



## CITTA' DI TORINO

### **RELAZIONE PERIODICA AI SENSI DELL'ART. 30 D. LGS. N. 201/2022**

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

La Città di Torino gestisce, in conformità con quanto previsto dal proprio Statuto (artt. 79 e ss.) e nell'osservanza della normativa vigente in materia, i seguenti servizi pubblici locali di rilevanza economica:

1. gestione delle attività di riscossione dei tributi e di altre entrate e delle attività connesse o complementari alle attività di riscossione tributaria e patrimoniale;
2. servizi cimiteriali;
3. servizio di raccolta rifiuti;
4. servizio di cremazione spoglie mortali;
5. servizio di illuminazione votiva;
6. servizio di illuminazione pubblica;
7. servizio di trasporto scolastico, trasporto disabili e relativo servizio di accompagnamento;
8. servizio di trasporto disabili a mezzo minibus;
9. servizio di gestione delle farmacie comunali;
10. servizio di ristorazione scolastica.

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

- i servizi affidati dagli enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino di servizio;
- i servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, ai sensi dell'art. 35 del Decreto;
- i servizi dello sport, non rientranti tra i servizi a rilevanza economica attesa la loro gestione sociale.

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

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

Solo per ragioni di completezza espositiva, la presente ricognizione considera anche i servizi pubblici di rilevanza locale gestiti mediante forme diverse dall'*in house*.

Per quanto attiene ai criteri di ricognizione:

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

- per la verifica degli equilibri economici:

- l'utile netto;
- l'indice ROE;

- per la verifica degli equilibri patrimoniali:

- il rapporto tra capitale netto e capitale investito;

- per la verifica degli equilibri finanziari:

- il rapporto tra le disponibilità e i debiti a breve termine;

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

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

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

**PARTE PRIMA**  
**SERVIZI PUBBLICI DI RILEVANZA ECONOMICA GESTITI ATTRAVERSO**  
**SOCIETA' IN HOUSE**

**1. SOCIETA' IN HOUSE "SORIS S.P.A."**



**TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO**

Servizio pubblico locale di gestione delle attività di riscossione dei tributi e di altre entrate e delle attività connesse o complementari alle attività di riscossione tributaria e patrimoniale.

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

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 5.518.106
- indice ROE: 44,3%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 25,8%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 129,2%

**EFFICIENZA DEL SERVIZIO**

L'analisi del rapporto fra ricavi caratteristici e costi caratteristici, nel biennio 2021/2022, consente di concludere per una valutazione di adeguatezza in ordine all'efficienza del servizio.

**QUALITÀ DEL SERVIZIO**

La Carta della qualità aggiornata dei servizi oggetto di affidamento è in corso di autorizzazione da parte della Città di Torino e verrà adottata in base a intese e a seguito di confronto e condivisione con le Associazioni dei Consumatori, conformemente all'articolo 11 del D.Lgs. n. 286/1999, nonché conformemente all'articolo 2, comma 461 della L. n. 244/2007.

Soris S.p.A., conformemente a quanto disposto dall'articolo 2, comma 461 della Legge n. 244/2007, si è impegnata a partecipare alla sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra Ente locale, gestori dei servizi e associazioni dei consumatori, nella quale si potrà dare conto dei reclami nonché delle proposte e osservazioni dei cittadini.

Inoltre, ai sensi dell'articolo 12.7 del Contratto di servizio, Soris S.p.A. è obbligata a presentare alla Città una dettagliata relazione annuale, entro il 31 maggio di ogni anno, al fine di dare evidenza del raggiungimento dei livelli qualitativi e quantitativi previsti e la realizzazione dei progetti previsti. Il mancato raggiungimento di tali livelli qualitativi e di tali progetti può determinare l'applicazione delle sanzioni e penali, di cui all'articolo 17 del Contratto di servizio.

Con nota Prot. 16322 del 30 maggio 2023 Soris S.p.A., in attuazione del citato art. 12.7, ha confermato di aver assunto e garantito tutti gli impegni in merito alla qualità e ha confermato, per l'anno 2022, il raggiungimento dei livelli qualitativi e quantitativi previsti.

Soris S.p.A. ha attestato, inoltre, sul piano dell'innovazione, di aver acquisito e attivato i nuovi "Punti Gialli", per automatizzare i pagamenti e migliorare il servizio ai contribuenti e di aver messo in atto le procedure per l'evoluzione della piattaforma gestionale aziendale, realizzazioni che sono state oggetto di specifica verifica da parte dei competenti uffici comunali.

In esecuzione di quanto dispone l'art. 6 del vigente Capitolato, trimestralmente Soris S.p.A. invia a ciascuna Divisione/Dipartimento della Città, oltre ai dettagli dei carichi affidati, degli incassi e delle performance della riscossione, specifica lettera, denominata "Piano dei Controlli", nella quale viene data evidenza del rispetto degli impegni presi con l'Ente.

Il Piano dei controlli, riferito al periodo 1/1/2022-31/12/2022, evidenzia, per ciascuna Divisione/Dipartimento della Città, che i volumi di attività si presentano in netta crescita a seguito della piena ripresa delle azioni esecutive e cautelari, che sono state bloccate fino al 31 agosto 2021 per effetto dei vari decreti emanati dal Governo al fine di mitigare gli effetti economici negativi della pandemia da Covid-19.

### **ONERI ECONOMICI PREVISTI PER LA CITTÀ**

Le somme impegnate, nell'esercizio 2022, dalla Città di Torino allo scopo di far fronte al servizio ammontano ad Euro 8.528.481,44.

### **ANALISI DEGLI OBBLIGHI PREVISTI A CARICO DEL SOGGETTO AFFIDATARIO E DEL RELATIVO RISPETTO**

Il Contratto di servizio vigente è stato stipulato in data 22 marzo 2022 con scadenza al 31 dicembre 2024.

Le specifiche delle prestazioni gestite da Soris S.p.A. a favore delle varie Divisioni/Dipartimenti del Comune di Torino sono disciplinate nel vigente Capitolato di servizio di cui all'art. 15 del Contratto di servizio.

In forza del vigente Contratto di servizio, Soris S.p.A. assume la qualifica di agente contabile del Comune per la gestione dei tributi comunali e delle altre entrate del Comune; in quanto

concessionaria per la riscossione delle entrate assume, altresì, sempre nei confronti del Comune, il ruolo di tesoriere delle somme riscosse fino alla data di riversamento.

Gli obblighi posti a carico del soggetto affidatario, Soris S.p.A., sono indicati nell'art. 6 del Contratto stipulato in data 22 marzo 2022 e da raccordare con quelli previsti con riferimento alla qualità del servizio. Essi comprendono:

➤ obblighi verso la Città di Torino:

- predisporre periodicamente un documento di rendicontazione, diversificato in funzione delle singole entrate oggetto del contratto, che viene trasmesso al competente Ufficio del Comune, contestualmente al versamento delle somme dovute, corredato dalla necessaria documentazione di supporto, ai fini della corretta imputazione al bilancio del Comune. Il documento fornisce una dimostrazione dei risultati raggiunti rispetto agli standard operativi ed agli obiettivi programmati, in termini di livello di servizio espresso attraverso appropriati indicatori e relativi indici quantitativi;
- presentare entro il 31 maggio di ogni anno, o comunque entro trenta (30) giorni dalla data di approvazione del bilancio, una relazione tecnico finanziaria, riferita all'esercizio precedente, riportante il consuntivo economico;
- svolgere le attività oggetto del Contratto di servizio nel rispetto delle norme vigenti applicabili alla materia, delle norme contenute nel "Regolamento delle Entrate" e di quelle contenute nei singoli regolamenti, riferiti ai vari tributi o materie oggetto di affidamento;
- mantenere e sollevare e indennizzare l'Amministrazione Comunale da ogni danno che possa derivare a terzi dall'esercizio delle attività affidate a Soris S.p.A., siano esse state effettuate direttamente, ovvero attraverso appaltatori;
- svolgere le attività indicate con la massima diligenza, professionalità e correttezza e nel rispetto degli standard operativi, così come definiti nel Capitolato di Servizio;
- adottare apposito codice etico e di comportamento per i propri dipendenti e da estendere ai propri collaboratori e fornitori di servizi, quale clausola obbligatoria dei rispettivi contratti, sulla base degli indirizzi stabiliti dal Comune e in armonia con quanto vigente per il Comune stesso;
- curare la gestione dei rimborsi a beneficio dei contribuenti che ne hanno diritto, secondo le modalità e i tempi definiti nel Capitolato di Servizio;
- adeguarsi alle richieste del Comune, salvo che queste non determinino un aggravio nei costi di gestione in misura superiore al 5% degli stessi, fermo restando il mantenimento dell'equilibrio di gestione della Società;

- organizzare la propria struttura e le attività connesse e strumentali allo svolgimento dei servizi in modo efficiente e coordinato, nel rispetto degli indirizzi generali fissati dal Comune;
  - esercitare le attività, oggetto del contratto, disponendo di personale professionalmente idoneo;
  - valutare - per quanto di competenza di Soris S.p.A. - l'adeguamento delle modalità di esecuzione delle attività affidate all'evoluzione tecnologica degli impianti, del software, delle attrezzature e dei macchinari per lo svolgimento delle attività medesime;
  - utilizzare le banche dati proprie di ciascuna entrata e fornite dal Comune e promuovere la continua interconnessione tra le banche dati che permetta di stabilire una costante relazione tra le posizioni debitorie dei contribuenti;
  - utilizzare gli strumenti e lo spazio messo a disposizione dalla rete civica, sia per veicolare le informazioni che per fornire servizi interattivi;
  - fornire al Comune ogni tipo di documentazione richiesta riguardo allo svolgimento dei servizi;
  - redigere il progetto di bilancio di previsione e il piano annuale e pluriennale di attività, procedendo a inviarli al Comune per informativa e autorizzazione entro il 31 (trentuno) ottobre dell'anno precedente a quello di riferimento;
  - sottoporre il proprio bilancio annuale consuntivo a revisione contabile volontaria;
  - utilizzare un sistema di contabilità analitica, da definire puntualmente mediante separato accordo, che contenga al minimo l'attribuzione contemporanea dei ricavi, dei costi e degli aspetti patrimoniali e finanziari a centri di profitto organizzativi, per le diverse tipologie di entrata gestite e per riscossioni ordinarie e coattive;
  - compilare e sottoscrivere il conto dell'agente contabile, previsto dall'art. 93 del D. Lgs. 267/2000 e successive modificazioni;
  - ove si verificano condizioni di deficitarietà strutturale, provvedere alla riduzione delle spese di personale, anche in applicazione di quanto previsto dall'articolo 18, comma 2 bis, del D.L. n. 112/2008, convertito, con modificazioni, dalla L. n. 133/2008;
  - impegnarsi, per tutta la durata dell'affidamento, in riferimento a tutti i parametri che hanno fatto parte della verifica di congruità economica, ad applicare condizioni non superiori a quelle che dovessero essere introdotte da Agenzia delle Entrate o altro ente di riscossione statale.
- obblighi verso i cittadini:

- garantire che gli uffici della Soris S.p.A. siano aperti al pubblico almeno nelle ore in cui sono aperti al pubblico gli uffici della Divisione Servizi Tributarî del Comune, in un'ottica di armonizzazione degli orari dei servizi. L'orario di apertura al pubblico dovr  essere concordato con l'Amministrazione Comunale, cos  come eventuali necessit  di modifica;
- inviare agli utenti, anche in assenza di obbligo di legge, un preavviso di scadenza per il pagamento dei tributi e delle altre entrate, in cui siano indicati gli elementi identificativi della fattispecie imponibile, la tariffa e l'importo dovuto, le sanzioni applicabili in casi di ritardato pagamento, l'ubicazione degli uffici della Soris S.p.A., con l'indicazione di telefono, fax e indirizzo di posta elettronica, forme di pagamento a disposizione del contribuente ed allegato il bollettino per il versamento;
- mantenere in funzione un call center, con relativo numero a tariffa agevolata, garantire a tutti coloro i quali entrano in contatto con il servizio di assistenza clienti, una sollecita soluzione ai problemi manifestati, impiegando, al numero Verde, personale qualificato e specificatamente formato al contatto con il pubblico, garantendo quindi un'attenzione elevata alle necessit  dell'utente;
- mantenere un sito web su Internet nel quale sono pubblicate ogni notizia e informazione utile per l'utente/cliente e le modalit  di accesso elettronico a Soris S.p.A..

Gli obblighi indicati nel presente paragrafo risultano rispettati da Soris S.p.A.

### **VALUTAZIONI IN ORDINE AL MANTENIMENTO DELL’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO A SOCIET  IN HOUSE**

Soris S.p.A. ha operato un forte potenziamento delle azioni coattive e ha riportato la performance agli standard pre-Covid del 2019.

In merito ai risultati ottenuti dalla riscossione, raffrontando i totali degli incassi bonari relativi al 2019 - pari ad Euro 122.172.007 - e quelli relativi al 2022 - pari ad Euro 122.205.260 - si deve osservare che il dato del 2022 appare notevolmente migliore, se si considera che da aprile 2021 non viene pi  affidata a Soris S.p.A. la riscossione dell’imposta di soggiorno e della COSAP Commercio bonaria.

Confrontando inoltre i dati della riscossione del 2022 rispetto a quelli del 2021, si registra, per la riscossione complessiva, una crescita del 47,54%, mentre, per la riscossione coattiva, un aumento del 67,64% per effetto degli sforzi profusi nel rilancio delle azioni coattive sospese per circa due anni dai decreti emergenziali legati alla pandemia.

Considerati i risultati raggiunti, le valutazioni effettuate all'atto di affidamento di cui alla deliberazione del Consiglio Comunale del 24 gennaio 2022 (atto n. DEL 30/2022), mantengono la loro validità e giustificano il permanere dell'affidamento del servizio a Soris S.p.A..



## 2. SOCIETA' IN HOUSE "AFC TORINO S.P.A."



### TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO

Gestione dell'insieme unitario ed integrato dei servizi pubblici locali cimiteriali.

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

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 1.423.784
- indice ROE: 10,19%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 58,8%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 313,2%

### EFFICIENZA DEL SERVIZIO

L'andamento del rapporto tra ricavi e costi caratteristici registra una tendenza decrescente nel biennio 2021/2022 consentendo in ogni caso una positiva valutazione dell'indicato parametro di efficienza.

### QUALITÀ DEL SERVIZIO

AFC Torino S.p.A. ha revisionato nel 2022 la Carta dei servizi definendo gli impegni che la Società assume verso i cittadini durante lo svolgimento dei servizi cimiteriali (comportamenti rispondenti ai principi fondamentali e ai diritti dei cittadini, rispetto delle convinzioni religiose e dei riti, delle convinzioni culturali ed etiche e delle volontà personali espresse in vita, garanzia di sistemazioni sepolcrali decorose e della possibilità di compiere atti di devozione, pietà e memoria verso i defunti, garanzia dell'accessibilità delle sepolture ad anziani e portatori di handicap, facilitazione dei cittadini nell'espletamento delle pratiche attraverso informazione comprensibile sui servizi offerti e relative tariffe), gli standard di qualità dei servizi erogati (definizione dei tempi del procedimento e degli indicatori di qualità del servizio per le operazioni e i servizi svolti e delle procedure di reclamo/segnalazione) e le politiche e gli obiettivi di miglioramento da perseguire (qualità del servizio, presenza sul territorio, contenimento dei costi, manutenzione del patrimonio, informatizzazione delle procedure, attenzione alla prestazione dei servizi rivolti ai cittadini). Il documento è soggetto a revisione periodica in considerazione delle osservazioni dei cittadini, delle

associazioni dei consumatori, a fronte di variazioni organizzative e gestionali nonché di nuove indicazioni legislative e del socio (Città di Torino) ed è pubblicato, insieme ai report semestrali di customer satisfaction e standard di qualità, nella sezione “Amministrazione trasparente” del sito della Società.

Per valutare la qualità del servizio reso in relazione al continuo miglioramento degli obiettivi vengono effettuate apposite verifiche sull'andamento del servizio e sugli standard di qualità attraverso moduli di reclamo.

In aggiunta, nel perseguimento delle proprie finalità, AFC Torino S.p.A. ha ottenuto, già nel 2006, e mantenuto la certificazione ISO 9001 per l'esecuzione dei seguenti servizi:

- prima e seconda sepoltura (inumazione/tumulazione - esumazione/estumulazione);
- manutenzione delle aree verdi e dei sedimi;
- manutenzione degli oggetti e dei manufatti cimiteriali;
- controllo e vigilanza delle aree cimiteriali;
- programmazione, progettazione, costruzione e riqualificazione dei manufatti cimiteriali;
- valorizzazione del patrimonio storico-artistico contenuto all'interno dei cimiteri;
- organizzazione di eventi mediatici e commemorativi all'interno dei cimiteri;
- coordinamento con enti interessati al restauro del patrimonio artistico-culturale.

### **ONERI ECONOMICI PREVISTI PER LA CITTÀ**

Le somme impegnate, nell'esercizio 2022, dalla Città di Torino allo scopo di far fronte al servizio ammontano ad Euro 300.149,41.

### **ANALISI DEGLI OBBLIGHI PREVISTI A CARICO DEL SOGGETTO AFFIDATARIO E DEL RELATIVO RISPETTO**

Il Contratto di servizio approvato con deliberazione del Consiglio Comunale mecc. 2004 09386/040 del 19 aprile 2005 è stato stipulato in data 19 dicembre 2005, è stato successivamente modificato a seguito delle deliberazioni mecc. 2006 09187/040 del 22 gennaio 2007 e mecc. 2013 04604/064 del 18 dicembre 2013, e ha scadenza 31 dicembre 2043.

In esso vengono disciplinati i rapporti tra il Comune di Torino e la Società per l'erogazione del servizio funerario nel territorio del Comune, inteso come insieme unitario e integrato dei servizi cimiteriali, e per la gestione del complesso immobiliare demaniale dei civici cimiteri e delle dotazioni patrimoniali strumentali, nonché la concessione in uso dei beni a ciò necessari. È esclusa dall'affidamento la concessione di aree di cui all'articolo 90 del D.P.R. 10 settembre 1990, n. 285.

In particolare, i servizi di gestione comprendono:

- l'inumazione e la tumulazione di salme, resti mortali, ossa e ceneri e la conservazione degli stessi in loculi o in qualsivoglia altra forma di sepoltura ammessa dalla normativa,

- l'esumazione e l'estumulazione ordinarie e straordinarie di salme, resti mortali, ossa e ceneri, la loro traslazione interna e gestione;
- la pulizia cimiteriale nonché la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti prodotti nelle aree cimiteriali, il controllo degli accessi e della viabilità cimiteriali;
  - l'accoglienza e l'accompagnamento dei visitatori e la gestione dei servizi interni di trasporto delle persone che soffrono di particolari disabilità;
  - la collaborazione con il Comune in ordine ai procedimenti funerari secondo apposito disciplinare di conferimento delle funzioni amministrative;
  - l'istruttoria per la concessione delle sepolture private e la vigilanza tecnica sui relativi cantieri;
  - la programmazione e la realizzazione degli interventi di manutenzione ordinaria degli immobili e degli impianti siti nei cimiteri e delle altre dotazioni patrimoniali strumentali all'esercizio dei servizi in oggetto, ivi inclusi gli impianti, le reti fognarie, elettriche e idriche e il verde cimiteriale.

In forza del citato Contratto di servizio, la Società effettua, previa autorizzazione del Comune, tutti gli interventi di manutenzione straordinaria, di incremento, miglioria e valorizzazione funzionali all'erogazione dei servizi affidati ed alla relativa gestione dei beni strumentali, rimanendo comunque a carico del Comune gli oneri per gli interventi di manutenzione straordinaria, incremento, miglioria e valorizzazione per i quali non sia previsto il corrispondente reperimento di risorse economiche da parte della Società.

Nell'erogazione del servizio affidato, la Società assume gli obblighi citati all'art. 7 del vigente Contratto di servizio, e cioè:

- svolgere le attività oggetto del Contratto nel rispetto delle norme vigenti applicabili alla materia. In caso di violazione di legge da parte della Società, essa è unica responsabile per le sanzioni applicate nei suoi confronti;
- erogare il servizio con la massima diligenza, professionalità e correttezza, impegnandosi a mettere in atto tutte le azioni destinate al miglioramento e alla razionalizzazione del servizio, al fine di contenere i costi;
- adottare apposito codice etico e di comportamento per i propri dipendenti, da estendere ai propri collaboratori e fornitori di servizi quale clausola obbligatoria dei rispettivi contratti;
- obbligo per i dipendenti della Società di tenere un comportamento diligente in relazione alla corretta esecuzione delle procedure per l'erogazione dei servizi e conformarsi ai criteri di correttezza sia all'interno della Società che nei rapporti con l'utenza;

- provvedere all'esecuzione dei lavori comunque connessi alla gestione del complesso cimiteriale esclusivamente mediante contratti di appalto o di concessione di lavori pubblici, aggiudicati a seguito di procedure a evidenza pubblica, ovvero in economia nei limiti di legge, senza che ciò la esoneri dagli obblighi, oneri e responsabilità derivanti dal contratto medesimo, restando unica responsabile nei confronti del Comune per l'esatta e puntuale esecuzione delle attività affidate. Il Comune rimane estraneo ai rapporti tra la Società ed eventuali appaltatori/fornitori, che non hanno alcun diritto di avanzare richieste o pretese di alcun genere o sollevare eccezioni di sorta nei confronti del Comune;
- mantenere sollevata e indenne l'amministrazione comunale da ogni danno che possa derivare a persone e/o cose dall'esercizio delle attività ad essa affidate, siano esse effettuate direttamente che attraverso appaltatori;
- osservare le disposizioni di legge vigenti in materia di reclutamento del personale, di assicurazione contro gli infortuni, di sicurezza sul lavoro e di assistenza e previdenza, nonché le disposizioni dei contratti collettivi di lavoro così come sottoscritti dalle organizzazioni sindacali nazionali maggiormente rappresentative e dalle associazioni datoriali di categoria che disciplinano tra l'altro lo stato giuridico, il trattamento economico e il trattamento previdenziale della categoria dei lavoratori addetti al servizio.

I sopra elencati obblighi sono da considerarsi complementari a quelli assunti in materia di standard qualitativi e quantitativi minimi di erogazione del servizio (art. 11 del Contratto di servizio).

La Società, infine, per l'espletamento delle attività oggetto del Contratto, percepisce dagli utenti le tariffe fissate dalla Città con apposito provvedimento e, per la concessione in uso dei beni e la facoltà di sub-concessione, riconosce annualmente al Comune un canone di entità variabile, al cui totale concorrono diverse componenti, che per l'anno 2022 è risultato pari a € 1.708.171,00.

#### **VALUTAZIONI IN ORDINE AL MANTENIMENTO DELL'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO A SOCIETÀ IN HOUSE**

L'attività cimiteriale nel corso dell'esercizio 2022 si è svolta con efficienza, riscontrando dall'utenza un generale apprezzamento circa l'erogazione dei servizi offerti. L'attività cimiteriale, insieme al riallineamento dei fondi manutentivi (secondo quanto previsto dai pareri recepiti per la formazione del Bilancio al 31/12/2019), ha raggiunto ampiamente le previsioni sui ricavi, conseguendo un utile d'esercizio di Euro 1.423.784, mentre quello dell'anno precedente riportava un utile d'esercizio pari ad Euro 1.921.480. In particolare i ricavi sono originati dall'assegnazione di loculi e cellette, dalla residua vendita di tombe di famiglia e dall'attività cimiteriale generalmente intesa.

La gestione dell'anno 2022 si è caratterizzata principalmente per l'incremento del trend del fatturato. Si registrano un aumento dei costi per l'acquisto di materie e servizi legato all'andamento del mercato (in particolare energetico) e dei correlati aumenti inflattivi, un aumento del costo del personale per il rinnovo del CCNL, per maggiori oneri contributivi e per l'incremento del ricorso al lavoro in somministrazione.

Nell'anno 2022 sono proseguiti i lavori precedentemente avviati e sono state realizzate le prime attività per nuovi interventi che la Società intende incrementare per i periodi a venire. In particolare è in corso lo studio di fattibilità per la realizzazione del nuovo cimitero per gli animali, quale nuovo asset aziendale, e si analizzano sul piano della fattibilità nuove implementazioni di servizi in ambito cimiteriale.

Considerati i risultati raggiunti, le valutazioni effettuate all'atto di affidamento di cui alle deliberazioni del Consiglio Comunale in data 22 gennaio 2007 e 18 dicembre 2013 mantengono la loro validità giustificando il permanere dell'affidamento del servizio *in house*.

**PARTE SECONDA**  
**SERVIZI PUBBLICI DI RILEVANZA ECONOMICA GESTITI MEDIANTE FORME**  
**DIVERSE DALL'IN HOUSE PROVIDING**

**3. SOCIETA' "A.M.I.A.T. S.P.A."**



**TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO**

Servizio pubblico locale di igiene ambientale.

**MODALITA' DI GESTIONE**

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

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

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 13.002.853
- indice ROE: 13,9%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 95,6%

Verifica equilibri finanziari:

- \*rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine:

*\*La voce disponibilità liquide e mezzi equivalenti è pari a zero in quanto, con effetto dal 1 gennaio 2016, è in essere un contratto di tesoreria centralizzata con IREN S.p.A. che giornalmente azzerava i saldi di c/c e che assicura tutte le risorse finanziarie occorrenti alla società.*

**EFFICIENZA DEL SERVIZIO**

L'andamento del rapporto fra ricavi e costi caratteristici nel biennio 2021/2022 mostra una lieve riduzione, nel contesto tuttavia di una valutazione complessiva di adeguatezza.

**QUALITÀ DEL SERVIZIO**

La carta della qualità in uso nell'anno 2022 è stata aggiornata nell'anno 2021 previa condivisione e accettazione delle Associazioni dei Consumatori iscritte nell'elenco della Città di Torino.

La qualità del servizio è verificata tramite un sistema di controlli previsto dal vigente Contratto di servizio, che coinvolge la Città di Torino, un soggetto rilevatore esterno e Amiat S.p.A. che si articola come segue:

- 1) monitoraggio svolto da un ente terzo;
- 2) monitoraggio in economia effettuato internamente dagli uffici della Divisione Qualità Ambiente della Città di Torino, certificato con Sistema Qualità ISO 9001;
- 3) attività di controllo e verifica dei dati informativi forniti da Amiat S.p.A..

#### 1 - Monitoraggio tramite ente terzo

Il Sistema di Controllo delle Prestazioni (SCP) ha ad oggetto le prestazioni erogate da Amiat S.p.A. in relazione alle attività di igiene del suolo e di raccolta rifiuti, così come previste dal vigente Contratto di servizio e meglio declinate nel piano di lavoro annuale dei servizi. Il monitoraggio è effettuato mensilmente dal soggetto rilevatore sulla base degli indirizzi della Divisione Qualità Ambiente - U.O. Igiene Urbana e Ciclo dei Rifiuti; tali indirizzi derivano dall'analisi e verifica periodica dell'andamento del servizio anche in relazione allo storico delle segnalazioni provenienti dalla cittadinanza e/o da altre fonti.

Nell'anno 2022 il soggetto rilevatore ha effettuato almeno n. 90 monitoraggi per ogni mese in relazione ai seguenti parametri:

- Igiene del suolo (IS);
- Raccolta stradale dei rifiuti solidi urbani (RSU);
- Raccolta differenziata stradale (RD);
- Raccolta Porta a Porta (PaP) e/o isole ecologiche;
- Raccolta carta (CARTESIO);
- Aree mercatali.

Gli esiti dei monitoraggi sono misurati su una scala di valutazione composta da quattro lettere: A, B, C, D, dove A e B rappresentano una situazione di servizio ottimale o abbastanza soddisfacente e non comportano conseguenze; C e D, viceversa, corredate da fotografie georeferenziate, rappresentano situazioni di servizio poco soddisfacenti o con molte carenze e determinano approfondimenti eventualmente avvio della procedura sanzionatoria.

I dati derivanti dal monitoraggio sono riportati in apposito database e confluiscono in documenti di sintesi condivisi con la Città e con il Gestore.

Dal documento di sintesi 2022 non si rilevano criticità particolari, nonostante una fisiologica evidenza di “stato B” riferito alla raccolta. Si rileva altresì una evidenza di “stato B” quanto all'efficienza della manutenzione delle attrezzature.

In tema di applicazione delle sanzioni nei confronti del gestore, si registra un andamento fisiologico con applicazione di n. 160 sanzioni determinate da alcuni disservizi rilevati (che rappresentano l'1,12% sul totale di 14.300 verifiche effettuate), per un valore di penali applicate pari a Euro 8.210, che sono stati ritenuti sui ratei mensili del corrispettivo dovuti al gestore. Le sanzioni sono applicate secondo procedura regolata dal Contratto di servizio che prevede la contestazione e il contraddittorio con il gestore.

I parametri di valutazione in uso risultano tutti di qualità soddisfacente.

## 2 - Monitoraggio in economia

Tale controllo, gestito direttamente dall'UO Igiene Urbana e Ciclo dei Rifiuti del Dipartimento Ambiente della Città di Torino, ha come oggetto i servizi prestati da Amiat S.p.A. e si articola in: controllo della "Grande Viabilità" Superga, delle principali Diretrici di accesso in Città in tratti di C.so G. Cesare, C.so R. Margherita, C.so Francia, C.so Orbassano, C.so U. Sovietica e C.so U. d'Italia) - controlli e/o sopralluoghi puntuali, congiunti o asincroni, veicolati tramite apposito sistema di segnalazione rapida, nonché verifica di rilievi fotografici richiesti ad hoc.

L'esito dei controlli sull'anno 2022, registrato in appositi report e nel data base, si riassume come segue:

- Superga: 3 controlli annui, tutti con esito positivo (obblighi contrattuali rispettati);
- Verifica Diretrici di accesso in Città: 12 controlli annui, di cui 7 con esito positivo e 5 con richiesta di ripristino nei 15 gg (obblighi contrattuali rispettati).

## 3 - Dati informativi forniti da Amiat S.p.A.

Gli obblighi informativi (indicati nel paragrafo successivo alla voce "Obblighi di trasmissione" a cui si rimanda) sono assolti dal gestore sia tramite l'invio di apposita reportistica sia tramite l'inoltro di dati e informazioni che consentono alla Città di effettuare un controllo documentale e di contribuire a orientare le verifiche/monitoraggi effettuati dalla Città tramite il soggetto terzo.

## Confronto con le associazioni dei consumatori

Nel contesto delle attività di confronto con le Associazioni dei Consumatori, previste dalla normativa in materia, e in particolare dall'art. 2 c. 461 della L. 244/2007, la Città ha effettuato la sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi il 14 dicembre 2022. In tale sede, alla presenza delle Associazioni dei Consumatori, il gestore è stato esaminato sull'andamento del servizio in riferimento agli anni 2021 e 2022 e sono state acquisite le proposte e le osservazioni presentate dalle Associazioni dei consumatori sullo stesso tema.

Sono stati avviati inoltre tavoli di lavoro aventi ad oggetto la differenziazione del rifiuto e il miglioramento della comunicazione tra la Città e il gestore da un lato e i cittadini consumatori dall'altro.



## **ONERI ECONOMICI PREVISTI PER LA CITTÀ**

Le somme impegnate, nell'esercizio 2022, dalla Città di Torino allo scopo di far fronte al servizio ammontano ad Euro 127.905.743,82.

## **ANALISI DEGLI OBBLIGHI PREVISTI A CARICO DEL SOGGETTO AFFIDATARIO E DEL RELATIVO RISPETTO**

Il vigente Contratto di servizio per la gestione e l'erogazione dei servizi di Igiene Ambientale tra il Comune di Torino e AMIAT S.p.A. è stato approvato con determinazione dirigenziale n. 469 del 25 novembre 2013 (mecc. 2013 44577/064) ed in seguito sottoscritto tra le parti in data 4 dicembre 2013, registrato con Atto Pubblico n. 1071; ha durata ventennale, con decorrenza dall'attivazione del termovalorizzatore e pertanto andrà a scadere il 31/08/2034.

Il Contratto viene integrato annualmente da un piano di lavoro, contenente prezzario e schede tecniche dei servizi, presentato da Amiat S.p.A. e approvato con Deliberazione di Giunta Comunale dalla Città di Torino.

Gli obblighi posti dal Contratto di servizio a carico del soggetto affidatario sono raggruppabili come segue:

### Obblighi di trasmissione di dati informativi all'Ente Concedente:

- trasmissione di documenti attestanti la regolarità fiscale, previdenziale ed assicurativa;
- trasmissione della relazione tecnico-finanziaria;
- trasmissione dei dati relativi ad ogni subappalto affidato;
- trasmissione delle informazioni sulla gestione e sulle criticità correlate alla qualità delle raccolte differenziate rilevate presso le piattaforme CONAI;
- trasmissione delle informazioni sulle criticità operative che hanno generato la necessità di recupero di servizi;

### Obblighi amministrativi:

- obbligo di consentire accesso a documenti (operativi, contabili, fiscali, previdenziali) ai funzionari della Città;
- obbligo di dotarsi della carta di qualità dei servizi e di provvedere al periodico aggiornamento;
- obbligo di partecipare alla sessione annuale di funzionamento dei servizi con la Città e le Associazioni dei Consumatori;
- obbligo di rendere accessibili le informazioni al Consiglio Comunale;
- obbligo di dotarsi del SIT - Sistema Informativo Territoriale;
- obbligo di concordare il piano di comunicazione con la Città e di acquisire il consenso ad eventuali subappalti;
- obbligo al progressivo rinnovo del parco mezzi;

- obbligo di adozione del piano di lavoro annuale;
- obbligo di adozione del Piano Economico Finanziario;
- obbligo di adozione di una contabilità separata distintamente per le attività di ogni sezione;

Obblighi sui servizi:

- obbligo di assistenza verso gli utenti presso gli ecocentri e di corretta manutenzione periodica di tutti i contenitori;
- obbligo di raggiungere le performance di RD rispetto al target indicato nel Piano annuale dei servizi;
- obblighi di quantità e qualità della prestazione secondo le schede allegate al piano annuale dei servizi.

Il rispetto degli obblighi contrattuali è monitorato e verificato secondo quanto riportato e dettagliato nella “sezione caratteristiche della qualità del servizio”.

#### **4. L'ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE SENZA SCOPO DI LUCRO** **“SOCREM TORINO APS”**



##### **TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO**

Servizio di cremazione spoglie mortali.

##### **MODALITA' DI GESTIONE**

All'attualità il servizio in oggetto è gestito da SOCREM, nelle more delle determinazioni che saranno assunte in esito al contenzioso attualmente pendente.

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

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro - 30.816
- indice ROE: -0,5%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 53,5%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 104,9%

##### **EFFICIENZA DEL SERVIZIO**

Il rapporto fra ricavi e costi caratteristici nel biennio 2021/2022 mostra un andamento decrescente consentendo un giudizio positivo di tale parametro di efficienza.

##### **QUALITÀ DEL SERVIZIO**

SOCREM si è dotata di una Carta dei Servizi che descrive gli standard tecnici e qualitativi del servizio offerto, anche sotto il profilo ecologico e ambientale; opera secondo gli standard UNI EN ISO 9001/2015, UNI EN ISO 14001/2015 e UNI ISO 45001:2018.

##### **ONERI ECONOMICI PREVISTI PER LA CITTÀ**

Non sono presenti oneri per la Città.

##### **ANALISI DEGLI OBBLIGHI PREVISTI A CARICO DEL SOGGETTO AFFIDATARIO E DEL RELATIVO RISPETTO**

Il servizio è gestito nel rispetto dei seguenti impegni ed obblighi:

- salvaguardia del rapporto etico e professionale tra il proprio personale e la famiglia;
- tutela del diritto del cittadino ad essere informato circa il costo dei servizi offerti dalla SOCREM;
- completa riservatezza assicurata in ogni momento e l'impegno a mantenere l'integrità morale nell'effettuazione dei compiti affidati;
- garanzia costante dei livelli di formazione e professionalità del personale adeguati ai servizi offerti ai cittadini;
- attenzione al miglioramento continuo dei servizi;
- rigorosa osservanza di leggi e regolamenti;
- garanzia del rituale che tradizionalmente caratterizza sia la cerimonia del commiato che la cerimonia di consegna delle ceneri;
- garanzia e tutela del rispetto di ogni confessione religiosa e di ogni orientamento filosofico e culturale al fine di tutelare la completa osservanza dei diritti e delle libertà individuali di pensiero;
- garanzia del rispetto della dignità dei defunti e del dolore dei parenti;
- conseguimento della sicurezza negli ambienti di lavoro secondo la normativa vigente in materia;
- adozione di una carta dei servizi, da pubblicarsi a cura e spese di SOCREM e da modificarsi in base alle indicazioni della Città di Torino;
- mantenimento delle condizioni di corretta funzionalità degli impianti esistenti e loro adeguamento alle esigenze di servizio.

## 5. LA SOCIETA' "I.L.V.C. S.R.L."



### TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO

Servizio di illuminazione votiva.

### MODALITA' DI GESTIONE

#### **X affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica**

- affidamento a società mista
- affidamento a società *in house*
- gestione in economia mediante aziende speciali di cui all'art. 114 TUEL

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

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 642.354
- indice ROE: 22,7%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 53,5%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 321,3%

### EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Il rapporto fra ricavi e costi caratteristici, sostanzialmente stabile nel biennio 2021/2022, consente una valutazione di adeguatezza dell'indicato parametro di efficienza.

### QUALITÀ DEL SERVIZIO

I.L.V.C., nella sua qualità di concessionaria di un servizio pubblico a domanda individuale, ha sottoscritto nel settembre 2019 la carta dei servizi e ha assunto l'obbligo di adottarla integralmente, attuando le regole riguardanti i rapporti fra utenti e Amministrazione Locale e garantendo il rispetto dei principi fondamentali contenuti nella direttiva impartita dal DPCM 27.1.1994.

Per valutare la qualità del servizio reso in relazione al continuo miglioramento degli obiettivi, vengono effettuate apposite verifiche sull'andamento del servizio e sugli standard di qualità,

attraverso moduli di reclamo che semestralmente vengono trasmessi alla Città tramite report e che hanno dato, sino ad oggi, risultati soddisfacenti.

### **ONERI ECONOMICI PREVISTI PER LA CITTÀ**

Non sono presenti oneri per la Città.

### **ANALISI DEGLI OBBLIGHI PREVISTI A CARICO DEL SOGGETTO AFFIDATARIO E DEL RELATIVO RISPETTO**

Il rapporto contrattuale decorre dal 05/08/2014, con scadenza il 03/04/2028.

Il concessionario si impegna a:

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

Lo svolgimento del servizio implica:

- a) gestione e manutenzione delle lampade votive e degli impianti connessi, nonché la relativa installazione e allacciamento, a favore di chiunque ne faccia richiesta, dietro pagamento delle tariffe comunali;
- b) realizzazione di tutti i nuovi allacciamenti che siano di volta in volta richiesti dagli utenti, a cura e spese del concessionario. Gli allacciamenti devono essere realizzati osservando le vigenti normative in materia e le norme tecniche UNI e CEI;
- c) ampliamento dell'impianto in qualsiasi punto del cimitero sia necessario, a cura e spese del concessionario e previa autorizzazione della Città su parere dell'ufficio tecnico comunale adottando materiali certificati a norma delle vigenti leggi e realizzando gli impianti secondo le norme CEI 64-8 e s.m.i., certificandoli ai sensi del D.M. 37/08, senza creare pregiudizio all'estetica del luogo. Gli interventi finalizzati a generare risparmi di natura energetica e gestionale (progettazione, fornitura e messa in opera delle apparecchiature), sono effettuati a titolo non oneroso per l'Amministrazione, a cura e spese del concessionario;
- d) i lavori di ordinaria e straordinaria manutenzione; il concessionario se ne assume ogni e qualsiasi onere, ivi compresi quelli che si rendano necessari a seguito delle esumazioni periodiche che si verificano nei campi a sterro, con obbligo della dismissione e messa in sicurezza degli impianti obsoleti, nel rispetto delle vigenti normative in materia, e con obbligo di rilascio delle certificazioni di conformità ogni qual volta si modifica lo stato dell'impianto. In particolare, è garantito il mantenimento in piena efficienza degli impianti ed eventualmente il ripristino di quelli non più

efficienti per qualsiasi causa, compresi eventi eccezionali, assicurando sempre l'erogazione del servizio, salvo cause di forza maggiore. Per garantire ciò il concessionario deve mantenere in perfetta efficienza sia gli impianti di distribuzione primaria sia la parte di distribuzione secondaria, lato utente, sostituendo quando necessario tutte quelle linee, trasformatori d'isolamento, lampade etc. non in piena efficienza, ed adeguando le potenze dei trasformatori ai carichi effettivamente installati, che potrebbero subire variazioni per effetto dell'aggiunta di nuove lampade;

e) garanzia da parte del concessionario di funzionamento degli impianti, fornendo annualmente un rapporto di verifica degli impianti redatto secondo i disposti delle norme CEI a firma di un professionista abilitato, che costituisce parte integrante della Relazione Tecnico Finanziaria;

f) realizzazione a cura e spese del concessionario, per i sepolcri di nuova costruzione, di tutti i lavori necessari al fine di estendere la rete di distribuzione secondaria fino alle singole sepolture, al fine di poter garantire il successivo allaccio della lampada votiva su eventuale richiesta degli utenti del servizio. Gli ampliamenti possono essere eseguiti solo dopo la formale presa d'atto da parte dell'Amministrazione del progetto esecutivo dell'impianto di illuminazione votiva redatto da un tecnico abilitato a cura e spese del soggetto concessionario;

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

h) ricambio di lampade a Led, a cure e spese del concessionario.

i) allacciamento, a cure e spese del concessionario, entro 15 giorni dall'accettazione delle Condizioni generali di Abbonamento da parte dei richiedenti;

j) disallaccio, dismissione e rimozione in caso di esumazioni e inumazioni, coordinandosi con il soggetto gestore dei servizi cimiteriali;

k) assistenza tecnica per tutta la durata del contratto, e su semplice richiesta dell'Amministrazione Comunale o del gestore, durante l'esecuzione di altri lavori o per la sistemazione di strade, piazzali, aiuole e simili, che rendano indispensabile lo spostamento di cavi e condutture elettriche dell'illuminazione votiva. La concessionaria deve fornire, a propria cura e spese, tutti i materiali elettrici (scatole di derivazione, tubi e pozzetti) e piani di installazione (schizzi, progetti o assistenza di personale tecnico) necessari alle ditte edili per l'esecuzione dei lavori, senza successivi rifacimenti a causa dell'impianto elettrico, e ad opere edili concluse provvedere alla posa dei cavi e al ripristino del servizio;

l) adozione di criteri progettuali, con l'ausilio di professionisti abilitati, per l'esecuzione degli impianti di illuminazione votiva di nuova installazione nei cimiteri in conformità con i disposti indicati dalle norme del Comitato Elettronico Italiano (C.E.I.);

- m) attivazione del proprio Responsabile della Sicurezza qualora durante i lavori, ancorché richiesti e/o autorizzati/approvati dall'Amministrazione Comunale, il concessionario riscontri, nell'area oggetto degli stessi, situazioni ritenute anomale e/o bisognose di valutazioni specialistiche, anche di tipo igienico, con immediata sospensione dei lavori, delimitazione dell'area, vigilanza continua della stessa e informativa immediata alla Città ed al soggetto gestore dei servizi cimiteriali;
- n) effettuazione di tutte le opere di protezione, difesa, compartimentazione e confinamento necessarie a delimitare l'area dei lavori (cantiere), con utilizzo dei mezzi adeguati e apposizione della segnaletica indicata, conformemente al Regolamento del servizio mortuario e dei cimiteri e relazionandosi con il soggetto gestore dei servizi cimiteriali.



## 6. LA SOCIETA' "IREN SMART SOLUTIONS S.P.A."



### TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO

Servizio pubblico locale di illuminazione pubblica.

### MODALITA' DI GESTIONE

Gestione derivante da concessione originariamente gestita mediante azienda speciale.

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

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 20.430.625
- indice ROE: 42,2%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 23,7%

Verifica equilibri finanziari:

- \*rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine:

*\*Con effetto dal 1 gennaio 2016 è in essere un contratto di tesoreria centralizzata con IREN S.p.A. che giornalmente azzerava i saldi di c/c e che assicura tutte le risorse finanziarie occorrenti alla società e pertanto l'indice non è rappresentabile*

### EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Il rapporto fra ricavi e costi caratteristici, in lieve diminuzione nel biennio 2021/2022, consente un giudizio di adeguatezza del parametro indicato.

### QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio di illuminazione pubblica gestito da IREN Smart Solutions S.p.A. deve garantire i seguenti standard:

- numero medio di lampade spente (bruciate) ogni notte: non superiore a 0,4%;
- numero massimo di giorni intercorrenti tra la segnalazione di lampada spenta e la sostituzione: 5 giorni lavorativi;
- rapporto tra lumen installati e potenza: maggiore di 57 lumen/W.

La concessione prevede che, qualora Iren Smart Solutions S.p.A. non esegua esattamente le prestazioni di cui al periodo precedente e non provi che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da cause ad essa non imputabili, la Città di Torino può costituire in mora IREN Smart

Solutions S.p.A. mediante intimazione o richiesta fatta per iscritto. Trascorse 48 ore dalla messa in mora senza risultato, la Città di Torino potrà provvedere, a spese di IREN Smart Solutions S.p.A., ad eseguire i lavori necessari ad assicurare il buon funzionamento di detti impianti.

### **ONERI ECONOMICI PREVISTI PER LA CITTÀ**

Le somme impegnate, nell'esercizio 2022, dalla Città di Torino allo scopo di far fronte al servizio ammontano ad Euro 24.549.662,37.

### **ANALISI DEGLI OBBLIGHI PREVISTI A CARICO DEL SOGGETTO AFFIDATARIO E DEL RELATIVO RISPETTO**

Il servizio è disciplinato dalla Convenzione Quadro stipulata in data 28/11/1996 rep. n. 130850 Atti n. 55841. Gli effetti della Convenzione decorrono dalla data di efficacia dell'atto di conferimento dalla Città di Torino ad AEM Torino S.p.A. del complesso aziendale A.E.M., avvenuto con rogito Notaio Antonio Maria Marocco di Torino in data 20.12.1996, rep. 121083 e con efficacia dal 01.01.1997, con durata di anni 40 e scadenza nel 2037.

Il gestore assume l'obbligo di assicurare ai clienti il soddisfacimento dei fabbisogni di ogni servizio, nella quantità e qualità prevista, praticando condizioni di fornitura compatibili con una gestione efficiente e redditiva. Il gestore garantisce l'efficienza degli impianti e delle apparecchiature a esso affidate dalla Città di Torino, apportando i potenziamenti, le migliorie, le sostituzioni necessarie, ed impegnandosi a riconsegnare funzionanti tutti gli impianti al termine del rapporto di servizio pubblico. Il rinnovamento degli impianti dovrà essere progettato e programmato al fine di garantire prestazioni quantitative e qualitative costanti non inferiori alle precedenti, tenendo conto degli intervenuti miglioramenti tecnologici. L'affidamento dei servizi impegna il gestore a erogare ai clienti residenti o dimoranti nel territorio della Città di Torino i servizi a essa affidati.

Il gestore eroga i servizi secondo le migliori condizioni tecniche ed imprenditoriali, adeguate ai diversi servizi e alle diverse categorie di clienti, osservando criteri di efficienza, efficacia ed imparzialità di gestione secondo gli standard minimi e di qualità indicati negli allegati alla convenzione. Il gestore fornisce la seguente documentazione:

a) relazione annuale tecnico – finanziaria contenente le informazioni e i dati più significativi dei servizi allegando delle schede di sintesi riportanti, fra le altre, le seguenti indicazioni:

- quadro di sintesi sull'andamento della società;
- dati di bilancio;
- quadro di sintesi dei servizi gestiti dalla società;
- dati generali relativi agli impianti esistenti;
- risparmio energetico;
- emissioni;

- illuminazione pubblica;
- quadro di sintesi sugli impianti futuri;

b) rendiconto sull'operatività dell'esercizio contenente i dati necessari ai fini della valutazione dell'efficienza e dell'efficacia della gestione e della qualità e regolarità dei servizi.

Il gestore, annualmente, sottopone all'approvazione della Città una proposta di programma annuale dei progetti e relativi finanziamenti per la costruzione di nuovi impianti, per la manutenzione straordinaria, il rinnovo, la trasformazione e la messa a norma di quelli esistenti.

## 7. IL “CONSORZIO A.A.T. - AZIENDA AUTONOLEGGIO TORINO CONSORZIO STABILE SOC. CO” E LA “COOPERATIVA A&T – COOPERATIVA ANIMAZIONE E TERRITORIO”



### TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO

Servizio di trasporto scolastico, trasporto disabili (entrambi affidati al Consorzio A.A.T. - Azienda Autonoleggio Torino Consorzio Stabile Soc. Co) e relativo servizio di accompagnamento (affidato alla Cooperativa A&T – Cooperativa Animazione e Territorio).

### MODALITA' DI GESTIONE

**X affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica**

- affidamento a società mista
- affidamento a società *in house*
- gestione in economia mediante aziende speciali di cui all'art. 114 TUEL

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

**- Consorzio A.A.T. - Azienda Autonoleggio Torino Consorzio Stabile Soc. Co:**

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 13.186
- indice ROE: 10,5%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 7,2%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità ed i debiti a breve termine: 12,1%

**- Cooperativa A&T – Cooperativa Animazione e Territorio:**

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 9.420
- indice ROE: 9,7%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 8,4%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 43,3%

### **EFFICIENZA DEL SERVIZIO**

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

### **QUALITÀ DEL SERVIZIO**

L'Ufficio Trasporto scolastico disabili ha elaborato per l'anno scolastico 2023/2024 una nuova Carta della qualità del servizio. Nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti, sono stati individuati standard di qualità che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione del servizio di trasporto e accompagnamento per allievi con disabilità. Il primo riguarda l'esecuzione del trasporto volto a certificare il rispetto delle sequenze, delle tempistiche e dei passaggi corrispondenti al programma di esercizio secondo la tolleranza di ritardo entro 10 minuti per ogni passaggio/fermata. Altro parametro riguarda il controllo mezzi in esercizio che interessa l'efficienza dei mezzi stessi e la loro conformità al capitolato. Ulteriori due parametri riguardano il personale impiegato nell'erogazione del servizio. Il controllo del personale alla guida si sostanzia nella verifica e possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente e dal capitolato e dall'esecuzione della formazione prevista. Il controllo del personale di accompagnamento si sostanzia nella verifica del possesso dei requisiti richiesti e nell'accertamento della partecipazione al percorso di formazione definito dall'Ufficio Trasporti. Il Sistema di Gestione Qualità del Servizio Trasporto Scolastico Disabili è conforme alla norma UNI EN ISO 9001.

### **ONERI ECONOMICI PREVISTI PER LA CITTÀ**

Per quanto riguarda il Consorzio A.A.T. - Azienda Autonoleggio Torino Consorzio Stabile Soc. Co, le somme impegnate, nell'esercizio 2022, dalla Città di Torino allo scopo di far fronte al servizio di trasporto scolastico e trasporto disabili ammontano ad Euro 2.175.306,96 (IVA compresa).

Per quanto riguarda la Cooperativa A&T – Cooperativa Animazione e Territorio, le somme impegnate, nell'esercizio 2022, dalla Città di Torino allo scopo di far fronte al servizio di accompagnamento ammontano ad Euro 782.048,12 (IVA compresa).

### **ANALISI DEGLI OBBLIGHI PREVISTI A CARICO DEL SOGGETTO AFFIDATARIO E DEL RELATIVO RISPETTO**

I contratti di appalto per i servizi in oggetto hanno decorrenza 1° settembre 2021 con scadenza al 31 agosto 2026.

Tra gli obblighi più rilevanti in capo ai soggetti affidatari c'è il rispetto del programma di esercizio. Per programma di esercizio si intendono tutti i percorsi suddivisi in tragitti mattutini, intermedi e pomeridiani sui quali vengono specificati tutti gli elementi utili alla migliore esecuzione del servizio

con l'indicazione della data in cui lo stesso è stato stilato per la prima volta, la data di avvio e di durata del percorso in questione, le modifiche che recepisce, la tipologia e capienza del bus, la ditta esecutrice e la targa del mezzo utilizzato, il nominativo dell'autista e dell'accompagnatore/trice, gli eventuali adulti autorizzati presenti a bordo, gli orari di salita/discesa degli utenti, nonché le località/aree di sosta esterne/interne ove gli utenti vengono attesi per la salita/discesa, gli estremi degli eventuali delegati da parte dei familiari alla presa in consegna dei minori/maggioenni incapaci di agire o la disposizione all'autonomia dell'utente, conseguente all'esonero di responsabilità sottoscritto da famiglia, la presenza di fratelli/sorelle normodotati/e che frequentano la medesima struttura scolastica negli stessi giorni ed orari. Detti programmi, vincolanti per l'esecuzione del servizio stesso, devono essere redatti da AAT e trasmessi con almeno 3 giorni lavorativi di anticipo rispetto alle date di attivazione dei percorsi, per le necessarie verifiche di fattibilità e per le comunicazioni al personale di guida e di assistenza. Pertanto, il personale di guida si deve attenere scrupolosamente a detti programmi e non può assolutamente introdurre di propria iniziativa variazioni o addizioni ai servizi programmati e ad esso trasmessi, prendere accordi diretti con le famiglie e/o con gli operatori dei vari enti, al fine di evitare disguidi. Per tutti i servizi che ne prevedono la presenza, l'accompagnatore deve già trovarsi a bordo del mezzo sin dalla prima località. Il trasporto non può assolutamente avere inizio in assenza di tale figura e il mezzo, una volta caricati gli utenti alla prima località, deve quindi proseguire il servizio raggiungendo le successive località previste dal programma di esercizio, rispettando tassativamente sia la progressione che gli orari indicati, per la salita e/o la discesa degli altri utenti. Il servizio termina con la discesa dell'ultimo utente nella località prestabilita.

Il personale di guida (e di accompagnamento) è tenuto a utilizzare in modo corretto e costante i sistemi di ritenuta presenti sugli autoveicoli (cinture di sicurezza e ancoraggi per carrozzine), a verificare che gli utenti siano posizionati ed assicurati in modo adeguato alle proprie carrozzine e ad ancorare correttamente queste al mezzo. Per nessuna motivazione si può andare in deroga a tale obbligo. Nel caso di mancata o inadeguata modalità di esecuzione delle predette mansioni, l'Amministrazione può richiedere immediatamente la sospensione dell'equipaggio in attesa di ricevere i dovuti riscontri. È necessario che gli equipaggi provvedano ad una corretta disposizione delle carrozzine a bordo in relazione al loro ordine di salita e di discesa, quale agevolazione ad eseguire correttamente e ad ottimizzare i tempi di svolgimento del servizio. È vietata la presenza a bordo di estranei al servizio. Qualora si rendesse necessario acconsentire a familiari/tutori/personale scolastico o assistente di accompagnare utenti per brevi o lunghi periodi in relazione a necessità personali/comportamentali, sarà a cura di AAT indicarlo nei programmi di esercizio.

Eventuali variazioni da attuarsi sui servizi programmati, in conseguenza alle richieste delle scuole e in ogni caso autorizzati dal Dipartimento Servizi Educativi, avvengono di norma con cadenza mensile dall'inizio dell'anno scolastico. A fronte di esigenze improvvise e non preventivabili, sono possibili variazioni con cadenze più ravvicinate, nel rispetto delle tempistiche di consegna delle variazioni da parte dei soggetti preposti. Ogni impresa è tenuta ad effettuare una costante attività di controllo sulle modalità di svolgimento del servizio, con particolare riferimento alla tipologia ed all'adeguatezza dei mezzi impiegati, al comportamento dei propri conducenti e nei confronti dell'utenza, delle famiglie e degli operatori dei vari istituti, al rispetto dei percorsi e degli orari riportati sul programma di esercizio. Infine, è fatto obbligo all'equipaggio di non acquisire ed utilizzare i recapiti telefonici delle famiglie o dei delegati, al fine di non prendere accordi e causare disguidi o incomprensioni di varia natura, mentre è fatto divieto di prendere in consegna dai genitori/delegati materiali od oggetti di qualsiasi valore da portare a scuola.

## 8. LA COOPERATIVA SOCIALE “A.L.A.T.H.A. ONLUS”



CERTIFICATA ISO 9001:2015

### TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO

Servizio di trasporto disabili a mezzo minibus.

### MODALITA' DI GESTIONE

**X** affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica

- affidamento a società mista
- affidamento a società *in house*
- gestione in economia mediante aziende speciali di cui all'art. 114 TUEL

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

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 7.158
- indice ROE: 12,1%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 3,8%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 3,3%

### EFFICIENZA DEL SERVIZIO

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

### QUALITÀ DEL SERVIZIO

La verifica sul regolare svolgimento del servizio è effettuata dai Servizi comunali preposti per le parti di propria competenza.

La rilevazione da parte del competente servizio della Polizia Municipale o da persone autorizzate dal Comune di Torino in merito al mancato rispetto di disposizioni regolamentari o contrattuali può comportare da parte dei competenti Servizi del Comune di Torino:

- la sospensione del pagamento della corsa alla Cooperativa;
- la segnalazione dell'episodio agli Enti competenti.



Il servizio di gestione amministrativa viene svolto dalla società 5T S.r.l., società *in house providing* della Città di Torino. La società 5T S.r.l. mensilmente svolge un controllo sul servizio erogato dal vettore e rilascia un report necessario per l'erogazione del corrispettivo.

### **ONERI ECONOMICI PREVISTI PER LA CITTÀ**

Il valore dell'affidamento in oggetto è pari ad Euro 439.560 annui, per 5 anni; il valore totale dell'affidamento è pari ad Euro 2.197.800,00.

### **ANALISI DEGLI OBBLIGHI PREVISTI A CARICO DEL SOGGETTO AFFIDATARIO E DEL RELATIVO RISPETTO**

Il Contratto di servizio è stato stipulato in data 19/01/2023 con decorrenza 01/01/2022 e scadenza al 31/12/2026.

Tra gli obblighi del gestore si annovera la dotazione di un apposito programma informatico atto a contabilizzare le corse effettuate dagli utenti, con utilizzo di plafond individuale caricato con dotazioni mensili o annuali.

Il programma deve produrre la seguente reportistica a cadenza temporale mensile e trimestrale, da trasmettere al gestore amministrativo e al Comune di Torino:

- dettaglio percorsi con indicazione del numero identificativo dei vari tassisti e spesa mensile reale per ogni singolo utente;
- dettaglio del plafond ancora a disposizione di un utente nell'ambito della validità di una dotazione mensile o annuale (in base alla dotazione personale);
- dettaglio del totale dei plafond ancora a disposizione degli utenti nell'ambito della validità di una dotazione mensile o annuale (per ipotizzare una teorica spesa presunta se tutti gli utenti utilizzassero l'intero plafond a disposizione);
- dettaglio dei non utilizzatori del servizio riferiti ad un determinato intervallo di tempo;
- resoconto spesa mensile.

Il programma deve essere aggiornato in tempo reale, con i dati trasmessi dal Comune e relativi:

- all'anagrafica degli utenti;
- all'importo del plafond individuale;
- ai nuovi inserimenti di utenti;
- alla cancellazione degli utenti non più aventi diritto al servizio.

Presso gli uffici del gestore amministrativo deve essere posizionata una postazione "in remoto" attraverso la quale, in sola consultazione, effettuare il controllo dell'andamento del servizio in tempo reale, oltre all'elaborazione di specifici record.

Il gestore deve permettere il controllo del gestore amministrativo, deve trasmettere l'elenco delle corse effettuate e dei dati ad esse relativi (nominativo disabile, data e ora, destinazione di partenza e di arrivo, importo).

Ad oggi, risultano rispettate tutte le obbligazioni contrattualmente assunte dall'aggiudicatario.

## 9. LA SOCIETA' "FARMACIE COMUNALI TORINO S.P.A."



### TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO

Servizio pubblico locale di gestione delle farmacie comunali.

### MODALITA' DI GESTIONE

affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica

**affidamento a società mista**

affidamento a società *in house*

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

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

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 2.685.211
- indice ROE: 17,9%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 28,9%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 26,8%

### EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Il rapporto tra ricavi e costi caratteristici nel biennio 2021/2022, in aumento, consente un giudizio positivo del parametro.

### QUALITÀ DEL SERVIZIO

A seguito della firma del protocollo d'intesa tra Comune di Torino e Associazioni di Consumatori, volto all'accrescimento della qualità e dell'efficacia del servizio pubblico locale delle farmacie comunali di Torino, il 3 novembre 2009 FARMACIE COMUNALI TORINO S.p.A., il Comune di Torino e alcune tra le più rappresentative Associazioni di Consumatori hanno stipulato la Carta della Qualità dei Servizi, la cui ultima versione è stata approvata nel mese di giugno 2021.

Ai sensi dell'articolo 7.3 del Contratto di servizio la Città svolge, sotto la propria diretta responsabilità, un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel Contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi con la partecipazione delle associazioni dei consumatori e aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni

singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori.

Ai sensi dell'articolo 9.3 del Contratto di servizio, FARMACIE COMUNALI TORINO S.p.A., conformemente a quanto disposto dall'art. 2, c. 461 della Legge n. 244/2007, si obbliga ad effettuare, nonché a finanziare le seguenti attività:

- consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
- verifica periodica, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, circa l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel Contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel Contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi svolto sotto la diretta responsabilità della Città, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori e aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori.

Ai sensi dell'articolo 9.5 del Contratto di servizio, FARMACIE COMUNALI TORINO S.p.A. è obbligata a partecipare alla sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini.

Secondo quanto previsto dall'articolo 18 (Controllo e vigilanza) del Contratto di servizio, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti del servizio, nonché di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, è stata prevista la costituzione di una commissione tecnica composta da rappresentanti di FARMACIE COMUNALI TORINO S.p.A. e del Comune di Torino con la partecipazione delle Associazioni dei consumatori e con la partecipazione dell'Agenzia dei servizi pubblici locali del Comune di Torino.

La Commissione con cadenza annuale verifica l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel Contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito.

Inoltre la Commissione opera un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel Contratto di servizio e di quanto stabilito nella Carta della Qualità dei Servizi, svolto sotto la diretta responsabilità del Comune, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può

rivolgersi sia al Comune, sia al gestore dei servizi, sia alle Associazioni dei consumatori, con le modalità indicate nella Carta dei Servizi.

### **ONERI ECONOMICI PREVISTI PER LA CITTÀ**

Non sono presenti oneri per la Città.

### **ANALISI DEGLI OBBLIGHI PREVISTI A CARICO DEL SOGGETTO AFFIDATARIO E DEL RELATIVO RISPETTO**

Il Contratto tra la Città di Torino e FARMACIE COMUNALI TORINO S.p.A. per la gestione del servizio pubblico locale delle farmacie comunali è stato stipulato in data 4 maggio 2009.

L'articolo 3 del Contratto prevede una durata dalla data di stipulazione (4/5/2009) sino al 23 luglio 2099, fatto salvo l'anticipato scioglimento di FARMACIE COMUNALI TORINO S.p.A..

L'articolo 6 (Obblighi del gestore) del Contratto di servizio prevede, in particolare, che FARMACIE COMUNALI TORINO S.p.A.:

- nel rispetto delle finalità e disposizioni statutarie, garantisca l'esecuzione del servizio con un livello di qualità adeguato alle esigenze pubbliche;
- si obblighi ad esercitare il servizio assicurando il rispetto di tutte le norme di legge e regolamentari ed in caso di violazione venga ritenuta unica responsabile per le sanzioni irrogate nei suoi confronti;
- si obblighi a dotarsi di locali, attrezzature e personale idonei a garantire il regolare svolgimento del servizio nel rispetto delle norme vigenti in materia;
- si impegni al perseguimento dei seguenti obiettivi:
  - uniformi lo svolgimento del servizio ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dell'articolo 11 del D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286 e più precisamente ai principi fondamentali di eguaglianza dei diritti dell'utente, imparzialità, obiettività e giustizia nei confronti degli utenti, economicità, continuità e regolarità del servizio, partecipazione del cittadino;
  - emani la Carta della Qualità dei Servizi ai sensi dell'art. 2, c. 461 della Legge n. 244/2007;
  - promuova l'uso corretto del farmaco, anche attraverso la consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, sia su propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini;
  - indichi agli utenti, per quanto riguarda i farmaci da consiglio, i medicinali più utili per il loro disturbo e più economici, anche in relazione all'utilizzo dei rimedi naturali ed alternativi;
  - promuova, organizzi e attui all'interno delle farmacie e sul territorio iniziative di educazione sanitaria tese a sviluppare progetti di prevenzione anche nell'ambito dei programmi del Servizio Sanitario Nazionale; attui iniziative di informazione permanente relativamente a particolari patologie, nello specifico presso scuole, centri sociali, quartieri ed altri;

- mantenga i punti vendita attuali, con la possibilità di incrementarli, nei limiti della normativa vigente;
  - mantenga e/o migliori gli standard di apertura oraria delle Farmacie, in relazione delle esigenze richieste dalla collettività, nel rispetto della normativa vigente;
  - aderisca e promuova progetti di consegna dei farmaci a domicilio in favore di specifiche categorie di cittadini particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare;
  - realizzi una politica dei prezzi al pubblico dei prodotti parafarmaceutici e, quando possibile, dei prodotti da banco, coerente con il fine di agevolare le fasce più deboli della popolazione, garantendo il miglior rapporto qualità-prezzo;
  - realizzi, in accordo con le Aziende Sanitarie Locali un sistema di prenotazione dei servizi sanitari, fornito dalle farmacie comunali;
  - attivi politiche aziendali tese al miglioramento continuo della qualità del Servizio;
- si impegni a fornire almeno i seguenti ulteriori servizi a carattere sociale;
- svolgimento di attività di prevenzione ed educazione sanitaria concordata con il Comune senza oneri per l'utenza;
  - individuazione di prodotti farmaceutici e parafarmaceutici da vendere in determinati periodi dell'anno a prezzi di particolare favore per l'utenza;
  - periodica organizzazione di campagne di sensibilizzazione alla solidarietà quali il "banco farmaceutico";
- informi gli utenti in modo chiaro sulle condizioni economiche del servizio anche attraverso opuscoli e campagne informative;
- si impegni a curare la formazione professionale e l'aggiornamento scientifico dei dipendenti;
- si impegni, senza oneri o costi aggiuntivi a carico del Comune, ad ampliare la gamma dei servizi resi all'utenza oltre a quelli già descritti nella Carta dei Servizi, in ragione dell'evoluzione dell'attività delle farmacie e dei mutamenti delle esigenze della collettività, con particolare riferimento alle fasce più deboli della stessa, fermo restando la facoltà per il Comune di richiedere lo svolgimento di nuovi servizi da parte della Società;
- si impegni a connotare i punti vendita come centri di servizi parte integrante del sistema sanitario nazionale (prenotazioni, informazioni socio-sanitarie, test di prima istanza, riferimento territoriale per le politiche del farmaco ecc. ), anche attraverso un adeguamento dimensionale delle singole farmacie;
- si impegni ad assicurare, in ogni farmacia, un servizio di pronto intervento per piccole medicazioni, nonché un servizio di Pronto Soccorso mediante l'uso di defibrillatori semiautomatici, come da protocollo di accordo con il 118, e a garantire al cittadino, in caso di emergenza, le

informazioni ed il supporto necessari per superare situazioni di pericolo anche attraverso il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza;

- si impegni, nei limiti delle proprie prerogative, alla graduale ristrutturazione interna delle esistenti ed eventuali future sedi farmaceutiche, secondo le esigenze;

- si impegni a dotarsi di attrezzature e beni strumentali idonei a garantire il regolare svolgimento del servizio, con particolare riferimento al rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza, in ottemperanza a tutti gli obblighi connessi con il Testo Unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, ed igiene del lavoro.

Il medesimo articolo prevede inoltre che la società è direttamente ed esclusivamente responsabile verso il Comune, l'utenza ed i terzi in generale, per eventuali danni conseguenti all'erogazione dei servizi in relazione a qualsiasi evento la cui responsabilità sia attribuibile alla stessa, fatti salvi i casi di forza maggiore o imprevedibili, mantenendo sollevata e indenne l'Amministrazione Comunale da ogni danno che possa derivare a terzi dall'esercizio delle attività a essa affidate, siano esse effettuate direttamente ovvero attraverso terzi.

La società opera con la più ampia autonomia circa la pianificazione degli interventi e le modalità operative necessarie per raggiungere i risultati prefissati.

## 10. LE SOCIETA' "CAMST SOC. COOP. A R.L.", "LADISA S.R.L." E "EUTOURIST NEW S.P.A."



### TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO

Servizio di ristorazione scolastica.

### MODALITA' DI GESTIONE

#### **X affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica**

- affidamento a società mista
- affidamento a società *in house*
- gestione in economia mediante aziende speciali di cui all'art. 114 TUEL

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

#### - "CAMST SOC. COOP. A R.L.:

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 1.644.508
- indice ROE: 0,97%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 30,4%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 27,3%

#### - "LADISA S.R.L.":

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 689.631
- indice ROE: 5%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 13,1%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 4,1%

#### - "EUTOURIST NEW S.P.A.":

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 293.932
- indice ROE: 16%



Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 6,6%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 8,1%

## **EFFICIENZA DEL SERVIZIO**

L'andamento del rapporto tra ricavi e costi caratteristici nel biennio 2021/2022 risulta stabile e non mostra sostanziali differenze fra le aziende coinvolte. L'analisi consente un giudizio di adeguatezza di tale parametro.

## **QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Il servizio di ristorazione scolastica si ispira innanzitutto alla specifica finalità perseguita dalla Città attraverso la promozione "del diritto a un cibo adeguato, inteso come diritto ad avere un regolare, permanente e libero accesso a un cibo di qualità, sufficiente, nutriente, sano, accettabile da un punto di vista culturale e religioso, che garantisca il soddisfacimento mentale e fisico, individuale e collettivo, necessario a condurre una vita degna" (Statuto della Città di Torino, art. 2, lett. o); tiene conto delle Linee programmatiche relative alle azioni ed ai progetti da realizzare nel corso del mandato 2016- 2021, le quali comprendono "controlli del capitolato e gare d'appalto sulle mense scolastiche per mettere al centro la salute del bambino" e una limitazione a "un numero che sarà definito di lotti, per favorire la sana concorrenza e dare maggiore spazio alle piccole realtà territoriali", la promozione di un "progetto pilota per la reintroduzione della mensa fresca nelle scuole primarie e secondarie di primo grado", uno studio "per la riformulazione delle commissioni mensa per dare la possibilità di condividere i giudizi di gradimento del pasto restituendo ai cittadini una visione complessiva del servizio" (D.C.C. 2016-3358). Tali indirizzi sono stati ulteriormente specificati e sviluppati dalla Giunta Comunale, con particolare riguardo al progetto pilota per la reintroduzione della mensa fresca nelle scuole dell'obbligo e all'avvio di un percorso partecipato per un nuovo modello di ristorazione e commissioni mensa (D.G.C. 2017-620 e 2017-1223), e dal Consiglio Comunale, con le mozioni "Il diritto al pasto domestico e la tutela delle lavoratrici della ristorazione scolastica" (D.C.C. 2016-5426) e "Indirizzi per il miglioramento del servizio di ristorazione scolastica" (D.C.C. 2018-542).

Da ultimo, la Giunta Comunale ha formulato specifici "Indirizzi per il servizio di ristorazione scolastica" (D.G.C. 428/2021), recepiti nella procedura negoziata per l'anno 2021-2022, con elementi innovativi rispetto al servizio tradizionalmente erogato. In particolare, come meglio precisato nel capitolato: sul piano della qualità, con la proposta di aumentare la percentuale di alimenti da agricoltura biologica, a chilometro zero e a filiera corta; con l'introduzione, una volta al mese, di un pasto vegano e di uno vegetariano, nonché di un pasto elaborato da un cuoco di

comprovata esperienza; con prescrizioni più puntuali rispetto alle condizioni che portano alla sostituzione di pasti dell'ultimo minuto; con la sperimentazione dell'introduzione della mensa fresca in due scuole primarie della città; con un ampliamento della rete delle associazioni benefiche che recuperano gli avanzi alimentari; con la riprogettazione del portale internet della ristorazione scolastica per avere a disposizione informazioni accurate e aggiornate su menu, caratteristiche dei cibi, sostituzioni; con la previsione dell'implementazione di un sistema di condivisione di informazioni tra Città, società della ristorazione, dietisti, assaggiatori, famiglie; con la progettazione di una campagna di educazione alimentare che diventi sistematica e permanente, per stimolare e incoraggiare la buona nutrizione e la riduzione degli sprechi alimentari.

Sia il Servizio di Ristorazione del Comune di Torino, sia le singole imprese affidatarie del servizio sono in possesso della Certificazione di Qualità ISO 9001:2015. Questa certificazione è un documento rilasciato da speciali organizzazioni che attestano, in seguito alle verifiche effettuate, che l'impresa opera in un Sistema di Qualità, cioè si attiene nella propria attività alle regole ISO le quali garantiscono che il processo produttivo adottato da quell'impresa è adeguato a garantire un prodotto di qualità.

### **ONERI ECONOMICI PREVISTI PER LA CITTÀ**

Con la procedura negoziata relativa all'anno 2021/2022 il servizio di ristorazione scolastica, diviso in 9 lotti funzionali, è stato affidato secondo i seguenti importi:

- Euro 5,49 + IVA al 4% per singolo pasto per le scuole comunali e statali;
- Euro 0,30 + IVA al 4% per singola merenda preparata in loco per i nidi e le scuole d'infanzia comunali e statali (IVA al 10% in derrata cruda per i nidi in appalto);
- Euro 2,00 + IVA al 10% per la fornitura di derrate crude per i nidi in appalto.

Ai sensi dell'art. 15 dell'Allegato 4 alla lettera di invito - Capitolato speciale, la Città riconosce alle società affidatarie del servizio esclusivamente il pagamento dei pasti confermati il giorno stesso in cui ne è prevista la consegna nelle scuole. Infatti, il servizio di ristorazione scolastica viene pagato alle ditte in base alla domanda effettiva registrata, che varia giorno per giorno, da lotto a lotto e da capitolo di spesa a capitolo di spesa.

Sinteticamente, la spesa si è assestata a circa 35 milioni di euro annui.

### **ANALISI DEGLI OBBLIGHI PREVISTI A CARICO DEL SOGGETTO AFFIDATARIO E DEL RELATIVO RISPETTO**

A seguito della conclusione della procedura negoziata, sono stati sottoscritti i contratti di appalto con le società: CAMST Soc. coop. a r.l., per i lotti 1, 5, 6, 7; LADISA s.r.l., per il lotto 4; EUTOURIST NEW S.p.A., per i lotti 2, 3, 8 e 9, con scadenza al 31 agosto 2022.

Ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.Lgs 50/2016 e dell'art. 1, comma 5, dei contratti in corso, la validità di quest'ultimi è stata prorogata fino al 31 dicembre 2022 - determinazione n. 3988 del 31 agosto 2022 - per il tempo necessario alla conclusione delle procedure di gara per l'individuazione dei nuovi gestori del servizio a seguito dell'indizione, con determinazione a contrarre n. 3418 del 26 luglio 2022, della gara a procedura aperta per un appalto quinquennale del servizio di ristorazione scolastica (2023-2027).

Ai sensi dell'art. 1 dei contratti sottoscritti, le società aggiudicatrici sono tenute ad eseguire l'oggetto del servizio di ristorazione scolastica, così come descritto dall'art. 1.2 dell'Allegato 4 alla lettera di invito, Capitolato speciale, ossia:

- preparare i pasti rivolti agli utenti delle scuole dell'obbligo statali (scuole primarie e scuole secondarie di primo grado) presso un centro di cottura di loro proprietà, oppure in loro possesso oppure disponibilità; trasportare i pasti in multirazione, utilizzando contenitori termici idonei e mezzi di trasporto conformi alle norme che regolano la materia;
- provvedere alla consegna di tutto il materiale occorrente per il consumo dei pasti (tovagliette/vassoi, posate, piatti e bicchieri pluriuso e tovaglioli);
- gestire le cucine di cui sono dotate le Scuole d'Infanzia ed i Nidi d'Infanzia per la preparazione dei pasti freschi ed anche la pulizia e riassetto delle cucine e dei locali annessi, ivi compresi i servizi igienici dei locali utilizzati, nonché il lavaggio e la rigovernatura delle stoviglie;
- nelle Scuole d'Infanzia statali provvedere inoltre a: detersione e sanificazione come previsto dalle Linee guida per la gestione dell'emergenza dovuta al Covid-19 e apparecchiatura dei tavoli, distribuzione dei pasti, sparcchiamento dei tavoli, detersione e sanificazione dei tavoli e pulizia dei locali destinati al consumo del pasto;
- alla fornitura, nei Nidi d'Infanzia la cui gestione è stata affidata a terzi, delle sole derrate crude in quantità idonee a consentire la preparazione dei pasti e delle merende da parte del suddetto personale, fornendo la medesima tipologia e le medesime quantità di derrate crude di quelle fornite per il le Scuole d'Infanzia ed i Nidi d'Infanzia comunali.

Ulteriori obblighi derivanti dai contratti e dai documenti della procedura negoziata consistono in:

- reintroduzione parziale della *Mensa fresca* in due scuole dell'obbligo ubicate nel lotto 8 e nel lotto 7, rispettivamente la primaria di Via Cecchi 16 e la scuola primaria di via Torrazza Piemonte 10;
- garantire un'efficace attività di comunicazione, educazione alimentare e promozione del servizio di ristorazione scolastica rivolto ai piccoli utenti del servizio (distinti tra obbligo e pre obbligo), alle loro famiglie ed al personale educativo/scolastico;

- manutenzione ordinaria dei locali (cucine, refettori e locali annessi) garantendone la loro perfetta efficienza;
- provvedere a proprie spese alla sostituzione ed installazione degli elettrodomestici e arredi presenti nei locali destinati al servizio di ristorazione (cucine, refettori e locali annessi), qualora siano divenuti irreparabili oppure non siano più idonei a qualsiasi titolo al loro utilizzo, unitamente alla manutenzione ordinaria e straordinaria, anche al fine di garantirne l'efficienza e la conformità alle vigenti norme in materia di sicurezza;
- provvedere a volturare a loro nome le utenze gas uso cottura presenti presso le cucine delle scuole del pre obbligo, sostenendone la spesa;
- programmare gli interventi di derattizzazione e disinfestazione ed i relativi monitoraggi;
- fornire i vassoi a scomparto, gli utensili per la distribuzione dei pasti e tutti i materiali di consumo (i detersivi, i sacchi per la spazzatura, i tovaglioli, le tovagliette monouso qualora necessarie, i guanti monouso ecc...).