



CITTÀ di MELZO
Città metropolitana di Milano

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

**SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI
RILEVANZA ECONOMICA**

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31.12.2022

SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS METANO

SETTORE LP

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

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

A. NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

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

B. CONTRATTO DI SERVIZIO

Il contratto di servizio ha le seguenti caratteristiche:

- Oggetto: contratto di servizio per lo svolgimento del servizio di distribuzione del gas sul territorio comunale
- Data di approvazione del contratto: 29/12/1993
- Durata e scadenza dell'affidamento: il contratto di affidamento è scaduto, ma risulta in "prorogatio ope legis" in attesa che vengano celebrate le gare per l'ATEM (Ambito Territoriale Minimo) Milano 4.
- Il servizio non è a titolo oneroso per il Comune trattandosi di una concessione remunerata all'Ente dal concessionario. Il canone concessorio è determinato di tempo in tempo e per l'esercizio 2022 ammonta a: Euro 231.250,00

- Tariffe: la tariffazione del servizio al cliente finale è stabilita periodicamente dall'autorità di settore (ARERA) ed è parte della bolletta sui consumi gas emessa dalle società di vendita.

Non è prevista alcuna tariffa a favore dell'Ente.

- Gli obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti sono regolamentati dalle deliberazioni ARERA.

C. SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

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

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

- Soggetto affidatario:

COGESER S.p.A.

Via Martiri della Libertà. 18

20066 Melzo

P.IVA 08317570151

- Oggetto sociale:

“La Società ha per oggetto l'esercizio, nei limiti previsti dalla normativa in vigore, per conto proprio, di Comuni soci e di terzi, delle seguenti attività: gestione del servizio pubblico di distribuzione e di misura del gas naturale per tutti gli usi ivi inclusa la realizzazione e la gestione delle reti e degli impianti funzionali al servizio; [omissis]”

- tipologia di partecipazione: partecipazione diretta
- % capitale sociale posseduta dal Comune e relativa quota di capitale sociale: 19,9799% pari a Euro 1.170.887
- n. amministratori e/o sindaci nominati dal Comune: Nessuno
- la società è riconducibile alla categoria ex art. 4, comma 2 lettera a) del D.Lgs. n. 175/2016;

3. ANDAMENTO ECONOMICO

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

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

- costi di competenza del servizio nell'ultimo triennio, con indicazione dei costi diretti ed indiretti: Nessuno
- ricavi di competenza dal servizio nell'ultimo triennio, con indicazione degli importi riscossi e dei crediti maturati, con relativa annualità di formazione:

Comune	Canone di competenza 2020	Canone di competenza 2021	Canone di competenza 2022	Quota riscossa 2022	Credito maturo 2022
MELZO	231.250	231.250	231.250		231.250

- investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio, come da apposito piano degli investimenti compreso nel PEF, e relativi ammortamenti, nonché eventuali finanziamenti ottenuti per la loro realizzazione e costo del debito: Nessuno
- n. personale addetto al servizio, tipologia di inquadramento, costo complessivo ed unitario: Nessuno
- tariffazione, con indicazione della natura delle entrate per categorie di utenza e/o di servizio prestato: Nessuna

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

Per la consultazione dei livelli di qualità e servizio raggiunti nell'ultimo esercizio comunicati ad ARERA si veda il sito di Cogeser S.p.a. al seguente indirizzo:

<https://www.cogeserdistribuzione.it/it/qualita-sicurezza-servizio>

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

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

6. VINCOLI

L'attività di distribuzione del gas è un'attività completamente regolamentata dall'autorità

di regolazione di settore (AREERA) che determina le modalità dell'esecuzione del servizio, i vincoli e le rendicontazioni da presentare periodicamente all'Autorità stessa.

7. CONSIDERAZIONI FINALI

A seguito delle considerazioni precedenti si evidenzia che:

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

CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

SETTORE LP

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

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

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

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

Il corrispettivo del servizio, essendo un'opera fredda, consiste in un canone annuo composto da tre diverse voci, ognuna posta a remunerazione delle rispettive prestazioni contrattuali (ammortamento degli interventi di riqualifica ed efficientamento energetico, gestione e manutenzione, fornitura energetica). Il valore anno del canone è pari a €.501.286,24 ed il perimetro contrattuale è di 3.238 punti luce.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto: concessione del servizio di pubblica illuminazione consistente nella conduzione e manutenzione ordinaria e straordinaria conservativa e non conservativa degli impianti, pronto intervento e risoluzione guasti, informatizzazione del servizio e fornitura del vettore

energetico.

il contratto di EPC è stato stipulato in data 30.11.2018 e l'affidamento ha durata di anni 20 decorrenti dalla data di consegna degli impianti occorsa il giorno 08/07/2019.

canone contrattuale totale annuo 410.890,36 IVA esclusa

criteri tariffari: non applicabile in quanto opera fredda

principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti.

La concessione in oggetto prevede investimenti di riqualificazione, ammodernamento, messa a norma ed efficientamento energetico per € 2.381.432,93. Alla data attuale gli interventi sono stati completamente realizzati e collaudati generando il relativo risparmio energetico previsto a progetto e posto come obiettivo contrattuale.

Il contratto, oltre agli obblighi di conseguimento del risparmio energetico previsto a progetto e pari al 69.4% del consumo allo stato di fatto, prevede i seguenti SLA contrattuali:

Obiettivo 1: Massimo consumo complessivo annuo in kWh/p.to luce 183

Obiettivo 2: Ore di accensione annue degli impianti (Tolleranza +/- 30 ore) 4052

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

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Indicare:

struttura preposta al monitoraggio - controllo della gestione ed erogazione del servizio, e relative modalità: la struttura preposta al monitoraggio è il settore LP del comune di Melzo. Al fine di consentire il monitoraggio del servizio affidato il Concessionario ha l'obbligo di presentare entro il 30 dicembre di ciascun anno, una relazione sull'attività svolta, sull'andamento dei servizi prestati e sull'andamento dei consumi energetici degli impianti di illuminazione pubblica. Da detta relazione devono risultare in modo particolare le prestazioni e le operazioni effettuate, per la conduzione, la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di illuminazione pubblica nonché il raggiungimento e mantenimento degli SLA contrattuali. In caso di deficienze del servizio e/o mancato

raggiungimento degli SLA contrattuali la struttura preposta (settore LP comune di Melzo) provvede ad applicare le decurtazioni dei canoni annui contrattualmente previste.

altro ritenuto rilevante ai fini della verifica periodica: nulla

Nel caso di partenariato pubblico-privato ai sensi dell'art. 174 del Codice dei contratti pubblici, di cui al D.Lgs. 31 marzo 2023 n. 36, l'ente concedente esercita il controllo sull'attività dell'operatore economico, verificando in particolare la permanenza in capo all'operatore economico del rischio trasferito. L'operatore economico fornisce tutte le informazioni necessario allo scopo, con le modalità stabilite nel contratto, come sotto riportato:

Il contratto di Concessione comporta il trasferimento in capo al concessionario oltre che del rischio di costruzione, anche del rischio di disponibilità, secondo le modalità ed i termini indicati nel contratto e nella allegata matrice dei rischi. In tal senso, il canone annuo è proporzionalmente ridotto o annullato nei periodi di ridotta o mancata prestazione dei servizi, secondo le modalità e nei termini indicati dal contratto stesso. Particolare rilievo rappresentano per il Concessionario il rischio di manutenzione straordinaria, il rischio di performance, il rischio finanziario ed il rischio di obsolescenza tecnica. Il settore LP procede al monitoraggio del rischio al fine di verificarne la permanenza durante la vigenza del contratto, applicando i sistemi delineati da ANAC, e tenendo conto della matrice dei rischi allegata al contratto. A tal fine, come illustrato al punto precedente il Concessionario, trasmette al Settore LP entro il 30 dicembre di ogni anno, una relazione sull'attività svolta, sull'andamento dei servizi prestati e sull'andamento dei consumi energetici degli impianti di illuminazione pubblica. Da detta relazione devono risultare in modo particolare le prestazioni e le operazioni effettuate, per la conduzione, la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di illuminazione pubblica, nonché gli interventi il conseguimento degli obiettivi e degli SLA contrattuali.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Per ciascun soggetto affidatario indicare:

dati identificativi; ATI Composto da: VARESE RISORSE SPA (ora Acinque SPA) e A2A Illuminazione pubblica srl

oggetto sociale: "La società, al fine di assicurare il governo integrato e il risparmio delle risorse naturali per la tutela ed il miglioramento della qualità ambientale nel territorio su cui opera, ha per oggetto: a) trasporto, trattamento e/o distribuzione del gas per uso domestico e per altri usi; b) gestione del servizio idrico costituito dall'insieme dei servizi di captazione, adduzione e distribuzione di acqua per usi civili e produttivi, di fognatura e di

depurazione delle acque reflue; c) gestione rifiuti nelle varie fasi di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento, per termodistruzione e/o altri metodi; d) produzione, distribuzione e gestione energia; e) operazioni e servizi di valorizzazione ambientale. f) svolgimento di attività volte alla utilizzazione ottimale delle risorse energetiche ed al risparmio, razionalizzazione e trasformazione delle stesse, nonché l'offerta di servizi integrati per la realizzazione e successiva gestione di interventi di risparmio energetico; g) gestione degli impianti di riscaldamento, condizionamento, climatizzazione, del gas, depurazione per ambienti civili, industriali, agricoli, anche nel ruolo di terzo responsabile, nonché il relativo studio e progettazione e direzione lavori. La società può inoltre svolgere attività di fornitura di altri servizi a rete, nonché eseguire ogni altra operazione o servizio, anche di commercializzazione, attinente o connesso alle attività di cui sopra, nessuno escluso, ivi compreso lo studio, la progettazione e la realizzazione di impianti specifici, sia direttamente che indirettamente. La società può realizzare e gestire tale attività direttamente, "per conto", in concessione, in appalto, a mezzo di controllate, collegate e partecipate, o in qualsiasi altra forma, potendo altresì effettuare detta attività a seguito di richiesta di terzi, siano essi Enti pubblici o privati anche non soci. 2 La distribuzione del gas naturale costituisce attività soggetta a separazione funzionale (unbinding) secondo la normativa applicabile. La società, nel rispetto dei principi di economicità e redditività e della riservatezza dei dati aziendali, persegue la finalità di promuovere la concorrenza, l'efficienza ed adeguati livelli di qualità nello svolgimento dell'attività di distribuzione del gas naturale, garantendo la neutralità della gestione delle infrastrutture essenziali per lo sviluppo di un libero mercato energetico, impedendo discriminazioni nell'accesso ad informazioni commercialmente sensibili ed impedendo i trasferimenti incrociati di risorse tra segmenti delle filiere. La società può inoltre compiere tutte le operazioni commerciali, industriali, finanziarie, mobiliari ed immobiliari ritenute necessarie ed utili per il conseguimento dell'oggetto sociale con l'esclusione dello svolgimento di attività finanziarie nei confronti del pubblico e delle altre attività oggetto di riserva di legge ai sensi del D.Lgs. 385/1993 e del D. Lgs. 58/1998 e può inoltre, rilasciare garanzie reali e personali"

3. ANDAMENTO ECONOMICO

Investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio, come da apposito piano degli investimenti compreso nel PEF, e relativi ammortamenti, nonché eventuali finanziamenti ottenuti per la loro realizzazione e costo del debito:

Il contratto di concessione ha previsto investimenti per € 2.591.216,27 ed un onere di ammortamento da PEF pari a € 146.968,20. Le opere in oggetto sono altresì aggiudicatarie di contributo regionale afferente al bando Lumen conseguito in aggregazione con i comuni di Pero e Cantello. Allo stato attuale il contributo è stato quantificato in via provvisoria in

€ 789.899,13.

nel caso in cui sia stato definito il PEF¹

valori raggiunti dagli elementi indicati nel piano economico-finanziario (PEF) del servizio, facendo riferimento: per i servizi pubblici locali non a rete, a quanto stabilito dall'Allegato 1 al decreto 31 agosto 2023 del Direttore del Ministero delle Imprese e del Made in Italy; per i servizi pubblici locali a rete, a quanto indicato nel PEF e/o nel contratto di servizio²; il contratto prevede il conseguimento degli SLA contrattuali sopra indicati e di seguito riportati:

Obiettivo 1: Massimo consumo complessivo annuo in kWh/p.to luce 183

Obiettivo 2: Ore di accensione annue degli impianti (Tolleranza +/- 30 ore) 4052

Entrambi gli obiettivi sono stati raggiunti nell'annualità 2022, mentre per l'anno 2023 saranno verificati al deposito della relazione annuale del Concessionario.

Situazione relativa all'equilibrio economico: i principali indicatori che possono essere presi in considerazione sono, ad esempio, i seguenti: EBITDA - Earnings Before Interests Taxes Depreciation and Amortization; EBIT - Earnings Before Interests and Taxes; Utile ante imposte; Utile netto; Utili netti cumulati; ROI- Return On Investment; ROS - Return On Sale; ROE - Return On Equity; Incidenza dei costi generali o indiretti; DSCR - Debt Service Coverage Ratio;

EBITDA 271

EBIT 126

UTILE NETTO € 91.043

TIR 5.82%

situazione relativa all'equilibrio finanziario: è auspicabile al riguardo la costruzione ed il monitoraggio di un rendiconto finanziario prospettico o comunque di una adeguata misura del cash flow del servizio.

Allo stato attuale, per effetto delle decurtazioni dei canoni applicate negli esercizi precedenti a causa delle deficienze del servizio rilevate nonché dei ritardi nella realizzazione degli interventi, si ritiene che i risultati previsionali del PEF non siano stati conseguiti.

¹ Ai sensi dell'art. 174, c. 6, del D.Lgs. 31 marzo 2023 n. 36, nel partenariato pubblico-privato l'ente concedente esercita il controllo sull'attività dell'operatore economico, verificando in particolare la permanenza in capo all'operatore economico del rischio trasferito. L'operatore economico fornisce tutte le informazioni necessarie allo scopo, con le modalità stabilite nel contratto.

² Nel caso in cui il servizio a rete sia stato affidato da altro ente competente in relazione ad un bacino sovracomunale di gestione del servizio, occorre fare riferimento agli atti dallo stesso adottati.

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Indicare:

i risultati raggiunti dagli indicatori in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente;

i risultati raggiunti dagli indicatori di qualità del servizio ritenuti significativi e non previsti contrattualmente, con i relativi benchmark;

facendo riferimento:

- per i servizi pubblici locali non a rete, agli 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;

- per i servizi pubblici locali a rete, agli standard stabiliti dalle autorità competenti per servizio e bacino di utenza.

Per ciascun servizio devono essere individuate diverse dimensioni della qualità (tra cui tempestività, accessibilità, trasparenza ed efficacia) e relativi indicatori³, raffrontando il risultato previsto ovvero standard ovvero derivante da benchmark riconosciuti, con il risultato ottenuto.

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

Obiettivi da contratto, risparmio energetico conseguito, massimo consumo annuo a punto luce, ore annue di accensione:

- per i risultati vedere la relazione annuale 2022.

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Indicare i valori raggiunti e/o l'adempimento o meno dei principali obblighi posti a carico del gestore in base al contratto di servizio ed agli documenti contrattuali, con rinvio alle altre tabelle per elementi già nelle stesse trattate.

Si rimanda al capitolo precedente

6. VINCOLI

³ La legge n. 27/2012, all'art. 8 disciplina il contenuto delle carte di servizio; la CiVIT con la delibera n. 3/2012 adottò le "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

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

7. CONSIDERAZIONI FINALI

Esprimere considerazioni finali in merito:

considerazioni per l'andamento del servizio nell'anno 2022 danno un esito positivo per il raggiungimento degli obiettivi riguardo al risparmio energetico e alla qualità degli impianti realizzati, non è da considerare ottimo il risultato relativo alla gestione e manutenzione dell'impianto in quanto i lavori di riqualifica nel 2022 non erano ancora terminati e pertanto neanche collaudati. Per tale motivo sono stati concordati, come specificato nei paragrafi precedenti, un rimborso (decurtazione) sul canone annuo sul mancato servizio.

Il canone annuo è congruo rispetto agli investimenti effettuati, ai rischi trasferiti nonché ai livelli gestionali prescritti e trova adeguata copertura nel bilancio dell'ente che, nel corso dell'annualità 2024 dovrebbe anche incassare il contributo afferente al bando Lumen che potrà essere destinato alla ricalibrazione del canone di ammortamento.

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

SETTORE LP

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

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

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

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

Le principali attività da svolgere consistono in:

- Captazione;
- Adduzione
- Potabilizzazione
- Distribuzione acqua
- Fognatura
- Depurazione delle acque reflue
- L'uso di cavidotti idrici per l'alloggiamento di infrastrutture di trasmissione dati a favore del servizio idrico integrato

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto:

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

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

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

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

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

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

principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti:

Per tale richiesta si rimanda all'appendice approvata con deliberazione dell'ATO n. 67 del 30.11.2023 oltre che alla convenzione di affidamento servizio riportata nelle note sopra inserite nell'oggetto del contratto di servizio.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

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

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

I principali temi del monitoraggio delle attività del Gestore sono:

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

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Per ciascun soggetto affidatario indicare:

dati identificativi; CAP HOLDING SPA

oggetto sociale: "la progettazione, la realizzazione, l'organizzazione, la gestione e la manutenzione di ogni opera e/o impianto necessari o funzionali o comunque correlati allo svolgimento delle attività e dei servizi svolti e che, in particolare, svolge, in conformità alla

normativa di settore, l'attività di gestione straordinaria delle reti idriche dei Comuni delle Province di Milano, Pavia e della Monza Brianza asserviti al sistema idrico integrato”

3. ANDAMENTO ECONOMICO

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

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

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

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

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standard	Standard Migliorativo	Livello prestazione Anno 2021	Livello prestazione 2022
Accessibilità al servizio telefonico	Generale	≥ 90% 10 mesi su 12	-	99,464% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)	99,997% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)
Livello del servizio telefonico	Generale	≥ 80% 10 mesi su 12	-	84,66% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)	83,47% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)
Preavviso minimo disdetta appuntamento concordato	Generale	24 ore 95%	-	97,44%	nessuna prestazione eseguita
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata pronto intervento	Generale	3 ore 90%	-	99,80%	99,74%
Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	90,93%	96,33%
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	97,07%	98,35%
Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	Generale	≤ 120 sec 90%	-	95,24% (tempo medio pari a 37,16 secondi)	93,79% (tempo medio pari a 40,60 secondi)
Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	30 giorni lav. 95%	-	99,90%	99,89%
Tempo esecuzione lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	97,55%	98,69%
Tempo massimo attesa allo sportello	Generale	≤ 30 min 95%	migliorativo da 60 a 30 min	99,19%	100,00%
Tempo massimo per appuntamento concordato	Generale	7 giorni lav. 90%	-	99,88%	99,40%
Tempo medio attesa allo sportello	Generale	≤ 15 min	migliorativo da 20 a 15 min	Tempo medio pari a 1,54 minuti (livello medio annuo 99,49%)	Tempo medio pari a 1,55 minuti (livello medio annuo 99,48%)
Tempo medio attesa per il servizio telefonico	Generale	≤ 240 sec 10 mesi su 12	-	tempo medio pari a 162,97 secondi (Rispettato 12 mesi su 12 - 96,60%)	tempo medio pari a 208,92 secondi (Rispettato 11 mesi su 12 - 95,65%)
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni lav. 90%	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Accessibilità al servizio "sportello online"	Generale	≥ 98%	-	100%	99,998%
	Aggiuntivo	10 mesi su 12	-	(Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)	(Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)
Tempo massimo per appuntamento servizio "punto acqua"	Generale	7 giorni lav. 90%	-	100%	100%
	Aggiuntivo	90%	-		
Previso minimo per disdetta appuntamento servizio "punto acqua"	Generale	24 ore 95%	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
	Aggiuntivo	95%	-		
Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica	Generale	7 giorni lav. 90%	-	100%	100%
	Aggiuntivo	90%	-		
Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria	Generale	7 giorni lav. 90%	-	100%	100%
	Aggiuntivo	90%	-		
Tempo preventivazione estensione rete idrica	Generale	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
	Aggiuntivo	90%	-		
Tempo preventivazione estensione rete fognaria	Generale	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
	Aggiuntivo	90%	-		
Tempo esecuzione estensione rete idrica	Generale	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
	Aggiuntivo	90%	-		
Tempo esecuzione estensione rete fognaria	Generale	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
	Aggiuntivo	90%	-		
Tempo minimo garantito per sospensione fornitura con preavviso in caso di preavviso di chiusura	Generale	10 giorni solari 95%	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
	Aggiuntivo	95%	-		
Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio	Generale	8 ore 95%	-	100%	100%
	Aggiuntivo	95%	-		

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

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

b. rispetto ai risultati conseguiti nel 2021 si rileva un miglioramento delle prestazioni conseguite, superiore al 1,5%, per l'indicatore generale "Tempo di esecuzione allaccio fognario – lavoro complesso" (dal 90,93% al 96,33%), oltre ad un sensibile miglioramento delle prestazioni conseguite per l'indicatore generale "Tempo di esecuzione allaccio idrico – lavoro complesso" (dal 97,07% al 98,35%), confermando il trend positivo già evidenziato nel monitoraggio del I° semestre 2022 (Delib. 47 CdA del 24/10/2022);

c. rispetto ai risultati conseguiti nel 2021 si rileva, inoltre, una flessione negativa delle prestazioni conseguite l'indicatore generale "Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento" (dal 95,24% al 93,79%), come già evidenziato nel monitoraggio del I° semestre 2022 (Delib. 47 CdA del 24/10/2022);

d. per i restanti n. 18 indicatori generali si rileva una costanza delle prestazioni erogate del Gestore.

Indicatori Specifici

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standard	Standard Migliorativo	Livello prestazione Anno 2021	Livello prestazione 2022
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	24 ore	Tecnico	100%	100%
Fascia puntualità appuntamenti concordati	Specifico	3 ore	-	100%	99,98%
Periodicità minima di fatturazione	Specifico	2/anno con consumo < 100 mc 3/anno con consumo compreso tra 101 mc e 1000 mc 4/anno con consumo compreso tra 1001 mc e 3000 mc 6/anno con consumo oltre i 3000 mc	-	99,98%	99,94%
Tempo attivazione fornitura	Specifico	5 giorni lav.	-	99,76%	99,66%
Tempo comunicazione esito verifica livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	-	98,46%	100%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro semplice	Specifico	20 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro semplice	Specifico	15 giorni lav.	-	100%	97,44%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	Migliorativo da 20 a 15 giorni	100%	100%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	Migliorativo da 10 a 7 giorni	99,54%	100%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	Migliorativo da 20 a 15 giorni	100%	100%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	Migliorativo da 10 a 7 giorni	99,90%	99,80%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico	60 giorni lav.	-	99,37%	99,89%
Tempo disattivazione fornitura	Specifico	7 giorni lav.	-	100%	99,52%
Tempo esecuzione lavoro semplice	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo esecuzione voltura	Specifico	5 giorni lav.	-	98,81%	97,84%
Tempo inoltro al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo intervento per la verifica misuratore	Specifico	10 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo intervento verifica livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo massimo del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore	Tecnico	100%	100%
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	48 ore	Tecnico	100%	100%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	-	99,99%	99,96%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal Cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo per risposta a reclami	Specifico	20 giorni lav.	Migliorativo da 30 a 20 giorni	100%	100%
Tempo preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	Migliorativo da 20 a 15 giorni	100%	100%
Tempo preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	Migliorativo da 10 a 7 giorni	100%	99,62%
Tempo riattivazione fornitura a seguito di disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	-	100%	100%
Tempo riattivazione o subentro fornitura con modifica della portata del misuratore	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni lav.	-	100%	99,64%
Tempo risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	20 giorni lav.	Migliorativo da 30 a 20 giorni	99,96%	99,69%
Tempo sostituzione contatore malfunzionante	Specifico	10 giorni lav.	-	100%	100%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico (senza indennizzo)	almeno 20 giorni	-	100%	100%
Fascia puntualità per appuntamento servizio "punto acqua"	Specifico Aggiuntivo	3 ore	-	100%	100%

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

a. risultano essere state erogate prestazioni per n. 28 indicatori su un totale di n. 34 indicatori specifici presenti nella Carta del S.I.I.;

b. per n. 12 indicatori specifici risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard obiettivo di riferimento (per causa del Gestore) e che pertanto risultano essere soggette ad indennizzo automatico;

c. rispetto ai risultati conseguiti nel 2021 si rileva, in linea generale, consolidamento degli stessi ad eccezione di dell'indicatore specifico "Tempo di comunicazione esito della verifica del livello di pressione" per il quale è stato registrato un sensibile miglioramento (dal 98,46% al 100%), confermando il trend positivo già evidenziato nel monitoraggio del I°

semestre 2022 (Delib. 47 CdA del 24/10/2022), nonché si rileva una flessione negativa (superiore al 1,5%) per l'indicatore specifico "Tempo di esecuzione allaccio idrico – lavoro semplice" (dal 100% al 97,44%);

d. per i restanti indicatori generali non si registrano variazioni apprezzabili di performance del Gestore rispetto all'anno passato

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

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

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

Dai risultati ottenuti dall'analisi di Customer Satisfaction (indici qualitativi) si evince che il grado di soddisfazione dell'utenza nei confronti del servizio erogato risulta essere nel

complesso ad un buon livello (in lieve miglioramento rispetto ai risultati conseguiti nel 2021), ancorché ovviamente migliorabile.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

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

6. VINCOLI

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

7. CONSIDERAZIONI FINALI

Si riportano le considerazioni finali inserite nell'appendice alla relazione art.30 d.lgs. 201/2022 predisposta da ATO Milano, sopra richiamata.

Nella presente relazione sono stati presentati gli esiti delle attività di controllo svolte dall'Ufficio d'Ambito sull'affidatario del Servizio Idrico Integrato. Come si è già avuto modo di rappresentare, i monitoraggi vengono svolti attorno a tre tematiche:

- l'equilibrio economico finanziario delle gestioni del SII;
- il rapporto con l'utenza, attraverso gli standard di qualità contrattuale e tecnica;

- la pianificazione degli interventi finalizzati alla risoluzione di criticità.

Le verifiche su tali tematiche vengono svolte con cadenza annuale tranne che per il controllo degli investimenti realizzati dal Gestore affidatario del SII rispetto alla pianificazione approvata che viene effettuato semestralmente; gli esiti dei monitoraggi sulla programmazione degli investimenti, la programmazione aggiornata e le determinazioni tariffarie vengono trasmesse all'ARERA, previa approvazione da parte del Consiglio di amministrazione dell'Ufficio d'Ambito e della Conferenza dei Comuni, con cadenza biennale ad eccezione del monitoraggio della qualità contrattuale per il quale l'Autorità nazionale ha previsto una raccolta dati annuale.

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

SERVIZI DI IGIENE URBANA

SETTORE GT

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

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

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Affidamento in house dei servizi di igiene urbana comprendenti:

- a. progettazione, pianificazione, coordinamento, ottimizzazione e controllo della corretta esecuzione dei servizi in nome e per conto dei comuni soci;
- b. raccolta dei rifiuti urbani e assimilati in forma differenziata mediante la modalità “porta a porta”: frazione secca, frazione umida, multipak (imballaggi in plastica in metallo e poliaccoppiati), carta e cartone, imballaggi in vetro, scarti vegetali e rifiuti ingombranti e successivo trasporto agli impianti di trattamento;
- c. spazzamento delle strade manuale e meccanizzato e successivo trasporto dei rifiuti raccolti agli impianti di trattamento;

d. attività di supporto alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti urbani e assimilati, quali la gestione delle segnalazioni di non conformità tramite un numero verde dedicato con tracciabilità delle segnalazioni, le attività di contabilizzazione e consuntivazione dei rifiuti raccolti, la redazione e trasmissione agli organi competenti delle scritture ambientali, progettazione e redazione di campagne informative generiche e dedicate, l'implementazione e lo sviluppo di sw dedicati alle attività gestionali, i con-trolli tecnico – operativi e di accertamento sul territorio finalizzati alla verifica del rispetto delle norme e dei regolamenti;

e. gestione e conduzione della piattaforma ecologica comunale;

f. trasporto dei rifiuti raccolti presso la piattaforma ecologica comunale agli impianti di destinazione;

g. servizi accessori e complementari di igiene urbana e decoro ambientale, la raccolta differenziata e pulizia dei rifiuti dei mercati, sagre e manifestazioni in genere, la rimozione delle discariche abusive dal territorio, servizi di riti-ro dei rifiuti assimilati;

h. trattamento dei rifiuti urbani e assimilati raccolti per via differenziata (sec-co, ingombranti, umido, terre da spazzamento stradale, scarti vegetali, RSU, rifiuti assimilati, rifiuti inerti da costruzione e demolizione, vernici e contenitori etichettati T e/o F, legno), dei RUP (pile esauste, farmaci scaduti, siringhe, oli e grassi animali e vegetali), dei RAEE, dei toner e di tutte le altre tipologie di rifiuto come le batterie al piombo, gli oli minerali e più in generale di tutti i rifiuti urbani e assimilati raccolti sul territorio e in piatta-forma ecologica per via differenziata indipendentemente dalle modalità di raccolta in atto;

i. gestione riferita alla cessione dei materiali recuperabili (imballaggi in plastica, carta/cartone, imballaggi in vetro, vetro piano, ferro, imballaggi me-tallici, etc.) attraverso le filiere CONAI e/o a libero mercato;

j. fornitura di attrezzature per la raccolta differenziata;

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

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

La scheda costi anno 2022 è stata di €1.633.576,58 (IVA inclusa) comprensiva del servizio di supporto alla gestione TARI e con incremento ISTAT del + 3, 81%.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto: servizi di igiene urbana.

Affidamento dal 01.04.2019 fino al 30.11.2026 – D.C.C. n. 6 del 02.08.2016 e D.G.C. n. 61 del 25.05.2017 e D. G.C. n. 72 del 06.06.2018.

Scheda costi anno aggiudicazione € 1.209.197,34 (IVA inclusa) a cui negli anni successivi va aggiunto incremento ISTAT annuale e servizi aggiuntivi richiesti, a tale costo va aggiunto il costo smaltimento rifiuti.

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

	Utenze Domestiche	Utenze commerciali
Raccolta rifiuti urbani	8,30 su 10	8,27 su 10
Ecuosacco	8,49 su 10	8,24 su 10

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

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

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

- i costi relativi alla organizzazione e programmazione dei servizi, alla predisposizione dei capitolati ed all'espletamento delle procedure di gara;

- i costi riguardanti il presidio di ulteriori attività e servizi accessori forniti da CEM nell'ambito dei canoni e delle tariffe applicate, quali il supporto assicurato in fase di redazione del PEF (non solo del PEF grezzo, di competenza del gestore), la compilazione e la presentazione delle rilevazioni online O.R.So. e del modello Unico di Dichiarazione in

Materia Ambientale, l'assunzione - senza applicazione di maggiorazione dei canoni - di alcuni adempimenti organizzativi ed operativi previsti dal richiamato TQRIF (servizio di pronto intervento, integrazione della carta dei servizi), etc.;

- i costi relativi all'effettuazione del monitoraggio e dei controlli sul territorio, altrimenti a carico dell'ufficio tecnico comunale, etc.

- i costi afferenti il presidio della partita riguardante la cessione dei materiali recuperabili (plastica, carta/ cartone, vetro, ferro/ alluminio, etc.), con possibili ripercussioni negative sul ritorno economico per il Comune;

- i costi per la realizzazione di campagne comunicative, nonché per l'implementazione di software e/o applicazioni specifiche, anche dedicate agli utenti del servizio.

Il Comune di Melzo riceve contributi derivanti dalla cessione dei rifiuti raccolti per via differenziata e quindi dalla gestione CONAI (Consorzio Nazionale Imballaggi) - accordo ANCI-CONAI o meglio dalle diverse filiere quali: CORELA, COREVE, COMIECO, RICREA, CIAL, BIOREPACK, nell'anno 2022 ha ricevuto un totale complessivo di € 247.844,00 e pertanto € 13, 24 ab/anno.

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

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

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

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

- a) puntualità del servizio di raccolta e trasporto;
- b) diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;
- c) durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;
- d) puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- e) durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- f) tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.

Pertanto, il Comune di Melzo ha adottato, per il primo anno, con D.C.C. n. 19 del 27/04/2022 lo "schema Regolatorio I" della Deliberazione ARERA del 18 gennaio 2022

n. 15/2022/R/RIF, dando atto che alcuni parametri qualitativi sono assolti da CEM Ambiente SpA, attuale Gestore del servizio di raccolta e smaltimento.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Il monitoraggio – controllo sui Servizi di igiene urbana viene espletato dal Servizio Tutela e Pianificazione Ambientale del Comune, composto da n. 2 tecnici, tramite sopralluoghi specifici all'occorrenza, visionando il sistema di tracciamento (SIUNET) del passaggio delle spazzatrici sul territorio e raccolta rifiuti e confrontandosi giornalmente con il tecnico di zona del gestore dei servizi di igiene urbana, che provvede anche autonomamente a monitorare e controllare lo svolgimento degli stessi recandosi sul territorio.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Il servizio è affidato, dal 01.04.2019 fino al 30.11.2026 – D.C.C. n. 6 del 02.08.2016 e D.G.C. n. 61 del 25.05.2017 e D. G.C. n. 72 del 06.06.2018, a CEM Ambiente spa, di cui il Comune di Melzo è socio per il 2,973%.

Il tipo di controllo è analogo congiunto. L'affidamento in house dei servizi di igiene urbana è stato dato fino al 30.11.2026, il Comune di Melzo possiede il 2,973 % di quota capitale di CEM Ambiente spa, azionista è il Sindaco del Comune. I servizi di igiene urbana del Comune di Melzo, essendo servizi di interesse generale rientrano in quanto previsto dall'art. 4, c.2. lettera a) del D.Lgs 175/2016.

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

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

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



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

3. ANDAMENTO ECONOMICO

La tabella sottostante riporta i dati economici essenziali di riferimento della società:

CEM Ambiente S.p.A.	dati 2015	dati 2016	dati 2017	dati 2018	dati 2019	dati 2020	dati 2021	dati 2022
Numero Medio Dipendenti	37	38	38	40	40	42	267	322
Numero Amministratori	1	1	1	1	3	3	3	3
Numero Componenti Collegio Sindacale	3	3	3	3	3	3	3	3
Costo del Personale	€ 2.713.751	€ 2.816.570	€ 2.914.573	€ 2.835.986	€ 2.948.999	€ 2.890.699	€ 12.114.025	€ 14.896.748
Compensi Amministratori	€ 41.523	€ 41.523	€ 41.523	€ 41.523	€ 37.892	€ 32.809	€ 32.809	€ 52.331
Compensi Componenti Collegio Sindacale	€ 40.881	€ 40.880	€ 45.523	€ 45.523	€ 40.971	€ 43.094	€ 59.789	€ 34.015
<i>costo medio del personale</i>	€ 73.345	€ 74.120	€ 76.699	€ 70.900	€ 73.725	€ 68.826	€ 45.371	€ 46.263

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

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

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

Le risultanze prospettate nella nota informativa sull'andamento della società, nella quale, a margine dell'evidenza dei positivi risultati economici ed operativi riscontrati nel primo

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

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

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

I livelli qualitativi assicurati da CEM Ambiente, in termini di efficacia e di efficienza, sono peraltro confermati dai risultati delle indagini periodicamente condotta sulla soddisfazione degli utenti, sia con riferimento alle utenze domestiche che non domestiche: ebbene, l'ultima indagine, realizzata dalla società Ipsos nel corso dell'anno corrente e tuttora in fase di completamento, ha evidenziato un livello di soddisfazione

complessivo globalmente pari ad un indicatore di 7,88 su 10 per le utenze domestiche e 7,64 su 10 per quelle commerciali.

I livelli e gli standard qualitativi dei servizi erogati da CEM risultano in linea, e in molti casi migliorativi degli indicatori e degli obiettivi posti da Regione Lombardia nel Programma Regionale di Gestione dei Rifiuti (PRGR) di cui alla parte seconda della Sezione 1 – “Introduzione e inquadramento normativo”.

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

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

a. Lo svolgere tutte le attività connesse alla gestione dei servizi di igiene urbana in modo critico e obiettivo, con particolare riferimento alla supervisione e al controllo dei servizi sul territorio affinché gli stessi vengano svolti con efficienza ed in modo puntuale da parte delle aziende affidatarie.

b. Il mettere a disposizione dei cittadini, degli amministratori e dei tecnici comunali personale qualificato per consentire una corretta gestione dell'intero ciclo di vita del rifiuto, per la risoluzione di problematiche relative alle utenze servi-te o più in generale all'igiene ambientale in senso lato, per esempio, la rimo-zione di discariche abusive dai territori comunali e altri servizi occasionali.

c. L'erogare una informazione completa e continuamente aggiornata soprattutto tramite il numero verde aziendale, costituito appositamente con l'obiettivo di informare e formare i cittadini dei comuni serviti in modo corretto e omogeneo.

d. Il promuovere la riduzione della produzione dei rifiuti, inducendo comporta-menti virtuosi nei cittadini dei comuni soci volti a minimizzare all'origine l'acquisto di prodotti con minori imballaggi.

Relativamente alla gestione degli smaltimenti:

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

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

- la verifica dei quantitativi di rifiuto avviato a trattamento mediante accesso all'apposita area riservata sul sito aziendale;
- la verifica delle autorizzazioni degli impianti di destino;
- la verifica del rispetto degli standard qualitativi previsti attraverso verifiche d'ufficio e/o attraverso eventuali specifiche richieste da inoltrare al gestore dei Servizi di Igiene Urbana.

Il Comune socio riceve annualmente una specifica relazione riguardante l'andamento del servizio riscontrato nel corso dell'anno precedente, con la specifica declinazione dei diversi indicatori quali-quantitativi conseguiti. Dal punto di vista economico tale relazione è integrata dalla specifica relazione di rendicontazione della gestione CONAI, in cui sono precisati i risultati conseguiti e rendicontata l'entità dei contributi distribuiti a ciascun Comune in esito alla cessione dei rifiuti valorizzabili, riconducibili o meno alle filiere CONAI. Per quanto riguarda invece gli oneri relativi all'effettuazione dei servizi, gli stessi corrispondono al canone contrattualizzato, di cui viene data evidenza annualmente

in sede di comunicazione degli adeguamenti Istat e, quanto ai servizi di smaltimento, alla rendicontazione a conguaglio dei quantitativi effettivamente trattati nell'anno relativamente a ciascun Comune, valorizzati al prezzo unitario definito dall'assemblea degli azionisti in sede di budget.

6. VINCOLI

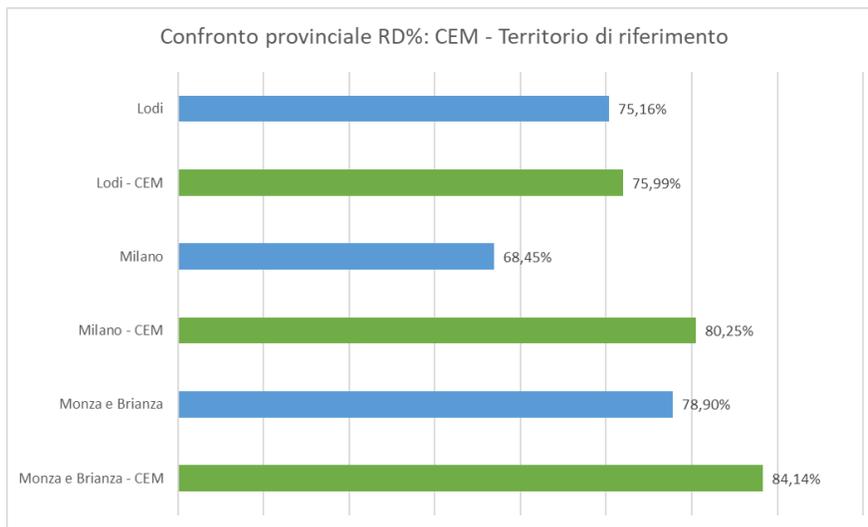
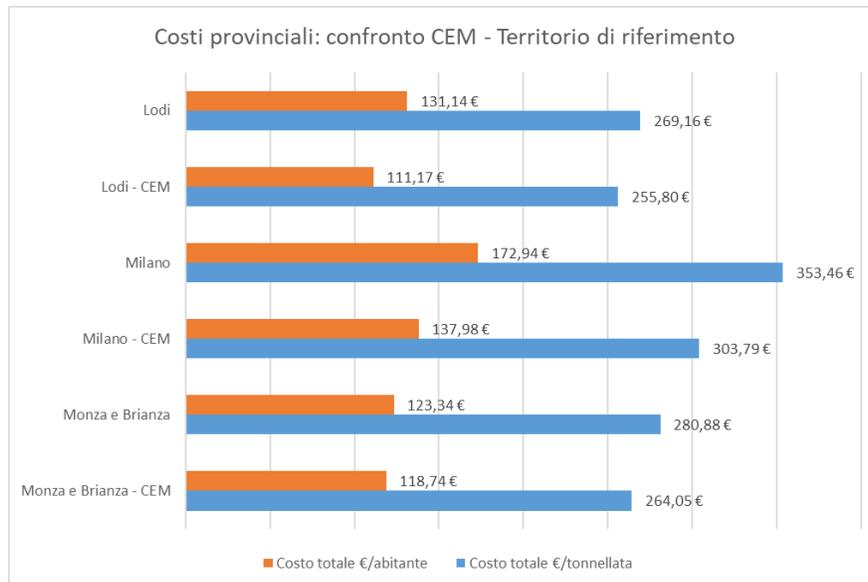
L'attività in argomento è un'attività completamente regolamentata dall'autorità di regolazione di settore (ARERA) che determina le modalità dell'esecuzione del servizio, i vincoli e le rendicontazioni da presentare periodicamente all'Autorità stessa.

7. CONSIDERAZIONI FINALI

Conformemente alla ricognizione effettuata nel 2018 ed ai successivi aggiornamenti condotti ai fini della periodica razionalizzazione per gli anni 2019, 2020, 2021 e 2022, si conferma la positiva valutazione rispetto al tema del mantenimento della partecipazione in CEM Ambiente, risultando la stessa indispensabile e strategica per assicurare gli eccellenti standard di erogazione del servizio di igiene urbana quale servizio pubblico locale a rete di interesse generale e di rilevanza economica, il cui perseguimento rientra a pieno titolo nelle finalità istituzionali degli enti soci.

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

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



GESTIONE IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

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

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Promosport Martesana S.r.l. – Gestione Impianti Sportivi, società partecipata all' 82% dal Comune di Melzo, gestisce il centro sportivo comunale che si compone di n. 3 campi da tennis in terra rossa copribili con struttura pressostatica invernale con riscaldamento ed illuminazione, n. 2 campi da tennis con fondo sintetico coperti da struttura fissa dotati di riscaldamento ed illuminazione, n. 1 campo da calcio in erba per competizioni con relativa tribuna , n. 1 campo di calcio a 7 in erba sintetica e struttura pressostatica invernale con riscaldamento ed illuminazione, n. campo da calcio secondario per allenamenti e anello pista per atletica leggera. Tutte le 3 aree sportive, tennis, calcio/calciotto ed atletica leggera hanno una propria struttura dedicata a spogliatoi, docce, magazzino, bagni per utenza ed eventualmente anche per il pubblico e locale tecnico. L'impianto è destinato allo svolgimento di attività sportive, nonché di attività ricreative e sociali di interesse pubblico, con la finalità

di favorire e rendere accessibili alle più ampie fasce di popolazione la pratica del tennis, calcio ed atletica sia per i cittadini melzesi che per quelli dei comuni limitrofi.

B) CONTRATTO

Oggetto: Contratto per la gestione degli impianti sportivi di via Buozzi (Stadio calcio – campi calcetto – campi da tennis – pista di atletica).

Contratto Rep. n. 6/09 del 11/03/2009 – ufficiale rogante Segretario comunale, Dott. Mario Spoto e appendice contrattuale Rep. n. 15 del 03/10/2019 – ufficiale rogante, Segretario Generale Dott.ssa Priscilla Lidia Latela.

Affidamento della gestione del servizio per anni 20, dal 11/03/2009 al 10/03/2029.

Il valore della produzione è pari da € 571.897,00= annui.

I **criteri tariffari**, come previsto dall'art. 7 del contratto, sono stabiliti dalla Giunta comunale, la quale ha la facoltà di rivederli annualmente tenendo conto, tra l'altro, di eventuali varianti dei servizi, e si riferiscono all'utilizzazione oraria da parte dell'utenza per ciascun impianto.

Il gestore deve attenersi alla tariffazione stabilita dalla Giunta e solo previa autorizzazione della stessa potrà applicare tariffe più elevate in ragione di motivi straordinari o dell'eventuale concentrazione della domanda.

Sono a carico della società affidataria le manutenzioni ordinaria e straordinaria necessarie alla conservazione degli impianti e delle attrezzature, ovvero per assicurarne l'idoneità all'uso per cui sono concessi.

Sono inoltre posti a carico del gestore i costi per la manutenzione periodica programmata di tutti gli impianti tecnologici, con particolare attenzione a quelli elettrici, sanitari e di riscaldamento.

Semestralmente viene effettuata la manutenzione programmata dei mezzi antincendio.

L'intero complesso è, altresì, costantemente monitorato in tutte le sue parti (pavimentazioni, soffitti e controsoffitti, coperture dei campi da tennis e calcetto) ed è previsto un piano pluriennale di interventi migliorativi rilevanti, anche dal punto di vista della sostenibilità ambientale.

Non essendo presente un contratto di servizio, che si provvederà a formalizzare quanto prima, il gestore presenta una relazione tecnica che illustra l'andamento della gestione rispetto agli standard di qualità che il comune vuole garantire.

Tra le principali finalità che il gestore si propone per mantenere e migliorare la qualità del servizio offerto;

1. mantenimento del livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico;
2. garantire la massima accessibilità alle strutture del centro a tutte le categorie di utenti, quali anziani, diversamente abili, ecc.;
3. miglioramento del livello di gradevolezza dell'ambiente del centro, con interventi mirati di manutenzione pluriennale programmata;
4. garantire disponibilità, attenzione e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti anche attraverso strumenti *ad hoc*;
5. sviluppare costantemente capacità di risposta alle esigenze dei cittadini, salvaguardando i principi di legalità, equità e rispetto della normativa vigente;
6. assicurare cortesia e disponibilità del personale nei confronti degli utenti;
7. garantire gli spazi e gli orari dedicati all'utenza "libera";
8. garantire la pratica dell'attività sportiva e delle relative manifestazioni ed eventi sportivi collegabili alle realtà del mondo sportivo locale;
9. valorizzare le iniziative a favore delle categorie di utenti più deboli, quali minori, anziani e portatori di handicap.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Il controllo interno sulla qualità del servizio è svolto al Responsabile del Settore di riferimento – Settore Servizi al Cittadino e Affari Interni (SCAI) il quale, coadiuvato da proprio personale appositamente individuato, chiede periodicamente una relazione alla società affidataria in merito alla gestione della struttura e dei servizi offerti, effettua sopralluoghi e, eventualmente, interviste agli utenti circa il livello di gradimento dei servizi offerti.

Il Responsabile del Settore Economico Finanziario (REF) si occupa del controllo della gestione, in particolare dell'efficacia, efficienza ed economicità dell'affidamento, oltre che il monitoraggio degli equilibri finanziari.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Il soggetto affidatario della gestione del servizio pubblico è Promosport Martesana S.r.l. – Gestione impianti Sportivi, società partecipata dal Comune di Melzo nella misura dell'82%, Sede Legale: piazza Vittorio Emanuel II°, 1 – 20066, Melzo (MI) – Sede Operativa: via B. Buozzi, 3 – 20066, Melzo (MI) – C.F./P. IVA 06373000964.

La scelta dell'Amministrazione comunale di procedere all'affidamento *in house* del servizio ha prodotto, negli anni, innumerevoli guadagni in termini di gradimento da parte della cittadinanza, residente e non. Il centro sportivo, infatti, è molto frequentato dall'utenza e funge da catalizzatore di utenti di tutte le tipologie ed età. Senza tale scelta, ricorrendo, ad esempio, al mercato, non si sarebbe certamente potuta garantire la fruizione dei servizi a così tanti utenti negli ultimi anni, e certamente, non con un così attento interesse alla qualità percepita e all'accessibilità oltre che prezzi accessibili a chiunque.

L'impatto sulle finanze pubbliche, chiaramente per ciò che un servizio pubblico locale comporta, non presenta particolari criticità.

3. ANDAMENTO ECONOMICO

Le tariffe applicate dal gestore, così come approvate dalla Giunta Comunale ed in linea con gli standard previsti sono:

a) campi da tennis:

FASCIA ORARIA	ADULTI	STAGIONALI nr 26 settimane dal 10/04/23 al 22/10/23	PACCHETTI ORE PREPAGATI	AGONISTI U23/ UNDER 18
9,00 - 13,00 campi 1 -2 con luci	€ 11,00			€ 8,00
9,00 - 13,00 campi 3-4-5 senza luci	€ 10,00			€ 8,00
13,00 - 18,00	€ 13,00	€ 285,00	€ 12,00	€ 9,00
18,00 - 23,00	€ 15,00	€ 340,00	€ 14,00	€ 10,00
SABATO, DOMENICA E FESTIVI (8.30-20)	€ 15,00 residenti in Melzo €13,00	€ 340,00	€ 14,00	€ 10,00

b) campi da calcetto a 7:

FASCIA ORARIA	REGOLARE	PRENOTAZIONE FISSA	PACCHETTO 5 ORE PREPAGATE	PACCHETTO 10 ORE PREPAGATE
9,00 - 17,00	€ 50,00	€ 50,00		
17,00 - 23,00	€ 91,00	€ 84,00	€ 77,00	€ 77,00
SABATO, DOMENICA E FESTIVI (9-20)	€ 84,00	€ 84,00	€ 77,00	€ 77,00

La situazione economico-patrimoniale del gestore è rappresentata dai seguenti dati riferiti ai bilanci degli ultimi tre esercizi:

Sintesi del bilancio (dati in Euro)

	31/12/2022	31/12/2021	31/12/2020
Ricavi	571.897	427.938	366.448
Margine operativo lordo (M.O.L. o Ebitda)	6.645	22.823	35.639
Reddito operativo (Ebit)	(4.359)	6.801	12.463
Utile (perdita) d'esercizio	(13.722)	1.710	10.357
Attività fisse	476.466	504.244	535.345
Patrimonio netto complessivo	89.308	103.030	101.319
Posizione finanziaria netta	(184.027)	(177.919)	(242.202)

Nella tabella che segue sono indicati i risultati conseguenti negli ultimi tre esercizi in termini di valore della produzione, margine operativo lordo e il Risultato prima delle imposte.

	31/12/2022	31/12/2021	31/12/2020
valore della produzione	571.897	427.938	366.448
margine operativo lordo	6.645	22.823	35.639
Risultato prima delle imposte	(13.722)	2.530	10.427

Principali dati economici

Il conto economico riclassificato della società confrontato con quello dell'esercizio precedente è il seguente (in Euro):

	31/12/2022	31/12/2021	Variazione
Ricavi netti	537.631	400.877	136.754
Costi esterni	394.372	277.188	117.184
Valore Aggiunto	143.259	123.689	19.570
Costo del lavoro	136.614	100.866	35.748
Margine Operativo Lordo	6.645	22.823	(16.178)
Ammortamenti, svalutazioni ed altri accantonamenti	45.270	43.083	2.187
Risultato Operativo	(38.625)	(20.260)	(18.365)
Proventi non caratteristici	34.266	27.061	7.205
Proventi e oneri finanziari	(9.363)	(4.271)	(5.092)
Risultato Ordinario	(13.722)	2.530	(16.252)
Rivalutazioni e svalutazioni			
Risultato prima delle imposte	(13.722)	2.530	(16.252)
Imposte sul reddito		820	(820)
Risultato netto	(13.722)	1.710	(15.432)

A migliore descrizione della situazione reddituale della società si riportano nella tabella sottostante alcuni indici di redditività confrontati con gli stessi indici relativi ai bilanci degli esercizi precedenti.

	31/12/2022	31/12/2021	31/12/2020
ROE netto	(0,13)	0,02	0,11
ROE lordo	(0,13)	0,02	0,11
ROI	(0,01)	0,01	0,02
ROS	(0,01)	0,02	0,04

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Pur non essendo al momento presente un contratto di servizio, il Comune di Melzo effettua il monitoraggio qualitativo della gestione del servizio affidato ed i risultati raggiunti, alla data della ricognizione, sono soddisfacenti. Emerge la necessità di intervenire su alcuni, limitati, punti di debolezza; tuttavia, la gestione del servizio pubblico locale, dalle risultanze dei raffronti con gli indicatori di qualità di cui alla sottostante tabella, è da ritenersi di medio alto livello.

	Rispetto al contratto	Rispetto ai principali Standard	Obblighi di servizio pubblico (qualità)	Rispetto dei tempi puntualità
<i>Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità, ecc.)</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Tempo di attivazione del servizio</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Cicli di pulizia programmata</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Carta dei servizi</i>	Non rispettato (da adottare)	Non rispettato (da adottare)	***	***
<i>Mappatura delle attività relative al servizio</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Mappatura delle attrezzature e dei mezzi</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Obblighi in materia di sicurezza del servizio</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Accessibilità utenti disabili</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Agevolazioni tariffarie</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Accessi riservati</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato

GIUDIZIO CONCLUSIVO: Risultato raggiunto rispetto agli indicatori di qualità introdotti dal Decreto del Ministero delle Imprese e del Made in Italy del 31 agosto 2023, oltre che linea con gli standard previsti.

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Tutti gli obblighi contrattuali posti a carico del gestore sono rispettati. Grazie all'affidamento *in house* del servizio pubblico viene garantita la fruizione degli impianti a tutta la popolazione di riferimento, residente e non, con un impatto non particolarmente incidente sulla finanza pubblica. Viene garantito il raggiungimento degli obiettivi di universalità, socialità ed accessibilità; obiettivi di vivo interesse per l'Amministrazione comunale.

6. CONSIDERAZIONI FINALI

Il servizio pubblico di interesse locale affidato è soddisfacente, sia per il Comune, che per gli utilizzatori, seppur sono presenti punti di debolezza sui quali è necessario un intervento da parte dell'Amministrazione (ad es. l'implementazione della Carta dei Servizi).

L'affidamento permetterà di poter investire, in futuro, nello sviluppo degli impianti esistenti e, laddove necessario, nella creazione di nuove, in base alle esigenze che emergeranno dalla richiesta, senza tuttavia gravare sulle finanze pubbliche, bensì andando ad intercettare i finanziamenti necessari laddove possibile.

Va rilevato, infine, il servizio viene gestito con efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto degli equilibri di bilancio dell'Ente.

GESTIONE SERVIZI CIMITERIALI

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

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

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

La società Berlor General Contractor S.r.l. ha in affidamento il servizio di gestione e manutenzione del Cimitero Comunale sito in Melzo, viale Gavazzi, 49. Le principali prestazioni che devono essere garantite sono:

- gestione, manutenzione ordinaria del sistema di apertura e chiusura meccanizzata dei cancelli di ingresso al cimitero;
- gestione, manutenzione ordinaria della cella frigorifera e del tavolo autoptico, oltre che delle attrezzature in dotazione al cimitero;
- pulizia all'interno del cimitero, delle aree di accesso, dei locali comuni e dei servizi igienici;
- manutenzione ordinaria di tutte le aree a verde esistenti all'interno del cimitero;
- operazioni e servizi cimiteriali;
- servizi di camera mortuaria e reperibilità;
- gestione servizio di illuminazione votiva e manutenzione impianto elettrico, con installazione di nuovi impianti laddove necessario;

- cremazione resti mortali derivanti da esumazioni/estumulazioni ordinarie e non reclamate;

B) CONTRATTO

Oggetto: Contratto di appalto per l'affidamento della gestione dei servizi cimiteriali del Comune di Melzo.

Contratto Rep. n. 7/21 del 3/06/2021 – ufficiale rogante il Segretario Generale Dott.ssa Priscilla Lidia Latela.

Affidamento della gestione del servizio per mesi 60, dal 01/06/2021 al 31/05/2026.

Il valore del servizio è pari da € 116.327,48= annui, ovvero € 851.637,40= complessivi (60 mesi).

Il gestore ha sviluppato e implementato un sistema di gestione della qualità, in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 ed un sistema di gestione ambientale, in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 14001:2015.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Il controllo interno sulla qualità del servizio è svolto al Responsabile del Settore di riferimento – Settore Servizi al Cittadino e Affari Interni (SCAI) il quale, coadiuvato da proprio personale appositamente individuato, chiede periodicamente una relazione alla società affidataria in merito alla gestione della struttura ed effettua sopralluoghi periodici. Il Responsabile ed il suo personale ausiliario svolgono, ad ogni modo, le funzioni di RUP e DEC del contratto ai sensi del vigente Codice dei Contratti Pubblici.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Il soggetto affidatario della gestione del servizio pubblico è Berlor General Contractor S.r.l., Sede Legale in via Roma n. 127, 73041 – Carmiano (LE), C.F./P.IVA 05054270755.

3. ANDAMENTO ECONOMICO

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

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il sistema implementato dalla società affidataria per monitorare i servizi resi all'utenza, scaturisce dal tipo di organizzazione adottato, in grado di rispondere in modo agevole alle esigenze della stazione appaltante e dell'utenza. La qualità del servizio viene valutata in tre modi distinti:

- 1) SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (indice quantitativo). Ogni utente può esprimere il proprio giudizio sulla qualità del servizio o presentare un reclamo per disservizio o tramite questionario cartaceo presente in apposite cassette all'ingresso della struttura, oppure tramite questionario online presente sul sito dell'affidatario.
- 2) EFFICIENZA OPERATIVA (indice qualitativo). La misurazione dell'efficienza operativa nello svolgimento dei servizi cimiteriali si basa sulla misura del tempo medio impiegato per l'espletamento degli stessi. La tempistica di evasione delle operazioni (ad. es. tumulazioni, inumazioni, ecc.), mediante tempi oggettivi e verificabili, si può valutare l'efficacia e l'efficienza della gestione delle operazioni summenzionate, in un'ottica di standard qualitativo garantivo verso l'intero servizio affidato.
- 3) RISULTATI ATTESI (indice discrezionale). Il gestore mette a disposizione del Comune un coordinatore territoriale che supporta l'amministrazione fornendo anche risultati di gestione rapportati alla gestione di cimiteri del territorio limitrofo (benchmark).

Nella tabella sottostante, vengono rappresentati i principali indicatori di qualità del servizio.

	Rispetto al contratto	Rispetto ai principali Standard	Obblighi di servizio pubblico (qualità)	Rispetto dei tempi puntualità
<i>Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità, ecc.)</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Tempo di attivazione del servizio</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato

<i>Carta dei servizi</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Mappatura delle attività relative al servizio</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Mappatura delle attrezzature e dei mezzi</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Obblighi in materia di sicurezza del servizio</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Accessibilità utenti disabili</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Agevolazioni tariffarie</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Accessi riservati</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato

GIUDIZIO CONCLUSIVO: Risultato raggiunto rispetto agli indicatori di qualità introdotti dal Decreto del Ministero delle Imprese e del Made in Italy del 31 agosto 2023, oltre che linea con gli standard previsti

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Tutti gli obblighi contrattuali posti a carico del gestore sono rispettati. Si rinvia alla tabella di pag. 7 per raffronto rispetto agli obblighi contrattualmente posti a carico dell'affidatario.

6. CONSIDERAZIONI FINALI

Il servizio pubblico di interesse locale è gestito in modo complessivamente soddisfacente. Tale giudizio è valevole sia per il Comune, che per gli utenti. Rimane costante il controllo on site da parte del Responsabile del Settore di riferimento per garantire la pronta, efficace ed efficiente risposta alle esigenze che costantemente emergono dalla gestione di un servizio così importante e delicato. Il RUP ed il DEC del contratto svolgono correttamente le rispettive funzioni, così come disciplinate dalla normativa vigente.

GESTIONE DEL CENTRO NATATORIO COMUNALE

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

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

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

La società sportiva dilettantistica In Sport S.r.l. ha in affidamento il servizio di gestione e manutenzione del Centro Sportivo Natarorio Comunale, sito in via Buozzi, 1. Le principali prestazioni che devono essere garantite sono:

- accoglienza utenti;
- garantire l'orario di apertura della struttura e degli impianti;
- gestione delle attività acquatiche, sportive, ricreative e ludiche;
- manutenzione ordinaria e cura della struttura e degli impianti;
- garantire cicli di pulizia programmata;
- svolgimento di attività acquatiche per tutte le varie tipologie di utenza (giovani, under 13, ecc.)
- garantire lo svolgimento di attività agonistiche anche di squadra;
- attività sportive a valenza sociale;
- garantire l'accesso alle attività di nuoto libero.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Al momento non è previsto un contratto di servizio. Si provvederà quanto prima alla sua redazione.

La gestione dello stesso è stata affidata alla Società In sport S.r.l. ed è tutt'ora in proroga, nelle more della prossima aggiudicazione definitiva della concessione.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Il controllo interno sulla qualità del servizio è svolto al Responsabile del Settore di riferimento – Settore Servizi al Cittadino e Affari Interni (SCAI) il quale, coadiuvato da proprio personale appositamente individuato, chiede periodicamente una relazione alla società affidataria in merito alla gestione della struttura ed effettua sopralluoghi periodici

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Il soggetto affidatario della gestione del servizio pubblico è In Sport S.r.l. Società Sportiva Dilettantistica, con sede in Vimercate (MB), via Cremagnani, 1 – CF/P.IVA 02050250964

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nella tabella sottostante, vengono rappresentati i principali indicatori di qualità del servizio.

	Rispetto al contratto	Rispetto ai principali Standard	Obblighi di servizio pubblico (qualità)	Rispetto dei tempi puntualità
<i>Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità, ecc.)</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Tempo di attivazione del servizio</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Carta dei servizi</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Mappatura delle attività relative al servizio</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Mappatura delle attrezzature e dei mezzi</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Obblighi in materia di sicurezza del servizio</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Accessibilità utenti disabili</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato

<i>Agevolazioni tariffarie</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Accessi riservati</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato

GIUDIZIO CONCLUSIVO: Risultato raggiunto rispetto agli indicatori di qualità introdotti dal Decreto del Ministero delle Imprese e del Made in Italy del 31 agosto 2023, oltre che linea con gli standard previsti

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Tutti gli obblighi contrattuali posti a carico del gestore sono rispettati. Si rinvia alla tabella di pag. 7 per raffronto rispetto agli obblighi contrattualmente posti a carico dell'affidatario.

6. CONSIDERAZIONI FINALI

Il servizio pubblico di interesse locale è gestito in modo complessivamente soddisfacente. Tale giudizio è valevole sia per il Comune, che per gli utenti. Rimane costante il controllo on site da parte del Responsabile del Settore di riferimento per garantire la pronta, efficace ed efficiente risposta alle esigenze che costantemente emergono dalla gestione di un servizio così importante e delicato.

SERVIZIO DI GESTIONE PARCHEGGI PUBBLICI A PAGAMENTO

SETTORE POLIZIA LOCALE

CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

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

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Trattasi del servizio connesso alla sosta a pagamento istituita in determinate aree della Città di Melzo (MI) e nello specifico ricomprende comprende:

- la fornitura, la posa in opera e la manutenzione dei parcometri, nonché la fornitura del software di controllo e gestione dei parcometri;
- l'attività di controllo effettuata tramite Ausiliari del traffico opportunamente formati ed abilitati allo svolgimento del servizio conformemente alla normativa vigente in materia;
- l'attività di prelievo, conteggio ed il riversamento dei relativi incassi introitati a nome e per conto del Comune di Melzo (MI);
- la realizzazione della segnaletica verticale e orizzontale, la relativa manutenzione ordinaria e straordinaria

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

- oggetto: Servizio di gestione delle aree di sosta di superficie a pagamento sul territorio del Comune di Melzo;
- data di approvazione: Contratto di cui al Rep. 09 del 22/07/2021
- durata e scadenza dell'affidamento: 2 anni con scadenza naturale il 31/07/2023 oltre proroga tecnica di tre mesi sino al 31/10/2023
- valore complessivo e su base annua del servizio affidato: Il servizio non è a titolo oneroso per il Comune trattandosi di una concessione remunerata all'Ente dal concessionario. Canone concessorio totale pari ad € 144.612,30 corrispondenti su base annua ad € 70.996,68;
- criteri tariffari Tariffa oraria pari ad € 0,60, con tariffa minima di € 0,20, previsione di 10 minuti di sosta gratuiti c.d. "sosta gentile" in riferimento alla delibera di C.C. n. 69 del 28/06/2006 avente ad oggetto "Approvazione Piano Parcheggio" con cui veniva approvato il Piano dei parcheggi e s.m.i.
- principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti: fornitura, posa in opera e manutenzione dei parcometri oltre fornitura e manutenzione del software di controllo e gestione dei parcometri oltre alla realizzazione della segnaletica verticale e orizzontale, la relativa manutenzione ordinaria e straordinaria;
- qualità dei servizi: possibilità di usufruire di spazio pubblici (stalli di sosta) al fine di poter parcheggiare i propri veicoli previo pagamento di un corrispettivo, per un periodo massimo di n. 2 ore consecutive al fine di garantire la rotazione nell'uso degli stalli e permetterne la fruibilità a tutti i richiedenti, possibilità di effettuare il pagamento con diverse modalità quali contanti, bancomat/carte di credito, app dedicate, possibilità di fruire degli stalli anzidetti gratuitamente per esigenze di breve durata (10 minuti massimo)
- costi dei servizi per gli utenti: il costo a carico degli utenti è pari alla tariffazione prevista – facoltà dei primi 10 minuti gratuiti, tariffa minima € 0,20 e tariffa oraria € 0,60.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

La struttura preposta al controllo e monitoraggio è il Comando di Polizia Locale:

- mediante l'acquisizione delle infrazioni rilevate dagli operatori dipendenti della società qualificati come "Ausiliari del Traffico",
- verifica indiretta mediante acquisizione del report dei dati statistici e contabili dell'attività gestionale,

- possibilità di acquisire dati statistici sull'utilizzo della sosta ed il pieno riscontro degli importi incassati separati fra monete ed altre forme di pagamento nonché il numero delle transazioni per parcometro e per fasce orarie.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Soggetto Affidatario:

Italservice srls con sede legale in Via Statale n. 18 – Catona – 89135 Reggio Calabria, P.I. 02338560978

Oggetto sociale:

“Gestione di parcheggi pubblici in concessione diretta”

3. ANDAMENTO ECONOMICO

- costo pro capite (per utente e/o cittadino) e complessivo, nell'ultimo triennio non sussiste un costo pro capite, il costo sostenuto dai cittadini/utenti è solo quello in caso di fruizione del servizio con le tariffe sopra indicate;
- costi di competenza del servizio nell'ultimo triennio, con indicazione dei costi diretti ed indiretti; nessuno
- ricavi di competenza dal servizio nell'ultimo triennio, con indicazione degli importi riscossi e dei crediti maturati, con relativa annualità di formazione; concessione avente durata 2 anni dalla data di affidamento, a partire da Luglio 2021 e con scadenza Luglio 2023. L'unica annualità completa corrisponde all'anno 2022 con canone concessorio pari ad € € 70.996,68
- investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio, come da apposito piano degli investimenti compreso nel PEF, e relativi ammortamenti, nonché eventuali finanziamenti ottenuti per la loro realizzazione e costo del debito Nell'affidamento della concessione, mediante il criterio del massimo rialzo non era previsto PEF con relativi ammortamenti ed eventuali finanziamenti per la loro realizzazione;
- n. personale addetto al servizio, tipologia di inquadramento, costo complessivo ed unitario Personale addetto al servizio sul territorio Comunale n. 2 operatori, con inquadramento Operario livello C4 CCNL commercio e terziario per i dipendenti imprese esercenti posteggio e custodia autovetture su suolo pubblico o privato;
- tariffazione, con indicazione della natura delle entrate per categorie di utenza e/o di servizio prestato: tariffa minima € 0,20 e tariffa oraria € 0,60 per una sosta massima di n. 2 ore consecutive.

-
- Ricavi/incassi del servizio:

INCASSI MELZO ANNO 2022

DATA	PAGAMENTO POS	PARCOMETRI	EASYPARK	TOTALE MESE
GENNAIO	346,52€	11.406,77€	1.663,00€	13.416,29€
FEBBRAIO	380,75€	11.504,95€	1.966,00€	13.851,70€
MARZO	431,97€	12.624,72€	2.112,00€	15.168,69€
APRILE	325,80€	10.023,25€	1.631,00€	11.980,05€
TOTALE				54.416,73€
MAGGIO	400,53€	11.336,35€	1.696,00€	13.432,88€
GIUGNO	431,09€	10.464,70€	1.409,00€	12.304,79€
LUGLIO	421,33€	9.571,60€	1.561,00€	11.553,93€
AGOSTO	237,00€	5.976,65€	990,00€	7.203,65€
SETTEMBRE	431,19€	10.619,80€	1.947,00€	12.997,99€
TOTALE				57.493,24€
OTTOBRE	467,08€	10.728,95€	2.074,00€	13.270,03€
NOVEMBRE	551,42€	10.566,90€	2.077,00€	13.195,32€
DICEMBRE	435,35€	9.236,70	1.865,00	11.537,05
TOTALE ANNO				149.912,37€

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Risultati raggiunti dagli indicatori in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente:

- Controllo delle aree di sosta tramite personale munito di apposita qualifica di “Ausiliario del Traffico”, n. 2 operatori per 80 ore settimanali complessive. SI
- professionalità, cortesia ed atteggiamento consono all’incarico di pubblico servizio di cui sono preposti SI
- installazione parcometri omologati nuovi di fabbrica con caratteristiche minime e specifiche tecniche conformi alla normativa vigente come previsto da Capitolato SI
- regolare funzionamento dei 16 parcometri presenti, NO
- fruizione del servizio col maggior numero di modalità di pagamento tutte contemporaneamente funzionanti, SI
- dislocazione di idonea segnaletica stradale, sia verticale che orizzontale, con idonea manutenzione con indicazione fascia oraria/modalità di pagamento/tariffazione; SI
- opportuni avvisi sia sulla struttura dei parcometri sia con apposito tastierino (tasto”i”), SI
- trasparenza mediante possibilità di verifica dei pagamenti mensili e per tipologia di pagamento; SI
- possibilità per l’A.C di utilizzare gratuitamente le aree destinate a parcheggio a pagamento; SI

- disponibilità di n. 3 pass per la sosta gratuita ad operatori volontari prestanti servizio presso il Municipio SI

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Valori raggiunti e/o adempimento o meno dei principali obblighi posti a carico del gestore in base al contratto di servizio ed agli documenti contrattuali, con rinvio alle altre tabelle per elementi già nelle stesse trattate.

	Territorio servito	Prestazioni specifiche da assicurare	Obblighi di servizio pubblico (tutela ambiente)	Obblighi di servizio pubblico (altro)	Piano degli investimenti
<i>Contratto di servizio</i>	Comune di Melzo, aree di sosta a pagamento	Controllo, gestione e manutenzione		Regolare funzionamento parcometri	Non esistente
<i>Risultati raggiunti</i>	SI	SI		NO	
<i>Scostamento</i>					

6. VINCOLI

	Effetti sulla economicità del servizio	Effetti sulla sostenibilità finanziaria	Effetti sulle modalità di erogazione	Impatto sull'utenza	Altro
COPERTURA ASSICURATIVA	NO	SI	NO	NO	
CARATTERISTICHE TECNICHE PARCOMETRI (NORMATIVA UNI EN ISO)		SI	NO	NO	
RICONSEGNA AREE	NO	NO	NO	NO	
NO SUBAPPALTI	NO	NO	NO	NO	
INTERRUZIONE DEL SERVIZIO PER CAUSA DI FORZA MAGGIORE	SI	SI	SI	SI	

7. CONSIDERAZIONI FINALI

La gestione delle aree di sosta di superficie a pagamento presenti sul territorio comunale e le relative verifiche hanno determinato le seguenti considerazioni:

- per il Comune di Melzo trattasi di affidamento in concessione del servizio che comporta da parte del concessionario il pagamento di un canone annuale con corrispondente accertamento d'entrata per l'Ente;
- per l'utenza il servizio garantisce la fruibilità di spazi pubblici, quali gli stalli di sosta, con una regolamentazione tale da consentire a tutti coloro che accettino le condizioni di fruizione di utilizzare gli stalli di sosta nel centro storico, al contempo la presenza di una regolamentazione consente la rotazione nella fruizione e la possibilità per il maggior numero di utenti di fruire del servizio;
- per l'utenza, il rispetto degli obblighi contrattuali da parte della Società concessionaria, ha determinato un controllo e conseguente sanzionamento a coloro che non ottemperavano alla regolamentazione prevista, d'altra parte la presenza costante di personale sul territorio addetto alla vigilanza e al controllo consente di avere possibilità d'interfacciarsi con personale qualificato per dubbi, informazioni e segnalazioni.
- Sempre per l'utenza il non sempre corretto funzionamento dei parcometri ha comportato disagi (non impossibilità stante presenza di altri parcometri nelle vicinanze) per accedere correttamente al servizio, al contempo l'ampliamento rispetto al passato delle modalità di pagamento ha reso più semplice fruire del servizio nel rispetto degli obblighi di pagamento

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

SETTORE LP

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

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

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Gestione del Trasporto Pubblico Locale (TPL).

Il servizio di trasporto pubblico urbano del Comune di Melzo è costituito da due differenti "reti", la prima, costituita dalla "Linea 51/52" è volta essenzialmente al servizio pendolare (in particolare per gli studenti), la seconda costituita dalle "Linee A e B Minibus" volta al collegamento delle aree residenziali con il Centro storico ed i seguenti poli: Uffici del Comune, Ospedale, Cimitero e ASL, rivolta essenzialmente all'utenza debole. Le due diverse "reti" sono caratterizzate da differenti fasce orarie di servizio, differenti tracciati e diverse tipologie di mezzi da impiegare

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto:

Il Contratto disciplina i rapporti tra l'Ente affidante ed il Gestore in merito all'esercizio dei servizi di trasporto pubblico locale automobilistico e in relazione alla rete urbana di Melzo. Affidato con contratto rep.8 del 21.3.2011, registrato a Gorgonzola il 22.03.2011 al n.84 S.1[^], periodo 2011/2016 e successive proroghe in attesa che venga effettuata la gara da

parte dell’Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del bacino della Città Metropolitana di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia, che dovrà inserire il servizio in oggetto nel proprio affidamento.

Per il servizio per l’anno 2022 è stato riconosciuto un valore di contratto pari a €. 227.066,57, valutato con riferimento ai km effettuati.

criteri tariffari: il sistema tariffario è normato a livello regionale dal Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità (STIBM) (Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità) che rappresenta il sistema tariffario integrato del bacino dell’Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale.

principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti:

il gestore si obbliga, ad esercitare i servizi di TPL secondo il programma di esercizio annuale che qui si riporta:

Il servizio di trasporto pubblico urbano del Comune di Melzo è costituito da due differenti "reti", la prima, costituita dalla "Linea 51/52" è volta essenzialmente al servizio pendolare (in particolare per gli studenti), la seconda costituita dalle "Linee A e B Minibus" volta al collegamento delle aree residenziali con il Centro storico ed i seguenti poli: Uffici del Comune, Ospedale, Cimitero e ASL, rivolta essenzialmente all’utenza debole. Le due diverse "reti" sono caratterizzate da differenti fasce orarie di servizio, differenti tracciati e diverse tipologie di mezzi da impiegare.

Il tutto nel rispetto dei principi e degli standard qualitativi minimi sottoelencati:

1. Indicatori di regolarità del servizio

Percentuale minima di corse effettuate rispetto a quelle programmate 98%

2. Indicatori di puntualità del servizio

Corse in partenza dal capolinea non in anticipo e con arrivo al capolinea di destinazione con ritardo inferiore ai 5 minuti 85%

Corse in partenza dal capolinea non in anticipo e con arrivo al capolinea di destinazione con ritardo compreso tra i 6 e 10 minuti 10%

Corse in partenza dal capolinea non in anticipo e con arrivo al capolinea di destinazione con ritardo compreso tra i 11 e 15 minuti 5 %

Corse in partenza dal capolinea non in anticipo e con arrivo al capolinea di destinazione con ritardo superiore ai 15 minuti 0 %

3. Specifiche dei mezzi, Comfort e pulizie

Per l'esercizio della linea 51/52 la lunghezza massima dei mezzi è di 10,50 metri per un offerta minima di 40 posti

Per l'esercizio delle linee A e B la lunghezza massima dei mezzi è di 8,00 metri per un offerta minime di 15 posti

Età massima dei veicoli	8 anni
Età media massima dei veicoli	5 anni
% Veicoli attrezzati con climatizzatore	100%
% Veicoli con numero linea e destinazione riconoscibile da terra	100%
Pulizia ordinaria mezzi: minimo	1 al giorno
Pulizia straordinaria: minimo	1 ogni 6 mesi

4. Fermate, Paline

Presenza del nome della fermata, degli orari, dell'elenco fermate servite 100 %

Fermate attrezzate con pensiline coperte: numero minimo 7

Indicazione dei punti vendita dei documenti di viaggio: 100 %

Punti attrezzati con mappa della rete e delle tariffe: numero minimo 2

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

struttura preposta al monitoraggio –

L'Ente affidante provvede ad effettuare i controlli sui servizi di Tpl oggetto del presente appalto, con particolare riferimento agli aspetti di qualità, sicurezza e dei rapporti con l'utenza, ai sensi di quanto disposto dall'art. 14 della L.R. n. 22/98.

Per il controllo della gestione ed erogazione del servizio, e relative modalità: la struttura preposta al monitoraggio è il settore LP del comune di Melzo. Al fine di consentire il monitoraggio del servizio affidato l'operatore ha l'obbligo di presentare entro il 30 dicembre di ciascun anno, una relazione sull'attività svolta, sull'andamento dei servizi prestati e sulle verifiche di raggiungimento degli obiettivi di qualità richiesta dal contratto sulla base degli indicatori sopra elencati.

Per l'anno 2022 si rimanda alla relazione "rapporto annuale per il periodo 01/01/2022 – 31/12/2022." prot. 4221 del 31.01.2023 agli atti.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

dati identificativi; AUTOGUIDOVIE S.P.A.

oggetto sociale: “attività di gestione dei servizi di trasporto pubblico.”

3. ANDAMENTO ECONOMICO

Per quanto riguarda l'andamento economico al momento non si dispone dei dati.

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Con il “rapporto annuale per il periodo 01/01/2022 –31/12/2022.” prot. 4221 del 31.01.2023 agli atti, è stato descritto attraverso gli allegati “la carta della mobilità” e “Studio quali-quantitativo -CUSTOMER SATISFACTION 202- TPL Rete Urbana di Melzo”.

In particolare, sono descritti i seguenti servizi a disposizione dell'utenza:

- CONTATTO CON GLI UTENTI
- GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DELL'UTENZA
- CUSTOMER CARE
- RIMBORSI E ASSICURAZIONE
- RISARCIMENTI

E si rimanda agli allegati sopra riportati dove vengono descritte le modalità per accedere ai servizi descritti.

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Il Gestore si impegna a coordinare il proprio programma d'esercizio con le aziende aggiudicatrici delle reti o sottoreti contermini tali garantire la razionalizzazione tra i servizi.

Il Gestore è responsabile di tutte le attività accessorie alla fornitura dei servizi, svolte direttamente o avvalendosi di soggetti terzi in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente, ed in particolare;

- a) Alla fornitura, installazione ove necessario, e manutenzione delle paline, degli espositori degli orari alle fermate;
- b) All'adozione, nell'espletamento del servizio, dei procedimenti e delle cautele necessari per garantire la sicurezza dei viaggiatori e l'incolumità del personale addetto all'espletamento del Servizio;
- c) All'esposizione ed aggiornamento degli orari quale informazione alla clientela;

d) All'obbligo di provvedere all'informazione capillare e preventiva delle variazioni relative al programma d'esercizio all'aggiornamento delle informazioni relative su paline, orari e bacheche;

e) All'adozione di un sistema di monitoraggio che soddisfi i requisiti e le esigenze conoscitive dell'ente affidante, di cui all'allegato n. 7 ai capitolato d'appalto e alla trasmissione allo stesso Ente delle informazioni secondo le periodicità, gli schemi e gli standard indicati nel medesimo allegato.

Ai sensi dell'articolo 1, comma 5 del Regolamento Comunitario n. 1893/91, il Gestore si obbliga a tenere una contabilità separata relativa al complesso dei servizi di trasporto pubblico locale, volta a consentire la rilevazione analitica dei costi e dei ricavi relativi.

Il Gestore si impegna ad inviare all'Ente affidante con cadenza trimestrale l'attestazione dell'avvenuto adempimento degli obblighi contributivi.

Il Gestore eroga i servizi, oggetto del programma d'esercizio proposto, sulla base di percorsi dei quali è garantita la sicurezza e l'idoneità. Il Gestore ottiene, ai sensi della normativa vigente e ai fine della sicurezza e della regolarità del servizio di trasporto su strada, il riconoscimento della idoneità del percorso delle linee nonché dell'ubicazione delle fermate.

6. VINCOLI

L'esecuzione dei servizi non può essere né interrotta né sospesa dal Gestore salvo cause ed eventi di cui ai precedenti commi 5 e 6 dell'art. 8 e nel caso del mancato versamento da parte dell'Ente affidante del contributo di almeno n. 2 trimestri consecutivi

7. CONSIDERAZIONI FINALI

Dai dati presentati nella relazione annuale sopra richiamata, si può notare come, relativamente alla gestione del servizio da parte di Autoguidovie SPA, per l'anno 2022, non sono emerse criticità particolari nell'erogazione del servizio.

GESTIONE SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA E SOCIALE

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

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

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

La Società Dussmann Service S.r.l. ha in affidamento il servizio di ristorazione scolastica e sociale. Il servizio, oltre al servizio mensa, da garantire presso i refettori degli istituti scolastici melzesi e presso il Centro Diurno per Disabili, ricomprende la cucina diretta dei pasti presso diverse strutture aziendali, ovvero:

- Centro cottura comunale di Via Erba;
- Cucina interna dell'Asilo Nido comunale;
- Cucina interna del Centri Polivalente Anziani (CPA) comunale.
-

Il servizio, inoltre, prevede le seguenti prestazioni principali:

- organizzazione e gestione del servizio di ristorazione per le scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di primo grado e per i Centri Ricreativi in tutti i giorni feriali, secondo le frequenze previste dal calendario scolastico;

- organizzazione e gestione del servizio di ristorazione per l'Asilo Nido in tutti i giorni feriali, secondo le frequenze previste dal calendario;
- organizzazione e gestione del servizio di ristorazione presso il Centro Polivalente Anziano (CPA) in tutti i giorni dell'anno;
- organizzazione e gestione del servizio di ristorazione per Centro Diurno Disabili (CDD) e per i dipendenti comunali ivi assegnati, per tutti i giorni dell'anno;
- organizzazione e gestione del servizio di ristorazione self-service destinato ad utenze private;
- gestione del sistema informatizzato di gestione dell'anagrafica degli utenti, di prenotazione pasti e dei pagamenti degli stessi con incasso diretto;
- sanificazione locali di produzione dei pasti e di ogni altro spazio utilizzato, di macchinari, di attrezzature, di impianti e arredi, nonché di attrezzature e stoviglie;
- disinfestazione dei locali;
- manutenzione ordinaria di strutture, impianti e attrezzature.

B) CONTRATTO

Oggetto: Procedura aperta per l'affidamento per il Comune di Melzo della gestione del servizio di ristorazione scolastica e sociale.

Contratto Rep. n. 10 del 01/04/2019 – ufficiale rogante il Segretario Generale Dott.ssa Priscilla Lidia Latela.

Affidamento della gestione del servizio per anni 6, dal 01/03/2019 al 28/02/2025. In data 11/10/2021 è stata effettuata un'addenda contrattuale volta a recuperare il periodo di servizio non erogato a causa della pandemia COVID-19, la quale ha prorogato il termine dell'affidamento al 03/11/2025.

Il valore del servizio è pari ad € 6.129.498,70= complessivi.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Il controllo interno sulla qualità del servizio è svolto al Responsabile del Settore di riferimento – Settore Servizi al Cittadino e Affari Interni (SCAI) il quale, coadiuvato da proprio personale appositamente individuato, chiede periodicamente una relazione alla società affidataria in merito alla gestione della struttura ed effettua sopralluoghi periodici. Il Responsabile ed il suo personale ausiliario svolgono, ad ogni modo, le funzioni di RUP e DEC del contratto ai sensi del vigente Codice dei Contratti Pubblici.

Ai sensi della vigente normativa, oltre che di regolamentazione comunale, è istituita la

Commissione Mensa quale organismo di controllo del servizio, avente, tra l'altro, la finalità di verificare e controllare il servizio favorendone il miglioramento anche con la collaborazione ed il coinvolgimento di tutti gli stakeholder (genitori, docenti, ecc.). La stessa, per una volontà di massima partecipazione, trasparenza e coinvolgimento di tutti gli attori coinvolti, è composta da rappresentanti dei genitori e degli insegnanti delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie melzesi, dal Responsabile apicale del Settore comunale, da un Responsabile del controllo qualità nominato dal comune e dal Direttore del contratto della ditta affidataria.

Tra le varie funzioni, la Commissione svolge un controllo qualità del servizio erogato con riferimento al gradimento dei pasti ed alla conformità con il menù programmato, operando anche attraverso schede di valutazione opportunamente predisposte e sopralluoghi, anche a sorpresa, presso mense, refettori scolastici o centro cottura. L'organismo, per la suddetta finalità, effettua una periodica consultazione degli utenti volta a formulare proposte migliorative del servizio da sottoporre all'amministrazione comunale, e predispone progettualità ed iniziative di educazione alimentare.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Il soggetto affidatario della gestione del servizio pubblico è la Società Dussmann Service S.r.l. avente sede legale in Milano, via San Gregorio n. 55 – C.F./P IVA 00124140211.

3. ANDAMENTO ECONOMICO

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

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nella tabella sottostante, vengono rappresentati i principali indicatori di qualità del servizio.

	Rispetto al contratto	Rispetto ai principali Standard	Obblighi di servizio pubblico (qualità)	Rispetto dei tempi puntualità
<i>Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità, ecc.)</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Tempo di attivazione del servizio</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Carta dei servizi</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Mappatura delle attività relative al servizio</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Mappatura delle attrezzature e dei mezzi</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Obblighi in materia di sicurezza del servizio</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Accessibilità utenti disabili</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Agevolazioni tariffarie</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato
<i>Accessi riservati</i>	Rispettato	In linea	Rispettato	Rispettato

GIUDIZIO CONCLUSIVO: Risultato raggiunto rispetto agli indicatori di qualità introdotti dal Decreto del Ministero delle Imprese e del Made in Italy del 31 agosto 2023, oltre che linea con gli standard previsti

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Tutti gli obblighi contrattuali posti a carico del gestore sono rispettati. Si rinvia alla precedente tabella per raffronto rispetto agli obblighi contrattualmente posti a carico dell'affidatario.

6. CONSIDERAZIONI FINALI

Il servizio pubblico di interesse locale è gestito in modo complessivamente soddisfacente. Tale giudizio è valevole sia per il Comune che per gli utenti. Rimane costante il controllo da parte del Responsabile del Settore di riferimento per garantire la pronta, efficace ed efficiente risposta alle esigenze che costantemente emergono dalla gestione di un servizio così importante e delicato. Il RUP ed il DEC del contratto svolgono correttamente le rispettive funzioni, così come disciplinate dalla normativa vigente.