RELAZIONE AI SENSI DELL'ART. 30 D. LGS. N. 201/2022
RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31/12/2023

PREMESSA

Il presente documento assolve l'obbligo di verifica periodica sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica di cui all'art. 30, comma 1 del D. Lgs. n. 201/2022 (recante "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica"; d'ora innanzi anche "Decreto") entrato in vigore il 31/12/2022, ed è predisposto utilizzando lo schema oggetto del Quaderno n. 46 di ANCI, secondo le indicazioni fornite al riguardo dall'Anac.

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del Decreto, 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».

AMBITO OGGETTIVO DELLA RICOGNIZIONE

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;
11. servizi attinenti alla sosta a pagamento su suolo pubblico ed in strutture dedicate;

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 Decreto.

Alla luce dalle 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 (al riguardo si veda *infra*);
- i servizi dello sport, non rientranti tra i servizi a rilevanza economica attesa la loro gestione sociale.

Di seguito si riportano i servizi pubblici locali a rilevanza economica a rete e non a rete oggetto di analisi e i rispettivi soggetti erogatori (siano essi *in house*, in appalto, in concessione ovvero con altra forma di esternalizzazione).

Servizio	**Modalità di affidamento**	**Soggetto erogatore**	**Soggetto a regolazione Autorità nazionale / locale Si/No**
Gestione attività di riscossione tributi e altre entrate	In house	Soris SpA	No
Gestione insieme unitario e integrato servizi pubblici locali cimiteriali	In house	AFC Torino SpA	No
Igiene Ambientale	Società Mista (gara a doppio oggetto)	Amiat SpA	Si
Cremazione spoglie mortali	Diretto/Concessione patrimoniale	Socrem Torino APS	No
Illuminazione votiva	Con evidenza pubblica	Ilvc Srl	No
Illuminazione pubblica	Diretto	Iren Smart Solutions SpA	SI
Trasporto Scolastico e Trasporto Disabili	Con evidenza pubblica	Consorzio A.A.T.	No
Servizio accompagnamento al trasporto scolastico e disabili	Con evidenza pubblica	Cooperativa A&T	No
Servizio trasporto disabili a mezzo minibus	Con evidenza pubblica	Cooperativa sociale A.la.tha Onlus	No
Farmacie Comunali	Società mista (gara a doppio oggetto)	Farmacie Comunali Torino SpA	No
Refezione scolastica	Con evidenza pubblica	Camst Soc. Coop. A r.l.	No
Refezione scolastica	Con evidenza pubblica	Ladisa Srl	No
Refezione scolastica	Con evidenza pubblica	Euroristorazione Srl.	No

Refezione scolastica	Con evidenza pubblica	Eutourist New SpA	No
Refezione scolastica	Con evidenza pubblica	Vivenda Spa	No
Parcheggi	Con evidenza pubblica	GTT SpA	No

In merito ai servizi di distribuzione del **gas naturale** si riportano di seguito le valutazioni dell'Ente:

- l'art. 35 del Decreto prevede che "*Le disposizioni del presente decreto non si applicano ai servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, i quali restano disciplinati dalle rispettive disposizioni di settore attuative del diritto dell'Unione europea"*;
- l'art. 30 del Decreto – il quale disciplina la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali –rimanda all'art. 17, comma 3, secondo periodo, che menziona, a sua volta, gli articoli 32 e 35 in materia, rispettivamente, di trasporto pubblico locale e servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale.
- l'art. 17 comma 3 del Decreto, nello stabilire l'obbligo di stipulare contratti di affidamenti diretti solo dopo la pubblicità e la pubblicazione della relativa delibera, estende l'applicazione delle disposizioni in esso contenute anche al settore del servizio di distribuzione del gas, ma si riferisce a tutte le ipotesi di affidamento senza procedura ad evidenza pubblica di importo superiore alle soglie di rilevanza europea.
- di conseguenza il combinato disposto degli articoli in questione parrebbe comportare che: -per gli affidamenti diretti del servizio di distribuzione del gas naturale ancora in essere, non ancora adeguati alla normativa europea, vale l'obbligo di presentare la relazione ex art. 30 del Decreto;- per gli affidamenti del servizio di distribuzione del gas avvenuti tramite procedura ad evidenza pubblica secondo la disciplina europea, come nel caso della Città di Torino, non vi è invece l'obbligo di presentare la relazione del predetto art. 30.
- conseguentemente, la Città ha ritenuto di non effettuare la ricognizione sul servizio di distribuzione del gas naturale.

In coerenza con le disposizioni dell'art. 30 del Decreto, la ricognizione è articolata in due parti, dedicate – rispettivamente - ai servizi gestiti *in house* (**parte prima**) e ai servizi gestiti attraverso le altre possibili modalità (**parte seconda**).

La parte dedicata 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*.

Quanto 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 2022/2023;

3) per quanto attiene alla qualità del servizio, si dà conto:

- delle principali attività poste in essere ai fini del monitoraggio e delle verifiche relative alle modalità di gestione;
- degli esiti dell'attività di monitoraggio di cui sopra;
- dell'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.

PARTE PRIMA
SERVIZI PUBBLICI DI RILEVANZA ECONOMICA GESTITI ATTRAVERSO SOCIETÀ IN HOUSE

1. SOCIETÀ 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.

SOGGETTO AFFIDATARIO

Soris S.p.A.: società *in house* partecipata al 78,5% del capitale sociale dalla Città di Torino

CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto: gestione dei servizi inerenti le attività di riscossione dei tributi e di altre entrate e delle attività connesse o complementari alle attività di riscossione tributaria e patrimoniale, della riscossione volontaria e coattiva, nonché delle attività propedeutiche, complementari a questa connesse, dei tributi e delle altre entrate patrimoniali delle imposte e delle altre entrate comunali, secondo specificazioni contenute nel Capitolato, come è previsto all'art. 15 del Contratto di servizio.

Data di approvazione: 22 marzo 2022 (provvedimento di affidamento n. DEL 30/2022)

Scadenza: 31 dicembre 2024, prorogata fino al 31/12/2026

CONCRETO ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO (Dati al 31/12/2023)

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 9.365.599
- indice ROE: 53,2%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 29,93%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 124,91%

EFFICIENZA DEL SERVIZIO

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2023 è positiva; per il biennio 2022/2023, il confronto della variazione percentuale del valore della produzione vs quella dei costi

della produzione mostra un miglioramento dell'efficienza; ne consegue un incremento dell'EBITDA nell'ultimo anno.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nell'ambito della predisposizione della Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ((TQRIF – Del. Arera 15/2022/R/Rif) è stata prevista, tra le altre, la sezione relativa al servizio di riscossione TARI del gestore Soris.

Il testo di tale Carta è stato avviato alla consultazione con le Associazioni dei consumatori locali per essere approvato nell'esercizio successivo.

La consultazione delle Associazioni, prevista dalla normativa in materia (art. 11, D.Lgs. 286/1999 – art. 2, c. 461 L. 244/2007), avverrà anche per la parte generale del servizio erogato dal gestore Soris.

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 viene dato 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.

Soris S.p.A. ha attestato, inoltre, sul piano dell'innovazione, di aver proseguito l'impegno per contribuire attivamente alla transizione digitale mediante il pieno utilizzo dei nuovi strumenti messi a disposizione a livello nazionale, quali la Piattaforma Nazionale Notifiche (ora denominata SEND) e la PDND (Piattaforma Digitale Nazionale Dati).

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 1/1/2023-31/12/2023, evidenzia, per ciascuna Divisione/Dipartimento della Città, che i volumi di attività, relativi alle procedure esecutive sono cresciuti rispetto al 2022 per la ripresa degli invii degli avvisi di intimazione successivamente al termine della pandemia da Covid-19.

ONERI ECONOMICI PREVISTI PER LA CITTÀ

Le somme impegnate, nell'esercizio 2023, dalla Città di Torino allo scopo di far fronte al servizio ammontano ad Euro 10.751.882,23.

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. Con deliberazione della Giunta Comunale del 29 ottobre 2024(atto n. DEL 638/2024) è stata autorizzata la proroga esercitando la facoltà prevista all'art. 3.3 del vigente Contratto di servizio al fine di garantire le attività previste per un ulteriore periodo sino al 31/12/2026.

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 (approvato con deliberazione della Giunta Comunale del 4 giugno 2024 (n.DEL 338/2024) e sottoscritto in data 31/07/2024 con decorrenza dal 1° agosto 2024) 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 affidatele 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 verifichino 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 Tributari del Comune, in un'ottica di armonizzazione degli orari dei servizi. L'orario di apertura al pubblico dovrà essere concordato con l'Amministrazione Comunale, così come eventuali necessità 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 necessità dell'utente;
- mantenere un sito web su Internet nel quale sono pubblicate ogni notizia e informazione utile per l'utente/cliente e le modalità di accesso elettronico a Soris S.p.A..

Non si sono riscontrati, da parte degli uffici, situazioni di grave inadempimento degli obblighi contrattuali o criticità non risolte nell'esecuzione del contratto.

VALUTAZIONI IN ORDINE AL MANTENIMENTO DELL'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO A SOCIETÀ 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.

L'esercizio 2023 ha risentito positivamente degli effetti derivanti dalla ripresa a pieno regime dell'attività coattiva a partire da settembre 2021, del recupero dei mancati incassi degli anni della pandemia e dell'intensificazione delle azioni di recupero del credito con procedure esecutive e cautelari.

In merito ai risultati ottenuti dalla riscossione, si conferma, per l'anno 2023, un trend in aumento rispetto all'anno precedente negli incassi relativi sia agli avvisi bonari che alla riscossione coattiva.

In particolare, la riscossione degli avvisi bonari 2023 segna un aumento, rispetto all'anno precedente, del +4% pari ad Euro 4.536.339.

Per quanto riguarda, invece, la riscossione coattiva 2023 si registra un aumento più marcato, sempre rispetto all'anno precedente, del +20% pari ad Euro 11.069.618.

L'entrata in vigore del DM del 14 aprile 2023 ha richiesto l'aggiornamento del Capitolato dei servizi. La nuova proposta economica elaborata da Soris e condivisa con gli enti soci, confluita nel Capitolato sottoscritto il 31 luglio 2024 si sostanzia in un azzeramento degli oneri di riscossione a carico dei medesimi e nella riduzione degli oneri di riscossione a carico dei contribuenti, garantendo il mantenimento degli introiti complessivi per la Società e assicurando al contempo, a regime, una stabilità di spesa in capo agli enti soci, senza maggiori costi. Pertanto, la revisione delle condizioni economiche del nuovo Capitolato, che decorrerà dall'esercizio 2024, è finalizzata principalmente al mantenimento dell'equilibrio gestionale della Società.

Per la Città di Torino non vi sarà alcun aggravio di spesa, una volta entrate in vigore tutte le modifiche, in quanto l'impatto per l'Ente include anche la componente di risparmio derivante dall'Iva applicata sull'onere di riscossione, che si riduce per il contribuente (la normativa prevede che l'Iva sull'onere di riscossione applicata al contribuente sia a carico dell'Ente) e si azzera per la Città. I contribuenti potranno beneficiare della riduzione di oneri (azzeramento dell'onere di cui sopra) e di nuove opzioni procedurali di pagamento quali, ad esempio, l'introduzione delle rateazioni multidocumento.

Gli effetti economici sopra descritti per Soris e per la Città di Torino sono da intendersi in una condizione a pieno regime del nuovo Capitolato, attesa dopo circa due/tre anni dall'entrata in vigore dello stesso (1° agosto 2024).

Ad oggi, considerati i risultati raggiunti nel 2023, 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..

Per completezza, si evidenzia che è in corso una verifica istruttoria volta ad aggiornare la qualificazione del servizio di riscossione dei tributi affidato a Soris, alla luce dell'orientamento espresso da ANCI nel Quaderno n.46/2023 che richiama giurisprudenza del Consiglio di Stato (cfr.

CDS, Sezione V, 12/06/2009, n. 3766; CDS, Sez. IV 5/03/2008 n. 2008) secondo la quale sono strumentali tutti quei servizi erogati da società ed enti a supporto di funzioni amministrative di natura pubblicistica di cui resta titolare l'ente di riferimento e con i quali lo stesso ente provvede al perseguimento dei propri fini istituzionali e che, quindi, sono svolti in favore della pubblica amministrazione, al contrario dei servizi pubblici locali che mirano a soddisfare direttamente bisogni o esigenze della collettività.

2. SOCIETÀ IN HOUSE "AFC TORINO S.P.A."

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO

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

SOGGETTO AFFIDATARIO

AFC Torino S.p.A.: Società *in house* unipersonale della Città di Torino

CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto: erogazione del servizio funerario nel territorio del Comune, inteso come insieme unitario e integrato dei servizi cimiteriali, e gestione del complesso immobiliare demaniale dei civici cimiteri e delle dotazioni patrimoniali strumentali, nonché la concessione in uso dei beni a ciò necessari. Le attività oggetto dell'affidamento sono individuate all'art.1, comma 2 del Contratto di servizio. Inoltre, la Società effettua, previa autorizzazione del Comune, tutti gli interventi di manutenzione straordinaria, di incremento, miglioria e valorizzazione funzionali all'erogazione dei servizi affidati e alla relativa gestione dei beni strumentali.

Data di approvazione: 19 dicembre 2005 (provvedimento di affidamento deliberazione Consiglio Comunale n. mecc. 2004 09386/040 del 19 aprile 2005 e s.m.i.)

Scadenza: 31 dicembre 2043, salvo revoca

CONCRETO ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO (Dati al 31/12/2023)

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 926.228
- indice ROE: 6,26%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 5,19%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 294,26%

EFFICIENZA DEL SERVIZIO

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2023 è positiva; tuttavia per il biennio 2022/2023, il confronto della variazione percentuale del valore della produzione vs quella dei costi della produzione mostra una contrazione dell'efficienza; ne consegue difatti un EBITDA in peggioramento nell'ultimo anno.

Il ritorno della mortalità ai livelli *ante* Covid 19 e l'incremento della domanda di cremazioni hanno caratterizzato la gestione dell'anno 2023 facendo registrare una flessione di fatturato a cui si è aggiunto un aumento dei costi per l'acquisto di materie e servizi legato all'andamento del mercato e dei correlati aumenti inflattivi.

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.

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.

Il documento "Rilevazione Soddisfazione, Servizi e Standard Qualità 2023" riporta che nell'anno sono pervenute n. 6302 richieste di informazioni e segnalazioni da parte della cittadinanza di cui:

• 323 inerenti al verde decoro e pulizia di cui 200 soddisfazioni e ringraziamenti;

• 81 inerenti il malfunzionamento degli impianti di cui 55 soddisfazioni e ringraziamenti;

• 235 richieste varie di interventi infrastruttura di cui 181 soddisfazioni e ringraziamenti;

• 57 eventi a cose/oggetti/sepolture/arredi di cui 32 soddisfazioni e ringraziamenti;

• 56 eventi a persone di cui 27 soddisfazioni e ringraziamenti.

Si riporta di seguito l'andamento degli standard previsti dalla Carta dei Servizi, raffrontando gli anni 2022-2023.

STANDARD CARTA DEI SERVIZI ANNO 2022-2023			
AREA	STANDARD	2022	2023
Segnalazione, reclami	Rispetto dei tempi di risposta al cittadino entro 30gg	22 gg	24 gg
richieste di informazioni per mail o tramite sito web	Rispetto dei tempi di risposta al cittadino entro 30gg	1 gg	1 gg
Manutenzione cimiteriale (UOM)	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino (max 30 gg.)	32 gg.	12,5 gg
Verde e decoro/pulizia	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino - pulizia	20 gg.	31 gg
	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino - verde	40 gg.	36 gg.
Ufficio Funerali	Conferma giornaliera e consegna della documentazione alle IOF per effettuare i funerali	100% 14.125	100% 12.439
Uffici Cimiteri comparto Nord e Sud	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%	100%
	n. appuntamenti gestiti	6.910	6.207
	n. richieste informazioni gestite	5823	5.222
	n. altre attività gestite (controllo ritiro e posa arredi, posa elementi identificativi, targa..)	3621	12.889
	n. "ispezioni" in sepolture private	131	245
Ufficio Sepolture Private	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%	100%
	richieste di verifica ammissione in sepoltura privata	403	480
	n. inserimenti nuove anagrafiche a seguito di ispezioni in sepolture private	757	348
	Opere totali all'interno dei cimiteri	16	21
Edilizia Privata	n. sepolture private collaudate	66%	6
	n. istanza aree per sepolture private	83%	2
Manutenzione impianti	n. interventi non pianificati su impianti a seguito segnalazioni	40	81
Vigilanza	n. interventi straordinari (sinistri, incidenti, situazioni pericolose...)	130	113
Eventi, cerimonie promozioni	n. visite guidate programmate	280	180
	n. nuove richieste di accreditamento operatori	1	50
	n. eventi	57	52
	n. ingressi culturali	8225	9150
	n. richieste location per film	12	15
	n. richieste per reportage fotografici	344	599
	n. richieste ricerche storiche	133	297

ONERI ECONOMICI PREVISTI PER LA CITTÀ

Le somme impegnate, nell'esercizio 2023, dalla Città di Torino allo scopo di far fronte al servizio ammontano ad Euro 300.000,00.

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, e successivamente modificato a seguito delle deliberazioni mecc. 2006 09187/040 del 22 gennaio 2007 e mecc. 2013 04604/064 del 18 dicembre 2013; ha scadenza 31 dicembre 2043.

Nel Contratto di servizio sono 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 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, complementari a quelli assunti in materia di standard qualitativi e quantitativi minimi di erogazione del servizio (art. 11 del 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 affidatele. 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.

La Società, 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 2023 è risultato pari a Euro 1.623.421,75.

Non si sono riscontrati, da parte degli uffici, situazioni di grave inadempimento degli obblighi contrattuali o criticità non risolte nell'esecuzione del contratto.

PRECISAZIONI IN ORDINE ALLA DURATA DEL CONTRATTO DI SERVIZIO

Con deliberazione del 19 aprile 2005, il Consiglio Comunale approvava la riorganizzazione del servizio funerario comunale, con il passaggio dell'insieme unitario ed integrato dei servizi cimiteriali nonché della gestione dei complessi immobiliari demaniali dei cimiteri e delle dotazioni patrimoniali e strumentali, dalla gestione in economia alla gestione con conferimento della titolarità del servizio a favore della società "AFC Torino S.p.A.", gestione affidata ai sensi dell'articolo 113, comma 5, lettera c) T.U.E.L..

Con la stessa deliberazione la Città provvedeva, inoltre, ad approvare il Contratto di servizio (vigente) inerente la gestione dei servizi pubblici locali cimiteriali.

La deliberazione del Consiglio Comunale mecc. 2004 09386/064 prevedeva una durata a tempo indeterminato. Tale soluzione era stata scelta tenendo in considerazione una serie di fattori caratterizzanti l'affidamento di specie con connotati di marcata peculiarità e, segnatamente, dal rilievo preminente della messa a disposizione della collettività del patrimonio immobiliare cimiteriale e dalla necessità che la società avrebbe potuto programmare sia l'organizzazione delle attività di servizio, sia i cospicui investimenti richiesti dalla gestione dei complessi cimiteriali con riferimento a periodi di lunga durata.

Successivamente, con deliberazione del Consiglio Comunale n. 6 del 22 gennaio 2007 (mecc. 2006 09187/040) si provvedeva a perfezionare l'affidamento dell'insieme unitario ed integrato dei servizi cimiteriali, dei complessi immobiliari e delle dotazioni patrimoniali e strumentali dei cimiteri cittadini ad un unico soggetto, determinando un considerevole aumento delle funzioni e delle attività poste in capo a "AFC Torino S.p.A.", al fine di evitare la sovrapposizione delle funzioni amministrative e tecniche per quanto riguardava la gestione delle aree cimiteriali in termini di organizzazione, regolazione e controllo sulle attività e per facilitare i cittadini garantendo loro maggiore efficienza e trasparenza nell'utilizzo dei servizi e nello svolgimento delle pratiche.

Con la citata deliberazione del 22 gennaio 2007 la Città approvava, altresì, la modifica del Contratto di servizio inerente la gestione dei servizi pubblici locali cimiteriali.

A seguito dell'entrata in vigore dell'art.34, commi 20 e 21 del D.L. 179/2012, il Consiglio Comunale, con provvedimento n. mecc. 2013 04604/064 del 18 dicembre 2013, ha approvato la modifica del Contratto di servizio sulla base di apposita e dettagliata relazione (allegato 1) attestante le ragioni e la sussistenza dei requisiti previsti dall'ordinamento europeo per la forma di affidamento prescelta. Si approvava contestualmente, con il provvedimento 2013 04604/064, un'appendice contrattuale di riformulazione dell'articolo 2, comma 1 del Contratto di servizio relativo alla durata, nei termini che seguono: "1. Il Comune affida la gestione del servizio come definito dall'art.1 alla società, ai sensi dell'articolo 113 comma 5 lettera c) del D.Lgs 267/2000 e s.m.i., dal 1 gennaio 2006 fino al 31 dicembre 2043, salvo revoca dell'affidamento, come disciplinata all'articolo 15 del presente contratto".

Con il provvedimento C.C. 2013 04604/064, il Consiglio comunale ha dato atto della necessità di fissare la data di scadenza al 31/12/2043 e delle ragioni sottese a tale scelta, riconducibili alle peculiarità del servizio, alla necessità di garantire l'equilibrio economico-finanziario della gestione, nonché alla necessità di assicurare che la società affidataria disponga dei mezzi per garantire la manutenzione dei complessi loculi e gli investimenti occorrenti.

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

L'attività cimiteriale nel corso dell'esercizio 2023 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 926.228, mentre il bilancio dell'anno precedente riportava un utile d'esercizio pari ad Euro 1.423.784. 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.

Nell'anno 2023 sono proseguiti i lavori e le opere 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 per il ripristino e restauro del muro di cinta del cimitero Monumentale.

Nonostante dunque la flessione dei ricavi dovuta principalmente all'incremento di quanti scelgono di ricorrere alla cremazione a discapito delle tumulazioni salma e delle inumazioni e alla riduzione della mortalità, la Società ha chiuso l'esercizio 2023 in utile mantenendo l'equilibrio economico finanziario in assenza di indebitamento; le valutazioni effettuate all'atto di affidamento di cui alle

deliberazioni del Consiglio Comunale in data 22 gennaio 2007 e 18 dicembre 2013 mantengono pertanto 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. SOCIETÀ "A.M.I.A.T. S.P.A."

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO

Servizio pubblico locale di igiene ambientale.

MODALITÀ DI GESTIONE

X affidamento a società mista

SOGGETTO AFFIDATARIO

AMIAT S.p.A.: Società mista partecipata per il 20% dalla Città di Torino per il tramite di FCT Holding S.p.A.

CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto: - gestione integrata dei rifiuti urbani, - gestione dei servizi di viabilità invernale; - servizi e lavori relativi alla chiusura e alla gestione post-operativa dell'Impianto ad Interramento Controllato di Basse di Stura; - ulteriori servizi connessi e/o complementari ai servizi suddetti affidati alla Società per ragioni tecniche o per esigenze di economicità

Data di approvazione: 4 dicembre 2013 (provvedimento di affidamento Determinazione dirigenziale n. 469 del 25 novembre 2013 (mecc. 2013 44577/064))

Scadenza: 31 agosto 2034

CONCRETO ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO (Dati al 31/12/2023)

Verifica equilibri economici:

- utile netto: 5.088.380,00
- indice ROE: 5,9%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 39,6%

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 azzera i saldi di c/c e che assicura tutte le risorse finanziarie occorrenti alla società.*

EFFICIENZA DEL SERVIZIO

La differenza fra ricavi e costi caratteristici dell'esercizio 2023, che scaturiscono principalmente dai servizi erogati nei confronti della Città di Torino, è positiva.

Tuttavia il confronto con l'anno precedente evidenzia una contrazione del margine sopra descritto. Va però evidenziato che sul finire del 2022 e nel corso del 2023 la Città ha richiesto un incremento nei servizi soprattutto di igiene urbana (spazzamento e lavaggio strade e marciapiedi) con un corrispondente incremento dei costi fissi e variabili.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

La carta della qualità in uso nell'anno 2023 è stata aggiornata nell'anno 2021 previa condivisione e accettazione delle Associazioni dei Consumatori iscritte nell'elenco della Città di Torino.

Nel corso dell'anno 2023, inoltre, è stato definito e predisposto il testo della Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, con un lavoro congiunto tra i rispettivi gestori; il contenuto è conforme a quanto previsto dal Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF), adottato con delibera Arera 15/2022/R/Rif del 18 gennaio 2022.

Il testo è stato avviato alla consultazione con le Associazioni dei consumatori locali per essere approvato nell'esercizio successivo.

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., e 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..

<u>1 - Monitoraggio tramite ente terzo</u>

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 2023 il soggetto rilevatore ha effettuato almeno n. 100 monitoraggi per ogni mese (con incremento di 10 monitoraggi al mese rispetto ai precedenti 90, a partire dal mese di aprile), 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;
- Raccolta foglie (sperimentale e parziale nell'anno solare) ed altri servizi appaltati: aree gioco bimbi e servizi igienici.

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, a seguito del previsto contraddittorio semestrale, l'applicazione delle relative sanzioni.

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 2023 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 e talvolta la carenza di etichette indicanti il passaggio eseguito sui giochi bimbi.

In tema di applicazione delle sanzioni nei confronti del gestore, si registra un andamento fisiologico con applicazione di n. 68 sanzioni determinate da alcuni disservizi rilevati, per un valore di penali applicate pari a Euro 4.138, 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 Direttrici 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 2023, registrato in appositi report e nel data base, si riassume come segue:

- Superga: 3 controlli annui, tutti con esito positivo (obblighi contrattuali rispettati);
- Verifica Direttrici di accesso in Città: 12 controlli annui, di cui 5 con esito positivo e 7 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 6 marzo 2024. In tale sede, alla presenza delle Associazioni dei Consumatori, il gestore è stato esaminato sull'andamento del servizio in riferimento all'anno 2023 e sono state acquisite le proposte e le osservazioni presentate dalle Associazioni dei consumatori sullo stesso tema.

Dai dati acquisiti in questa sede, la verifica condotta dal Gestore sulla "qualità erogata" per l'anno 2023 ha registrato un andamento di Indice Globale dei servizi 2019-2023 pressoché costante e pari a 99,38% (l'indice globale dei servizi risulta calcolato fino al 2022 sulla base di quattro indicatori: indicatore globale della raccolta RU su strada, indicatore globale dell'Igiene del Suolo, indicatore globale della raccolta RD su strada, indicatore globale della raccolta Porta a Porta ed Ecoisole; dal 2023 invece l'indice globale risulta calcolato solo sulla base di due indicatori cioè quello dell'Igiene del suolo e quello del porta a porta ed Ecoisole per effetto dell'accorpamento dei restanti indicatori di Raccolta RU su strada e di Raccolta RD su strada). Inoltre dai dati forniti dal soggetto incaricato ai controlli sulla qualità si sono registrati meno reclami nel 2022 (64) rispetto a quelli del 2021 (77); i reclami del 2023 sono stati trattati dal Gestore come segnalazioni in quanto non conformi alle indicazioni Arera).

Sono proseguiti, inoltre, tavoli di lavoro aventi ad oggetto la raccolta differenziata e il miglioramento dell'efficacia 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 2023, dalla Città di Torino allo scopo di far fronte al servizio ammontano ad Euro 187.397.196,39 al lordo dell'IVA al 10%.

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.

Con deliberazione della Giunta Comunale del 23/07/2024 (atto n. DEL 433/2024) è stato approvato l'adeguamento obbligatorio del Contratto di servizio tra la Città di Torino e la Società AMIAT S.p.A. allo schema tipo approvato da ARERA con la Deliberazione n° 385/2023/R/RIF del 3 agosto 2023.

Il Contratto di servizio 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:

<u>Obblighi di trasmissione di dati informativi all'Ente Concedente</u>:

• 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;

<u>Obblighi amministrativi</u>:

• 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.

MODALITÀ DI GESTIONE

Il servizio è gestito da SOCREM in concessione patrimoniale.

SOGGETTO AFFIDATARIO

SOCIETÀ PER LA CREMAZIONE DI TORINO Associazione di Promozione Sociale senza scopo di lucro. Costituita in Torino il 6 aprile 1883, riconosciuta quale Ente Morale con R.D. 25 febbraio 1892, dotata di personalità giuridica. Iscritta presso la Sezione del Registro Unico Nazionale del Terzo settore: ATTO DD 672/A1419A/2023

La SOCREM Torino APS è costituita dai soci che, con l'adesione all'associazione, manifestano la propria scelta cremazionista e si obbligano ad osservare questo Statuto ed i Regolamenti e tutte le disposizioni vigenti nell'Associazione. Al 31 dicembre 2023 la base associativa era costituita da n.33.060 soci.

CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto: servizio di cremazione dei deceduti, dei nati morti, dei prodotti del concepimento, dei resti mortali, dei resti mineralizzati, delle parti anatomiche riconoscibili di cui all'art. 50 ex d.p.r. 285/90 e art. 3 del d.p.r. 254 del 15 luglio 2003.

Data di approvazione: 1989, rinnovata nel 1994 (deliberazione C.C. 9403555/40 del 30 maggio 1994). Con deliberazione del Consiglio Comunale 2006 07677/040 si è confermato l'affidamento del servizio per il periodo 1 aprile 2007 – 31 dicembre 20009, poi prorogato con deliberazione della Giunta Comunale 2010 08877/064 del 21 dicembre 2010 nelle more dell'espletamento della procedura di affidamento. Tale previsione è stata confermata con deliberazione del Consiglio Comunale 2013 03916/002 del 22 dicembre 2014.

Scadenza: sino a espletamento procedure di affidamento del servizio.

In seguito all'approvazione in Consiglio Comunale della deliberazione 2013 03916/002, con cui la Città, oltre a prorogare il contratto di servizio in allora vigente, dettava gli indirizzi per l'affidamento del servizio di cremazione tramite procedura a evidenza pubblica, Socrem ha presentato ricorso al TAR Piemonte per richiederne l'annullamento.

Il ricorso è stato respinto con sentenza n. 61 del 17 gennaio 2023, cui ha fatto seguito ricorso innanzi al Consiglio di Stato per annullamento o riforma della citata sentenza.

La V sez. del Consiglio di Stato, con sentenza n. 3605/2024 del 22 aprile 2024, ha respinto il ricorso e, avverso tale sentenza, Socrem ha presentato un nuovo ricorso per revocazione. L'udienza per la sua discussione è stata fissata per il giorno 16 gennaio 2025.

CONCRETO ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO (Dati al 31/12/2023)

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 170.066
- indice ROE: 2,7%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 41,49%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 0,94%

EFFICIENZA DEL SERVIZIO

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2023 risulta positivo; per il biennio 2022/2023, il confronto della variazione percentuale del valore della produzione vs quella dei costi della produzione mostra un miglioramento dell'efficienza; ne consegue difatti un incremento dell'EBITDA nell'ultimo anno.

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.

Nell'anno 2023 sono pervenuti 8 reclami sui servizi erogati e il tempo medio di risposta è stato di 48 ore.

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 SOCIETÀ "I.L.V.C. S.R.L."

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO

Servizio di illuminazione votiva.

MODALITÀ DI GESTIONE

X affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica

SOGGETTO AFFIDATARIO

ILVC S.r.l.

CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto: concessione del servizio pubblico di illuminazione elettrica votiva presso i cimiteri comunali della Città di Torino

Data di approvazione: 23 dicembre 2014 (provvedimento di affidamento Determinazione dirigenziale n. 476 del 26 novembre 2014 (mecc. 2014 06070/064))

Scadenza: 3 aprile 2028

CONCRETO ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO (Dati al 31/12/2023)

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 752.957
- indice ROE: 24,40%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 55,04%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 160,54%

EFFICIENZA DEL SERVIZIO

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2023 è positiva; per il biennio 2022/2023, il confronto della variazione percentuale del valore della produzione vs quella dei costi della produzione mostra un miglioramento dell'efficienza; ne consegue difatti un incremento dell'EBITDA nell'ultimo anno.

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.

La qualità del servizio è verificata tramite report inviati dal gestore che sono oggetto di confronto durante la Sessione Annuale prevista dalla normativa vigente.

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 disagevoli 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 SOCIETÀ "IREN SMART SOLUTIONS S.P.A."

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO

Servizio pubblico locale di illuminazione pubblica.

MODALITÀ DI GESTIONE

Affidamento Diretto

SOGGETTO AFFIDATARIO

Iren Smart Solutions S.p.A

CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto: Convenzione Quadro

Data di approvazione: 28 novembre 1996

Scadenza: 2036

CONCRETO ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO (Dati al 31/12/2023)

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 3.078.010
- indice ROE: 9,6%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 5%

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 azzera 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

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2023 è positiva; tuttavia per il biennio 2022/2023, il confronto della variazione percentuale del valore della produzione vs quella dei costi della produzione mostra una contrazione dell'efficienza; ne consegue difatti un EBITDA in peggioramento nell'ultimo anno.

Al riguardo, si precisa che iIl Bilancio di Iren Smart Solutions SpA non riguarda solo il servizio di illuminazione pubblica svolto per la Città di Torino, oggetto della presente scheda, in quanto la Società ha per oggetto anche ulteriori attività e servizi prestati in altre realtà territoriali.

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 2023, dalla Città di Torino allo scopo di far fronte al servizio ammontano ad Euro 24.778.928.

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 2036.

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.

Non si sono riscontrati, da parte degli uffici, situazioni di grave inadempimento degli obblighi contrattuali o criticità non risolte nell'esecuzione del contratto.

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).

MODALITÀ DI GESTIONE

X affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica

SOGGETTI AFFIDATARI

CONSORZIO A.A.T. - AZIENDA AUTONOLEGGIO TORINO CONSORZIO STABILE SOC. CO

COOPERATIVA A&T – COOPERATIVA ANIMAZIONE E TERRITORIO

CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto: trasporto scolastico, trasporto disabili e accompagnamento

Data di approvazione: 1° settembre 2021

Scadenza: 31 agosto 2026

CONCRETO ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO (Dati al 31/12/2023)

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

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 58.703
- indice ROE: 45,28%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 6,67%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità ed i debiti a breve termine: 7,69%

- Cooperativa A&T – Cooperativa Animazione e Territorio:

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 22.207
- indice ROE: 18,32%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 11,70%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 20,58%

EFFICIENZA DEL SERVIZIO

L'analisi del rapporto tra ricavi e costi caratteristici nel biennio 2022/2023 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.

Nell'anno 2023 sono pervenuti n. 7 reclami e il tempo medio di risposta è stato giornaliero.

È prevista l'erogazione di un rimborso per gli utenti nei seguenti casi di disservizio:

- mancato prelievo utente;
- ritardo del mezzo;
- mezzo non idoneo;
- comportamento autista/accompagnatore;
- mancata comunicazione orario di arrivo del mezzo;
- disservizi call center della ditta;
- altro.

Il servizio in oggetto è sottoposto al Progetto Qualità della Città di Torino.

Per quanto riguarda la Carta di Qualità si rinvia al seguente link:
http://www.comune.torino.it/progettoqualita/pdf/carta_trasporto_scolastico_disabili.pdf

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 2023, dalla Città di Torino allo scopo di far fronte al servizio di trasporto scolastico e trasporto disabili ammontano ad Euro 2.713.254,03 (IVA compresa).

Per quanto riguarda la Cooperativa A&T – Cooperativa Animazione e Territorio, le somme impegnate, nell'esercizio 2023, dalla Città di Torino allo scopo di far fronte al servizio di accompagnamento ammontano ad Euro 973.048,12 (IVA compresa).

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

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/maggiorenni 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.

Non si sono riscontrati, da parte degli uffici, situazioni di grave inadempimento degli obblighi contrattuali o criticità non risolte nell'esecuzione del contratto.

8. LA COOPERATIVA SOCIALE "A.LA.T.HA. ONLUS"

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO

Servizio di trasporto disabili a mezzo minibus.

MODALITÀ DI GESTIONE

X affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica

□ affidamento a società mista

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

SOGGETTO AFFIDATARIO

A.LA.T.HA. COOPERATIVA SOCIALE

CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto: servizio di trasporto collettivo a prenotazione per le persone con disabilità su carrozzella,

Data di approvazione: 19/01/2023

Scadenza: 31/12/2026

CONCRETO ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO (Dati al 31/12/2023)

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 8.067
- indice ROE: 11,76%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 4,43%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 0,43%

EFFICIENZA DEL SERVIZIO

L'analisi del rapporto tra ricavi e costi caratteristici nel biennio 2022/2023 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 (sugli esiti del controllo, si veda oltre, al paragrafo dedicato agli obblighi dell'affidatario e al relativo rispetto).

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

L'obbligazione principale del vettore è effettuare il servizio di trasporto collettivo a prenotazione per le persone con disabilità su carrozzella, da effettuarsi con minibus attrezzati per tale tipologia di trasporti prevalentemente nell'ambito del territorio metropolitano, negli orari ed ai costi contrattualmente previsti.

Per organizzare ed ottimizzare il servizio in base alle prenotazioni ricevute è prevista una Centrale Operativa – tutti i giorni dalle h. 6.00 del mattino alle ore 1.00 di notte - con sede in Torino; sono previsti inoltre un call center, attivo dalle ore 7.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 7.00 alle ore 13.00 il sabato, e un numero operativo, quando il call center non è attivo, per reperibilità, prenotazioni ed urgenze.

Inoltre, tra gli obblighi del vettore si annoverano la collaborazione e il confronto continuo con il gestore amministrativo (incarico affidato a 5T S.r.l.) che effettua azione di coordinamento e controllo sullo svolgimento del servizio di trasporto e sulla sua contabilizzazione.

A titolo esemplificativo, si indicano la predisposizione del programma d'esercizio, la comunicazione dell'elenco dei prenotati iscritti con l'indicazione del/i percorso/i utilizzato/i, delle disdette del servizio, l'eventuale necessità di adozione di particolari accorgimenti da parte del personale degli equipaggi in caso di comportamenti "problematici" degli utenti, la sostituzione del personale di guida o di accompagnamento qualora vengano ravvisate situazioni di difficoltà di relazione con utenti, la raccolta di dati statistici da fornire nelle scadenze previste, l'elenco aggiornato dei mezzi utilizzati per il servizio con indicazione dei relativi dati tecnici.

Ad oggi, attesi i controlli effettuati da 5T S.r.l. consistenti in almeno tre sopralluoghi mensili nonché il monitoraggio costante delle corse mensilmente effettuate e il controllo e la contabilizzazione del loro importo, risultano rispettate tutte le obbligazioni contrattualmente assunte dall'aggiudicatario.

Ai controlli originariamente previsti relativi al corretto adempimento delle obbligazioni, si sono affiancati quelli, ulteriori, volti a valutare la qualità del servizio ed è in corso di predisposizione anche un apposito questionario per saggiare la qualità percepita dagli utenti, allo scopo di rendere il servizio più funzionale e rispondente alle aspettative dei customers.

I "volumi" del servizio erogato nel 2023, sia in termini di corse complessive che in termini di spesa erogata a corrispettivo sono i seguenti:

n. 16.726 corse per complessivi Euro 430.897,24

9. LA SOCIETÀ "FARMACIE COMUNALI TORINO S.P.A."

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO

Servizio pubblico locale di gestione delle farmacie comunali.

MODALITÀ DI GESTIONE

X affidamento a società mista

SOGGETTO AFFIDATARIO

Farmacie Comunali Torino S.p.A.: Società partecipata al 20% dalla Città di Torino

CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto: gestione del servizio pubblico locale delle farmacie comunali

Data di approvazione: 4 maggio 2009

Scadenza: 23 luglio 2099, fatto salvo l'anticipato scioglimento di FARMACIE COMUNALI TORINO S.p.A..

CONCRETO ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO (Dati al 31/12/2023)

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 1.753.674
- indice ROE: 11,41%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 29,88%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 25,24%

EFFICIENZA DEL SERVIZIO

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2023 è positiva; tuttavia per il biennio 2022/2023, il confronto della variazione percentuale del valore della produzione vs quella dei costi della produzione mostra una contrazione dell'efficienza; ne consegue difatti un EBITDA in peggioramento nell'ultimo anno.

Un indicatore utile per individuare nel tempo l'entità sia del fatturato sia della conseguente redditività è il valore medio della ricetta. Da una indagine statistica operata in Torino e provincia emerge che, per la città di Torino, l'evoluzione di questo indicatore statistico nel periodo 2009-2023

è il seguente: dal valore medio di Euro 24,13 per ricetta nel 2009 si è passati al valore medio di Euro 15,72 per ricetta nel 2023. Raffrontando il 2023 con il 2009, il valore medio per ricetta è diminuito del 34,85% (in valore assoluto € 8,41 per ricetta) e il numero di ricette spedite nell'ambito del territorio della città di Torino è calato del 7,64%; a fronte di ciò la spesa pubblica a carico del SSN per la dispensazione di farmaci alla collettività torinese è calata di 81,62 milioni di euro con una riduzione del 39,83%(*).

La Società ha evidenziato la necessità di continuare il processo di trasformazione della gestione del business e dell'organizzazione delle farmacie puntando maggiormente sull'erogazione di servizi professionali a carattere sanitario e di tutto quanto riguarda la vendita di altri prodotti a più alta redditività presenti in farmacia.

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 revisione è avvenuta 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 nonché 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 opera un sistema di monitoraggio 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.

Al fine di partecipare alla sessione annuale di verifica del funzionamento del servizio ex art. 9.5 del Contratto di servizio, la Società ha prodotto, in data 15 gennaio 2024 (Prot. 2024/0092/U), con riferimento al periodo 1/1/2023-31/12/2023, la "Relazione sull'andamento del servizio" contenente le risultanze delle contestazioni/reclami/suggerimenti presentate dall'utenza, le indagini e le verifiche di soddisfazione degli utenti sulla qualità del servizio e le conclusioni sull'andamento del servizio comprensive di azioni future.

In merito alla soddisfazione degli utenti sulla qualità del servizio, la Relazione riporta gli esiti delle indagini svolte attraverso il "Questionario di soddisfazione dei clienti", raggiungibile dall'utenza tramite il sito web istituzionale di FARMACIE COMUNALI TORINO S.p.A. e scaricabile con il QR code esposto in tutte le farmacie. In particolare, nel periodo dal 01/01/2023 al 31/12/2023, sono stati compilati n. 56 questionari con una media dei votanti costituita da utenti femminili di età 51-65 e una media complessiva delle valutazioni pari a 9, in una scala da 1 a 10.

In ambito di risultati raggiunti, criticità e opportunità, si riportano di seguito le conclusioni a cui perviene la Relazione.

In particolare, la Società risulta sempre più orientata al modello di farmacia dei servizi, basato sulla centralità del paziente, sulla qualità e sicurezza delle prestazioni, sulla continuità assistenziale, sulla

valorizzazione delle competenze e delle risorse umane e sulla sostenibilità economica. In tale ottica, nelle farmacie comunali, oltre all'attività di dispensazione dei farmaci, sono stati introdotti vari servizi rivolti alla prevenzione e allo screening di importanti patologie oltre che servizi di consulenza in materia di corretta nutrizione. Inoltre, l'utilizzo di strumenti diagnostici ha contribuito a conferire alle farmacie un ruolo di presidio sanitario sul territorio. Se l'offerta dei servizi e la sua graduale implementazione rappresentano un'opportunità, talvolta sono emerse delle criticità connesse ai locali delle farmacie, che non sono in grado di offrire spazi sufficientemente ampi per un'ottimale erogazione delle prestazioni; per far fronte a tale problematica, la Società ha attuato lavori di ristrutturazione totale/parziale oppure variazioni di sede.

La Relazione in argomento è stata discussa nella Commissione che si è tenuta in data 6 marzo 2024. In tale occasione è stato anche deciso di attivare un'indagine su 13 farmacie del territorio attraverso domande che sono state sottoposte in anonimato a utenza e operatori.

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

L'articolo 3 del Contratto di servizio 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.

Non si sono riscontrati, da parte degli uffici, situazioni di grave inadempimento degli obblighi contrattuali o criticità non risolte nell'esecuzione del contratto.

PRECISAZIONI IN ORDINE ALLA DURATA DEL CONTRATTO DI SERVIZIO

A partire dal 1/10/1995 veniva costituita l'Azienda Speciale Farmacie Comunali. Con deliberazione n. mecc. 2000 02330/064 del 23 maggio 2000, il Consiglio Comunale approvava la trasformazione dell'Azienda Speciale in Società per azioni, ai sensi dell'art. 17, commi 51 e seguenti della L. 15/05/1997 n.127.

L'attuale società "Farmacie Comunali Torino S.p.A.", a capitale misto pubblico-privato, è titolare dell'affidamento delle farmacie comunali in forza della procedura di gara cd. a doppio oggetto realizzata nel 2008.

Il Contratto di servizio vigente, sottoscritto dopo la conclusione della gara, il 4 maggio 2009, conferma, come data di scadenza dell'affidamento, il termine del 23 luglio 2099.
Tale termine era stato oggetto di apposita Convenzione, stipulata nel 2000 tra l'Amministrazione e l'allora "AFC Torino S.p.A." a totale capitale pubblico, per la concessione d'uso delle licenze.

Con deliberazione del Consiglio Comunale n. 124/2000 del 10 luglio 2000 (mecc. 2000 05610/064), esecutiva dal 24 luglio 2000, e successiva deliberazione della Giunta Comunale del 5 dicembre 2000 (mecc. 2000 11392/064), l'Amministrazione approvò la Convenzione per l'affidamento all'AFC Torino S.p.A. della gestione del servizio delle farmacie comunali per la durata di 99 anni, con decorrenza dal 24 luglio 2000 comprendente anche l'uso da parte della stessa delle autorizzazioni all'esercizio di tutte le farmacie comunali per il medesimo periodo, il tutto al prezzo presunto di Lire 80 miliardi confermato con relazione giurata ai sensi dell'art. 2343bis codice civile.

Dal 2001 al 2007 vennero concordati diversi piani di rientro per il pagamento del prezzo convenuto per l'uso delle licenze fino alla riorganizzazione dell'assetto societario, avviato con le deliberazioni del Consiglio Comunale del 29 settembre 2008 (mecc. 2008 04073/064) e del 27 ottobre 2008 (mecc. 2008 06176/064), con le quali si è data attuazione all'operazione di scissione parziale e proporzionale della società "AFC Torino S.p.A." totalmente partecipata dal Comune di Torino.

Con detti provvedimenti venne approvata i) sia la vendita della quota di minoranza del capitale sociale della costituenda società beneficiaria "Farmacie Comunali Torino S.p.A.", fino ad un massimo del 49% del capitale sociale, attraverso la scelta del socio o di più soci privati da realizzarsi tramite procedura ad evidenza pubblica nel rispetto dei principi dettati dalla normativa comunitaria e dall'articolo 113, comma 5, lettera b), del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i. (cosiddetta gara a doppio oggetto) ii) sia il nuovo "Contratto fra la Città e la società Farmacie Comunali Torino S.p.A. per la gestione del servizio pubblico locale delle Farmacie Comunali" in capo alla costituenda società beneficiaria "Farmacie Comunali Torino S.p.A.".

Inoltre, con la partecipazione alla gara, il socio privato operativo industriale si obbligò nei confronti della Città di Torino ad estinguere anticipatamente il debito della Società nascente dalla concessione d'uso delle licenze in forza della Convenzione sottoscritta nel 2000.

Il corrispettivo per l'affidamento della gestione delle farmacie comunali, con decorrenza dal 4/5/2009, già determinato dalle parti in Lire 80.000.000 (ottantamiliardi), pari ad euro 41.316.551,93 più IVA, risultò pagato a tutto il 31.12.2008 per Euro 27.491.038.

Si convenne, in esito alla procedura di gara a doppio oggetto, con il nuovo Contratto di servizio, il pagamento per la parte restante di Euro 13.825.513,62 a favore della Città di Torino,

entro il 31 dicembre di ogni anno a partire dal 2010, in quote annuali determinate in base alla durata della convenzione, tenendo conto di un tasso annuo di interesse determinato sulla base degli indici semestrali previsti dalla Cassa Depositi e Prestiti, più lo spread fissato per i finanziamenti con durata trentennale.

Con deliberazione della Giunta Comunale del 26 giugno 2019 n. mecc. 2019 02552/064, è stato nuovamente aggiornato il piano di rientro con l'anticipazione della scadenza finale, che risulta anticipata dal 31dicembre 2098 al 31dicembre 2042.

10. LE SOCIETÀ "CAMST SOC. COOP. A R.L.", "LADISA S.R.L.", "EURORISTORAZIONE S.R.L.", "EUTOURIST NEW S.P.A." E "VIVENDA S.P.A."

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO

Servizio di ristorazione scolastica.

MODALITÀ DI GESTIONE

X affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica

SOGGETTI AFFIDATARI e DURATA CONTRATTI AFFIDATI

- Società "CAMST SOC. COOP. A R.L.": fino al 1° settembre 2023 – Nuovo affidamento dal giorno 8 settembre 2023 fino al 31 agosto 2027
- Società "LADISA S.R.L.": fino al 1° settembre 2023 – Nuovo affidamento dal giorno 8 settembre 2023 fino al 31 agosto 2027
- Società "EURORISTORAZIONE S.R.L.": dal 26 settembre 2023 al 31 agosto 2027
- Società "EUTOURIST NEW S.P.A.": fino al 30 settembre 2023
- Società "VIVENDA S.P.A.": dal giorno 8 settembre 2023 fino al 31 agosto 2027

CONCRETO ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO (Dati al 31/12/2023)

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

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 2.002.872
- indice ROE: 1,19%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 32,35%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 6,95%

- "LADISA S.R.L.":

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 1.210.644
- indice ROE: 8,17%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 12,53%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 5,21%

- "EURORISTORAZIONE S.R.L.":

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 3.014.471
- indice ROE: 15,82%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 31,93%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 16,27%

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

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 225.704
- indice ROE: 10,51%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 5,25%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 16,72%

- "VIVENDA NEW S.P.A.":

Verifica equilibri economici:

- utile netto: Euro 1.077.982
- indice ROE: 2,62%

Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 16,25%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 10,36%

EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Per LADISA S.R.L. E CAMST SOC. COOP. A R.L.: la differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2023 è positiva; per il biennio 2022/2023, il confronto della variazione percentuale del valore della produzione vs quella dei costi della produzione mostra un miglioramento dell'efficienza; ne consegue difatti un incremento dell'EBITDA nell'ultimo anno.

Per EUTOURIST NEW S.P.A.: la differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2023 è positiva; tuttavia per il biennio 2022/2023, il confronto della variazione percentuale del valore della produzione vs quella dei costi della produzione mostra una contrazione

dell'efficienza poco significativa del 3%; ne consegue difatti un EBITDA in peggioramento nell'ultimo anno.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

La ristorazione scolastica è un servizio prestato nei nidi d'infanzia comunali, in alcuni nidi privati in appalto, nelle scuole dell'infanzia comunali e statali, nonché nelle scuole dell'obbligo statali - scuola primaria e scuola secondaria di primo grado -, con natura di servizio pubblico locale a domanda individuale. Un servizio quindi che l'ente locale non è obbligato, ma può istituire, nell'ambito della sua generale competenza ad assumersi e gestire la produzione di beni ed attività rivolte a realizzare fini sociali e a promuovere lo sviluppo economico e civile delle comunità locali (come da nuova disciplina introdotta dal D. Lgs. n. 201/2022). Quando l'ente locale decide di istituire il servizio, si obbliga a fornirlo a tutti coloro i quali lo richiedano, stabilendo la quota di finanziamento a carico dell'utente, che può essere differenziata per capacità contributiva, oltre ad altre spese di carattere generale a carico dell'Ente (personale e altre voci di costo che compongono il costo finale del servizio).

La disciplina regionale precisa che l'organizzazione del servizio di mensa è di competenza dei comuni ove ha sede la scuola (art. 31, comma 1, lett. c, n. 1, e comma 3, L.R. 28/2007). Nella normativa più recente il servizio di ristorazione scolastica tende a essere ricompreso, con percorso non ancora compiuto, nel novero dei servizi pubblici essenziali, per la considerazione della sua funzione non soltanto strumentale a un'offerta educativa prolungata e al riconoscimento concreto del diritto allo studio, ma quale parte integrante di un programma scolastico che include l'educazione alimentare, nutrizionale e alla salute come complemento dell'intervento formativo stesso. Si consideri inoltre, non da ultimo, la sua attitudine al contrasto della povertà minorile e della povertà alimentare (CdS, sez. V, sent. 5589/2012; art. 2, comma 1, lett. h, D.Lgs. 175/2016; D.P.R. 31 agosto 2016; prot. n. 26 del Trattato sul funzionamento dell'UE), tanto che nel IV Piano nazionale di azione e di interventi per la tutela dei diritti e lo sviluppo dei soggetti in età evolutiva (d.P.R. 31 agosto 2016) il servizio di mensa scolastica viene prefigurato come livello essenziale delle prestazioni sociali, ai sensi dell'articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione, in attuazione della Convenzione dell'ONU sui diritti del fanciullo. Orientamento condiviso e promosso dal Consiglio Comunale della Città di Torino con l'ordine del giorno "La refezione scolastica nell'offerta formativa: tra domanda individuale e responsabilità collettiva" (D.C.C. 3935/2019).

Il servizio osserva inoltre le regole dettate, a livello comunitario dai Regolamenti (CE) 178/2002, 852/2004, 853/2004 e 2074/2005, e dai Regolamenti (UE) 1169/2011, 2017/625 e 848/2018, in materia di alimenti, igiene, agricoltura biologica, etichettatura.

In ambito nazionale, oltre alle norme sopra richiamate, a quelle in materia igienico sanitaria e a quelle in materia ambientale (si veda da ultimo il D.M. 10 marzo 2020 sui C.A.M. - Criteri Ambientali Minimi per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari), si conforma alle direttive del Ministero della salute: Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica, aprile 2010, e Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione ospedaliera, assistenziale e scolastica, novembre 2021, rivolte agli enti gestori di mense scolastiche, aziendali, ospedaliere, sociali e di comunità, al fine di prevenire e ridurre lo spreco connesso alla somministrazione degli alimenti, ai sensi dell'allora vigente art. 144, commi 1 e 2, D.Lgs. 50/2016.

Il servizio in oggetto recepisce, inoltre, gli indirizzi della Regione Piemonte, Assessorato alla Tutela della Salute e Sanità, approvati nelle Linee guida per la ristorazione collettiva scolastica, luglio 2002, e nelle Proposte operative per la ristorazione scolastica, marzo 2007.

Le tariffe del servizio sono stabilite con provvedimento del Consiglio Comunale in tema di tributi locali, tariffe, rette, canoni e dal Documento Unico di Programmazione.

La ristorazione scolastica è sottoposta al Progetto Qualità della Città di Torino. 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.

Per quanto riguarda la verifica dei risultati nel settore della ristorazione, si rinvia a quanto pubblicato al seguente link:

http://www.comune.torino.it/progettoqualita/carte.shtml

Relativamente alle Carte di Qualità si rinvia al seguente link:

http://www.comune.torino.it/servizieducativi/direzione/qualita/index.html

ONERI ECONOMICI PREVISTI PER LA CITTÀ

Nell'anno solare 2023 il servizio è stato erogato dalle società "CAMST SOC. COOP. A R.L." e "LADISA S.R.L." fino al 1° settembre e dalla società "EUTOURIST NEW S.P.A." fino al 30 settembre, aggiudicatarie della procedura negoziata approvata con determinazione dirigenziale a contrarre n. 3436 del 4 agosto 2021. La ripartizione dei lotti è stata la seguente: "CAMST SOC. COOP. A R.L." - lotti 1, 5, 6 e 7, "LADISA S.R.L." - lotto 4 e "EUTOURIST NEW S.P.A." - lotti 2, 3, 8 e 9.

Per i restanti mesi dell'anno, il servizio è stato prestato dalle società aggiudicatarie della procedura aperta n. 42/2022, approvata con determinazione a contrarre n. 3418 del 26 luglio 2022. I nuovi contratti di appalto, validi fino al 31 agosto 2027, sono stati sottoscritti con "CAMST SOC. COOP.

A R.L." per il lotto 5 e 8, "LADISA S.R.L." per il lotto 1 e 3, "VIVENDA S.p.A." per il lotto 4 e 7 e "EURORISTORAZIONE S.R.L." per il lotto 2 e 6.

Per quanto riguarda la procedura negoziata approvata con determinazione dirigenziale a contrarre n. 3436 del 4 agosto 2021, il servizio di ristorazione scolastica 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.

Sinteticamente, la spesa relativa a questo appalto (da gennaio ad agosto/settembre 2023) è stata pari a circa Euro 22.900.000,00.

Per quanto riguarda la procedura aperta n. 42/2022, relativa al nuovo affidamento, il servizio di ristorazione scolastica è stato aggiudicato con costo fisso non soggetto a ribasso pari a:

- € 5,50 + IVA al 4% per singolo pasto per le scuole comunali e statali;
- € 0,30 + IVA al 4% per singola merenda preparata in loco per i nidi e le scuole d'infanzia comunali e statali;
- € 2,00 + IVA al 10% per la fornitura di derrate crude ai nidi in appalto;
- € 0,30 + IVA al 10% per singola merenda in derrata cruda per i nidi in appalto.

Ai sensi dell'art. 40 del Capitolato (gara n. 42/2022), 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.

Nel passaggio al nuovo affidamento, che è coinciso con l'inizio dell'anno scolastico 2023-2024, sono state riscontrate alcune criticità di gestione legate all'inserimento di due nuove società, alle quali si è provveduto tramite i controlli sul servizio previsti dal capitolato, in accordo con gli operatori economici e le sedi scolastiche.

La spesa relativa a questo appalto (da settembre a dicembre 2023) è stata pari a circa Euro 14.500.000,00.

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

Ai sensi dei contratti sottoscritti sia nella procedura negoziata che nella procedura aperta (vecchio e nuovo affidamento), le società aggiudicatarie sono tenute ad eseguire l'oggetto del servizio di ristorazione scolastica, così come descritto negli atti di gara, 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: apparecchiatura dei tavoli, distribuzione dei pasti, sparecchiamento 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 le Scuole d'Infanzia ed i Nidi d'Infanzia comunali;
- 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…).

Inoltre, nell'ambito del nuovo affidamento (gara 42/2022), al fine di sviluppare iniziative di miglioramento continuo del servizio, con l'obiettivo di aumentare il numero degli iscritti e dei pasti erogati, incrementare la qualità dei pasti e del servizio, accrescere il gradimento e la soddisfazione

degli utenti, gli operatori economici sono tenuti a partecipare alle seguenti attività di co-progettazione:

- realizzare il progetto MENSA FRESCA a favore di due (2) scuole primarie ricomprese in ciascun lotto aggiudicato;
- introdurre un programma di educazione alimentare permanente rivolto agli utenti del servizio (distinti tra obbligo e pre obbligo), alle loro famiglie ed al personale educativo/scolastico;
- introdurre un sistema di informazione e comunicazione continua con la Città su tutti i temi inerenti la ristorazione scolastica;
- definire e attribuire un incarico a un esperto terzo che effettui assaggi, analisi e proposte di modifica utili alla migliore taratura e al complessivo miglioramento del servizio in relazione a elementi non già oggetto dei controlli ordinari;
- introdurre un “menu dello chef” nell’ambito dei diversi menu, settimanali e stagionali;
- co-progettare altre iniziative di miglioramento del servizio, finalizzate alla sperimentazione e introduzione di innovazioni di prodotto o di processo (es: cottura sottovuoto, al vapore ecc.).

Non si sono riscontrati, da parte degli uffici, situazioni di grave inadempimento degli obblighi contrattuali o criticità non risolte nell'esecuzione del contratto.

11. LA SOCIETÀ "GTT S.P.A."

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO

Servizio pubblico locale attinente alla sosta a pagamento su suolo pubblico ed in strutture dedicate.

MODALITÀ DI GESTIONE

X affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica

SOGGETTO AFFIDATARIO

GTT S.p.A.: Società unipersonale partecipata da FCT Holding S.p.A. a sua volta partecipata al 100% dalla Città di Torino

CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto: i Parcheggi sono disciplinati nella Sezione IV del Contratto di Servizio)

Data di sottoscrizione: 29/10/2012, con appendice contrattuale sottoscritta in data 29/10/2013 per estensione della durata da 10 a 15 anni

Scadenza: 30 giugno 2027

CONCRETO ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO (Dati al 31/12/2023)

I dati di seguito riportati si riferiscono alla società GTT S.p.A.

Verifica equilibri economici:

- risultato netto: Euro 6.149.000
- EBITDA margin: 12.84%

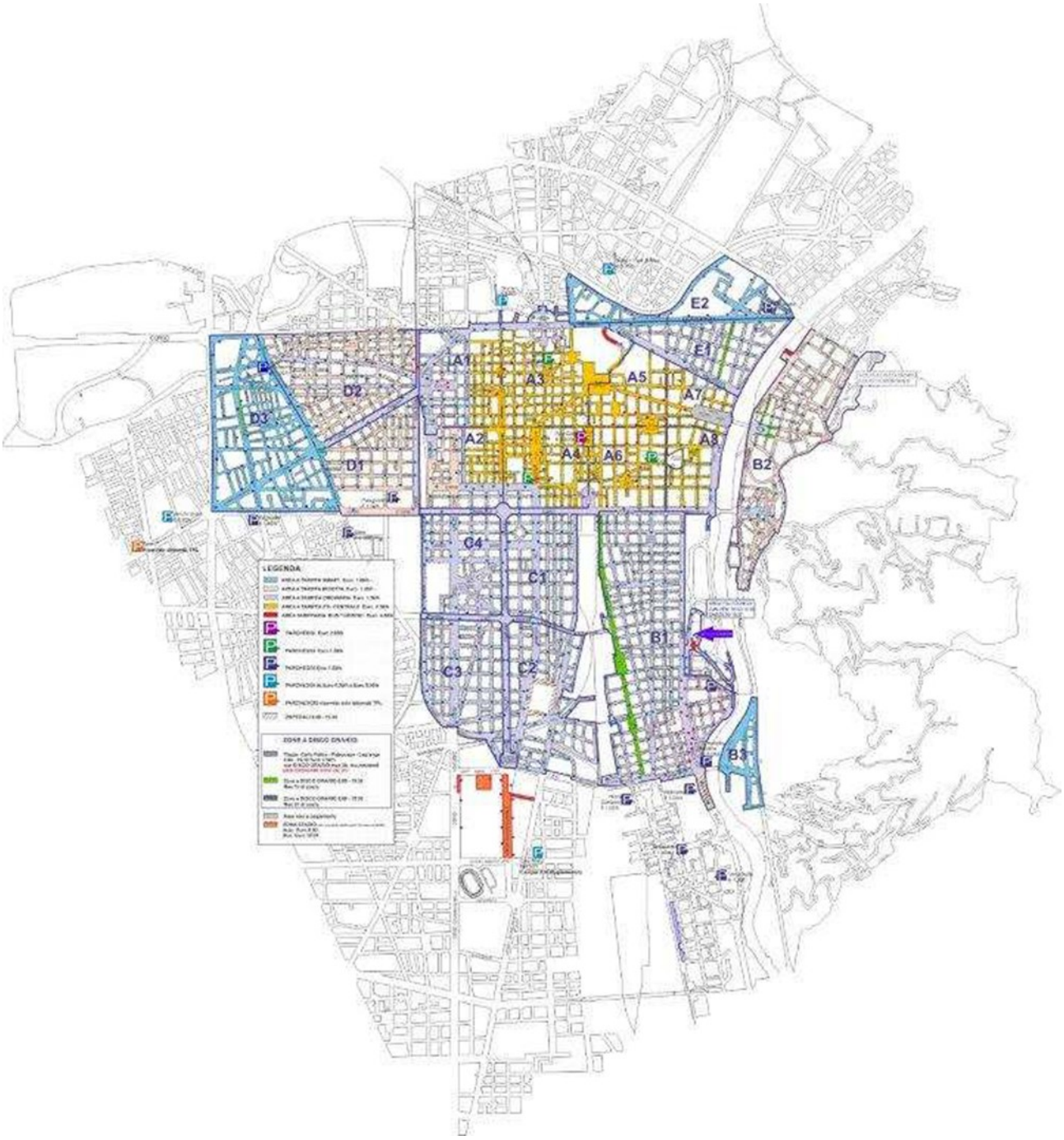
Verifica equilibri patrimoniali:

- rapporto tra capitale netto e capitale investito: 0,05%

Verifica equilibri finanziari:

- rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine: 1,043%

Area a pagamento GTT nel Comune di Torino



Business Unit Parcheggi

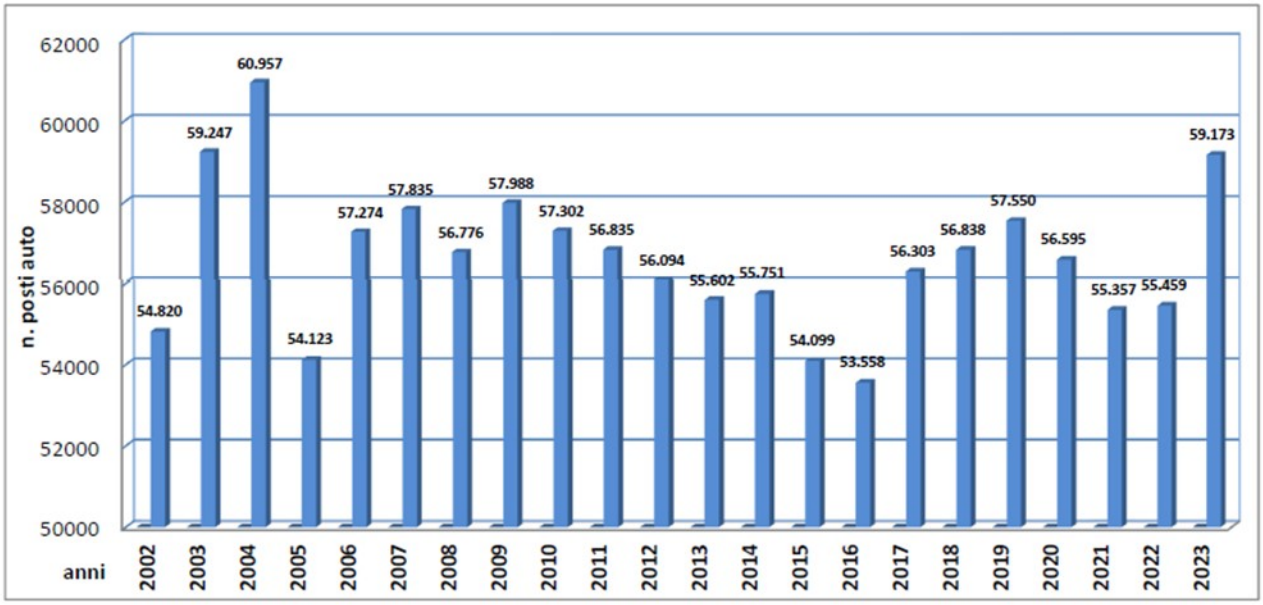
Nella colonna "ante" sono riportati i valori di costo e di ricavo direttamente attribuiti alla gestione della Divisione Parcheggi, senza le spese di struttura (amministrazione, risorse umane, opere civili, commerciale, ecc.), mentre nella colonna "post" si considerano anche i costi indiretti ribaltati alla Business Unit Parcheggi.

	2022		2023	
	ante	post	ante	post
Introiti da titoli sosta	35.514	35.514	39.509	39.509
Quota annua contributi c/capitale	867	867	594	594
Rimborsi CCNL	987	1.192	1.066	1.207
Altri ricavi	1.922	2.664	2.928	3.287
Capitalizzazioni	195	230	291	381
VALORE DELLA PRODUZIONE	39.485	40.467	44.389	44.979
Materie prime e di consumo	(153)	(184)	(195)	(119)
- ricambi di manutenzione	(110)	(122)	(126)	(33)
- altri materiali di consumo	(40)	(43)	(66)	(66)
-altri materiali e spese	(3)	(18)	(4)	(20)
Servizi	(2.998)	(3.881)	(3.411)	(4.403)
- assicurazioni	(161)	(175)	(112)	(120)
- pulizia	(242)	(242)	(246)	(247)
- servizi di manutenzione	(468)	(692)	(818)	(1.099)
- manutenzione attrezzature parcheggi	(457)	(457)	(811)	(811)
- altri servizi di manutenzione	(12)	(235)	(7)	(288)
- compensi vendita titoli sosta (aggio)	(633)	(633)	(659)	(659)
- Utenze (EE, gas, telefono, acqua) sp. bancarie	(702)	(947)	(949)	(1.235)
- Trasporto documenti valori	(281)	(281)	(218)	(218)
- Consulenze e prestazioni varie	(474)	(835)	(343)	(642)
- Vigilanza	(11)	(11)	(3)	(3)
- Altre spese	(25)	(65)	(61)	(181)
Godimento di beni terzi	(15.107)	(15.119)	(14.807)	(14.828)
Personale	(8.446)	(10.977)	(9.429)	(11.435)
Oneri diversi	(343)	(626)	(636)	(901)
COSTI DELLA PRODUZIONE	(27.046)	(30.787)	(28.478)	(31.686)
EBITDA	12.439	9.680	15.911	13.293
Ammortamenti e accantonamenti	(2.275)	(2.362)	(1.697)	(1.983)
EBIT	10.164	7.318	14.213	11.310

EFFICIENZA DEL SERVIZIO

L'andamento del rapporto fra ricavi caratteristici e costi caratteristici della precedente tabella, nel biennio 2022/2023, mostra un recupero di efficienza dovuto da un aumento del valore della produzione e un aumento meno che proporzionale dei costi della produzione; ne consegue un EBITDA in miglioramento nell'ultimo anno.

Operativamente si rileva un aumento degli stalli effettivi in superficie e in struttura rispetto al periodo precedente.



*La flessione del 2005 è dovuta ai lavori sul territorio urbano legati alle grandi opere infrastrutturali: Passante ferroviario e Metropolitana

QUALITÀ DEL SERVIZIO

È presente una Carta della Qualità adottata nel 2024, quale aggiornamento della precedente Carta del 2022, riportante le caratteristiche del servizio offerto, gli indicatori di qualità previsti dall'art. 63 del Contratto di Servizio e i canali di comunicazione con l'utente.

In particolare, l'articolo 63 (*"Carta della Qualità dei Servizi - Parte speciale*") del Contratto di Servizio - Sezione IV prevede che il soggetto concessionario si obblighi ad adottare gli specifici fattori ed i livelli di prestazioni e qualità del servizio, al fine di rendere il servizio rispondente alle esigenze dei cittadini e all'ambiente.

Nello specifico, il soggetto concessionario si obbliga a garantire i parametri di qualità riferiti ai seguenti elementi:

INDICATORI CARTA DELLA MOBILITÀ 2023 - SOSTA A PAGAMENTO SU SUOLO PUBBLICO ED IN STRUTTURE DEDICATE		
ASPETTO	**PARAMETRO**	**INDICATORE 2023**
Affidabilità e disponibilità	Orari di apertura parcheggi in struttura: 0/24h, compresi festivi	SI
	Orario di pagamento sosta a raso: 8/19,30 esclusi i festivi	SI
Sicurezza	Dotazioni parcheggi in struttura e a barriera: interfono/sos e telecamere	SI
	Orari di presidio: lun-sab 7/19,30 (esclusi i festivi); nei restanti orari e giorni il presidio è in remoto (parcheggio Caio Mario presidio anche festivi - S.Stefano e V.Fusi presidio domeniche prenatalizie)	SI
	Illuminazione presente in tutti i parcheggi	SI
Accessibilità	Posti riservati ai disabili: disponibili in ogni struttura nel rapporto di 1 posto disabile ogni 50 posti, tranne nei parcheggi Re Umberto e Marochetti	SI
	Dotazioni parcheggi in struttura: ascensori (no Ventimiglia e San Carlo/Torre Romana)	SI
Assistenza e informazioni alla clientela	Dotazioni parcheggi in struttura e a barriera: info posti disponibili (libero/completo) tramite pannello a messaggio variabile	SI (per i nuovi impianti anche con posti liberi)
	Agenti per il controllo sosta, info, vendita voucher: media giornaliera 67 persone - giornata tipo 72 persone	NO (65 / 70)
	Monitor info TPL nei parcheggi	SI (Caio Mario, Stura, Venchi Unica, Palagiustizia e Nizza)
Servizi di vendita	Casse automatiche	SI
	Personale di presidio dei parcheggi in struttura	SI
Pulizia	Cadenza media pulizia parcheggi in struttura (gg): pulizia servizi igienici	giornaliera
	Cadenza media pulizia parcheggi in struttura (gg): pulizia completa	settimanale
Comfort	Dotazioni parcheggi in struttura: servizi igienici, ove presenti	SI
	Disponibilità parcometri: 1 ogni 60 posti auto circa	SI
	Parcometri con cartello di segnalazione e info	SI
	% minima parcometri funzionanti	99%
Rispetto dell'ambiente	Installazione di più di 600 parcometri alimentati con pannelli fotovoltaici	SI (877 parcom.)
	Azioni di riduzione dei consumi energetici per l'illuminazione con impianti innovativi (Parcheggio Palagiustizia, S.Stefano, V.Fusi, Fontanesi, Richlemy, Fermi, D'Azeglio)	SI

Il monitoraggio effettuato nell'esercizio 2023 è riportato sul biennio sia nella Carta della Qualità sia nella Relazione sulla Business Unit Parcheggi che viene redatta annualmente sulla base del dettame dell'art. 66 del Contratto di Servizio vigente.

In merito alla gestione dei reclami, nella Carta della Qualità sono indicati i reclami e le segnalazioni rispetto ai servizi che GTT offre, tra cui i parcheggi, e i tempi di risposta dell'azienda.

Sistema qualità azienda

Nel mese di settembre 2023 GTT ha conseguito il rinnovo della certificazione dei sistemi di gestione Qualità, Ambiente, Salute e sicurezza dei lavoratori attraverso l'audit integrato di terza parte condotto dall'Organismo di certificazione Certiquality. Il sistema integrato è stato giudicato conforme ai requisiti richiesti, in grado di tenere sotto controllo i processi e di conseguire gli obiettivi aziendali; tutte le funzioni aziendali coinvolte hanno dimostrato competenza e approccio proattivo rispetto all'applicazione dei sistemi in oggetto.

Sostenere un unico audit integrato annuale da parte dell'Organismo di certificazione ha portato i seguenti vantaggi:

- sinergia nelle attività dedicate al mantenimento degli strumenti e criteri dei sistemi di gestione (audit interni, documentazione dei processi, Analisi Contesto-Rischi/Opportunità, Programmi di monitoraggio e miglioramento, Riesame della Direzione integrato Q-A-S);
- ottimizzazione dei tempi di svolgimento dell'audit di terza parte (complessiva diminuzione dell'impegno gg/uomo sia delle Aree aziendali che degli auditor esterni);
- razionalizzazione delle risorse economiche aziendali. Certiquality ha condotto inoltre gli audit annuali di terza parte per la verifica di sorveglianza della conformità e dell'efficace applicazione dei sistemi inerenti la Sicurezza delle Informazioni (ISO IEC 27001) e la Prevenzione della corruzione (ISO 37001).

L'esito è stato positivo per tutti i sistemi ed ha permesso il mantenimento di tutte le certificazioni e l'implementazione di utili azioni di miglioramento.

È stato confermato l'impegno a promuovere l'approccio prestazionale della norma ISO 9001:2015 attraverso il perseguimento del miglioramento continuo. In quest'ottica nel corso dell'anno è proseguito il consolidamento dell'impianto documentale trasversale e condiviso, propedeutico al progetto di integrazione dei sistemi di gestione Qualità, Ambiente, Salute e sicurezza.

Per il monitoraggio e misurazione degli indicatori di efficacia ed efficienza e per la valutazione dei risultati nel raggiungimento degli obiettivi dei processi, i sistemi si avvalgono di specifica reportistica: i Programmi di Monitoraggio e Miglioramento annuali (PDMM). Tali strumenti sintetizzano gli indicatori prestazionali e di controllo riferiti agli ambiti della Qualità, dell'Ambiente, della Sicurezza dei Lavoratori e sono correlati agli impegni assunti attraverso i Contratti di Servizio e le Carte della Mobilità, al rispetto dei vincoli normativi, legislativi e di sostenibilità e agli obiettivi di ciascuna area aziendale. Essi riepilogano inoltre le misure correttive individuate rispetto al verificarsi di criticità e le azioni di miglioramento relative alle opportunità che si è scelto di cogliere.

Nel settembre 2023 il Sistema di Gestione Qualità è stato sottoposto dall'Organismo di certificazione Certiquality all'audit integrato di rinnovo insieme ai sistemi Ambiente e Salute e sicurezza, il cui esito ha confermato complessivamente la conformità ai requisiti della norma di riferimento.

Dichiarazione non Finanziaria

Nel 2023 la Dichiarazione Non Finanziaria (DNF) ha rendicontato le azioni, i risultati e gli obiettivi di sostenibilità economica, sociale e ambientale raggiunti dalla società in ambito ESG (Environmental, Social and Governance) relativamente ai temi espressamente richiamati dal D.lgs. 254/2016 nel corso del 2022.

Il documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione e dall'Assemblea dei Soci simultaneamente al Bilancio di Esercizio, a evidenza della stretta complementarietà nell'informativa societaria tra le tematiche economiche, ambientali e sociali. L'asseverazione della conformità del documento ai requisiti del D.Lgs. 254/2016 (limited assurance) è stata effettuata da un professionista designato dall'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino (ODCEC), nell'ambito di un "Protocollo di collaborazione istituzionale in tema di dichiarazione non finanziaria" siglato nel marzo 2021. Il supporto metodologico alla realizzazione del documento è stato inoltre fornito dai referenti del Dipartimento di Management dell'Università degli Studi di Torino, che collabora stabilmente con l'ODCEC Torino.

Per quanto riguarda l'allineamento ai temi della Tassonomia Europea il documento riporta quanto GTT ha avviato in relazione alla verifica della rispondenza degli obiettivi di sostenibilità previsti dal Piano Industriale alle norme applicative previste dal Regolamento Europeo UE 2020/852. Nello specifico sono state identificate e valorizzate le attività aziendali ammissibili alla tassonomia e all'interno di questo perimetro sono stati applicati i criteri di vaglio tecnico per selezionare le attività identificabili come "allineate", cioè sostenibili. I risultati delle verifiche svolte in merito alla conformità al D. Lgs. 254/2016 (in particolare all'art. 3, c. 3) sono contenuti nella relazione del revisore riportata alla fine del documento.

ONERI ECONOMICI PREVISTI PER LA CITTÁ

La Città di Torino ha oneri limitati agli interventi infrastrutturali dei parcheggi di proprietà.

Il contratto prevede che il gestore incassi le tariffe dei parcheggi e riversi alla Città di Torino un canone concessorio che, per l'anno 2023, ammonta ad Euro 14.828.000.

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

GTT è titolare del Contratto di Servizio derivante dall'avvenuta aggiudicazione definitiva (Determinazione Dirigenziale del 13 luglio 2011 - PROCEDURA RISTRETTA N. 78/2010) della procedura di gara per l'affidamento in concessione decennale dei Servizi di Mobilità urbana e metropolitana di Torino effettuata dalla Città di Torino quale stazione appaltante a nome proprio (Linea 1 di Metropolitana automatica, Parcheggi, servizi turistici) e in nome e per conto dell'Agenzia per la Mobilità Piemontese (servizio di tpl di superficie).

Il Contratto ha per oggetto (art.2) "la gestione dei seguenti servizi:

• trasporto pubblico locale urbano e suburbano;

• esercizio della linea 1 di Metropolitana Automatica;

• **servizi attinenti alla sosta a pagamento su suolo pubblico ed in strutture dedicate;**

• trasporto turistico;

• ulteriori servizi attinenti la mobilità in forma intermodale connessi e/o complementari ai servizi suddetti per ragioni tecniche o per esigenze di economicità, ovvero che ne costituiscano ampliamento, entro il limite massimo del 50 per cento del valore globale dell'affidamento. In ogni caso è prevista per ciascun servizio di cui alle successive sezioni la possibilità di applicazione del quinto d'obbligo come espressamente disciplinato."

Il Contratto è stato sottoscritto in data 29/10/2012 tra la Città di Torino e l'Agenzia per la Mobilità Piemontese (Ente concedente), la società Infratrasporti.to S.r.l. (gestore delle reti) e GTT (concessionario). Con appendice contrattuale sottoscritta in data 29/10/2013, la durata del contratto è stata estesa da 10 a 15 anni e pertanto la sua scadenza è fissata al 30/06/2027.

Il Contratto si compone quindi delle seguenti Sezioni:

• Sezione I – Parte generale;

• Sezione II – Servizio di trasporto pubblico locale urbano e suburbano;

• Sezione III – Servizio di gestione della linea 1 della metropolitana automatica;

• **Sezione IV – Servizi attinenti alla sosta a pagamento sul suolo pubblico ed in strutture dedicate, realizzazione e manutenzione di opere e strutture per la mobilità urbana e gestione del servizio degli ausiliari del traffico;**

• Sezione V – Gestione dei servizi turistici: ascensore panoramico Mole Antonelliana, Tranvia Sassi-Superga.

In particolare il Contratto di servizio - Sezione IV all'articolo 57 prevede gli obblighi del soggetto concessionario, il quale, per gestire la sosta a pagamento su suolo pubblico, deve:

a) nelle aree già istituite:

- mantenere, ed eventualmente implementare se necessario, le aree suddette con segnaletica orizzontale e verticale secondo quanto prescritto dal Codice della Strada e come indicato nelle specifiche tecniche;
- mantenere, ed eventualmente implementare se necessario, i parcometri o altri strumenti di pagamento della sosta;

b) nelle aree di nuova istituzione:

- attrezzare, mantenere, ed eventualmente implementare se necessario, le aree suddette con segnaletica orizzontale e verticale secondo quanto prescritto dal Codice della Strada e come indicato nelle specifiche tecniche;
- procedere all'approvvigionamento, installazione ed eventuale incremento se necessario, dei parcometri od altri strumenti di controllo del pagamento della sosta;

c) nelle aree già istituite e nelle aree di nuova istituzione:

- gestire il pagamento della sosta mediante i parcometri con l'utilizzo di denaro contante, tessere prepagate o carte di credito o di debito da inserire nei parcometri e mediante altri strumenti come i biglietti prepagati (voucher), gli abbonamenti di vario tipo e qualunque altro strumento informatico o telematico o altro ancora che possa essere adottato previo accordo con la Città al fine di rendere il pagamento stesso più agevole alla clientela;
- provvedere a tutte le sostituzioni, migliorie e rinnovi che si rendono necessari per la realizzazione del servizio di sosta a pagamento;
- fornire assistenza ai clienti in merito al rilascio dei documenti di sosta ed alle modalità di ricorso avverso le sanzioni amministrative;
- eseguire, a sua cura e spese, tutte le opere di manutenzione ordinaria e straordinaria necessarie per assicurare l'ottimale funzionamento ed il buono stato di conservazione dei parcheggi e dei relativi impianti, in modo da consegnarli alla Città, alla scadenza del contratto, in perfette condizioni di conservazione e funzionamento;
- procedere alla gestione dei parcheggi in struttura secondo le modalità previste nelle specifiche tecniche.

Con riferimento a tutti i parcheggi ed impianti previsti nel contratto di servizio il soggetto concessionario deve comunque provvedere a:

- evitare che gli impianti ed opere possano costituire pericolo per i terzi, sollevando la Città da ogni responsabilità in caso di danno a persone o cose;
- gestire e realizzare la segnaletica stradale orizzontale e verticale ai sensi del Codice della Strada su tutto il territorio comunale.

Inoltre, il soggetto concessionario provvede, tramite propri uffici, al rilascio dei documenti di sosta, nonché a gestire eventuali reclami concernenti la qualità del servizio.

Negli uffici aperti al pubblico devono essere esposte a cura del soggetto concessionario le modalità con cui il cliente può formalizzare eventuali reclami concernenti sia le sanzioni elevate, sia la mancata affidabilità e qualità del servizio.

Infine, il soggetto concessionario si obbliga a gestire il servizio derivante dalle estensioni della sosta a pagamento su suolo pubblico approvate dalla Città, nonché gli ulteriori parcheggi pubblici individuati dalla Città.

Non si sono riscontrati, da parte degli uffici, situazioni di grave inadempimento degli obblighi contrattuali o criticità non risolte nell'esecuzione del contratto.

GESTIONE DEL VERDE PUBBLICO

La gestione delle aree verdi della Città di Torino è in capo alla Divisione Verde e Parchi e alle Circoscrizioni e viene affidata attraverso la modalità dell'appalto pubblico di servizi ai sensi dell'art. 15 del D. Lgs.201/2022.

In breve il servizio viene così organizzato.

Di competenza centrale sono, in particolare, le seguenti attività: manutenzione del verde dei grandi parchi cittadini, manutenzione delle aree cani e delle attrezzature sportive ad uso libero nei grandi parchi cittadini, manutenzione delle aree monumentali e giardini storici, manutenzione del patrimonio arboreo, manutenzione delle attrezzature per il gioco dei bimbi presenti nei grandi parchi cittadini, gestione degli impianti di irrigazione e delle fontane cittadine, realizzazione aiuole fiorite, manifestazioni floreali e addobbi per le manifestazioni istituzionali, educazione ambientale nelle scuole, ecc.

Di competenza delle Circoscrizioni vi sono, invece, le seguenti attività: sfalcio dell'erba nelle aree verdi circoscrizionali, nelle aree verdi scolastiche, in centri e istituti a gestione comunale, potatura delle siepi e degli arbusti di competenza circoscrizionale, manutenzione ordinaria di tutte le attrezzature per il gioco dei bimbi presenti nelle aree verdi circoscrizionali, manutenzione delle aree per cani, manutenzione delle attrezzature sportive a uso libero, manutenzione degli arredi presso le aree verdi circoscrizionali.

La manutenzione è così organizzata:

- nei 29 parchi e giardini più importanti della Città, la realizzazione delle attività manutentive viene svolta da parte di imprese appaltatrici in modo integrato (manutenzione full service) ovvero vengono assegnate ad un unico soggetto gestore le attività di manutenzione del verde, la pulizia, ivi compreso lo svuotamento cestini, lo spazzamento dei viali interni, la pulizia dei servizi igienici presenti, l'igienizzazione delle aree cani esistenti, la manutenzione degli arredi e la realizzazione di attività di controllo delle criticità, attraverso il monitoraggio settimanale dello stato delle aree gioco e delle aree verdi e di interventi di messa in sicurezza ove necessario;
- per le restanti aree verdi (ivi comprese aree gioco e aree cani), la manutenzione del verde viene svolta da imprese appaltatrici, mentre la pulizia (nettezza urbana) resta di competenza AMIAT, come per il restante suolo pubblico della città;
- i giardinieri comunali realizzano la manutenzione di aree ad alto valore ornamentale e si occupano della realizzazione e cura delle aiuole fiorite, nonché di alcune attività specifiche per alcuni parchi;
- la manutenzione del patrimonio arboreo (potature e abbattimenti, nonché controlli di stabilità), sia dei parchi, che dei giardini, che delle alberate stradali, nonché quella degli impianti di irrigazione, e

quella delle attrezzature delle aree gioco, sono realizzate da altre imprese, selezionate attraverso appalti specifici, su tutta la città.

I principali operatori economici coinvolti negli appalti sono stati i seguenti:

VERDE ORIZZONTALE MANUTENZIONE ORDINARIA

PA 02/2021: servizio integrato globale di manutenzione ordinaria sostenibile dei parchi e delle aree verdi:

- Lotto 1 → Rti La Nuova Cooperativa/Barbara B
- Lotto 2 → Rti Frassati/Consorzio Compagnia Dei Servizi
- Lotto 3 → Rti La Nuova Cooperativa/Barbara B
- Lotto 4 → Rti La Nuova Cooperativa/Barbara B

Trattativa diretta MEPA servizio a ridotto impatto ambientale di manutenzione comparto florovivaistico, delle fioriere e del roseto della Città di Torino:

- Il melograno società cooperativa s.r.l.

PA 2/2022 accordo quadro ai sensi dell'art. 54 del d.lgs. 50/2016 e s.m.i. servizi di vigilanza per la Città di Torino anni 2022-2023-2024:

- Cittadini dell'Ordine Spa Bolzano

Affidamento diretto servizio per la conduzione degli orti sperimentali nel Parco del Meisino:

- Orti Generali s.r.l.

Affidamento diretto servizio sperimentale di ricerca di inquinanti su prodotti alimentari in orti urbani presso il Parco del Meisino:

- Universita' Degli Studi Di Torino - Dipartimento Di Chimica

Affidamento diretto tramite MEPA servizio per la gestione dell'emergenza popilia japonica:

- Maves Srl

VERDE VERTICALE MANUTENZIONE ORDINARIA

PA 70/2021 per l'appalto dei servizi di controllo fitostatico del patrimonio arboreo cittadino:

- Rti Seacoop Stp (Capogruppo)/Demetra Specialist S.R.L./Studio Verde S.R.L./Pq2011 S.C./Ar.Es. S.A.S./Dott. For. Luca Boccardo/Dott.Ssa For. Cinzia Saponeri

PA 04/2022 servizio di cura del patrimonio arboreo della Città di Torino – anni 2022-2023:

- Lotto 1 → Agri-Servizi Società Cooperativa Agricola
- Lotto 2 → La Nuova Cooperativa Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale
- Lotto 3 → R.T.I. Maves S.R.L. (Capogruppo)/Meriano Srl/Ager Snc Di Cavallo Fabrizio &C.
- Lotto 4 → Sicilville S.R.L.

Affidamento diretto servizio di monitoraggio finalizzato a contrastare la presenza della cimice dell'olmo:

- GEA TRATTAMENTI ENDOTERAPICI

Affidamento diretto servizio pluriennale di coltivazione e fornitura di alberi a pronto effetto - anni 2023-2024:

- Ditta Lucio Rossi Vivai Di Arienti Paolo-Azienda Agricola

Affidamento diretto servizio di monitoraggio delle condizioni fitopatologiche di alberi maturi in parchi storici:

- Università Degli Studi Di Torino - Dipartimento Di Scienze Agrarie
- Forestali e Alimentari (Disafa)

I processi di gestione e cura del verde della Città di Torino sono certificati ISO 9001 dal 2012 per quanto riguarda la cura delle alberate e dal 2013 per la manutenzione ordinaria del verde.

Sono state individuate e vengono applicate procedure certificate in cinque aree di intervento:

- gestione delle attività manutentive del patrimonio arboreo;
- censimento e controllo fitostatico del patrimonio arboreo;
- autorizzazioni e controlli riguardanti il verde torinese;
- gestione delle attività manutentive del verde c.d. “orizzontale” attraverso appalti;
- gestione delle attività manutentive svolte in economia.

Le attività così proceduralizzate sono rivolte al raggiungimento di un set di standard di qualità adottato e approvato. Tali standard fanno parte degli obiettivi assegnati annualmente ai responsabili, sono comunicati ai cittadini attraverso una “Carta degli impegni di qualità” pubblicata sul sito web della Città di Torino al link http://www.comune.torino.it/verdepubblico/carta-degli-impegni-di-qualita/ e sono monitorati continuamente attraverso controlli e audit interni pianificati.

Annualmente viene redatto un documento di riesame, che fornisce gli elementi principali attraverso i quali verificare l’idoneità, l’adeguatezza, l’efficacia e lo stato di attuazione dei vari elementi del Sistema di gestione per la qualità derivanti dall’applicazione dello standard ISO 9001 e in cui sono valutate le opportunità di miglioramento e le esigenze di modifiche da apportare al sistema e agli obiettivi per la qualità.

Ogni anno i processi sono altresì sottoposti a visita di certificazione (audit esterni).

I risultati del monitoraggio 2023 sulla qualità dei servizi relativi alla gestione del verde sono pubblicati sul sito istituzionale della Città di Torino al seguente link:

http://www.comune.torino.it/progettoqualita/carte.shtml

Visto quanto sopra, il numero elevato di soggetti affidatari del servizio non consente una ricognizione analitica dal punto di vista economico e contrattuale.

Ad oggi è in corso presso l'Amministrazione un progetto di centralizzazione degli appalti del verde orizzontale fra la Divisione Parchi e la Divisione Decentramento, mantenendo comunque una suddivisione in lotti per avere un miglior coordinamento delle attività.

IMPIANTI SPORTIVI

Il Regolamento n. 295 della Città di Torino "REGOLAMENTO PER LA GESTIONE SOCIALE IN REGIME DI CONVENZIONE DEGLI IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI" ha introdotto il quadro normativo di riferimento per l'esternalizzazione della gestione degli impianti sportivi in regime di convenzione e per la gestione dei rinnovi delle concessioni e dei connessi rapporti concessori disciplinando durata e condizioni economiche per la concessione degli impianti sportivi, avendo particolare riferimento alla gestione "sociale" degli impianti che prevede, in sostanza, un costante intervento finanziario suppletivo da parte della Città assumendosi oneri per le utenze e abbattendo i canoni di locazione in misura non più sostenibile per l'Ente.

Per tale ragione, viene esclusa dalla presente ricognizione la gestione degli impianti sportivi.

SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

VIGILANZA E CONTROLLI SULLA GESTIONE EX ART. 28 DEL D.LGS. N. 201/2022

Al fine di esercitare la vigilanza sulla gestione ex art. 28 del D. Lgs. n. 201/2022, *"effettuata sulla base di un programma di controlli finalizzato alla verifica del corretto svolgimento delle prestazioni affidate, tenendo conto della tipologia di attività, dell'estensione territoriale di riferimento e dell'utenza a cui i servizi sono destinati"*, la Città di Torino ha istituito in data 27 febbraio 2024 il Gruppo di Lavoro inter-divisionale.

L'attività di monitoraggio prevista dal Decreto è stata raccordata con i sistemi di controllo, già presenti all'interno dell'Ente e approvati con deliberazione della Giunta Comunale del 23 gennaio 2018 (mecc. n. 2018 00208/064) ed, in particolare, con l'Allegato 5 a tale provvedimento per ciò che concerne la disciplina delle modalità del controllo della qualità dei servizi gestiti dalla Città.

Nello specifico, in riferimento ad ogni semestre, ciascuna Divisione/Servizio competente per materia redige un report attestante l'esito dei controlli effettuati. Tali report vengono condivisi con le altre unità organizzative coinvolte entro il 31 luglio (report I semestre) ed entro il 31 gennaio (report II semestre dell'anno precedente). Successivamente il Gruppo di Lavoro inter-divisionale si riunisce per esaminare congiuntamente l'esito dei controlli e per individuare, eventualmente, interventi e misure correttive sulla gestione dei servizi. Il Gruppo di Lavoro si riunisce altresì ogniqualvolta ne sia ravvisata la necessità.

Alla data di adozione della presente Relazione, il Gruppo di Lavoro si è riunito in data 27 febbraio 2024, per la propria istituzione, e in data 17 settembre 2024 per condividere gli esiti del monitoraggio I semestre 2024 dei servizi pubblici locali gestiti dall'Ente.