavi per incassi derivanti dal pagamento dei titoli di sosta: € 173.924,50 dai quali va sottratto il 90% di aggio dovuto al gestore, per complessivi € **17.392,45**;

Nell'anno 2020, anno del *lockdown* dovuto alla diffusione della pandemia da COVID-19, si rileva la seguente situazione economica:

- costo complessivo per il servizio di gestione: € **116.883,46**
- ricavi per incassi derivanti dal pagamento dei titoli di sosta: € 153.585,80 dai quali va sottratto il 70% di aggio dovuto al gestore nel periodo 1.1.2020-30.4.2020 ed il 98% di aggio dovuto al gestore nel periodo 1.5.2020-31.12.2020, per complessivi € **17.406,39**;

Il personale applicato al servizio nell'anno 2022 è pari a n. 4 unità, con contratto di lavoro a tempo parziale (90%) ed indeterminato, al quale è applicato il CCNL di riferimento (commercio) – livello VI.

Per la tariffazione si rimanda integralmente alla precedente sezione B) rubricata “contratto di servizio”.

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Servizio	Qualità contrattuale	Qualità tecnica	Obblighi di servizio pubblico (qualità)	Rispetto dei tempi puntualità	Accessibilità a servizio	Soddisfazione dell'utenza
<i>Contratto di servizio</i>	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Risultati raggiunti	SI	SI	SI	SI	SI	SI
----------------------------	----	----	----	----	----	----

Per la valutazione della qualità del servizio, trattandosi di servizio pubblico locale non a rete, sono utilizzati gli indicatori di qualità contrattuale, qualità tecnica e qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico indicati dall'allegato 2 al decreto 31 agosto 2023 del Direttore del Ministero delle Imprese e del Made in Italy, come indicati di seguito:

INDICATORI DI QUALITÀ
Descrizione
Qualità contrattuale
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio
Tempo di attivazione del servizio
Tempo di risposta motivata a reclami
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi
Cicli di pulizia programmata
Carta dei servizi
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni
Qualità tecnica
Mappatura delle attività relative al servizio
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi
Predisposizione di un piano di controlli periodici
Obblighi in materia di sicurezza del servizio
Accessibilità utenti disabili
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico
Agevolazioni tariffarie
Accessi riservati

Con riferimento agli indicatori inerenti alla qualità contrattuale, che sono sia di tipo qualitativo che quantitativo, la definizione delle procedure di gestione del servizio risulta ben specifica e determinata,

con la conseguenza che l'erogazione del servizio avviene nel rispetto dei principi di trasparenza ed efficacia.

Inoltre, i tempi di attivazione del servizio, di risposta alle richieste di attivazione/variazione/sospensione/cessazione del servizio, di risposta ai reclami e/o alle rettifiche di importi addebitati, sono immediati, in quanto all'interno della struttura è presente, per tutta la durata dell'apertura, un gabbiotto con personale dell'appaltatore in grado di evadere le richieste dell'utenza in tempo reale.

Parimenti immediati risultano i tempi di intervento in caso di segnalazioni di disservizi.

Risultano inoltre regolarmente eseguiti i cicli di pulizia previsti dal capitolato prestazionale e riportati nella precedente sezione B) denominata "contratto di servizio".

Inoltre, è stata espletata indagine di soddisfazione dell'utenza, con riferimento all'erogazione del servizio in parola, con esiti positivi.

Con riferimento agli indicatori inerenti alla qualità tecnica, che sono di tipo qualitativo, sono state correttamente mappate le attività relative al servizio, nonché le attrezzature presenti nella struttura. Sono stati inoltre rispettati gli obblighi in materia di sicurezza del servizio.

L'accessibilità per gli utenti disabili è assicurata da rampe di accesso ed ascensori, per favorire una ottimale mobilità tra i diversi livelli della struttura.

Per quanto attiene agli indicatori inerenti alla qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico, risultano regolarmente previste agevolazioni tariffarie (riportate nella precedente sezione B) denominata "contratto di servizio". Risultano inoltre regolarmente presenti accessi riservati, posto che nella struttura sono presenti, oltre all'accesso carrabile, anche diversi accessi pedonali, rampe di accesso ed ascensori per una ottimale mobilità tra i diversi livelli.

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

L'appaltatore ha correttamente rispettato gli obblighi derivanti dal contratto di servizio e posti a suo carico. Non risultano agli atti contestazioni, né criticità rilevate nell'espletamento del servizio in esame.

CONSIDERAZIONI FINALI

In prospettiva futura, l'Amministrazione intende apportare significative innovazioni nella modalità di erogazione e/o di gestione del servizio, in quanto intende valutare una proposta di *project financing* per la gestione dei parcheggi comunali.



CITTÀ DI SULMONA
Medaglia d'Argento al Valor Militare
PROVINCIA DELL'AQUILA

**SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DI RILEVANZA ECONOMICA**

Servizio di Gestione impianto natatorio

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

4.1 CENTRO NATATORIO

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Ai sensi dell'art. 2, c. 1, lett. d), del D. Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono 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».

I servizi di interesse economico generale di livello locale rispondono alle esigenze delle comunità di riferimento e alla soddisfazione dei bisogni dei cittadini e degli utenti, nel rispetto dei principi di sussidiarietà e proporzionalità, assicurando la centralità del cittadino e dell'utente.

L'istituzione, la regolazione e la gestione dei servizi pubblici di interesse economico generale di livello locale rispondono, tra l'altro, a principi di concorrenza, sussidiarietà, anche orizzontale, efficienza nella gestione, efficacia nella soddisfazione dei bisogni dei cittadini, produzione di servizi quantitativamente e qualitativamente adeguati, applicazione di tariffe orientate a costi efficienti, proporzionalità e adeguatezza della durata, trasparenza sulle scelte compiute dalle amministrazioni e sui risultati delle gestioni.

Ai fini della scelta della modalità di gestione del servizio e della definizione del rapporto contrattuale, l'ente locale tiene conto delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio da prestare, inclusi i profili relativi alla qualità del servizio e agli investimenti infrastrutturali, della situazione delle finanze pubbliche, dei costi per l'ente e per gli utenti, dei risultati attesi, della qualità del servizio offerto e degli investimenti effettuati.

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il Comune riconosce la funzione sociale dello sport e della pratica delle attività sportive e ricreative sotto il profilo della formazione e della tutela della salute dei cittadini, dello sviluppo delle relazioni sociali, della crescita formativa, della prevenzione al disagio, dell'integrazione sociale e culturale dei cittadini e del miglioramento degli stili di vita;

Il funzionamento dell'impianto natatorio comunale in località Incoronata è volto a favorire e promuovere la disciplina del nuoto e, in generale, la pratica sportiva, assicurando un servizio pubblico locale ritenuto dall'Ente essenziale per la collettività, prioritario per il benessere psico-fisico della persona, nonché di utilità sociale e per lo sviluppo e il miglioramento individuale.

Il servizio in oggetto è pertanto qualificato dall'Ente come servizio di pubblica utilità e di interesse generale fruibile a richiesta dell'interessato alla pratica natatoria.

Il servizio è essenziale e, quindi, strumentale alla garanzia dell'effettività del diritto allo sport e alla salute della generalità della popolazione ; pertanto il Comune, nell'individuare gli obblighi di servizio pubblico:

- garantisce l'universalità e accessibilità ai servizi dell'impianto natatorio di tutte le fasce sociali della popolazione;
- garantisce la non discriminazione economica, sociale e di scelte

- favorisce le corrette abitudini di vita e sportive, potenziando l'aspetto qualitativo del servizio; ciò attraverso sicurezza e conformità alle norme; appropriatezza rispetto ai bisogni, in termini non solo di caratteristiche delle proposte, offerte, metodologie di svolgimento ma anche in termini di gradimento; rispetto dei tempi e delle modalità prescritte e del servizio, di comfort e di accessibilità; congruo rapporto tra qualità e prezzo di fruizione;
- impegno alla soddisfazione dei bisogni e esigenze dell'utenza.

Si garantisce la fruibilità dell'impianto natatorio durante l'intero anno rendendo operativa, custodita e funzionante la struttura valorizzando l'immagine sportiva e territoriale della Città, attuando essenziali e delicate politiche sociali e sportive.

Infatti l'erogazione costante e continua del servizio a favore della collettività amministrata a vantaggio dell'utenza dell'intero territorio comprensoriale è coerente con le finalità amministrative, istituzionali e le politiche dell'Ente in ambito sociale, di sostegno ai giovani e di promozione dello sport, rendendo possibile la prosecuzione di corsi e la pratica del nuoto per studenti, bambini-adolescenti, adulti, categorie fragili e portatori di disabilità, gestanti, compatibilmente con la destinazione e le finalità dell'impianto stesso.

L'impianto natatorio di Sulmona per le sue caratteristiche riveste un'importanza sovracomunale.

La struttura è capace di attirare utenti anche dai Comuni limitrofi. Pertanto, analizzando la viabilità ed il territorio di Sulmona, il bacino di utenza di circa 3500 persone potenziali include anche i Comuni di Introdacqua, Bugnara, Anversa degli Abruzzi, Cocullo, Pacentro, Pettorano sul Gizio, Cansano e Pratola Peligna che distano al più da Sulmona una quindicina di Km con tempi di percorrenza che si aggirano tra i 5 e i 25 minuti. Pertanto la relativa vicinanza della struttura rende l'impianto natatorio in località Incoronata particolarmente attrattivo.

Il servizio di gestione dell'Impianto natatorio comunale in località Incoronata:

- e' un servizio pubblico locale a rilevanza economica in grado di generare un livello di redditività adeguato per il capitale investito tale da remunerare i fattori produttivi mantenendo l'equilibrio economico-finanziario della gestione (anche attraverso l'erogazione nell'anno 2022 di un contributo di euro 2.087 mensile per la gestione da parte dell'Ente);
- rientra nella tipologia della "concessione di servizi" in quanto si affida all'operatore economico la gestione dell'impianto natatorio riconoscendo a titolo di corrispettivo il diritto di gestire i servizi oggetto del contratto applicando le tariffe approvate dall'Ente la liquidazione di un prezzo quale contributo, per la gestione per il concessionario con assunzione in capo allo stesso del rischio operativo legato alla gestione dei servizi, ai sensi del comma vv) dell'art.3 del D.lgs 50/16.

(La liquidazione di un prezzo quale contributo per la gestione per il concessionario è prevista dal 2023)

Il rischio operativo è allocato in capo all'affidatario; tale condizione è indispensabile per garantire una corretta gestione della fase di esecuzione del contratto e l'effettivo e pieno soddisfacimento dei bisogni e degli interessi pubblici per i quali l'amministrazione ha affidato il contratto di concessione.

Gli obiettivi perseguiti e conseguiti sono :

- lo svolgimento di attività gestionale e sportiva presso la suddetta struttura sportiva per le positive ricadute sul contesto sociale e sportivo cittadino e del comprensorio (che andrebbero vanificate in caso di interruzione o cessazione dell'erogazione);
- la salvaguardia della struttura sportiva senza lasciarla inutilizzata, esponendola a rischi di vandalismi e deterioramenti

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto del contratto è la gestione dell'impianto natatorio di proprietà del Comune di Sulmona sito in località Incoronata attesa la complessità strutturale del complesso natatorio, la varietà del tessuto sociale, nonché l'utenza (comprensiva di soggetti fragili e svantaggiati) attratta dal comprensorio territoriale.

L'impianto natatorio risulta composto da n.1 piscina coperta, n.1 piscina scoperta e n. 1 vano palestra, con le seguenti caratteristiche:

- a. vasca coperta: dimensioni 25 mt. x 12,50 mt., profondità da 1,80 mt. a 1,90 mt., 6 corsie ciascuna 2 mt. di larghezza.
- b. vasca coperta di ambientamento: dimensioni 12 mt. x 7 mt., profondità max 1,20 mt.;
- c. vasca scoperta esterna: profondità 1,20 mt.
- d. vano palestra, dimensioni 100 mq. circa, con annessi servizi igienici e spogliatoio.

Sono a servizio dell'impianto natatorio le seguenti pertinenze:

locali servizi; locali infermeria; spogliatoi attrezzati; servizi igienici; area verde.

Il Contratto per l'affidamento in concessione del servizio di gestione del complesso natatorio REP 4694 è stato sottoscritto SSD Roma Nuoto a.r.l. di Roma .

il 2.07.2021 per la durata di 9 mesi, poi prorogato come previsto negli atti di gara, fino al 30.06.2022.

Il servizio è stato poi riaffidato con più atti amministrativi per il restante periodo 2022, nelle more dell'espletamento della gara per l'affidamento della concessione pluriennale (anni 10), aggiudicata effettivamente nel dicembre 2022 per la durata di anni 10 con decorrenza dal 1 febbraio 2023.

Il valore economico complessivo annuo stimato della concessione è superiore ad euro 500.000

Con l'affidamento affidare in concessione della gestione dell'impianto natatorio e relativi spazi/strutture annesse , si intendono perseguire i seguenti obiettivi e finalità;

- affidare la gestione dell'impianto natatorio, (nel rispetto di principi di trasparenza e tutela della concorrenza), stante la complessità della struttura(in coerenza con le normative di settore, condizioni termini e modalità prestazionali del capitolato d'oneri, in ragione dei servizi da offrire agli utenti);

- favorire e promuovere la disciplina del nuoto e, in generale, la pratica sportiva, assicurando un servizio pubblico locale ritenuto dall'Ente essenziale per la collettività, prioritario per il benessere psico-fisico della persona, nonché di utilità sociale

- assicurare nel contempo la buona conservazione dell'immobile, il presidio dell'area, la corretta manutenzione degli impianti e strutture annesse, prevenendo danni, deterioramenti, indebite intrusioni o atti vandalici a scapito del patrimonio comunale.

La gestione dell'impianto natatorio, infatti, comprende i seguenti obblighi e prestazioni:

- programmazione e coordinamento dell'attività sportiva comprese la promozione dell'impianto e la pubblicizzazione delle attività;
- apertura, chiusura e sorveglianza dell'impianto;
- custodia e funzionamento dell'impianto natatorio nel suo complesso;

- conduzione, manutenzione e mantenimento in efficienza dell'impianto di riscaldamento, termoventilazione ed erogazione di acqua calda da eseguirsi mediante affidamento a terzo responsabile secondo la normativa vigente;
- manutenzione ordinaria degli impianti natatori che comprende tutti gli interventi da attuare con continuità, al fine di conservare le piscine nelle migliori condizioni e di garantire il buon funzionamento di tutte le attività, la sicurezza degli utenti e il decoro dei centri natatori come meglio specificato nel capitolato d'oneri;
- conduzione, manutenzione e mantenimento in efficienza degli altri impianti tecnologici;
- trattamento delle acque;
- pulizia dell'intero complesso dato in gestione;
- manutenzione ordinaria programmata riferita al servizio di gestione nella sua totalità;
- verifiche periodiche degli impianti elettrici e di messa a terra, di sicurezza e assimilabili secondo normativa vigente e aggiornamento/rinnovo delle relative certificazioni;
- installazione e mantenimento in efficienza di presidi antincendio e cartellonistica di sicurezza da parte di personale/soggetti qualificati e aggiornamento/rinnovo delle relative certificazioni;
- voltura a carico del gestore di tutte le utenze necessarie al funzionamento nonché pagamento delle utenze necessarie al funzionamento dell'impianto (luce, acqua, gas e telefono);
- pagamento di tutti i tributi dovuti per legge, con la sola esclusione di quelli afferenti la proprietà dell'immobile;
- pulizia giornaliera dell'intero complesso e delle pertinenze;
- cura e manutenzione delle aree verdi di pertinenza del complesso natatorio, al fine di assicurare un adeguato decoro e la praticabilità delle stesse;
- Direzione amministrativa, tecnica ed amministrativa
- Attività di segreteria
- gestione di bar e distributori automatici di alimenti e bevande;
- Organizzazione attività didattica promozionale;
- assistenza bagnanti, da effettuarsi con ininterrotta vigilanza degli utenti durante il periodo di permanenza nella vasca con apposito personale in possesso dei requisiti di legge per le operazioni di salvataggio e nella misura stabilita dalla legislazione vigente in materia;

- sostenimento spese relative al personale tecnico e amministrativo necessarie alla gestione dell'impianto, nel rispetto della normativa vigente in materia retributiva, contributiva, previdenziale e fiscale
- tenuta di un piano di sicurezza, contenente i seguenti documenti:
 - a) Protocolli di Autocontrollo e Sicurezza
 - b) Documento di Valutazione Rischi, di cui al D.Lgs, 81/2008

Il concessionario ha piena la conoscenza dell'impianto, delle caratteristiche dimensionali e qualitative – tipologiche degli impianti e degli spazi da gestire e mantenere. E' soggetto all'osservanza di tutte le condizioni e disposizioni emanate in materia, per la sicurezza nei luoghi aperti al pubblico e di lavoro e anche per la qualità di datore di lavoro verso i propri addetti/dipendenti.

Il sistema tariffario approvato dall'Ente con Deliberazione G.C. n. 138 del 30.05.2022 e vigente per l'intera annualità 2022, per assicurare la più ampia fruizione dell'impianto natatorio (per quanto possibile secondo obiettivi di universalità, socialità e accessibilità) garantire la copertura dei costi e il margine economico al gestore, è quello riportato nella seguente tabella

SERVIZI	COSTO
ISCRIZIONE	€ 35
CORSO DI NUOTO MENSILE	€ 60,00
INGRESSO NUOTO LIBERO	€ 9,00
TESSERA MENSILE NUOTO LIBERO	€ 55,00
PRATICA MENSILE ACQUAGYM	€ 60,00
PRATICA MENSILE IDROSPINNING	€ 60,00
ATTIVITÀ' AGONISTICA MENSILE	Fino a € 70,00
PALLANUOTO MENSILE	€ 65,00
PALESTRA MENSILE	€ 41,00
CORSO BABY NUOTO	iscrizione euro 20; euro 10 per ogni lezione del corso per baby nuoto;

VASCA ESTERNA (tariffe fissate con Deliberazione G.C. 115/2020)	€ 10,00 per l'intera giornata a persona e in € 6,00 per la mezza giornata
AFFITTO SPAZI ACQUA CORSIA (tariffe fissate con Deliberazione G.C. 126/2020)	vasca esterna (€ 14,00); la vasca interna (€ 18,00)

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Il Comune, tramite i competenti uffici tecnico-manutentivi e amministrativi si riserva il diritto di richiedere informazioni o effettuare in qualsiasi momento ispezioni e controlli per verificare l'efficienza/integrità della struttura (e pertinenze e spazi), il perfetto stato di funzionamento degli impianti, l'attuazione della programmazione sportiva, il buon svolgimento e andamento del servizio con il personale adibito e complessivamente riscontrare il rispetto delle prescrizioni del capitolato d'oneri.

I controlli vengono svolti ordinariamente dal personale tecnico incaricato dal Comune o da altro personale appositamente designato in caso di sua assenza od impedimento (in attesa della nomina di un direttore dell'esecuzione del contratto).

La Ditta affidataria dovrà fornire, su richiesta del Comune, i dati relativi alla gestione del servizio sotto il profilo della programmazione sportiva e gestionale (manutenzioni, pulizie etc), dei risultati sportivi e rendiconti economici, al fine di consentire l'effettuazione delle verifiche sul rispetto degli impegni e obblighi contratti.

La ditta affidataria è tenuta ad esibire tutti gli atti e i documenti di cui il Comune faccia richiesta ed a fornirgli tutte le informazioni e chiarimenti che siano pertinenti al servizio.

Il gestore deve altresì fornire relazione tecnico, economica e gestionale sull'andamento delle attività che si sono svolte negli impianti, fornendo i dati relativi a:

- orari e periodi di apertura;
- dati di affluenza disaggregati per tipologia di utenza e per singole attività svolte.
- Rilevazione di custode satisfaction

Nella relazione devono essere indicati, in riferimento al periodo trascorso gli interventi di manutenzione ordinaria eseguiti sull'impianto e le date e i risultati delle rilevazioni e delle ispezioni periodiche all'impianto, così come previsto dalle norme vigenti.

Fatta salva la tenuta delle scritture contabili previste dalle vigenti norme in relazione alla forma societaria del Concessionario, lo stesso deve tenere una contabilità di ogni movimento in entrata ed in uscita, valorizzato al netto dell'IVA, al fine di permettere adeguata attività di controllo da parte del Comune, secondo le seguenti principali voci:

a) entrate:

- proventi per attività di nuoto libero, ecc.;
- proventi per corsi e attività formative;

- proventi affitto spazi acqua corsie;
- proventi derivanti dalla gestione delle attività economiche collaterali (locazione di spazi pubblicitari, attività di somministrazione alimenti e bevande, punto vendita, ecc.);
- altri eventuali introiti;

b) uscite:

- organizzazione e gestione (suddiviso in: personale addetto all'impianto, spese generali);
- manutenzioni;
- spese per attrezzature sportive acquistate e/o sostituite;
- spese derivanti dalla gestione delle attività economiche collaterali;
- imposte e tasse (tassa rifiuti);
- altre eventuali spese;
- utenze elettrica, gas, acqua) Spese per pulizie
- altre spese ricorrenti

2) IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Dati del concessionario della gestione :

SSD Roma Nuoto a.r.l. Via Anapo 46 - 00199 Roma (sede legale)

Via Incoronata 17 - 67039 Sulmona (sede operativa con unità locale, regolarmente comunicata alla camera di commercio competente)

Partita IVA 13683541000

Codice Fiscale 97522620588

Oggetto sociale - gestione impianti sportivi - Codice Ateco - 93.11.20

3) ANDAMENTO ECONOMICO

Con riferimento alla gestione economico-finanziaria si evidenzia per l'anno 2022:

centro costi

dipendenti e collaboratori sportivi (istruttori, allenatori, dirigenti);

utenze (luce, acqua e gas);

polizze assicurative e fideiussione;

fornitori esterni (abbigliamento sportivo, ditta pulizie, noleggio lavasciuga, noleggio robotino pulisci acqua piscina, ditta responsabile del trattamento dell'acqua piscina con annesse le analisi come da normative vigenti)

In particolare si dettagliano le seguenti spese a carico del gestore:

Costo personale circa 180.000 euro anno

Costo utenze circa 180.000 euro anno

Costo fornitori circa 75.000 euro anno

Costo manutenzioni ordinarie circa 25.000 euro anno

Gli investimenti nel triennio di competenza sono di circa 100.000 euro fra Attrezzature, materiali , prodotti e dispositivi utilizzati nell'esecuzione del servizio , che richiedono e comprovano la particolare affidabilità sotto il profilo della capacità produttiva e organizzativa dell'impresa

Per quanto concerne le entrate, i ricavi del gestore per il triennio 2020/2022 sono stati di euro 697.600 (corrispondenti di fatto all'esercizio pieno della struttura di un anno e mezzo per motivi legati alla pandemia da Covid , restrizioni governative per emergenza sanitaria, nonché per la necessità di eseguire manutenzioni per effettuazione di opere e interventi di adeguamento strutturale dell'impianto per conformarlo alle norme in materia di antincendio e sicurezza).

Il personale adibito è il seguente :

- 1 - direttore Tecnico Sportivo, contratto a tempo indeterminato ;
- 1 - assistente bagnante, contratto a tempo indeterminato
- 2 – impiegate, contratto a tempo indeterminato
- 1 – addetta alle pulizie, contratto a tempo indeterminato

Il sistema tariffario approvato dall'Ente con Deliberazione G.C. n. 138 del 30.05.2022 e vigente nell'anno 2022, per assicurare la più ampia fruizione dell'impianto natatorio e assicurare la copertura dei costi e il margine economico al gestore è quello riportato nella seguente tabella

SERVIZI	COSTO
ISCRIZIONE	€ 35
CORSO DI NUOTO MENSILE	€ 60,00
INGRESSO NUOTO LIBERO	€ 9,00
TESSERA MENSILE NUOTO LIBERO	€ 55,00
PRATICA MENSILE ACQUAGYM	€ 60,00
PRATICA MENSILE IDROSPINNING	€ 60,00
ATTIVITÀ' AGONISTICA MENSILE	Fino a € 70,00
PALLANUOTO MENSILE	€ 65,00
PALESTRA MENSILE	€ 41,00
CORSO BABY NUOTO	iscrizione euro 20; euro 10 per ogni lezione del corso per baby nuoto;

VASCA ESTERNA (tariffe fissate con Deliberazione G.C. 115/2020)	€ 10,00 per l'intera giornata a persona e in € 6,00 per la mezza giornata
AFFITTO SPAZI ACQUA CORSIA (tariffe fissate con Deliberazione G.C. 126/2020)	vasca esterna (€ 14,00); la vasca interna (€ 18,00)

4) QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per la valutazione della qualità del servizio, trattandosi di servizio pubblico locale non a rete, sono utilizzati gli indicatori di qualità contrattuale, qualità tecnica e qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico indicati dall'allegato 2 al decreto 31 agosto 2023 del Direttore del Ministero delle Imprese e del Made in Italy, come indicati di seguito

INDICATORI DI QUALITÀ
Descrizione
Qualità contrattuale
<i>Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)</i>
<i>Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio</i>
<i>Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio</i>
<i>Tempo di attivazione del servizio</i>
<i>Tempo di risposta motivata a reclami</i>
<i>Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati</i>
<i>Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi</i>
<i>Cicli di pulizia programmata</i>
<i>Carta dei servizi</i>
<i>Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni</i>
Qualità tecnica
<i>Mappatura delle attività relative al servizio</i>
<i>Mappatura delle attrezzature e dei mezzi</i>

<i>Predisposizione di un piano di controlli periodici</i>
<i>Obblighi in materia di sicurezza del servizio</i>
<i>Accessibilità utenti disabili</i>
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico
<i>Agevolazioni tariffarie</i>
<i>Accessi riservati</i>

Con riferimento agli indicatori inerenti alla qualità contrattuale, che sono sia di tipo qualitativo che quantitativo, la definizione delle procedure di gestione del servizio risulta ben specifica e determinata, con la conseguenza che l'erogazione del servizio avviene nel rispetto dei principi di trasparenza ed efficacia.

Per quanto riguarda i tempi di attivazione del servizio, di risposta alle richieste di attivazione/variazione/sospensione/cessazione del servizio, di risposta ai reclami e/o alle rettifiche di importi addebitati, essi sono immediati, poiché ogni comunicazione viene data o comunicata direttamente al gestore. Vengono effettuati cicli di pulizia garantendo un elevato grado di igiene, sanificazione e pulizia, nel rispetto anche della normativa igienico-sanitaria vigente.

Con riferimento agli indicatori inerenti alla qualità tecnica, che sono di tipo qualitativo, sono state correttamente censite tutte le attività relative al servizio. Sono stati inoltre rispettati gli obblighi in materia di sicurezza del servizio.

Servizio	Qualità contrattuale	Qualità tecnica	Obblighi di servizio pubblico (qualità)	Rispetto dei tempi puntualità	Accessibilità servizio	Soddisfazione e dell'utenza
Contratto di servizio	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Risultati raggiunti	SI	SI	SI	SI	SI	SI

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

	Volumi – quantità di attività (universalità)	Territorio servito (universalità)	Prestazioni specifiche da assicurare (socialità)	Obblighi di servizio pubblico (tutela ambiente)	Obblighi di servizio pubblico (altro)	Piano degli investimenti
Contratto di servizio	SI	SI	SI	SI	SI	
Risultati raggiunti	SI	SI	SI	SI	SI	

Il gestore adempie agli obblighi contrattuali nonché a quelli previsti dalle normative vigenti che disciplinano la propria attività nonché agli obblighi/prescrizioni da capitolato d'oneri speciale a cui è assoggettato.

Adopera dei controlli sulla qualità del servizio offerto all'utenza, aggiorna periodicamente il proprio personale, la società è certificata ISO 9001-2015 rispondendo ad elevati standard di qualità richiesti.

Offre ampia collaborazione alle associazioni locali ed alle Scuole attraverso l'utilizzo degli spazi sportivi ad orari concordati in maniera gratuita o in convenzione.

6. CONSIDERAZIONI FINALI

Conclusivamente, in considerazione di quanto esposto, l'Amministrazione, in sede di programmazione ha ritenuto opportuno, in continuità con quanto già in essere, confermare la concessione di servizi, che appare più consona al raggiungimento degli obiettivi di valorizzazione, e rilancio dell'impianto (conservazione manutentiva, miglioramento funzionale, efficientamento energetico, razionalizzazione spese e consumi, sana ed economica gestione) per la sua centralità territoriale e la particolare valenza socio-sportiva.

I ricavi di gestione del concessionario, infatti, provengono dalla vendita dei servizi resi al mercato, pertanto la concessione determina il trasferimento al concessionario del rischio operativo, così come previsto in particolare dall'art.165 del d.lgs. 50/2016

L'equilibrio economico finanziario rappresenta il presupposto per la corretta allocazione dei rischi poiché il livello del servizio ed il perimetro economico-finanziario sono definiti in modo da assicurare adeguati livelli di bancabilità, anche sulla scorta del progetto tecnico-gestionale proposto e delle condizioni economiche offerte.

Tale sistema di gestione ha consentito all'Ente di mantenere e consolidare il proprio ruolo di indirizzo e controllo in merito a:

- qualità e corretto adempimento del servizio,
- aspetti igienico-sanitari;
- disciplina delle tariffe

Inoltre il rapporto diretto instauratosi tra il concessionario del servizio e l'utenza ha sgravato il Comune di pesanti oneri, quali a titolo esemplificativo:

la gestione delle iscrizioni, inclusa l'assistenza agli utenti; la gestione delle presenze; la gestione dei pagamenti; la gestione delle la manutenzione; la continuità del servizio secondo gli standard qualitativi richiesti dall'Amministrazione.

Altresì, il gestore concessionario, essendo dotato di una sostanziale autonomia operativa, è in grado di:

- valorizzare il servizio di gestione, grazie alla realizzazione di attività innovative, migliorative e dinamiche, sempre nel rispetto delle condizioni contrattuali e previo accordo con il Comune;
- suggerire ulteriori migliorie da tenere in considerazione per le successive procedure di gara afferenti al medesimo servizio tenendo conto delle criticità emerse nel corso della gestione

- curare proficuamente i rapporti diretti con l'utenza per il monitoraggio del servizio, valutare il grado di soddisfazione, il supporto e per intraprendere azioni migliorative o politiche tariffarie di agevolazione per particolari categorie fragili o svantaggiate.

Il gestore assurge a punto di riferimento non solo sportivo ma anche e soprattutto sociale per l'intera comunità, divenendo e confermandosi negli anni un importante punto di ritrovo ed aggregativo soprattutto per i giovani

Alla luce dei risultati sopra evidenziati – come sopra specificato – il Comune ritiene che l'affidamento in concessione dell'impianto natatorio ad un soggetto terzo esterno, costituisca, anche in futuro, la miglior strada per una gestione efficiente ed efficace del servizio di gestione, nonché per il conseguimento degli obiettivi di interesse pubblico, di convenienza economica e di garanzia di continuità del servizio meglio sopra declinati.

Quanto sopra vista la delicata complessità organizzativa caratterizzante il servizio natatorio e il consistente dimensionamento dello stesso, non essendo in grado l'Ente di soddisfare tali esigenze con personale e mezzi propri con la necessaria efficienza, professionalità e continuità.



CITTÀ DI SULMONA
Medaglia d'Argento al Valor Militare
PROVINCIA DELL'AQUILA

**SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DI RILEVANZA ECONOMICA**

Servizio di Gestione del Ciclo Integrato dei Rifiuti Urbani e Assimilati -
COGESA S.p.A. Convenzione del 29/11/2014 - Repertorio 4552

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

Premessa

La presente relazione è stata predisposta in ottemperanza all'art.30 del D.Lgs 23 dicembre 2022 n.201 che impone la verifica periodica dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, ovvero quei *“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”* con riferimento al **Servizio di Gestione del Ciclo Integrato dei Rifiuti Urbani e Assimilati – affidato al COGESA S.p.A. mediante Convenzione del 29/11/2014 - Repertorio 4552.**

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

1.1) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

Il servizio, come testualmente riportato all' art. 2 della predetta convenzione, riguarda la gestione del ciclo integrato dei rifiuti che si compone dell’attività di spazzamento, raccolta e trasporto, trattamento per il recupero, trattamento per lo smaltimento, smaltimento dei rifiuti.

Il servizio interessa l'intero territorio comunale e sono comprese le attività occorrenti per la predisposizione delle condizioni necessarie allo svolgimento su aree pubbliche di manifestazioni autorizzate o comunque patrocinate dall'Amministrazione Comunale, nonché al successivo ripristino delle condizioni di normalità.

Attualmente il servizio di raccolta dei rifiuti è svolto in modalità domiciliare porta a porta sull'intero territorio comunale attraverso due distinti calendari: utenze domestiche ed utenze non domestiche (attività commerciali e assimilate).

Il servizio prevede anche l'attività di lavaggio stradale, di svuotamento dei cestini stradali e di gestione del Centro di Raccolta Rifiuti sito in Via Vicenne Loc. Noce Matteli nonché le attività di raccolta ingombranti a domicilio mediante prenotazione su chiamata Telefonica, la sostituzione dei mastelli rotti e la consegna dei medesimi alle nuove utenze.

1.2) CONTRATTO DI SERVIZIO

Di seguito si riporta una scheda di sintesi del contratto di servizio in parola:

Tab A)

Oggetto	Servizio di Gestione del Ciclo Integrato dei Rifiuti Urbani e Assimilati - Affidamento in House – Convenzione rep. n.4552
Data di decorrenza dell'affidamento	01.12.2014
Scadenza affidamento	31/12/2024
Valore complessivo su base annua	Il valore complessivo è rimodulato annualmente in base al PEF di riferimento. Il valore complessivo relativo al 2022 è stato pari a € 3.730.940,00
Criteri tariffari	PEF di riferimento annuale come da metodo MTR-2 di Arera
Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti	<p>Rif. Convenzione ripassata con COGESA: <u>Art. 5 - Modalità di esecuzione dei servizi</u> I servizi devono essere espletati nel rispetto delle disposizioni comunali sulla viabilità, con le modalità indicate nel preventivo e riportate nella Carta dei Servizi, documenti allegati alla convenzione.</p> <p><u>Art.7 – Norme di Comportamento, Obblighi nei confronti dei lavoratori dipendenti e obblighi di condotta.</u> I servizi dovranno essere eseguiti con la massima accortezza, in modo da evitare ogni dispersione, esalazione e offesa al decoro cittadino.</p> <p><u>Art.13 – Corrispettivo economico del servizio affidato</u> Il corrispettivo dovuto dal Comune al Cogesa S.p.A. per i servizi affidati per il periodo dal 1/12/2014 al 30/11/2015 (primo anno di affidamento) è stato determinato nell'importo risultante dall'offerta pari a complessivi € 3.137.288,56 oltre Iva pari ad € 313.728,86 per un totale di € 3.451.017,42. Nel corso delle annualità successive il corrispettivo è stato oggetto di adeguamento.</p>
Eventuale previsto impatto sulla finanza dell'Ente in relazione allo svolgimento del servizio (contributi, sovvenzioni, altro)	L'impatto del servizio sull'assetto economico del Comune è quello previsto nel PEF. Non sono previsti contributi, sovvenzioni o altre tipologie di strumenti di supporto finanziario.
Obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi, con relativi indicatori e target.	<p>Il servizio è espletato nel rispetto dei principi fondamentali riportati nella Carta della Qualità dei Servizi di Igiene Urbana 2022 del gestore Cogesa Spa (Carta della qualità dei servizi presente sul sito della medesima Società al seguente link https://www.cogesambiente.it/cogesa2021/wp-content/uploads/2022/12/Carta-dei-Servizi-2022.pdf)</p> <p>Tra i principi i seguenti: 2.1 - Rispetto delle normative ed onestà I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.</p> <p>2.2 - Eguaglianza di trattamento Il COGESA si impegna a coordinare i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione od opinioni politiche; garantisce inoltre la parità di trattamento</p>

degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categoria e fasce di utenti.

Si impegna, inoltre, a prestare particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e proporzionalità e secondo criteri di fattibilità economica e tecnica.

A tale scopo provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli di tipo tecnologico;
- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, fornendo informazioni circa il conferimento delle varie tipologie di rifiuti: "Il Rifiutologo" a disposizione oltre che in italiano anche in inglese;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici in particolare per gli anziani, i disabili e le donne in gravidanza;
- minimizzare il disagio conseguente da interruzioni programmate e non programmate del servizio.

2.3 - Imparzialità

Il COGESA ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le norme della convenzione e la normativa di settore.

2.4 - Continuità e servizio di emergenza

Il COGESA si impegna a garantire un servizio continuo e regolare e a ridurre la durata di eventuali disservizi. In caso di funzionamento irregolare o di interruzioni del servizio, deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottando misure volta ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e provvedendo, a richiesta, a fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e sulla durata.

Trattandosi di servizi essenziali in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il COGESA garantisce comunque i servizi minimi come previsto dalla legge n. 146/90.

2.5 - Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere a COGESA, ai sensi della vigente normativa, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti sia per tutelare il diritto di corretta erogazione del servizio e sia per favorire la collaborazione degli utenti nei confronti di COGESA. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il soggetto gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome e qualifica.

Il COGESA acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta. L'utente ha diritto ad accedere ai documenti e alle informazioni detenute rispetto alle quali l'utente vanta un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata, secondo la Legge n.

241 del 7 agosto 1990. Le altre modalità di esercizio del diritto di accesso sono descritte nel Regolamento sul diritto di accesso.

2.6 - Trasparenza e controllo

Gli utenti, le associazioni che li rappresentano e l'AGIR, hanno il diritto di conoscere i dati qualitativi, quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio.

L'AGIR ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al soggetto gestore anche attraverso la conoscenza dei dati di produzione dei servizi.

A tale scopo, il COGESA si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione all'AGIR, secondo le indicazioni della stessa.

2.7 - Efficienza ed efficacia

Il COGESA persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

2.8 – Impegno aziendale alla tutela dell'ambiente e della sicurezza dei lavoratori

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

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

Infine garantisce l'attuazione di un sistema di gestione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, per aumentare la tutela di lavoratori e di cittadini.

Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto riguarda gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori.

Rimane comunque il dovere civico e la responsabilità degli utenti di contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Nell'attuazione dei propri compiti il COGESA si impegna a salvaguardare con le proprie scelte l'ambiente e la salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile nel proprio agire.

Il COGESA svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei pubblici servizi, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento e della produzione di rifiuti, all'incentivazione della raccolta differenziata.

2.9 - Cortesia

Il COGESA si impegna a garantire agli utenti un rapporto

basato sulla cortesia, educazione e rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e all'adempimento degli obblighi.

A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche).

2.10 - Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il COGESA si impegna a prestare la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

2.11 - Semplificazione delle procedure

Il COGESA si impegna a proporre all'utente procedure semplici e facilità di accesso alla documentazione, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (Servizio Ecosportello e Reclami, sito web, ecc.).

1.3) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

Con deliberazione della Giunta comunale n. 55 del 23.02.2023 è stato modificato ed integrato, in via provvisoria e a garanzia dello svolgimento dei servizi/attività già avviate, l'allegato B 'Funzionigramma' della deliberazione di Giunta comunale n. 372 del 29.12.2022 assegnando, tra l'altro, alla Segreteria Generale le attività correlate al contratto di servizio stipulato tra il Comune di Sulmona e la Società COGESA S.p.A., con riferimento al riscontro del regolare svolgimento del servizio ed alla liquidazione delle fatture. Sulla base di detta assegnazione di funzioni/attività si è provveduto, anche attraverso il supporto specialistico di società esterna, ad effettuare una attenta attività di monitoraggio mensile del servizio erogato con riferimento in particolare alle seguenti azioni poste in essere dal gestore:

- raccolta e trasporto rifiuti in ambito porta a porta;
- ritiro ingombranti su chiamata telefonica;
- svuotamento cestini stradali;
- spazzamento stradale;
- servizio di spazzamento post attività mercatali;
- lavaggio stradale;
- gestione centro di raccolta rifiuti;
- turni e pesate mese;
- monitoraggio percentuale RD e produzione dei rifiuti.

A seguito di detto monitoraggio viene prodotta apposita relazione.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

2.1) Dati Identificativi

Tab.B)

Denominazione	Sedi	Recpaiti	P.IVA/ Codice Fiscale
Cogesa Spa	Sede Legale - Impiantistica Via Vicenne – Loc. Noce Mattei - 67039 – Sulmona (AQ)	Centralino 0864 210429 Numero Verde 800 012 490	Partita IVA: 01400150668
	Sede Uffici - S.S.17 Km 95 +500 67039 – Sulmona (AQ)	PEO info@ecogesambiente.it PEC cogesaspa.sulmona@legalmail.it	Codice Fiscale:92007760660

2.2) Oggetto Sociale

COGESA S.p.A. è società a totale partecipazione pubblico. È attualmente il gestore del ciclo integrato dei rifiuti urbani, dalla raccolta e trasporto dei rifiuti al trattamento, finalizzato al recupero (attraverso l'impianto di Piattaforma di Tipo "A") ed allo smaltimento (attraverso l'impianto di trattamento meccanico e biologico TMB e attraverso l'impianto di discarica per rifiuti non pericolosi) per la quasi totalità dei Comuni soci (n. 64 Comuni e n. 3 società socie anch'esse in house).

COGESA assicura il ciclo integrato dei rifiuti attraverso la dotazione impiantistica costituita da diversi Centri di Raccolta, distribuite all'interno del territorio che permettono di ottimizzare la logistica, dalla raccolta fino all'impianto di destinazione (gli impianti sono di proprietà del COGESA SpA).

Le attività principali svolte da Cogesa Spa sono:

- erogazione di servizi ecologici (raccolta e trasporto);
- gestione della piattaforma ecologica di tipo A;
- gestione dell'impianto di trattamento del rifiuto indifferenziato o residuo (TMB);
- gestione di impianti di discarica;
- gestione dei centri di raccolta;
- raccolta domiciliare porta a porta (raccolta differenziata);
- raccolta rifiuti ingombranti e RAEE a chiamata, pericolosi e non pericolosi;
- raccolta rifiuti urbani non pericolosi;
- raccolta tessili;
- raccolta rifiuti urbani indifferenziati;
- spazzamento e lavaggio strade;
- raccolta rifiuti agricoli;
- sanificazione.

2.3) Tipologia di partecipazione, quote ed azioni e relative informazioni

Di seguito si riporta una tabella di sintesi relativa alla partecipazione dell'Ente Comune nella società Cogesa Spa:

Tab C)

tipologia partecipazione	Partecipazione Diretta
% capitale sociale	16,6%
n. amministratori e/o sindaci nominati dal Comune	Nessuno

ricongiungibilità della società ad una delle categorie ex art.4, comma 1-3 D.Lgs n.175/2006	si
benefici per la collettività della forma di gestione prescelta con riguardo agli investimenti, alla legalità del servizio, ai costi dei servizi per gli utenti, all'impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi	Si per quanto attiene al servizio reso. Sono però emerse criticità come rilevato anche dalla Corte dei Conti nella deliberazione n. 228/2023 in ordine allo svolgimento del controllo analogo congiunto. La Società ha altresì chiuso i bilanci 2021 e 2022 in perdita ed è stato dichiarato lo stato di crisi ai sensi dell'art. 120 bis del D.Lgs. 14/2019.
risultati economici di pertinenza dell'Ente nell'ultimo triennio	Si rinvia alle risultanze del bilancio consolidato presente sul sito istituzionale del Comune di Sulmona alla sezione Amministrazione trasparente – sottosezione Bilancio consuntivo e preventivo.

3. ANDAMENTO ECONOMICO

- Con riferimento all'anno 2022 da gennaio a dicembre si rileva la seguente situazione economica: il costo totale (corrispettivo reso al gestore) è di 3.730.940,00 euro determinato da PEF e coperto da entrate TARI;
- Con riferimento all'anno 2021 da gennaio a dicembre si rileva la seguente situazione economica: il costo totale (corrispettivo reso al gestore) è di 3.454.951,84 euro determinato da PEF e coperto da entrate TARI;
- Con riferimento all'anno 2020 da gennaio a dicembre si rileva la seguente situazione economica: il costo totale (corrispettivo reso al gestore) è di 3.455.456,21 euro determinato da PEF e coperto da entrate TARI.

4. QUALITA' DEL SERVIZIO

Attesa la previsione di indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani nell'art.4 dell'Allegato A del TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF) di Arera, questo Ente ha provveduto per il 2023 ad avviare indagini on line, utilizzando il sito istituzionale dell'ente, di soddisfazione dell'utenza sul servizio in parola.

Cogesa Spa ha ottemperato da ultimo ai dettami del TQRIF - Titolo VII del TQRIF – Continuità e Regolarità del Servizio di Raccolta e Trasporto - Art.35 – comma 35.2 , predisponendo e pubblicando il programma delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti da cui è possibile evincere per ciascuna strada/via e su base giornaliera la data e la fascia oraria prevista per svolgimento della attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, in maniera tale da consentire l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui al successivo Articolo 36 e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 39.

Lo stesso gestore ha ottemperato a quanto previsto nel TQRIF al Titolo IX - Continuità e Regolarità del Servizio di Spazzamento e Lavaggio delle Strade – Art.42 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade – comma 42.1 , predisponendo un programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui al successivo Articolo 43 e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 46

5. CONSIDERAZIONI FINALI

5.1) Risultanze Verifica Effettuata sulla situazione del Servizio

Il servizio viene svolto in house providing da Cogesa Spa secondo quanto previsto dal rapporto tra Ente Comune e gestore sancito con convenzione stipulata tra le parti nel novembre 2014 di durata decennale, in scadenza nel 2024. Tuttavia la convenzione risulta essere datata ed il servizio presente, pur essendo stato ampliato su tutto il territorio comunale, non è mai stato fatto oggetto di modifiche migliorative che lo rendessero più rispondente alle necessità attuali, fatta eccezione per l'apertura del Centro di Raccolta Rifiuti.

5.2) Compatibilità della gestione del servizio ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa

Il servizio viene svolto conformemente a quanto previsto nella convenzione. Nel 2022 e nel 2023 le perdite della società COGESA hanno impattato negativamente sul bilancio del Comune che ha dovuto istituire il fondo perdite società partecipate. Anche in considerazione della dichiarazione dello stato di crisi ai sensi dell'art. 120 bis del D.Lgs. 14/2019 risulta quindi improcrastinabile un risanamento societario.

5.3) Conseguenze della gestione del servizio sugli equilibri di bilancio dell'ente locale

Il Comune di Sulmona ha una partecipazione diretta nel soggetto gestore quale società in house condivisa con altri Comuni, nella quale detiene il maggior numero di azioni e la percentuale più alta del capitale sociale (16,6%).

Questo dato espone il Comune al duplice rischio di dover impegnare maggiori risorse sia come Comune appaltante del servizio che come Comune socio del soggetto gestore.

5.4) Gestione del servizio in relazione a possibili modifiche, alternative ed innovazioni nelle sue modalità di erogazione, anche in prospettiva futura.

Per quanto riportato nei precedenti punti, si rende necessaria una rimodulazione della pianificazione del servizio che possa abbassare i costi di gestione ottimizzando tutte le attività facenti parte del servizio. Le alternative alla gestione attuale anche in ottica futura possono essere così riassunte:

- adozione di un sistema misto di raccolta differenziata domiciliare porta a porta che tenga conto delle caratteristiche del tessuto urbano con l'installazione di isole ecologiche informatizzate di ultima generazione nelle aree densamente abitate;

- valorizzazione del centro di raccolta dei rifiuti attraverso una apertura più estesa per minimizzare il ricorso al ritiro ingombranti e dare più opportunità durante la settimana di conferire rifiuti ammessi presso la suddetta struttura in maniera autonoma;
- valorizzazione massima di alcune categorie di rifiuti da imballaggi come carta e cartone provenienti dai centri commerciali e supermercati con giri di ritiro specifici che, in presenza della massima purezza del rifiuto tal quale, possa essere conferito direttamente al successivo trattamento di recupero (cartiere) senza passare per la piattaforma di tipo A;
- adozione di una campagna di sensibilizzazione permanente, robusta e multi-channel in grado di raggiungere tutte le utenze, siano esse domestiche che non domestiche;
- adottare qualsiasi sistema che implichi una ottimizzazione di risorse a fronte del raggiungimento di un risultato in linea con gli standard di qualità attuali richiesti e con gli obiettivi di percentuale RD prefissati.

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

COMUNE DI SULMONA

TRASPORTO SCOLASTICO

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31.12.2022

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Ai sensi dell'art. 2, c. 1, lett. d), del D. Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono 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».*

I servizi di interesse economico generale di livello locale rispondono alle esigenze delle comunità di riferimento e alla soddisfazione dei bisogni dei cittadini e degli utenti, nel rispetto dei principi di sussidiarietà e proporzionalità, assicurando la centralità del cittadino e dell'utente.

L'istituzione, la regolazione e la gestione dei servizi pubblici di interesse economico generale di livello locale rispondono, tra l'altro, a principi di concorrenza, sussidiarietà, anche orizzontale, efficienza nella gestione, efficacia nella soddisfazione dei bisogni dei cittadini, produzione di servizi quantitativamente e qualitativamente adeguati, applicazione di tariffe orientate a costi efficienti, proporzionalità e adeguatezza della durata, trasparenza sulle scelte compiute dalle amministrazioni e sui risultati delle gestioni.

Ai fini della scelta della modalità di gestione del servizio e della definizione del rapporto contrattuale, l'ente locale tiene conto delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio da prestare, inclusi i profili relativi alla qualità del servizio e agli investimenti infrastrutturali, della situazione delle finanze pubbliche, dei costi per l'ente e per gli utenti, dei risultati attesi, della qualità del servizio offerto e degli investimenti effettuati.

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il Trasporto Scolastico è un servizio che assolve alla funzione pubblica di rendere attuabile le politiche di sostegno alle famiglie mediante interventi volti a concorrere all'effettivo esercizio del Diritto allo Studio per facilitare la frequenza degli alunni alle scuole di rispettiva iscrizione.

Poiché trattasi di servizio pubblico, in caso di assenza o nei casi in cui le linee pubbliche risultino carenti o inadeguate rispetto ai bisogni connessi alle esigenze scolastiche, si deve provvedere, nell'ambito degli interventi per il Diritto allo Studio alla predisposizione ed assolvimento del servizio di trasporto secondo leggi di settore.

Il servizio, modellato sul calendario scolastico, consiste nel trasporto alunni iscritti alla Scuola dell'Infanzia e della Scuola Primaria del Comune di Sulmona dalle fermate predisposte ai plessi scolastici frequentati e viceversa e deve essere reso nei modi e nei tempi funzionali agli orari scolastici.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

1. Il servizio ha per oggetto il trasporto scolastico per alunni frequentanti le Scuole dell'Infanzia e Primaria ubicate nel territorio di Sulmona con l'utilizzo di scuolabus di proprietà della Ditta aggiudicataria e n. 1 scuolabus del Comune di Sulmona. Il servizio è svolto per gli alunni delle

Scuole dell'infanzia (ex materne) e Primarie (ex elementari) frequentanti i plessi Scolastici di Sulmona: Istituto Comprensivo "G. Mazzini-G. Capograssi", Istituto Comprensivo "L. Di Stefano- P. Serafini" Istituto Comprensivo "Lombardo Radice - Ovidio".

2. L'appalto è stato aggiudicato con determina R.G. n. 819 del 03.05.2021 ed è riferito al periodo intercorrente tra il mese di maggio 2021 e il mese di novembre 2022. Nei restanti mesi 2022 è stata effettuata la proroga come prevista dal capitolato nelle more dell'appalto quinquennale. Ai fini della Relazione viene preso in considerazione l'anno 2022.
3. Il valore complessivo del contratto ammonta ad € 176.305,19.
4. I criteri tariffari tengono conto del Costo Manodopera, del Costo Carburante, dei Costi della Manutenzione, Deposito Mezzi, Bollo E Assicurazione, Costi Amministrativi e Ammortamento.

5. L'Impresa aggiudicataria si impegna a:

- svolgere il servizio utilizzando sempre i propri mezzi di trasporto e quello concesso in comodato dal Comune di Sulmona;
 - provvedere alle assicurazioni obbligatorie previste dalla legge per il personale utilizzato ed a regolarizzare le tasse di circolazione prima dell'avvio del servizio. Saranno a carico della Ditta le assicurazioni sociali, le assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro, le polizze RCA dei mezzi utilizzati e le revisioni degli stessi, come pure l'adozione, nell'esecuzione dei lavori, di procedimenti e di cautele necessarie per garantire l'incolumità l'igiene dei mezzi e degli operatori, delle persone addette ai lavori stessi e dei terzi;
 - l'Appaltatore dovrà impegnarsi ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti il Codice di Comportamento Integrativo dei dipendenti del Comune di Sulmona approvato e pubblicato sul sito web dell'Ente alla sezione Amministrazione Trasparente. per quanto compatibile con la natura del servizio da prestarsi e con il ruolo e l'attività svolti in sua esecuzione. Tale impegno costituisce adempimento contrattuale a pena di risoluzione ex art. 1453 c.c;
- Dovrà osservare ed applicare tutte le norme contenute nel contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti delle imprese del settore in vigore per il tempo e nelle località in cui si svolge l'appalto, anche se non sia aderente alle associazioni stipulanti ed indipendentemente dalla struttura e dimensione dell'impresa stessa;
- rispettare la normativa in materia di assunzione di lavoratori disabili, così come previsto dalla Legge n. 68 del 12.3.1969 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili" e s.m.i.;
 - mettere in atto tutti gli accorgimenti necessari ad impedire infortuni sul lavoro ed a garantire la sicurezza e la salute dei lavoratori utilizzati nello svolgimento dell'appalto. A tal fine è tenuta al rispetto di tutte le norme vigenti in materia ed in particolare al rispetto ed all'attuazione delle norme previste dal D. Lgs. n. 81 del 9.4.2008 e s.m.i.;

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Il Comune si riserva il diritto di richiedere informazioni o effettuare in qualsiasi momento ispezioni e controlli sulla idoneità dei mezzi, sul buon svolgimento del servizio, sul personale adibito al servizio e complessivamente sul rispetto delle prescrizioni del presente capitolato. I controlli vengono svolti ordinariamente dal Referente incaricato dall'Amministrazione Comunale o da personale appositamente individuato in caso di sua assenza od impedimento. La Ditta affidataria dovrà fornire, su richiesta del Comune, i dati relativi al cronotachigrafo dei mezzi utilizzati nel servizio di trasporto scolastico, debitamente compilati, al fine di consentire l'effettuazione di controlli sul rispetto degli orari. La ditta affidataria è tenuta ad esibire tutti gli atti e i documenti di cui il Comune faccia richiesta ed a fornirgli tutte le informazioni che siano pertinenti al servizio.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

ITALIAN STAR C.F.: 08916711008 - P.IVA: 08916711008 con sede di via Dino Rossi, Roma

3. ANDAMENTO ECONOMICO

- Con riferimento all'anno 2022 da gennaio a dicembre si rileva la seguente situazione economica:

il costo totale è di 109.915,34 euro

il ricavo totale è di 16.128,00 euro

- Con riferimento all'anno 2021 da gennaio a dicembre si rileva la seguente situazione economica (sospensione di alcuni mesi del servizio dovuto al COVID):

il costo totale è di 102.687,80 euro

il ricavo totale è di 10.752,00 euro

Con riferimento all'anno 2020 da gennaio a dicembre si rileva la seguente situazione economica (sospensione di alcuni mesi della scuola dovuti al COVID):

il costo totale è di 38.629,77 euro

il ricavo totale è di 3.840,00 euro

La tariffa è di 23,00 euro (abbonamento mensile) più il costo di 2,60 euro (tessera riconoscimento annuale).

Il personale addetto è di 2 autisti e 3 accompagnatori. Nei loro confronti sono attuate le condizioni normative e retributive previste dai contratti collettivi di lavoro nazionali e locali. Eventuali aumenti contrattuali previsti dai C.C.N.L. per il personale sono a carico della Ditta appaltatrice;

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per la valutazione della qualità del servizio, trattandosi di servizio pubblico locale non a rete, sono utilizzati gli indicatori di qualità contrattuale, qualità tecnica e qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico indicati dall'allegato 2 al decreto 31 agosto 2023 del Direttore del Ministero delle Imprese e del Made in Italy, come indicati di seguito

INDICATORI DI QUALITÀ	
Descrizione	
Qualità contrattuale	
Definizione	procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	
Tempo di attivazione del servizio	

Tempo di risposta motivata a reclami
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi
Cicli di pulizia programmata
Carta dei servizi
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni
Qualità tecnica
Mappatura delle attività relative al servizio
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi
Predisposizione di un piano di controlli periodici
Obblighi in materia di sicurezza del servizio
Accessibilità utenti disabili
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico
Agevolazioni tariffarie
Accessi riservati

Con riferimento agli indicatori inerenti alla qualità contrattuale, che sono sia di tipo qualitativo che quantitativo, la definizione delle procedure di gestione del servizio risulta ben specifica e determinata, con la conseguenza che l'erogazione del servizio avviene nel rispetto dei principi di trasparenza ed efficacia.

Per quanto riguarda i tempi di attivazione del servizio, di risposta alle richieste di attivazione/variazione/sospensione/cessazione del servizio, di risposta ai reclami e/o alle rettifiche di importi addebitati, essi sono immediati, poiché ogni comunicazione viene data direttamente agli assistenti presenti sui mezzi adibiti o altrimenti attraverso comunicazione al Servizio Trasporti.

Come stabilito nell'art.5 del Capitolato, vengono effettuati cicli di pulizia all'esterno e a bordo di ciascun mezzo utilizzato per il servizio garantendo un elevato grado di pulizia: in particolare i sedili passeggero dovranno presentarsi puliti e in ottimo stato di conservazione e dovrà essere effettuata costante igienizzazione del mezzo di trasporto

Con riferimento agli indicatori inerenti alla qualità tecnica, che sono di tipo qualitativo, sono state correttamente censite tutte le attività relative al servizio. Sono stati inoltre rispettati gli obblighi in materia di sicurezza del servizio.

Servizio	Qualità contrattuale	Qualità tecnica	Obblighi di servizio pubblico (qualità)	Rispetto dei tempi puntualità	Accessibilità servizio	Soddisfazione dell'utenza
Contratto di servizio	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Risultati raggiunti	SI	SI	SI	SI	SI	SI
----------------------------	----	----	----	----	----	----

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

	Volumi – quantità di attività (universalità)	Territorio servito (universalità)	Prestazioni specifiche da assicurare (socialità)	Obblighi di servizio pubblico (tutela ambiente)	Obblighi di servizio pubblico (altro)	Piano degli investimenti
Contratto di servizio	SI	SI	SI	SI	SI	
Risultati raggiunti	SI	SI	SI	SI	SI	

6. CONSIDERAZIONI FINALI

Dalle risultanze della rilevazione si evince un notevole incremento nell'utilizzo del servizio scuolabus sul territorio comunale di Sulmona da parte degli alunni della scuola materna e primaria degli istituti scolastici nell'anno 2022.

Si è provveduto ad effettuare un sondaggio attraverso la Customer Satisfaction a tutte le famiglie che usufruiscono del servizio per misurare la qualità percepita dagli utenti del servizio, costituendo la stessa uno strumento di dialogo/proposta ai cittadini, al fine di poter indirizzare l'azione amministrativa verso una puntuale attenzione nei confronti delle esigenze maggiormente rappresentate dell'utenza.

I principali punti presi in considerazione sono stati:

- Valutazione della puntualità e rispetto degli orari del Servizio del T.S.
- Valutazione scuolabus rispetto a stato manutenzione, igiene e pulizia
- Valutazione del percorso e durata del viaggio
- Valutazione del servizio offerto rispetto agli orari
- Valutazione distribuzione logistica delle fermate di raccolta degli studenti
- Grado disponibilità, cortesia e cordialità degli assistenti dello scuolabus
- Grado soddisfazione sulle informazioni rintracciabili sul sito del Comune
- Grado soddisfazione modalità pagamento previste dal Servizio T.S.
- Giudizio complessivo sul servizio di trasporto scolastico

In linea generale si attesta un livello buono di soddisfazione da parte dell'utenza, che attesta la professionalità dell'azienda appaltatrice del servizio di trasporto degli alunni a bordo degli scuolabus ed il buon livello organizzativo del servizio.

L'unica criticità è la diversificazione dell'offerta formativa delle scuole (che spesso optano per orari di uscita diversificati tra i diversi plessi scolastici) che è destinata a diventare il maggior punto di debolezza del servizio, rendendo complesso il contesto di gestione del trasporto scolastico.

A tal fine, nell'anno prossimo si potrà intervenire adottando una armonizzazione degli orari scolastici per identificare le soluzioni più idonee al fine di poter assicurare il servizio alla più ampia platea di utenti.