



CITTA' DI TORINO

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

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

RICONOSCIMENTO PERIODICO AL 31/12/2024

## 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 Operativo n. 53 di ANCI (Novembre 2024), aggiornamento del precedente Quaderno Operativo n. 46 (Novembre 2023); tale schema di Relazione, a dicembre 2023, è stato certificato da ANAC come utilizzabile, e dunque valido, per tutti gli enti tenuti all'adempimento.

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. servizi cimiteriali;
2. servizio di raccolta rifiuti;
3. servizio di cremazione spoglie mortali;
4. servizio di illuminazione votiva;
5. servizio di illuminazione pubblica;
6. servizio di trasporto scolastico, trasporto disabili e relativo servizio di accompagnamento;
7. servizio di trasporto disabili a mezzo minibus;
8. servizio di gestione delle farmacie comunali;
9. servizio di ristorazione scolastica;
10. servizi attinenti alla sosta a pagamento su suolo pubblico ed in strutture dedicate.

Per ciascuno dei predetti servizi la presente ricognizione rileva, in particolare, il contesto di riferimento, con specifica attenzione alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente locale ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio, 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;
- i servizi relativi all'attività di riscossione dei tributi e delle altre entrate, alla luce dell'orientamento espresso da ANCI nel Quaderno n. 46/2023 che ritiene *“difficile classificare come servizi pubblici locali alcuni dei servizi elencati da ANAC, quali ad esempio la riscossione dei tributi o i servizi amministrativi, che sono tipicamente servizi strumentali”*, richiamando, altresì, 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.

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).

<b>Servizio</b>	<b>Modalità di affidamento</b>	<b>Soggetto erogatore</b>	<b>Soggetto a regolazione Autorità nazionale / locale Si/No</b>
Gestione insieme unitario e integrato servizi pubblici locali cimiteriali	In house	AFC Torino S.p.A.	No
Igiene Ambientale	Società Mista (gara a doppio oggetto)	Amiat S.p.A.	Si
Cremazione spoglie mortali	Affidamento a terzi in concessione	Socrem Torino APS	No
Illuminazione votiva	Con evidenza pubblica	Ilvc S.r.l.	No
Illuminazione pubblica	Affidamento a terzi in appalto	Iren Smart Solutions S.p.A.	No (Arera definisce solo le due tariffe obbligatorie per le utenze di IP)
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 S.p.A.	No
Refezione scolastica	Con evidenza pubblica	Camst Soc. Coop. A r.l.	No
Refezione scolastica	Con evidenza pubblica	Ladisa S.r.l.	No
Refezione scolastica	Con evidenza pubblica	Euroristorazione S.r.l.	No
Refezione scolastica	Con evidenza pubblica	Vivenda S.p.A.	No
Parcheggi	Con evidenza pubblica	GTT S.p.A.	No

In merito ai servizi di distribuzione del gas naturale:

- 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 comporta 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 ai servizi gestiti *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 si precisa che:

1) sono stati analizzati l'andamento economico dei servizi e l'andamento economico del Soggetto Gestore; quest'ultimo 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 del Soggetto Gestore, si è analizzato il rapporto fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nel biennio 2023/2024;

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

- del sistema di monitoraggio;

- 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 indicate al già richiamato decreto ministeriale.

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

**SERVIZIO DI GESTIONE DELL'INSIEME UNITARIO E INTEGRATO DEI SERVIZI  
PUBBLICI LOCALI CIMITERIALI**

**SOCIETÀ IN HOUSE “AFC TORINO S.P.A.”**

**1. CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Si richiama quanto indicato nella “*Premessa*” e nell’ “*Ambito oggettivo della ricognizione*” al presente documento.

**A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE**

Gestione dell’insieme unitario ed integrato dei servizi pubblici locali cimiteriali nell’ambito di un complesso di attività definite dallo Statuto e dal Contratto di Servizio; la Società è quindi affidataria dal primo gennaio 2006 della concessione in uso dei sei cimiteri della Città di Torino: Monumentale, Parco, Abbadia di Stura, Cavoretto, Sassi e il Cimitero di Mirafiori.

**MODALITÀ DI GESTIONE:** affidamento a società *in house* (società a Socio Unico Città di Torino)

**B) 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.  
In particolare ad AFC Torino S.p.A. competono:
  - il controllo degli orari di ingresso dei funerali; il controllo delle assegnazioni delle sepolture che vengono direttamente effettuate dalle Imprese di Onoranze Funebri attraverso l’utilizzo del “prenotatore informatico” a loro disposizione previa autorizzazione dell’Ufficiale di stato civile della Città;
  - le operazioni di sepoltura salme, spoglie mortali o ceneri nelle diverse tipologie offerte; le traslazioni interne, le esumazioni e le estumulazioni ordinarie e straordinarie;
  - la pulizia dei siti e la manutenzione del verde cimiteriale;
  - il controllo degli accessi e della viabilità interna, l’accompagnamento dei visitatori;
  - l’istruttoria amministrativa delle autorizzazioni al trasporto ed al seppellimento e l’istruttoria della concessione alle sepolture private;
  - le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio immobiliare, la progettazione e la realizzazione delle nuove edificazioni;
  - la vigilanza tecnica sui cantieri delle sepolture private e la verifica di fattibilità in occasione dei movimenti di defunti nell’edificato privato.
- 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.

- Valore annuo del servizio affidato: le somme impegnate, nell'esercizio 2024, dalla Città di Torino allo scopo di far fronte al servizio ammontano ad Euro 202.958,83.
- Criteri tariffari: l'articolo 10 del Contratto di Servizio prevede che, a fronte dell'espletamento delle attività in oggetto, la Società ha il diritto di percepire dagli utenti le tariffe previste dall'allegato sub 1 "Politica tariffaria" al Contratto di Servizio. Dette tariffe sono aggiornate al primo febbraio di ogni anno secondo la variazione dell'indice generale ISTAT dei costi dei beni al consumo per le famiglie di operai ed impiegati. Ulteriori variazioni possono essere disposte dal Comune su motivata proposta della Società, nonché nel rispetto dei parametri previsti dalle vigenti leggi e del principio secondo cui la Società deve essere in condizione di tendere all'equilibrio economico-finanziario in forza della percezione delle tariffe medesime. Infine, gli altri corrispettivi la cui determinazione non compete per disposizioni di carattere generale al Comune o ad altra Autorità, vengono stabilite dalla Società. In merito:
  - con deliberazione del Consiglio Comunale n. 189/2023 del 22/03/2023 sono stati approvati gli indirizzi tariffari cimiteriali per l'anno 2023 e, in particolare, è stato dato mandato alla Giunta Comunale di approvare il quadro dettagliato delle tariffe cimiteriali;
  - in ossequio alle linee dettate nel predetto provvedimento, la Giunta Comunale, con deliberazione n. DEL 670/2023 del 31/10/2023, ha approvato le tariffe dei servizi cimiteriali, prevedendone l'entrata in vigore a partire dal giorno 27/11/2023;
  - con deliberazione del Consiglio Comunale in data 16 dicembre 2024 (atto n. DEL 775/2024) sono stati approvati gli indirizzi per l'esercizio 2025 in tema di tariffe cimiteriale. In particolare, è stato tra l'altro approvato l'adeguamento all'indice ISTAT di incremento dei prezzi al consumo per il periodo 01/01/2024 – 31/12/2024 delle tariffe in vigore. Sono stati inoltre confermate le agevolazioni previste, in funzione del reddito ISEE, con la deliberazione DEL 25/2021 del 25 gennaio 2021 e già preservate con le deliberazioni DEL 192/2022 del 29 marzo 2022, DEL 189/2023 del 22/03/2023 e DEL 837/2023 del 16/11/2023, e cioè le seguenti:
    - Prima fascia (ISEE inferiore a 13.000,00 €): sgravio del 50% sulle tariffe e possibilità di rateizzazione fino a 36 mesi;
    - Seconda fascia (ISEE da 13.001, 00 a 17.000,00): sgravio del 40% sulle tariffe e possibilità di rateizzazione fino a 24 mesi;
    - Terza fascia (ISEE da 17.001, 00 a 24.000,00): sgravio del 30% sulle tariffe e possibilità di rateizzazione fino a 12 mesi;
    - Quarta fascia (ISEE da 24.001,00 a 38.000,00): possibilità di rateizzazione fino a 6 mesi.
 E' stata introdotta, infine, un'ulteriore agevolazione tariffaria, pari al 50% della tariffa ordinaria, rivolta a quegli Enti privi di scopi di lucro e titolari di concessioni cimiteriali i quali richiedano lo svolgimento, massivo e contestuale, di operazioni cimiteriali presso i campi o manufatti loro concessi, tali da consentire al soggetto gestore di effettuare un risparmio in termini di economia di scala dell'intervento superiore al 50% del costo relativo all'esecuzione di un pari numero di interventi singoli e non contemporanei.
- Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti: in merito agli investimenti, si specifica che il Socio Unico, nella sede dell'Assemblea Ordinaria, autorizza annualmente il Budget dell'esercizio e il Piano degli investimenti della Società, ai sensi dell'art. 11 del vigente Statuto sociale.  
Gli investimenti vengono successivamente rendicontati attraverso l'approvazione, sempre in sede assembleare, del bilancio di esercizio.  
Per quanto riguarda la qualità dei servizi, l'art. 7 comma 3 del Contratto di servizio prevede, in particolare, che la Società si obbliga a svolgere le attività per l'erogazione del servizio con la

massima diligenza, professionalità e correttezza e nel rispetto degli standard quantitativi e qualitativi definiti, impegnandosi a mettere in atto tutte le azioni destinate al miglioramento e alla razionalizzazione del servizio, al fine di contenere i costi. Inoltre, l'art. 11 del Contratto di Servizio disciplina l'attività di programmazione e indirizzo in materia di qualità e di standard qualitativi e quantitativi minimi della stessa. Il medesimo articolo prevede l'adozione della Carta dei Servizi.

Per quanto riguarda i costi dei servizi per gli utenti, si veda quanto riportato in ambito di criteri tariffari.

- Eventuale previsto impatto sulla finanza dell'Ente in relazione allo svolgimento del servizio (contributi, sovvenzioni, altro): ai sensi dell'art. 2 quater della Politica tariffaria – Allegato 2. Sub 1. del Contratto di Servizio – il Comune riconosce alla Società gli oneri sostenuti per le operazioni cimiteriali dettagliate alle lettere a), b), c), d) ed e) (stato di indigenza e/o disinteresse).
- Obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi, con relativi indicatori e target: l'Allegato 2. sub 2. del Contratto di servizio stabilisce le finalità e gli indirizzi di erogazione del servizio. In particolare, la missione aziendale della Società viene individuata nell'assicurare i servizi cimiteriali nel territorio torinese secondo logiche di efficienza d'impresa e di economicità complessiva per la collettività, avendo costantemente presente la particolare situazione di disagio che investe cittadini e famiglie quando sono destinatari dei servizi cimiteriali. Le politiche aziendali della Società devono perciò fare riferimento ai seguenti indicatori:
  - qualità del servizio;
  - risposta alla cittadinanza;
  - manutenzione del patrimonio;
  - presenza sul territorio;
  - contenimento dei costi;
  - informatizzazione delle procedure.

#### C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

- Struttura preposta al monitoraggio: Servizio Partecipazioni e Divisione Servizi Pubblici Locali
- Controllo della gestione ed erogazione del servizio e relative modalità ovvero Sistema di controllo sulle società non quotate ex art. 147 – quater TUEL:
  - Capo III del Regolamento della Città di Torino per la disciplina dei controlli interni n. 361, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale in data 11 febbraio 2013 (mecc. 2013 00286/049) e successivamente modificato con Deliberazione del Consiglio Comunale in data 26 ottobre 2020 (mecc. 2020 00843/064);
  - Attività di controllo e di vigilanza sulle società e sugli organismi partecipati secondo le procedure approvate con Deliberazione della Giunta Comunale in data 23 gennaio 2018 (mecc. 2018 00208/064) e mediante utilizzo della piattaforma JPartecipate.

## **2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO**

- Dati identificativi: AFC Torino S.p.A., con sede legale in Torino, C.so Peschiera n. 193 - Codice Fiscale e numero d'iscrizione al Registro delle Imprese di Torino: 07019070015
- Oggetto sociale: La Società ha per oggetto l'espletamento dell'insieme unitario ed integrato dei servizi pubblici locali cimiteriali così come definiti dalle vigenti norme statali e regionali e sintetizzabili in:
  - trasporto funebre istituzionale;

- gestione dell'obitorio;
- operatività cimiteriale di cui è titolare il Comune di Torino e che non sono attualmente svolti in regime di libero mercato, nonché la gestione dei complessi immobiliari demaniali dei cimiteri e delle dotazioni patrimoniali strumentali.

La Società realizza la parte più importante della propria attività con l'ente o gli enti pubblici soci. Oltre l'80% del fatturato della Società è effettuato, infatti, nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dai soci pubblici e la produzione ulteriore rispetto al suddetto limite di fatturato è consentita solo a condizione che la stessa permetta di conseguire economie di scala o altri recuperi di efficienza sul complesso dell'attività principale della Società.

La Società può ricevere l'affidamento diretto delle attività che costituiscono l'oggetto sociale, ai sensi della vigente normativa in materia di servizi pubblici.

Può, nei termini e modi previsti dalla legge, esercitare le attività sopra indicate anche al di fuori del territorio del Comune.

- Per le informazioni relative alla tipologia di partecipazione, alla scadenza dell'affidamento diretto, al n. quote o azioni possedute dalla Città, al valore della partecipazione, agli organi sociali e alla riconducibilità della società ad una delle categorie ex art. 4, commi 1-3, D. Lgs. n. 175/2016, si rimanda agli Allegati 1 e 3 del Piano di razionalizzazione periodica di cui all'art. 20, D. Lgs. n. 175/2016 approvato.
- Benefici per la collettività della forma di gestione prescelta con riguardo agli investimenti, alla qualità del servizio, ai costi dei servizi per gli utenti, all'impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi: in merito agli investimenti si rimanda al successivo paragrafo; per la qualità del servizio si rimanda al paragrafo 4; riguardo ai costi per gli utenti, all'impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi si rimanda a quanto indicato al precedente punto 1, lett. b).
- La percentuale di attività svolta nei confronti dell'Amministrazione affidante rispetto al totale dell'attività: ai sensi dell'art. 3 dello Statuto *“oltre l'ottanta per cento del fatturato della Società è effettuato nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dai soci pubblici”*. Si riepiloga nella tabella che segue la tipologia dei ricavi relativi all'ultimo biennio 2023-2024.

<b>ANALISI FATTURATO</b>	<b>ANNO 2024</b>		<b>ANNO 2023</b>	
ASSEGNAZIONE LOC.	7.107.388	48,21%	7.166.689	50,87%
ASSEGNAZIONE CELL.	1.922.028	13,04%	1.228.260	8,72%
RICAVI DA PRESTAZIONI	904.848	6,14%	1.790.909	12,71%
SP. ISTR./CONTR. DOC. TRASP. FUN.	2.782.699	18,87%	1.622.886	11,52%
RICAVI DA FORNITURE	115.944	0,79	204.142	1,45%
ORNAMENTI INT. FORN.	6.066	0,04%	974	0,01%

RIC. DA CONTR. AMM. - SP. AMM.VE - ISTR.	835.275	5,67%	1.475.040	10,47%
RICAVI DA SEPOLTURE PRIV.	261.910	1,78%	344.139	2,44%
OPERATIVITÀ SEP. PRIV.	197.411	1,34%	240.409	1,71%
TARIFFA PER ESTUMULAZIONE	391.333	2,65%	14.554	0,10%
TARIFFA PER ESUMAZIONE	219.114	1,49%	952	0,01%
<b>TOTALE ANNO</b>	<b>14.744.015</b>	<b>100,00%</b>	<b>14.088.954</b>	<b>100,00%</b>

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

	2022	2023	2024
RISULTATO D'ESERCIZIO	1.423.784	926.228	1.324.889

- Entrate e spese, competenza e residui, dell'Ente, derivanti dall'attuazione del contratto e dall'erogazione del servizio (se diverse), nell'ultimo triennio:

	2022	2023	2024
ENTRATE	2.490.062	2.382.066	3.495.352
SPESE	411.010	356.164	380.823

### 3. ANDAMENTO ECONOMICO

- Numero servizi funebri effettuati nell'anno: 12.333 (servizi a domanda individuali)
- Costo pro capite (per utente e/o cittadino): l'utente paga la tariffa determinata dal Comune.
- Costo complessivo del servizio e di competenza (costi diretti e indiretti) a carico della Città di Torino nell'ultimo triennio:

	2022	2023	2024
COSTI DIRETTI (welfare indigenti e/o disinteresse)	230.588,36	190.655,55	202.958,83
COSTI INDIRETTI (trasporto indigenti e/o disinteresse)	180.421,24	165.508,20	177.864,62

- Ricavi di competenza per l'Ente nell'ultimo triennio: canone variabile, canone fisso, tariffe e ceneri

	2022	2023	2024
RICAVI COMPLESSIVI	2.490.062	2.382.066	3.495.352

- Investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio come da apposito piano degli investimenti compreso nel PEF e relativi ammortamenti: la previsione annuale degli investimenti è stata inserita nel Budget dell'esercizio 2024 e Piano degli investimenti autorizzato dal Socio Unico nell'Assemblea Ordinaria del 27 febbraio 2024, ai sensi dell'art. 11 del vigente Statuto sociale.  
Gli interventi previsti nel piano 2024-2026 sono stati suddivisi in due macro-categorie:  
- Investimenti già finanziati per Euro 13.042.000, di cui Euro 5.415.118 nell'esercizio 2024;  
- Nuovi Investimenti da finanziare per Euro 3.080.000, di cui Euro 775.000 nell'esercizio 2024.  
Nella prima macro-categoria sono rappresentati i lavori in corso e quelli che si intenderebbe attivare nell'ambito della sostenibilità finanziaria.  
Particolare rilievo assumono le attività di riqualificazione di complessi edilizi a fini di riutilizzo di sepolture a loculo sia presso il cimitero Monumentale che al cimitero Parco ed il completamento degli interventi di rifacimento degli impianti idrici e dell'ossario.  
La rendicontazione del citato piano di investimenti è avvenuta in sede di approvazione del Bilancio di esercizio 2024 in data 7 maggio 2025. Infatti, in materia di investimenti, la Relazione sulla Gestione al Bilancio di esercizio 2024 ha previsto che, nell'anno 2024, sono proseguiti i lavori precedentemente avviati e sono state realizzate le prime attività per nuovi interventi da incrementare per i periodi a venire.  
Si riporta di seguito la tabella degli investimenti, presente nella Relazione sulla Gestione al Bilancio di esercizio 2024, comprensiva degli importi stanziati a quadro economico.

<b>INVESTIMENTI APPROVATI NEI BUDGET PRECEDENTI</b>	<b>COSTO DA QUADRO ECONOMICO</b>
MON – Impianto Idrico -Aree 1-2-5 (QE approvato da GC)	€ 711.400
PAR – M.S. complesso Collina della Memoria ripristino pavimentazioni campo 45-46	€ 2.720.700
MON – Ossario comune consolidamento strutture	€ 1.400.000
PAR – Riqualificazione solo Loculi Campo 21	€ 1.337.000
PAR – Riqualificazione Generale Fabbricato Campo 21 con nuovo ascensore	€ 1.170.700
PAR – Realizzazione nuovo Cimitero Animali (RESIDUO 27-28 EURO 1.750.000)	€ 2.400.000
PAR – Copertura campo 35	€ 2.100.000
PAR – Riqualificazione Generale Fabbricato Campo 28	€ 2.280.000
MON – Interventi su vecchi complessi lungo viale Brin: Sviluppo P.F.T.E e studio ALTERNATIVE	€ 30.000
MON – Nuova area Dispersione V Ampliazione	€ 450.000
MON – Restauro “Nicchioni” Primitivo e muro di cinta adiacente-parziale (ulteriori 200.000 stima recup. Sovrintendenza)	€ 580.000
TUTTI – Ripristino loculi estumulati per riuso – appalto biennale	€ 920.000
PAR – Intervento razionalizzazione impianti produzione calore stima di massima in corso	€ 390.000
Interventi di consolidamento a seguito di perizie statiche n. 3 lotti-fabbricati di servizio e arcata storica	€ 285.000
MON – Complessi Riqualif. con ascensori (gruppo 34) + (gruppo 35)	€ 2.133.000
MON – Adeguamento Uffici c.so Novara 151 - UT	€ 310.000

MON – PAR – Realizzazione Sale Commiato	€ 150.000
PAR – Ripristino e messa in sicurezza stradale	€ 1.025.000
MON – PAR – Nuovi impianti sicurezza	€ 300.000
MON – Sostituzione lucernari per messa in sicurezza – VII Ampl. Gr. 20-24 e VIII Ampl. Gr. 42	€ 240.000
<b>INVESTIMENTI PER LAVORI BUDGET 2025</b>	
MON – Ripristino sistema di copertura a seguito danneggiamento da furto	€ 400.000
MON – Intervento abbattimento barriere architettoniche complessi di sepoltura “a croce” n. 36-37-38 e vecchi complessi sepoltura n. 22-24-26	€ 2.250.000
MON – Intervento Riqualificazione Camerone Brin	€ 1.100.000
ABB – Installazione nuove pensiline di copertura fabbricati di sepoltura	€ 40.000
MON – Consolidamento e messa in sicurezza muro di cinta (stima provvisoria in via di definizione)	€ 400.000
<b>TOTALI</b>	<b>€ 25.122.800</b>

Si precisa che l'aliquota relativa all'ammortamento per gli investimenti conclusi nell'anno 2024 è pari al 3,03%.

- Unità di personale impiegato dal Soggetto Gestore, tipologia di inquadramento, costo complessivo (dati estratti dal Bilancio):

	2022	2023	2024
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE (di cui):	133	125	125
Quadri	11	11	11
Impiegati	50	45	45
Operai	68	65	61
Altri	4	4	8
<b>COSTO PERSONALE</b>	<b>5.602.454</b>	<b>5.549.005</b>	<b>5.459.223</b>

- Tariffazione, con indicazione della natura delle entrate per categoria di utenza e/o di servizio prestato: si rimanda al paragrafo 1, lettera b).

### Principali indicatori economico-patrimoniali del Soggetto affidatario

AFC Torino S.p.A.		2023	2024
Verifica equilibri economici	Utile netto	926.228	1.324.889
	ROE	6,26%	8,27%
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	58,49%	60,40%
Verifica equilibri	rapporto fra le	148,41%	152,27%

finanziari	disponibilità e i debiti a breve termine		
------------	--	--	--

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2024 risulta positivo; per il biennio 2023/2024, 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.

#### 4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Trattandosi di servizio pubblico locale non a rete, ai fini del monitoraggio della qualità del servizio, si riportano di seguito gli indicatori di qualità contrattuale, qualità tecnica e qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico indicati dall'Allegato 2 al decreto 31 agosto 2023 del Direttore del Ministero delle Imprese e del Made in Italy con l'indicazione delle disposizioni contrattuali che li recepiscono.

Descrizione	Tipologia indicatore	Riferimento Contratto di servizio	Risultati raggiunti
<b>Qualità contrattuale</b>			
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	Art. 11 e Allegato 2 sub 2	Si
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	Art. 11 e Carta dei Servizi	Si
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	Art. 11 e Carta dei Servizi	Si
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	Art. 11 e Carta dei Servizi	Si
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	Art. 11 e Carta dei Servizi	Si
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	Art. 11 e Carta dei Servizi	Si
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	Art. 11 e Carta dei Servizi	Si
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	Art. 7	Si
Carta dei servizi	qualitativo	Art. 11	Si
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	Art. 10, Allegato 2 sub 1 e Carta dei Servizi	Si
<b>Qualità tecnica</b>			
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	Art. 1	Si
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	Artt. 3 e 4	Si
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	Art. 12	Si
Obblighi in materia di sicurezza del	qualitativo	Allegato 2. sub 2	Si

<b>servizio</b>			
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	Art. 11, Allegato 2 sub 2 e Carta dei Servizi	Si
<b>Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico</b>			
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	Art. 10 e Allegato 2. Sub 1.	Si

Si fa presente inoltre quanto segue.

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 trimestrali di customer satisfaction e standard di qualità, nella sezione “Amministrazione trasparente” del sito della Società.

In merito, si riporta di seguito l'andamento - per l'anno 2024 presente nel documento “Rilevazione Soddisfazione, Servizi e Standard Qualità IV Trimestre 2024” della Società - degli standard previsti dalla Carta dei Servizi.

AREA	STANDARD	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
Segnalazione, reclami	Rispetto dei tempi di risposta al cittadino entro 30 gg	22,69	22,84	39,72	35,39
Richieste di informazioni per mail o tramite sito web	Rispetto dei tempi di risposta al cittadino entro 30 gg	2,00	2,00	1,53	7,44
Manutenzione cimiteriale (UOM)	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino (max 30 gg)	27,00	36,53	27,82	20,12
Verde e decoro/pulizia	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte dei cittadini – pulizia	12,33	44,63	56,35	2,8
	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino – verde	40,30	48,22	52,51	5,15
Ufficio Funerali	Conferma giornaliera e consegna della documentazione alle IOF per effettuare i funerali	100%	100%	100%	100%
Ufficio Cimiteri comparto Nord e Sud	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%	100%	100%	100%
	n. appuntamenti gestiti	1.749	1.503	1.012	1.520
	n. richieste informazioni gestite	1.373	490	680	1.076
	n. altre attività gestite (controllo ritiro e posa arredi, posa elementi identificativi, targa, ornamenti, riesumazioni, ispezioni, traslazioni, fattibilità operazioni cimiteriali, arrivi in cremazione, estumulazioni, conguagli, posticipi esumazioni, altre attività...)	9.746	4.868	5.797	6.740
	n. “ispezioni” in sepolture private	17	27	22	17

	n. verifiche tecniche in sepolture private	43	45	47	
Ufficio Sepolture Private	Rispetto degli orari di ricevimento cittadini	100%	100%	100%	100%
	n. inserimenti nuove anagrafiche a seguito di ispezioni in sepolture private	75	39	73	76
Servizi Tecnici	Opere in corso (dato della banca dati amministrazione opere pubbliche)	19	20	22	23
	Opere concluse (dato della banca dati amministrazione opere pubbliche)	8	8	8	9
Edilizia privata	n. istanze sepolture private	1	1	1	1
	n. collaudi effettuati	1	1	1	1
Manutenzione impianti	n. interventi non pianificati su impianti a seguito segnalazioni	25	23	24	14
Vigilanza	n. interventi straordinari (sinistri, incidenti, situazioni pericolose...)	53	23	7	2
Eventi, ceremonie e promozioni	n. visite guidate effettuate	31	57	39	25
	n. richieste di accreditamento nuovi operatori	1	2	2	0
	n. richieste per scatti fotografici	150	199	50	108
	n. richieste videoriprese e cortometraggi nei cimiteri	1	6	0	2
	n. ingressi culturali (visite guidate)	1.080	1.995	1.295	925
	n. ingressi culturali (eventi al cimitero)	105	690	145	115
	n. richieste ricerche storiche	41	15	28	164
	n. eventi culturali	2	8	3	2
	n. ceremonie	5	5	1	6

Infine, si evidenzia che, 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.

## 5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Di seguito vengono indicati i valori raggiunti e/o l'adempimento o meno dei principali obblighi posti a carico del gestore in base al Contratto di servizio.

Articolo	Declinazione obblighi	Risultati raggiunti
Art. 8	Consegna di copia dei contratti di assicurazione	Le coperture assicurative vengono indicate e dettagliate in apposito prospetto
Art. 11 c. 4 lett. a)	Predisposizione documento di programmazione annuale delle attività di servizio da trasmettere entro il 31 ottobre	Sì, budget annuale

Art. 11 c. 4 lett. b)	Predisposizione "Carta dei Servizi" da trasmettere al Comune	Si
Art. 11 c. 5 lett. a)	Piano economico-finanziario con proiezione triennale da predisporre entro il 31 ottobre	Si, parte integrante del budget annuale
Art. 11 c. 5 lett. b)	Elenco delle opere e interventi di manutenzione straordinaria per i quali la Società non dispone delle risorse necessarie e reputa opportuno un finanziamento del Comune	Si
Art. 11 c. 8	Aggiornamento al Comune, con cadenza semestrale, sui principali indicatori della gestione in corso	Si
Art. 12 c. 4	Tenuta di una contabilità separata, articolata per centri di costo, e di idonee scritture relative alle immobilizzazioni realizzate	In fase di avvio

Trattandosi di affidamento a società in house providing, si confrontano i previsti benefici per la collettività della forma di gestione prescelta - con riguardo agli investimenti, alla qualità del servizio, ai costi dei servizi per gli utenti, all'impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi – già indicati nel precedente p.2), con i risultati raggiunti.

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

## 6. VINCOLI

Si indica, quale disposizione legislativa determinante obblighi gestionali, il D.P.R. 10 settembre 1990, n. 285 recante “Approvazione del regolamento di polizia mortuaria.”.

Inoltre la Città di Torino ha approvato il Regolamento per il servizio mortuario e dei cimiteri n. 264, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale in data 11 ottobre 1999 (mecc. 9906143/40) e da ultimo modificato con deliberazione del Consiglio Comunale in data 16 ottobre 2023 (n. DEL 628/2023). Infine, si evidenzia che, in forza dell'art. 16 del Contratto di servizio, l'erogazione del servizio non può essere interrotta o sospesa se non per ragioni di forza maggiore. In tale ipotesi l'interruzione o la sospensione devono essere limitate al tempo strettamente necessario.

## **7. CONSIDERAZIONI FINALI**

L'attività cimiteriale nel corso dell'esercizio 2024 si è svolta senza criticità particolari sul piano dell'efficacia e dell'efficienza, riscontrando dall'utenza un generale apprezzamento circa l'erogazione dei servizi offerti.

L'attività cimiteriale ha raggiunto ampiamente le previsioni sui ricavi, conseguendo un utile d'esercizio di Euro 1.324.889, mentre il bilancio dell'anno precedente riportava un utile d'esercizio pari ad Euro 926.228. Dall'analisi dei ricavi emerge che, a fronte di una mortalità pressoché costante, tornata ai livelli prepandemici, si regista una leggera flessione numerica nelle concessioni loculo e nelle sepolture in terra. I ricavi dell'anno registrano una positiva incidenza delle operazioni cimiteriali condotte a scadenza concessione e delle successive scelte di sistemazione.

Nell'anno 2024 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.

La Società ha chiuso l'esercizio 2024 in utile mantenendo l'equilibrio economico finanziario in assenza di indebitamento; proprio tale equilibrio economico-finanziario mette la Società in condizione di effettuare ulteriori investimenti negli esercizi futuri; le valutazioni effettuate all'atto di affidamento di cui alle deliberazioni del Consiglio Comunale in data 22 gennaio 2007 (mecc. n. 2006 09187/040) e 18 dicembre 2013 (mecc. n. 2013 04604/064) 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**

### **SERVIZIO PUBBLICO LOCALE DI IGIENE AMBIENTALE**

**SOCIETÀ “A.M.I.A.T. S.P.A.”**

#### **1. CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Viene richiamata la normativa regionale di contesto che, nella struttura di regolazione multilivello vigente, disciplina il sistema integrato di gestione dei rifiuti urbani: legge regionale n. 1/2018, e legge regionale 16 febbraio 2021 n. 4, recante “Modifiche alla legge regionale 10 gennaio 2018. n. 1”, che ha disposto la riorganizzazione di tale sistema integrato di gestione dei rifiuti urbani al fine di ottimizzare, in termini di minore impatto ambientale, le operazioni di raccolta, raccolta differenziata, trasporto, recupero e smaltimento.

A seguito di tali interventi legislativi, in Piemonte vige un sistema di governance che ha previsto:

- la costituzione di uno specifico Organo competente di primo livello, definito autorità rifiuti Piemonte (in seguito, per brevità, “AR Piemonte”), istituito in data 4/9/2023;
- la suddivisione del territorio in 21 sub-ambiti di Area Vasta, di secondo livello, cosiddetti Consorzi di Area Vasta (in seguito per brevità, CAV).

AR Piemonte è così composta da tutti i CAV (ovvero aggregazioni di Comuni) e dalle Province di Alessandria, Asti, Biella, Cuneo, Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola, nonché dalla Città Metropolitana di Torino.

L’AR Piemonte esercita le seguenti funzioni:

- approva il piano d’ambito regionale
- approva il conseguente piano finanziario
- fornisce ai consorzi di area vasta indicazioni uniformi per la gestione delle raccolte
- assume il ruolo di Ente Territorialmente Competente (in seguito, per brevità, ETC) con la funzione di governo dell’ambito, secondo quanto previsto dall’Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA).

I CAV esercitano le seguenti funzioni:

- individuano il modello organizzativo di raccolta e trasporto dei rifiuti sul proprio territorio
- procedono all’affidamento del servizio di propria competenza (raccolta e trasporto dei rifiuti alla rete impiantistica), definendo le modalità di esecuzione del medesimo
- effettuano il controllo operativo, tecnico e gestionale sull’erogazione dei segmenti di servizio di competenza.

Il CAV Torino, che si occupa della gestione dei rifiuti sul territorio comunale, è stato istituito con deliberazione della Giunta Comunale del 29 gennaio 2019 (mecc. 2019 00335/112), esecutiva dal 14 febbraio 2019, in attuazione della sopracitata Legge Regionale n. 4/2021, che ha previsto la trasformazione degli originari Consorzi di Bacino (previsti con la Legge Regionale n. 24 del 24/10/2002). Nel contesto regionale di appartenenza, il CAV Torino è l’unico CAV monocomunale.

## A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Servizio pubblico locale di rilevanza economica a rete relativo all'igiene ambientale affidato dalla Città di Torino in qualità di consorzio unico di Bacino (CUB) 18, ora Cav Torino.

**MODALITÀ DI GESTIONE:** affidamento a società mista pubblico-privata (partecipazione della Città di Torino, per il tramite di FCT Holding S.p.A., pari al 20% del capitale sociale) tramite gara a doppio oggetto realizzata in esecuzione della Deliberazione del Consiglio Comunale del 25 luglio 2012 (n. mecc. 2012 03374/064), ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30 del Codice degli Appalti Pubblici (allora Decreto Legislativo 163/2006).

## AUTORITÀ DI REGOLAZIONE: ARERA

Il perimetro di estensione del servizio pubblico locale comprende l'intero territorio comunale (appartenente a livello nazionale alla macroarea del Nord-Ovest), caratterizzato da un bacino di utenza di abitanti nr. 856.745 e con dimensione territoriale pari a 130,2 Km<sup>2</sup>.

Sotto il profilo organizzativo, il servizio è gestito in forma integrata per massimizzarne l'omogeneità, l'efficacia, l'efficienza e la qualità.

## B) CONTRATTO DI SERVIZIO

- Oggetto: gestione integrata dei rifiuti urbani:

- gestione delle fasi di raccolta dei rifiuti urbani e di trasporto e conferimento agli impianti di smaltimento o recupero;
  - realizzazione e gestione delle strutture al servizio della raccolta differenziata;
  - spazzamento di strade e altre aree pubbliche.

Ulteriori servizi connessi e/o complementari ai servizi suddetti prestazioni accessorie strettamente connesse all'igiene ambientale e svolte non in esclusiva; Gestione dei servizi di viabilità invernale; gestione dei servizi e lavori relativi alla chiusura e alla gestione post-operativa dell'Impianto ad Interramento controllato di Basse di Stura.

- Data di approvazione: 4 dicembre 2013.

Alla luce di quanto disposto dalla Delibera Arera n. 385/2023/R/RIF, in attuazione dell'articolo 1, comma 527, lettera e) della legge 205/17 e secondo le previsioni di cui all'articolo 7, comma 2, del D.Lgs. n. 201/2022:

- la Città di Torino in qualità di CAV, con DGC n. 433 del 23 luglio 2024 ha approvato l'adeguamento obbligatorio del Contratto di servizio;
  - Amiat S.p.A. con deliberazione del 17 settembre 2024, del Consiglio di Amministrazione ha approvato l'adeguamento del contratto di servizio allo schema – tipo emanato da ARERA;
  - in data 19/12/2024 si è conclusa la fase di sottoscrizione tra le parti.

- Scadenza: 31 agosto 2034

- Valore complessivo del servizio affidato: il corrispettivo relativo al Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti ovvero delle singole attività che lo compongono è determinato secondo il metodo tariffario ARERA pro tempore vigente ed è corrisposto sulla base della proposta di Piano di lavoro tecnico, presentata ogni anno dalla Società concessionaria alla Città, e da quest'ultima approvata, in qualità di CAV Torino e con il ruolo di ETC, con deliberazione di Giunta Comunale. Le somme

impegnate nell'esercizio 2024 dalla Città di Torino, per il servizio, ammontano ad Euro 196.641.908,85 euro al lordo dell'IVA al 10%.

- Criteri tariffari: metodo tariffario rifiuti MTR-2 (approvato per il biennio 2022-2025 da ARERA).
- Il costo del Servizio per l'utenza è gestito direttamente dalla Divisione Tributi e Catasto- Servizio IMU e TARI della Città di Torino, in qualità di Gestore della Tariffa, che viene definita e regolata con bollettazione in anticipo e saldo, nel rispetto di quanto previsto dal PEF di riferimento validato dall'ETC e approvato da ARERA.
- Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti: il gestore è tenuto agli obblighi di miglioramento del servizio presentati in gara e a realizzare gli investimenti dotandosi di attrezzature e beni strumentali idonei a garantire il regolare svolgimento del servizio oggetto del contratto, nel rispetto degli obiettivi strategici programmati concordemente con la Città e delle disposizioni normative vigenti in materia di sicurezza, salute e ambiente. Più nel dettaglio, in materia di investimenti, al concessionario spetta la manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, degli impianti, delle attrezzature e degli automezzi che devono essere dotati di apposito sistema di rilevazione satellitare per consentire alla Città il controllo sul tragitto dei mezzi; inoltre il Gestore si impegna a ottimizzare l'efficienza e la sostenibilità ambientale del servizio anche attraverso il graduale rinnovamento del proprio parco mezzi.

In riferimento alle principali prestazioni contrattuali, il Gestore è dotato di un sistema di gestione della qualità conforme allo standard UNI EN ISO 9001.

Il gestore s'impegna, attraverso una sua struttura di controllo, ad effettuare la quantificazione e il monitoraggio degli impatti ambientali più significativi delle sue attività.

In termini di costi dei servizi per gli utenti si rinvia a quanto indicato nel precedente punto relativo ai criteri tariffari e a quanto descritto nel paragrafo sull'andamento economico (“Tariffazione”).

### C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

- Monitoraggio esterno: affidato a un soggetto terzo, individuato tramite esperimento di procedura aperta n.8/2023. Affidataria del servizio: Eta Beta S.C.S.n Scadenza affidamento: 30/04/2025.
- Monitoraggio interno/ in economia:
  - Uffici del Ciclo Rifiuti della Città (certificato con Sistema Qualità ISO 9001);
  - Servizio Partecipazioni e Divisione Servizi Pubblici Locali;
  - Il controllo della gestione ed erogazione del servizio viene altresì effettuato nella sede della Sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi alla presenza del Comune di Torino, del Gestore e delle Associazioni dei Consumatori (Procedura di cui all'Allegato n.5 della Deliberazione di Giunta Comunale del 23 gennaio 2018 (mecc. n. 2018 00208/064);
  - Sistema di controllo sulle società non quotate ex art. 147 – quater TUEL:
    - Capo III del Regolamento della Città di Torino per la disciplina dei controlli interni n. 361, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale in data 11 febbraio 2013 (mecc. 2013 00286/049) e successivamente modificato con Deliberazione del Consiglio Comunale in data 26 ottobre 2020 (mecc. 2020 00843/064);
    - Attività di controllo e di vigilanza sulle società e sugli organismi partecipati secondo le procedure approvate con Deliberazione della Giunta Comunale in data 23 gennaio 2018 (mecc. 2018 00208/064) e mediante utilizzo della piattaforma JPartecipate.

## **2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO**

- Dati identificativi: Amiat (Azienda Multiservizi Igiene Ambientale) Torino S.p.A., con sede legale in Torino, Via Germagnano n. 50 - Codice Fiscale e numero d'iscrizione al Registro delle Imprese di Torino: 07309150014
- Oggetto sociale: La società ha per oggetto l'attività di gestione dei servizi preordinati alla tutela, conservazione, valorizzazione della qualità ambientale, senza vincoli di territorialità.  
Essa potrà, fra l'altro, a titolo puramente esplicativo e non esaustivo, svolgere le seguenti attività:
  - a) la gestione del ciclo integrato dei rifiuti solidi urbani, di quelli dichiarati assimilabili agli urbani e degli speciali inerti, intesa quale raccolta, raccolta differenziata, trasporto, recupero e smaltimento, compreso, se necessario, il controllo degli impianti di smaltimento dopo la loro chiusura, la raccolta, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti urbani pericolosi, rifiuti ospedalieri, rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi, rifiuti di imballaggio provenienti da insediamenti industriali e commerciali;
  - b) la progettazione, la realizzazione e la gestione di tutti gli impianti necessari al trattamento e allo smaltimento dei rifiuti di cui sopra;
  - c) le operazioni di qualsiasi tipo destinate a consentire il riuso dei prodotti o il riciclo dei materiali provenienti dalla raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani e/o assimilati;
  - d) la raccolta e il trasporto dei rifiuti domestici ingombranti;
  - e) la raccolta e lo smaltimento delle siringhe da tossicodipendenza;
  - f) lo spazzamento ed il lavaggio delle strade e di altri spazi pubblici, comprese le aree complementari, come le aiuole spartitraffico;
  - g) il servizio di rimozione della neve;
  - h) pulizia, manutenzione, installazione dei gabinetti pubblici.
- Per le informazioni relative alla tipologia di partecipazione, al n. quote o azioni possedute dalla Città, al valore della partecipazione, agli organi sociali e alla riconducibilità della società ad una delle categorie ex art.4, commi 1-3, D.Lgs. n. 175/2016, si rimanda agli Allegati 1 e 3 del Piano di razionalizzazione periodica di cui all'art. 20, D. Lgs. n. 175/2016 approvato.

## **3. ANDAMENTO ECONOMICO**

- Costo Complessivo, al lordo dell'iva di legge, nell'ultimo triennio (2022-2024): 638,00 Mln/€
- Costo annuale e pro capite nell'ultimo triennio:
  - 2022: euro 206,4 Mln/€ => pro capite (847.398 abitanti): 243,59 €
    - di cui costi diretti pari ad euro 166,2 Mln/€
    - di cui costi indiretti pari ad euro 40,2 Mln/€
  - 2023: euro 208,3 Mln/€ => pro capite (851.199 abitanti): 244,72 €
    - di cui costi diretti pari ad euro 168,2 Mln/€
    - di cui costi indiretti pari ad euro 40,1 Mln/€
  - 2024: euro 223,2 Mln/€ => pro capite (856.745 abitanti): 260,57 €
    - di cui costi diretti pari ad euro 174,9 Mln/€
    - di cui costi indiretti pari ad euro 48,3 Mln/€
- Ricavi nell'ultimo triennio: in linea con quanto previsto dall'art.1 c. 654 L. 147/2013 i ricavi provenienti dalla Tariffa Rifiuti coprono integralmente i relativi costi indicati

- Investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio come da apposito piano degli investimenti compreso nel PEF e relativi ammortamenti: nella relazione e Bilancio della Società al 31 dicembre 2024 vengono evidenziati i seguenti investimenti:

<b>Descrizione attività</b>	<b>Consuntivo 31/12/24</b>	<b>Budget 31/12/24</b>	<b>Consuntivo 31/12/23</b>
	<b>Importo</b>	<b>Importo</b>	<b>Importo</b>
<b>Servizi operativi territoriali</b>	<b>10.247.831</b>	<b>8.656.000</b>	<b>10.734.915</b>
Attrezzature e Mantenimento contenitori	2.636.338	1.996.000	2.825.031
Mezzi raccolta	5.375.120	5.123.000	5.984.626
Attivazione PaP/Jiren	2.236.373	1.537.000	1.925.257
<b>Trattamento e riciclo rifiuti</b>	<b>10.691.419</b>	<b>11.847.000</b>	<b>16.026.651</b>
Impianto CSS Borgaro	2.618.211	2.790.000	13.283.099
Impianto recupero materie	7.145.735	6.307.000	645.956
Impianto trattamento beni durevoli	541.345	1.500.000	970.471
TrasferArea Stoccaggio Trasfert	337.188	300.000	0
Settore produzione energia	48.941	850.000	716.129
<b>Altri servizi aziendali</b>	<b>4.406.146</b>	<b>3.660.000</b>	<b>2.131.934</b>
Opere edili	2.079.557	1.660.000	2.130.092
Laboratorio Amiat Germagnano	2.326.589	2.000.000	1.842
<b>TOTALE INVESTIMENTI</b>	<b>25.345.396</b>	<b>24.163.000</b>	<b>28.893.500</b>

- Unità di personale impiegato dal Soggetto Gestore, tipologia di inquadramento, costo complessivo: (dati estratti da bilancio della Società)

	2022	2023	2024
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE (di cui):	1.655	1.675	1.683
Dirigenti	3	3	3
Quadri	11	11	11
Impiegati	173	176	170
Operai	1.486	1.485	1.499
<b>COSTO PERSONALE</b>	<b>70.849.827</b>	<b>72.525.866</b>	<b>75.839.378</b>

- Tariffazione suddivisa per natura entrate e categorie di utenza: con riferimento al PEF pro tempore vigente, ovvero al quadriennio regolatorio in vigore 2022-2025, validato dal CAV Torino, con il proprio ruolo di ETC, con il provvedimento del Consiglio Comunale n. 296 del 29 aprile 2022, si rinvia ai dati contenuti nello stesso.

Il provvedimento approvato da ARERA con Deliberazione 3 dicembre 2024 533/2024/R/Rif aggiorna la tariffa del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani del CAV Torino riferita al biennio 2024-2025.

## **Principali indicatori economico-patrimoniali del Soggetto Gestore:**

Fermo restando che Amiat non opera solo per la Città di Torino, si riportano i seguenti dati:

Amiat S.p.A.		2023	2024
Verifica equilibri economici	Utile netto	5.088.380	3.371.366
	ROE	5,90%	3,98%
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	39,63%	33,62%
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine	nd	nd

Nonostante si registri un incremento dei ricavi caratteristici, l'indicatore di redditività sul patrimonio investito risulta in contrazione. Ciò è dovuto principalmente al crescere della componente di calcolo legata agli ammortamenti ed in misura minore al crescere dei costi operativi.

## **4. QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Con Deliberazione del 18 gennaio 2022, 15/2022/R/Rif, Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani, TQRIF, l'Autorità ha stabilito, a livello nazionale, gli obblighi contrattuali posti in capo al Gestore e nuovi standard di qualità per la gestione dei Servizi di Igiene Urbana, declinati sulla matrice a quattro schemi regolatori (sotto riportata).

L'art. 3.1 dell'Allegato A del TQRIF, prevede che il posizionamento della gestione in uno degli schemi regolatori deve essere individuato dall'Ente territorialmente competente (ETC) in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, in ragione delle prestazioni previste nel/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti. Con DGC 50 del 7 febbraio 2023 la Città ha individuato il proprio posizionamento nello Schema 3: livello qualitativo intermedio.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA = NO	QUALITÀ TECNICA = SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO

Nel corso del 2024, in data 09/04/2024, il CAV Torino ha approvato la nuova Carta della Qualità del servizio di Gestione Integrata dei Rifiuti (DGC n. 191 del 4 aprile 2024), previa consultazione (avvenuta

nel tavolo di confronto del 1 febbraio 2024) con le Associazioni dei Consumatori iscritte all'elenco della Città di Torino (Regolamento nr. 354), per gli aspetti rientranti nell'ambito di intervento spettante all'Ente locale.

La Carta della Qualità dei servizi è stata sottoscritta dai Gestori e dalle Associazioni dei Consumatori e, in base alle disposizioni previste dall'art. 5 del Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani, è consultabile sul sito web del:

- ✓ Servizio IMU e TARI della Città di Torino
- ✓ Gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani - Amiat S.p.A.
- ✓ Gestore del servizio di riscossione della tassa rifiuti - Soris Riscossioni S.p.A.

Con riferimento allo schema regolatorio III si riportano in tabella n.1 i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica che devono essere garantiti ai sensi dell'articolo 53.1 del TQRIF e nella tabella n.2 i risultati raggiunti dal Gestore nell'anno 2024.

Tabella Standard di qualità contrattuale e tecnica	<b>Schema regolatorio III</b>
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	70%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	Solo registrazione
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	80%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	80%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	80%

Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	80%
---	-----

Tabella n.1 - livelli generali di qualità contrattuale e tecnica schema III - TQRIF

Nel rispetto dell'art. 58 dell'All. A della Delibera ARERA 15/2022 (TQRIF), il Gestore ha provveduto a trasmettere all'Ente territorialmente competente i dati di rendiconto 2024 in riferimento a tutti gli indicatori di Qualità Contrattuale e Tecnica richiesti dallo Schema III e a pubblicarli sul portale ARERA.

Per l'anno 2024, i risultati prestazionali risultano soddisfare e superare la soglia (%) prevista per lo schema regolatorio di riferimento, come riportato nella sottostante tabella n.2.

	<b>QUALITA' CONTRATTUALE</b>			<b>QUALITA' TECNICA</b>		
	<b>Servizio gestione integrata dei rifiuti urbani</b>	<b>Prestazioni Indicatori (art.9, 15,31,33 e 34)</b>	<b>Tempo medio (in secondi) di attesa per il servizio telefonico Indicatore (art. 21)</b>	<b>Pronto intervento Indicatore (art. 49)</b>	<b>Raccolta Indicatore (art.39)</b>	<b>Spazzamento Indicatore (art.46)</b>
Benchmark (TQRIF)	70%	Solo registrazione	80%	80%	80%	80%
Risultati raggiunti	97,02%	69,94	95%	97,97%	85,61%	99,46%
Scostamento	+27,02%		+15%	+17,97%	+5,61%	+19,46%

Tabella n.2 - livelli generali di qualità contrattuale e tecnica - risultati raggiunti dal Gestore Amiat SpA

In ordine all'assolvimento dei principali obblighi di servizio, il Gestore è tenuto a rispettare quanto previsto dall'Autorità in base allo Schema regolatorio di appartenenza. Nella successiva tabella n.3 vengono esposti i principali obblighi dello Schema III, di cui alla Tabella 2 dell'Appendice I allegata al TQRIF.

Obblighi di servizio	<b>Schema III</b>
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	SI

Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Tabella n.3 - obblighi di servizio pubblico schema III

Per l'anno 2024, sulla base dei dati e delle informazioni acquisite dal Gestore e in esito alle verifiche condotte internamente dagli Uffici della Città, i principali obblighi di servizio risultano rispettati. Risultano altresì rispettati i tempi di puntualità e l'accessibilità al servizio. Per quanto riguarda la soddisfazione dell'utenza, si rimanda al paragrafo successivo. Nella tabella n.4 sottostante, vengono esposti i risultati.

Servizio gestione integrata dei rifiuti urbani	<b>Obblighi di servizio pubblico</b>	<b>Rispetto dei tempi di puntualità Indicatori (art.9, 15,31,33 e 34, 39,46)</b>	<b>Accessibilità al servizio</b>	<b>Soddisfazione dell'utenza</b>
Benchmark (TQRIF)	SI	77%		
Risultati raggiunti	SI	93,53%	SI *	SI **
Scostamento	-	+16,87		

Tabella n.4 – Risultati raggiunti dal Gestore in termini di obblighi di servizio, puntualità del servizio, accessibilità al servizio e soddisfazione dell’utenza

\*per quanto concerne l’accessibilità al Servizio, si evidenzia che, oltre a garantire l’accessibilità fisica alle strutture, nel corso del 2024 il Gestore ha anche avviato un potenziamento delle tecnologie e dei servizi /contatti digitali offerti attraverso diversi canali (web, sito, app), progettati per essere maggiormente fruibili dagli utenti. Inoltre, il Gestore garantisce regole per l’esposizione dei contenitori per la raccolta porta a porta, prevedendo accorgimenti tecnici per non ostacolare la mobilità e, per quanto riguarda il ritiro degli ingombranti a domicilio, tiene conto di necessità particolari per persone con disabilità.

\*\* vedasi Customer Satisfaction nella sezione sottostante.

A supporto della performance qualitativa dei servizi, nell’ottica dell’incremento della percentuale annuale di raccolta differenziata dei rifiuti, nel 2024 si è resa strutturale la raccolta degli oli vegetali esausti su tutto il territorio cittadino, con circa 400 punti raccolta suddivisi sulle 8 Circoscrizioni amministrative, che ne ha evitato lo smaltimento improprio per un totale di oltre 42 tonnellate.

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 sul funzionamento del servizio in data 17/04/2025. In tale sede, alla presenza delle Associazioni dei Consumatori, il Gestore è stato esaminato sull’andamento del servizio in riferimento all’anno 2024 e sono state acquisite le proposte e le osservazioni presentate dalle Associazioni dei Consumatori sullo stesso tema e sui risultati della Customer Satisfaction (anno 2023) presentata da Amiat, i quali evidenziano una lieve contrazione dell’indice di soddisfazione complessivo della qualità percepita dagli utenti, derivante dall’item “modalità di relazione con l’azienda.”

I dati della Customer Satisfaction riferiti al 2024 non sono stati resi disponibili, in sede di sessione annuale, poiché la presentazione da parte del Gestore viene posticipata all’annualità successiva per ragioni tecniche di elaborazione dati.

Nel corso del 2024, è proseguito il percorso di collaborazione già avviato tra la Città e Associazioni dei Consumatori che ha promosso e organizzato progetti e iniziative congiunte, finalizzate a raccogliere le opinioni degli utenti e ad informare, sensibilizzare gli stessi sui temi della sostenibilità/tutela ambientale e della corretta differenziazione dei rifiuti. Il focus del progetto, ha riguardato il tema della raccolta differenziata dell’olio alimentare esausto domestico e della raccolta negli ecocentri.

In sede di sessione annuale, con le Associazioni dei Consumatori sono state inoltre valutate le segnalazioni pervenute al Gestore operativo (tramite Numero Verde, e-mail, web e APP Gestore nr. 31.906).

Vengono riportate di seguito nella tabella n.5 i dettagli delle segnalazioni giunte al Gestore del servizio.

Argomento	Sub Argomento	Totale
ATTREZZATURA STRADALE	INTERVENTO DDD SU CASSONETTI STRADALI	2
	INTERVENTO PER RIPARAZIONE SOSTITUZIONE	89
	LAVAGGIO/TRATTAMENTO ENZIMATICO SU CONTENITORE	20
	POSIZIONAMENTO/POTENZIAMENTO CASSONETTI STRADALI	54
	POSIZIONAMENTO/POTENZIAMENTO CESTINI STRADALI	242
	RIFACIMENTO STRALLI STRADALI	251
CONTENITORI INFORMATIZZATI-W1	LAVAGGIO/TRATTAMENTO ENZIMATICO SU	51

	CONTENITORE	
	NON FUNZIONANTE/RICHIESTA MANUTENZIONE	259
	INTERVENTO DDD	1
CONTENITORI INFORMATIZZATI-W2	CONTENITORE PIENO	95
IGIENE URBANA-W2	CESTINI STRADALI PIENI	474
	DISERBO STRADALE	101
	MANUTENZIONE/PULIZIA GIOCHI BIMBI	4
	MANUTENZIONE/PULIZIA SERVIZI IGIENICI	35
	PULIZIA CADITOIE	45
	PULIZIA MERCATI	1
	PULIZIA SPONDE FIUMI	5
	STRADA/MARCIAPIEDI/PARCHI SPORCHI	2814
LAMENTELE	LAMENTELE ESECUZIONE DI SERVIZIO	1465
	LAMENTELE OPERATORE CONTACT CENTER	7
	LAMENTELE SERVIZIO CDR	34
RACCOLTE PAP	MANCATA VUOTATURA	17919
RACCOLTE STRADALI	CONTENITORE PIENO	199
	ERRATO RIPOSIZIONAMENTO	52
SERVIZI SU CHIAMATA/DEDICATI-W2	MANCATO/DIFFORME	139
SERVIZI SU PRENOTAZIONE MANCATO/DIFFORME	INGOMBRANTI	971
SICUREZZA	CONTENITORI PERICOLOSI/ROVESCIATI	9
	INGOMBRANTI ABBANDONATI	3940
	RIFIUTI ABBANDONATI	2600
	SIRINGHE ABBANDONATE	28
Totale		31906

tabella n.5 – Segnalazioni giunte al Gestore del servizio

## 5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Di seguito vengono indicati i valori raggiunti e/o l'adempimento o meno dei principali obblighi posti a carico del Gestore in base al Contratto di servizio.

TABELLA OBBLIGHI			
OBBLIGHI	RIF. ARTICOLI CONTRATTUALI	SI/NO/ IN PARTE	NOTE
<b>Obblighi di trasmissione di dati informativi all'Ente Concedente:</b>			
Trasmissione fideiussioni-polizze assicurative/della relazione tecnico-finanziaria/dei dati relativi ad ogni subappalto affidato/delle informazioni sulla gestione e sulle criticità correlate alla qualità delle raccolte differenziate rilevate presso le piattaforme CONAI/delle informazioni sulle criticità operative che hanno generato la necessità di recupero di servizi	Art. 6.4; Art. 37.7; Art. 38.4; Art. 38.6 Art. 30.1; Art. 30.4; Art 42.1 Art. 6.5; Art. 6.11 Art. 25.20.4; Art. 25.20.7; Art. 25.21.3; Art. 25.21.4 Art 6.13; Art. 9.4;Art. 26.3; Art. 26.4; Art. 32.7 e Art 38.8	IN PARTE	Sugli obblighi informativi si rileva che la documentazione relativa ai contratti di subappalto (artt. 6.5, 6.11 e 38.6) e le comunicazioni di convocazione/ trasmissione dei risultati delle analisi merceologiche (artt. 25.21.3 e 25.21.4) devono essere oggetto di integrazione da parte del gestore. Si evidenzia altresì che è in fase di rimodulazione e miglioramento il processo di acquisizione dei dati sui disservizi (32.7) e della documentazione relativa alle polizze assicurative (artt.6.4, 37.7 e 38.4).
<b>Obblighi amministrativi:</b>			
obbligo di consentire accesso a documenti (operativi, contabili, fiscali, previdenziali) ai funzionari della Città	Art. 6.18; Art. 26.1; Art. 32.6	SI	
obbligo di dotarsi della carta di qualità dei servizi e di provvedere al periodico aggiornamento	Art. 8.6	SI	
obbligo di partecipare alla sessione annuale di funzionamento dei servizi con la Città e le Associazioni dei	Art. 8.3; Art. 8.5; Art. 14.5	SI	

Consumatori			
obbligo di rendere accessibili le informazioni al Consiglio Comunale	Art. 6.23	SI	
obbligo di concordare il piano di comunicazione con la Città e di acquisire il consenso ad eventuali subappalti	Art. 25.27.4	SI	
obbligo di adozione del piano di lavoro annuale comprensiva di “griglia degli obiettivi” dove sono presenti le performance di RD da raggiungere	Art. 25.4; Art. 25.6; Art 25.9.11; Art. 25.9.12	SI	
obbligo di adozione del Piano Economico Finanziario	Art. 25.4	SI	
obbligo di tenere di una contabilità separata distintamente per le attività di ogni sezione	Art 6.17	NO	
obbligo di garantire il rispetto della normativa in materia di salute, sicurezza e applicazione dei CLN di settore	Art. 46.1; Art. 47.1; Art. 17.1; Art. 25.25.2	SI	
obbligo al contraddittorio semestrale su presunte inadempienze	Art. 31.9	SI	
obbligo a provvedere alla realizzazione degli interventi indicati nel Piano Economico Finanziario di Affidamento, e nell’aggiornamento dello stesso	Art. 6 bis	SI	
obblighi al possesso certificazioni UNI EN ISO 9001:2008 Qualità), UNI EN ISO 14001:2004 (Ambiente)	Art.6.20	SI	
<b>Obblighi sui servizi:</b>			
obbligo dei servizi minimi in caso di sciopero	Art. 9.7	SI	
obbligo a conferire i rifiuti solidi urbani ed assimilati presso l'impianto di termovalorizzazione di TRM	Art. 25.7	SI	
obbligo demarcazione delle aree ove sono collocati i contenitori e verifica periodica	Art. 25.14.4	SI	
rendere disponibile una dotazione di attrezzature necessarie alla raccolta e manutenzione, riparazione e	Art. 25.14.1; Art. 25.14.5	SI	

sostituzione			
Manutenzione, lavaggio e disinfezione contenitori (comunicazione entro 48 ore)	Art. 25.14.5	IN PARTE	Le comunicazioni relative alle attività di pulizia/lavaggio dei contenitori devono essere oggetto di integrazione da parte del gestore (Art. 25.14.5).
obblighi di miglioramento annuali del servizio	Art. 12.2	SI	
obbligo di dotarsi di idoneo sistema satellitare sui mezzi e condivisione dell'applicativo scelto con il CAV per i controllo dei tragitti dei mezzi	Art. 6.14	PARZIALMENTE E IN VIA Sperimentale	

## 6. VINCOLI

Con riferimento alla normativa della gestione dei rifiuti si specifica che il Gestore deve:

- garantire la continuità e la regolarità del servizio pubblico locale di raccolta e trasporto;
- svolgere il servizio nel rispetto degli obblighi riguardanti i criteri ambientali minimi stabiliti dal DM n.255 del 23 giugno 2022 e s.m.i. e delle specifiche tecniche e tecnologiche di cui all'art. 8.10 del Cds.

## 7. CONSIDERAZIONI FINALI

I risultati della gestione del servizio di igiene urbana relativi all'anno 2024 si pongono in continuità con quelli degli anni precedenti, non risultando particolari criticità operative o di contatto.

L'ammontare delle segnalazioni (n. 31.906) risulta in lieve incremento rispetto all'anno precedente. Tale incremento si ritiene connesso alla trasformazione della modalità del servizio di raccolta in atto in alcune porzioni di territorio e all'aumento demografico dell'ultimo triennio. Inoltre, si rileva che trattandosi di città di crescente attrattiva turistica ed universitaria, il servizio è frutto da un numero di "abitanti equivalenti" superiore ai residenti, che si può stimare in circa 1.200.000 unità.

Il risultato percentuale della raccolta differenziata si attesta sul 57,37%. Tale dato è progressivamente in crescita, a testimonianza dello sforzo economico non trascurabile della Città, per addivenire ad un'unica modalità di raccolta differenziata, cosiddetta di prossimità (tramite sistema di raccolta con ecoisole o "porta a porta") in tutto il territorio cittadino.

Per l'anno 2024 si registra l'applicazione di n. 76 penali, per un valore pari ad Euro 4.263.

# **SERVIZIO PUBBLICO LOCALE DI CREMAZIONE SPOGLIE MORTALI**

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

### **1. CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Si richiama quanto indicato nella “*Premessa*” e nell’ “*Ambito oggettivo della cognizione*” al presente documento.

#### **A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE**

Servizio di cremazione spoglie mortali.

MODALITÀ DI GESTIONE: affidamento a terzi in concessione

#### **B) CONTRATTO DI SERVIZIO**

- Oggetto: servizio di cremazione delle salme, dei nati morti, dei prodotti del concepimento, dei resti mortali, dei resti mineralizzati e delle parti anatomiche riconoscibili ex D.P.R. 285 del 1990 e D.P.R. 254 del 2003.
- Data di approvazione: 30 marzo 2007
- Scadenza: sino a espletamento di procedure di nuovo affidamento del servizio (GC 2010 08877/064 e CC 2013 03916/002).

Socrem ha impugnato la Deliberazione mecc. n. 2013 03916/002 del Consiglio Comunale 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 l'avvio di una nuova procedura a evidenza pubblica. La domanda di annullamento è stata respinta dal TAR con sentenza n. 61 del 17 gennaio 2023 e, in secondo grado, dal Consiglio di Stato con sentenza n. 3605/2024 del 22 aprile 2024. Socrem ha presentato un ricorso per revocazione, dichiarato inammissibile dal Consiglio di Stato con sentenza n. 781/2025 del 31 gennaio 2025. Pende ad oggi, ricorso di Socrem avanti la Corte Europea dei Diritti dell’Uomo.

- Criteri tariffari: le tariffe applicate agli utenti sono aggiornate annualmente, in proporzione all’andamento dell’inflazione, entro la misura massima fissata dal Decreto del Ministero degli Interni del 16/05/2006.
- Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti: ai sensi dell’art. 7 del Contratto di Servizio in oggetto, il concessionario si impegna al rispetto di quanto previsto nella “Carta della Qualità dei Servizi”. Il Bilancio Sociale per l’esercizio 2024, cui si rinvia, contiene la rendicontazione degli investimenti effettuati per il periodo. Per quanto concerne i costi degli utenti si rinvia ai “criteri tariffari” predetti.

#### **C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO**

- Ai sensi dell’art.14 bis del Contratto di Servizio, il Comune può controllare, sia d’ufficio sia su segnalazione dell’Agenzia dei Servizi Pubblici Locali o dei cittadini l’operato del Concessionario ed il rispetto dei tempi e dei modi di effettuazione dei servizi.

- Sistema di controlli sulle società non quotate ex art. 147 – quater TUEL: non si applica la fattispecie non trattandosi di società partecipata dall’Ente.

## 2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

- Dati identificativi: Società per la cremazione di Torino APS- Socrem con sede legale a Torino (TO), Corso Turati 11/c - Codice fiscale e n. di Iscrizione al registro delle Imprese di Torino: 01910530011.
- Oggetto sociale: la cremazione dei Soci defunti.

## 3. ANDAMENTO ECONOMICO

(dati estratti dal Bilancio Sociale della Società)

- Numero cremazioni effettuate

CREMAZIONI EFFETTUATE*	2022	2023	2024
Cremazioni di cadaveri	n.d.	5.006	5.010
Cremazioni di resti mortali	n.d.	1.202	1.260
Cremazioni di parti anatomiche riconoscibili	n.d.	126	129

\*Il servizio è a domanda individuale

- Costo pro capite (per utente e/o cittadino): l’utente paga al Gestore la tariffa
- Costo complessivo del servizio e di competenza (diretti e indiretti) a carico dell’Ente Concedente nell’ultimo triennio: non sono presenti costi per la Città.
- Ricavi di competenza per l’Ente Concedente nell’ultimo triennio: canone annuo pari ad Euro 2.500,00.
- Investimenti effettuati in relazione all’erogazione del servizio come da apposito piano degli investimenti compreso nel PEF e relativi ammortamenti: non è presente un PEF all’atto della concessione (la Concessione originaria risale al 14 ottobre 1886)

Nel Bilancio Sociale 2024 vengono segnalati i seguenti investimenti effettuati:

Investimenti in immobilizzazioni materiali	Acquisizioni dell’esercizio
Terreni e fabbricati	91.388
Impianti e macchinari	129.000
Attrezzature industriali e commerciali	14.401
Immobilizzazioni in corso e acconti	-
Altri beni	17.864
<b>TOTALE</b>	<b>252.653</b>

Investimenti in immobilizzazioni finanziarie	Acquisizioni dell’esercizio
Partecipazioni	-
Altri titoli	9.084
<b>TOTALE</b>	<b>9.084</b>

- Unità di personale impiegato dal Soggetto Gestore, tipologia di inquadramento, costo complessivo:

	2022	2023	2024
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE (di cui):	n.d.	29	29
Dirigenti	n.d.	1	1
Quadri	n.d.	2	2
Impiegati	n.d.	11	11
Operai	n.d.	15	15
COSTO PERSONALE	n.d.	1.646.715	1.601.027

- Tariffazione con indicazione della natura delle entrate per categoria di utenza e/o di servizio prestato:

Cremazione di cadavere: Euro 599,23 + Iva

Cremazione di resti mortali. Euro 479,38 + Iva

#### **Principali indicatori economico-patrimoniali del Soggetto Gestore:**

Precisato che Socrem non opera esclusivamente per la Città di Torino, si riportano i seguenti dati:

Socrem		2023	2024
Verifica equilibri economici	Utile netto	170.066	186.232
	ROE	2,70 %	2,85 %
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	41,49 %	56.60 %
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine	0,49 %	102.47 %

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2024 risulta positivo; per il biennio 2023/2024, 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.

#### **4. QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Trattasi di servizio pubblico locale non a rete.

In assenza di atti e indicatori predisposti dal MIMIT, sono stati individuati i seguenti indicatori della qualità contrattuale e tecnica con l'indicazione dei riferimenti contrattuali e dei risultati raggiunti.

<b>Descrizione</b>	<b>Tipologia indicatore</b>	<b>Riferimento Contratto di servizio</b>	<b>Risultati raggiunti</b>
<b>Qualità contrattuale</b>			
Accessibilità e trasparenza: servizio clienti, accesso alle informazioni, trasparenza dei costi a carico dell'utente e delle modalità di ristoro	qualitativo	Art. 7, Art. 12 e Carta Servizi	Sì
Tempestività: tempi di risposta ai contatti, tempi di attivazione del servizio, tempi di rimborso	quantitativo	Art. 7 e Carta dei Servizi	Sì
campagne di comunicazione sensibilizzazione	quantitativo		NON APPLICABILE
<b>Qualità tecnica</b>			
Efficacia-regolarità: continuità e puntualità del servizio	qualitativo	Art. 5	Sì
Efficacia-sicurezza e tutela ambientale: es. mezzi, attrezzatura, materie prime	qualitativo	Artt. 9 e 10	Sì
Efficacia-standard di qualità: valutazione periodica dell'adeguatezza degli standard	qualitativo	Art7 e Carta dei Servizi	Sì
Accessibilità-contenuti: formazione del personale, segnaletica, etc...	qualitativo	Art. 11	Sì
Penalità: applicazione sanzioni al Gestore	qualitativo	Art. 11	Sì

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.

## 5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Di seguito vengono indicati i principali obblighi posti a carico del Concessionario in base al Contratto di servizio.

<i>Articolo</i>	<i>Declinazione obblighi</i>
art.3, art. 18	Tutta l'attività svolta deve rispettare il "Regolamento Comunale per il servizio Mortuario e dei cimiteri" della Città di Torino (deliberazione Consiglio Comunale 11 ottobre 1999 e successive modificazioni e integrazioni), il "Regolamento di Polizia Mortuaria" (D.P.R. 285/1990), la normativa regionale e nazionale in materia.
art.5	L'erogazione del servizio non può essere interrotta o sospesa se non per ragioni di forza maggiore, dandone immediata comunicazione al Comune
art.7	Socrem si impegna a rispettare i seguenti principi: - 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

	<p>l'integrità morale nell'effettuazione dei compiti affidati;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- garanzia costante dei livelli di formazione e professionalità del personale adeguati ai servizi offerti ai cittadini;</li> <li>- attenzione al miglioramento continuo dei servizi;</li> <li>- rigorosa osservanza di leggi e regolamenti;</li> <li>- garanzia del rituale che tradizionalmente caratterizza sia la cerimonia del commiato che la cerimonia di consegna delle ceneri;</li> <li>- 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;</li> <li>- garanzia del rispetto della dignità dei defunti e del dolore dei parenti;</li> <li>- conseguimento della sicurezza negli ambienti di lavoro secondo la normativa vigente in materia;</li> <li>- 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;</li> <li>- mantenimento delle condizioni di corretta funzionalità degli impianti esistenti e loro adeguamento alle esigenze di servizio</li> </ul>
art.10	Socrem si impegna a mantenere in condizioni di efficienza e funzionalità tutti i locali, gli impianti, le attrezzature e gli edifici con relativa ottimale pulizia
art.11	Socrem deve depositare presso l'ufficio comunale competente per i Cimiteri l'elenco del personale addetto, realizzare attività di formazione e aggiornamento del personale, rispettare le norme e i contratti nazionali di lavoro nonché rispettare la sicurezza negli ambienti secondo la normativa vigente.

## 6. VINCOLI

Si indicano, le seguenti fonti normative degli obblighi gestionali:

- D.P.R. n. 285/1990 – Circolare esplicativa n. 24/1993
- Legge 130/2001 – Disposizioni in materia di cremazione
- Decreto del Presidente della Repubblica n.254/2003
- Legge Regione Piemonte 31 ottobre 2007, n. 20 Disposizioni in materia di cremazione, conservazione, affidamento e dispersione delle ceneri
- Regolamento per il servizio mortuario e dei cimiteri n.264, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale in data 11 ottobre 1999 (mecc. 9906143/40) e da ultimo modificato con Deliberazione del Consiglio Comunale in data 16 ottobre 2023 (n. DEL 628/2023).

Si evidenzia che, in forza dell'art.5 del Contratto di servizio, l'erogazione del servizio non può essere interrotta o sospesa se non per ragioni di forza maggiore. In tale ipotesi l'interruzione o la sospensione devono essere limitate al tempo strettamente necessario.

## 7. CONSIDERAZIONI FINALI

Preso atto dell'esito favorevole del contenzioso instaurato dalla Società (peraltro non del tutto esaurito, visto il ricorso pendente alla Corte di Giustizia), l'Amministrazione sta procedendo a valutare possibili modalità di affidamento del servizio (ivi inclusa l'opzione rappresentata da un affidamento in house alla

società AFC), al fine di minimizzare gli oneri per la Città e garantire ai cittadini un servizio efficiente e qualitativamente efficace.

Soarem opera con un buon livello di efficienza gestionale e tecnica. Le certificazioni ISO, il controllo automatizzato del processo di cremazione, la manutenzione degli impianti e la tracciabilità elettronica sono tutti elementi che dimostrano un'operatività adeguata alle esigenze.

Considerato che il servizio include anche ceremonie di commiato, consegna delle ceneri, tracciabilità e un'attenzione alle famiglie, si può ritenere raggiunto l'obiettivo di efficacia dal punto di vista qualitativo, sociale e culturale.

# **SERVIZIO PUBBLICO LOCALE DI ILLUMINAZIONE VOTIVA**

## **SOCIETÀ “I.L.V.C. S.R.L.”**

### **1. CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Si richiama quanto indicato nella “*Premessa*” e nell’ “*Ambito oggettivo della cognizione*” al presente documento.

#### **A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE**

Servizio pubblico di illuminazione elettrica votiva presso i cimiteri comunali della Città di Torino.

**MODALITÀ DI GESTIONE:** affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica (concessione di servizi).

#### **B) CONTRATTO DI SERVIZIO**

- Oggetto: gestione del servizio pubblico di illuminazione elettrica votiva di tombe, loculi, cappelle, ossari e tutti gli altri sepolcri esistenti e costruendi nei cimiteri del Comune: “Monumentale” – “Parco” – “Abbadia” – “Sassi” – “Cavoretto”. Il servizio ha per oggetto, in particolare, la gestione e la manutenzione completa ordinaria e straordinaria delle lampade votive esistenti e degli impianti ad esse afferenti, nonché l’installazione di nuove lampade votive a richiesta degli interessati nei cimiteri comunali.
- Data di approvazione: 23 dicembre 2014
- Scadenza: 3 aprile 2028
- Criteri tariffari: l’art. 18 del Contratto di Servizio stabilisce che il concessionario è tenuto ad osservare, per tutti gli utenti, le tariffe determinate dal Comune. Con deliberazione della Giunta Comunale n. DEL 685 del 18/10/2022, la Città di Torino ha riconosciuto, a decorrere dal 1 gennaio 2023, l’adeguamento ISTAT delle tariffe, legato alla rivalutazione dei prezzi al consumo per la famiglie degli operai e degli impiegati (FOI), per il periodo da ottobre 2018 a maggio 2022, calcolato in un coefficiente di rivalutazione monetaria a livello nazionale pari a 1,080: la tariffa dell’abbonamento annuale da Euro 17,43 è passata pertanto ad Euro 18,82.
- Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti: ai sensi dell’art. 8 del Contratto di Servizio, il concessionario si impegna a mettere in atto politiche aziendali tese al miglioramento continuo della qualità del servizio, nel rispetto ed in osservanza di quanto previsto nella “Carta della Qualità dei Servizi”. L’art. 9 del Contratto di Servizio disciplina la Carta della Qualità dei Servizi.

#### **C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO**

- Struttura preposta al monitoraggio: Servizio Partecipazioni e Divisione Servizi Pubblici Locali
- Controllo della gestione ed erogazione del servizio e relative modalità: Controllo Qualità del servizio nella sede della Sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi alla presenza del Comune di Torino, del Gestore e delle Associazioni dei Consumatori (Procedura di cui

all'Allegato n.5 della Deliberazione di Giunta Comunale del 23 gennaio 2018 (mecc. n. 2018 00208/064)

- Sistema di controlli sulle società non quotate ex art. 147 – quater TUEL: non si applica la fattispecie in quanto società non partecipata dall'Ente

## 2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

- Dati identificativi: I.L.V.C. (IMPIANTI ELETTRICI) S.R.L. con sede legale a Potenza (PZ), Via Manhes n. 6 - Codice fiscale e numero d'iscrizione al Registro delle Imprese di Potenza: 00085330769.
- Oggetto sociale: Progettazione e costruzione di impianti elettrici votivi e gestione del relativo servizio.

## 3. ANDAMENTO ECONOMICO

- Numero lampade attive:

	2022	2023	2024
LAMPADE ATTIVE*	64.365	63.568	62.435

\*Il servizio è a domanda individuale

- Costo pro capite (per utente e/o cittadino): l'utente paga la tariffa determinata dal Comune
- Costo complessivo del servizio e di competenza (diretti e indiretti) a carico dell'Ente Concedente nell'ultimo triennio: non sono presenti costi per la Città.
- Ricavi di competenza per l'Ente Concedente nell'ultimo triennio: canone art. 17 del Contratto di servizio

	2022	2023	2024
RICAVI COMPLESSIVI	926.400	973.164	954.433

- Investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio come da apposito piano degli investimenti compreso nel PEF e relativi ammortamenti: non è presente un PEF all'atto della Concessione
- Unità di personale impiegato dal Soggetto Gestore, costo complessivo (dati estratti dal Bilancio):

	2022	2023	2024
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE	11	20	20
COSTO PERSONALE	686.450	782.380	791.420

- Tariffazione con indicazione della natura delle entrate per categoria di utenza e/o di servizio prestato: All'art. 18 "Corrispettivi e Tariffe" e successivo adeguamento ISTAT, e precisamente:

Contributi di Allacciamento	Escluso IVA
A Cappella	Euro 56,00
A loculo, fossa	Euro 16,09

A Celletta Euro 10,53

Abbonamento annuale Euro 18,82

### **Principali indicatori economico-patrimoniali del Soggetto concessionario**

Precisato che Ilvc S.r.l. non opera solo per la Città di Torino, si riportano i seguenti dati:

Ilvc S.r.l.		2023	2024
Verifica equilibri economici	Utile netto	752.957	621.503
	ROE	24.40 %	19.37 %
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	55.04 %	57.36 %
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine	160.54 %	146.34 %

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2024 è positiva; tuttavia per il biennio 2023/2024, 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.

#### **4. QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Trattandosi di servizio pubblico locale non a rete, ai fini del monitoraggio della qualità del servizio, si riportano di seguito gli indicatori di qualità contrattuale, qualità tecnica e qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico indicati dall'Allegato 2 al decreto 31 agosto 2023 del Direttore del Ministero delle Imprese e del Made in Italy con l'indicazione delle disposizioni contrattuali che li recepiscono.

Descrizione	Tipologia indicatore	Riferimento contratto di servizio	Risultati raggiunti
<b>Qualità contrattuale</b>			
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	Art. 4.1.a (Indicazione della modalità di attivazione / recesso)	SI
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	Art. 4.1.i (allacciamento entro 15 gg dall'accettazione delle	

		condizioni generali di abbonamento)	
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	Art.4.1.j (coordinandosi con il gestore dei servizi cimiteriali)	
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	Art. 4.1.i (allacciamento entro 15 gg dall'accettazione delle condizioni generali di abbonamento)	
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	Art.13.10 (report reclami e disservizi) non indicato tempo	SI
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	Art.9.7 (risoluzione delle controversie entro 30 gg)	
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	Art.13.10 (non viene indicato un tempo di intervento ma deve essere trasmesso un report con reclami e/o segnalazioni)	SI
Lavori di ordinaria e straordinaria manutenzione	quantitativo	Art.4.1.d	SI
Carta dei servizi	qualitativo	Art.9	SI
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	Art.17 (gestione del canone da corrispondere al Comune) Art.18 (riscossione tariffe utenti)	SI
<b>Qualità tecnica</b>			
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	Art.1 (Oggetto della Concessione)	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	Art.9 (carta Qualità dei Servizi) Art.10 (commisione tecnica) Art.13.10 (report reclami e disservizi) Art.14.6 (e Piano di esercizio) Art.15 (Relazione tecnico-finanziaria)	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	Art.4.1.b (rispetto normative in materia e norme tecniche “UNI” e “CEI”)	
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	Non è previsto	
<b>Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico</b>			
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	Non sono previste	

Ai sensi dell'articolo 9 del Contratto di 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.

Ai sensi dell'articolo 9 del Contratto di servizio, il soggetto concessionario partecipa alla sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi alla presenza del Comune di Torino e delle Associazioni dei Consumatori. L'ultima sessione si è tenuta in data 17 aprile 2025 e la Società ILVC ha prodotto la relazione sull'andamento del servizio - Anno di riferimento 2024 (periodo 01/01/2024 – 31/12/2024).

Dalla citata relazione si evince che nell'anno 2024 sono pervenute, attraverso i diversi mezzi messi a disposizione delle utenze (telefono, posta, fax, e-mail, diretta presso uffici), presso gli uffici I.L.V.C. s.r.l. situati all'interno del Cimitero Monumentale e del Cimitero Parco di Torino un numero totale di 1392 contestazioni e/o reclami e/o segnalazioni, nella quasi totalità riferite a lampade spente o da riallacciare. A seguito di tali segnalazioni la Società ha provveduto così come da contatto di servizio e nel rispetto della Carta di Qualità dei Servizi alla loro risoluzione.

In merito si riporta di seguito tabella di sintesi:

	<b>TOTALI 2022</b>	<b>TOTALI 2023</b>	<b>TOTALI 2024</b>
<b>Segnalazioni ricevute</b>	717	1224	1392
Risolte il giorno della segnalazione	333	555	445
Risolte entro il giorno successivo alla segnalazione	319	556	798
Risolte oltre il giorno lavorativo successivo alla segnalazione	65	113	149

Dall'analisi si evince una soddisfacente risposta in termini di tempistiche di risoluzione degli interventi richiesti. I risultati sono in linea con quelli ottenuti negli anni precedenti.

## 5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Di seguito viene indicato l'adempimento o meno dei principali obblighi posti a carico del Concessionario in base al Contratto di servizio.

<i>Articolo</i>	<i>Declinazione obblighi</i>	<i>Risultati raggiunti</i>
art.2.7	consegna di copia quietanzata dei pagamenti dei ratei assicurativi con cadenza annuale e prima della scadenza della polizza assicurativa	si
art.4.1 c	ampliamenti impianti, su parere uff. tecnico comunale, con materiali certificati a norma CEI 64-8 e s.m.i. a titolo non oneroso per la Città	si
art.4.1 c	lavori di ordinaria e straordinaria manutenzione	si
art.4.1 e	rapporto annuale di verifica degli impianti, redatto secondo i disposti delle norme CEI a firma di un professionista abilitato	si
art. 4.1 f	realizzazione lavori di estensione rete fino alle singole sepolture per sepolcri di nuova costruzione, dopo la formale presa d'atto dell'Amm. Comunale, del progetto esecutivo redatto da tecnico abilitato	si
art. 9.3 b	verifica periodica, con associazioni consumatori, adeguatezza parametri del servizio ai fini della Carta della Qualità dei Servizi	si

art. 9.5	partecipazione alla sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazione dei consumatori	si
art.13.3 i	trasmissione entro gennaio, utenze in essere al 31/12 anno precedente	si
art.13.5	proroga o rinnovo senza soluzione di continuità di polizza assicurativa	si
art. 13.16	entro 31/1 di ogni anno presentazione alla Città di relazione anno precedente	si
art.14.6	trasmissione entro 30/11 "Piano di esercizio" con dettaglio attività che si prevede saranno realizzate , investimenti per l'anno successivo, manutenzione ordinarie e straordinarie, ove preventivabili e ampliamenti da realizzare	si
art. 15.1	presentazione entro 31/05 relazione tecnico-finanziaria esercizio precedente	si
art.20.5	comunicazione di sospensione e/o interruzione del servizio	si
art. 23.1	fideiussione bancaria o assicurativa	si

## 6. VINCOLI

In forza dell'art. 4 del Contratto di Servizio, il Gestore è tenuto per uniformità illuminotecnica a installare o sostituire le lampade votive secondo le caratteristiche tecniche indicate.

## 7. CONSIDERAZIONI FINALI

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

Il servizio non ha costi per il Comune, il concessionario corrisponde annualmente all'Amministrazione comunale il canone ex art. 17 del Contratto di Servizio

Attualmente non si ritiene di prendere in considerazione modifiche del servizio in oggetto.

# **SERVIZIO PUBBLICO LOCALE DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA**

## **SOCIETÀ “IREN SMART SOLUTIONS S.P.A.”**

### **1. CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Si richiama quanto indicato nella “*Premessa*” e nell’ “*Ambito oggettivo della ricognizione*” al presente documento.

#### **A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE**

Servizio di illuminazione pubblica di tutte le vie e piazze appartenenti al demanio comunale e pertinenze di esse. Dal 2013 la fornitura di energia elettrica è acquisita tramite adesione a convenzioni Consip e la Società di Committenza Regione Piemonte - SCR.

MODALITÀ DI GESTIONE: affidamento a terzi in appalto.

#### **B) CONTRATTO DI SERVIZIO**

- Oggetto: Illuminazione pubblica di tutte le vie e piazze appartenenti al demanio comunale e pertinenze di esse, ivi compresi i monumenti e gli edifici storici. Il servizio include la manutenzione straordinaria, il rinnovo, la trasformazione e la messa a norma degli impianti utili all'esecuzione del servizio, nonché il potenziamento degli impianti esistenti, la progettazione e la realizzazione di impianti nuovi, secondo il programma annuale di interventi (articolo 1, Allegato D alla Convenzione Quadro)
- Data di approvazione: 28 novembre 1996
- Scadenza: 31/12/2036
- Valore annuo del servizio affidato: la somma complessiva impegnata per l'esercizio 2024 dalla Città di Torino allo scopo di far fronte al servizio è di € 8.334.905,00 di cui € 7.717.905,00 per la Manutenzione ordinaria ed € 617.000,00 per la Manutenzione straordinaria
- Criteri tariffari: nella Convenzione Quadro non sono previste tariffe.
- Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti: ai sensi dell'art. 15 della Convenzione, il Consiglio di Amministrazione della Società approva ogni anno un piano triennale afferente i servizi, contenente gli obiettivi di sviluppo economico e tecnologico, nonché un budget.

L'art. 12 prevede l'erogazione del servizio secondo gli standard minimi e di qualità allegati alla Convenzione stessa e fissati nella Carta dei servizi.

Non sono previsti costi per gli utenti.

#### **C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO**

- Struttura preposta al monitoraggio: Servizio Partecipazioni e Divisione Servizi Pubblici Locali
- Sistema di controlli sulle società non quotate ex art. 147 – quater TUEL: non si applica la fattispecie in quanto società controllata da quotata

## 2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

- Dati identificativi: Iren Smart Solutions S.p.A. con sede in Reggio Emilia, Via Nubi di Magellano n. 30 – Codice Fiscale e n. iscrizione al Registro delle imprese di Reggio Emilia: 07129470014
- Oggetto sociale: Iren Smart Solutions S.p.A. è una società per azioni, operante nel campo dell'efficientamento energetico, in particolare nell'installazione di impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento dell'aria in edifici o altre opere in costruzione, nonché nella riqualificazione edilizia ed energetica di edifici privati e pubblici. L'attività di Iren Smart Solutions S.p.A. (di seguito anche "Società) consiste, inoltre, nella ricerca e nella gestione integrata di impianti elettrici e tecnologici per la produzione elettrica da fonti rinnovabili, fotovoltaico, e sistemi di illuminazione pubblica e artistica.
- Per le informazioni relative alla tipologia di partecipazione, al n. quote o azioni possedute dalla Città, al valore della partecipazione, agli organi sociali e alla riconducibilità della società ad una delle categorie ex art. 4, commi 1-3, D. Lgs. n. 175/2016, si rimanda agli Allegati 1 e 3 del Piano di razionalizzazione periodica di cui all'art. 20, D. Lgs. n. 175/2016 approvato.

## 3. ANDAMENTO ECONOMICO

- Numero impianti nell'ultimo triennio e tipologia:

Anno	2022	2023	2024
Consistenza Impianti	100.054	100.055	100.234
Tipologia Lampade:			
Led	62.044	62.161	62.340
HID-M (alogenuri)	16.612	16.587	16.587
HID-Q (mercurio)	2.614	2.564	2.564
HID-S (sodio)	16.099	16.074	16.074
Flu (fluorescenti)	2.685	2.669	2.669

- Costo complessivo del servizio a carico della Città di Torino nell'ultimo triennio:

	2022	2023	2024
COSTI COMPLESSIVI	7.947.386	7.881.439	8.334.905
<i>n.b. Costo sostenuto dalla Città in forza di Contratto vigente (Manutenzione ordinaria e straordinaria, esclusa la fornitura di EE)</i>			

- Ricavi di competenza per l'Ente concedente nell'ultimo triennio: non sono presenti ricavi per la Città
- Investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio, come da apposito piano degli investimenti compreso nel PEF, e relativi ammortamenti: non è presente un PEF all'atto dell'affidamento
- Unità di personale impiegato dal Soggetto Gestore, tipologia di inquadramento, costo complessivo (dati estratti da Bilancio):

Anno	2022	2023	2024
<i>PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO – (tra parentesi solo il personale dedicato all'Area Torino):</i>			
Unità di personale impiegato dal Gestore (di cui):	431 (21)	485 (23)	498 (24)

<i>Dirigenti</i>	5 (1)	4 (1)	3 (1)
<i>Quadri</i>	20 (1)	21 (1)	22 (1)
<i>Impiegati</i>	243 (13)	263 (14)	260 (14)
<i>Operai</i>	163 (6)	197 (7)	213 (8)
<b>COSTO PERSONALE :</b>			
	<b>23.740.895,00</b>	<b>28.942.190,00</b>	<b>30.432.536,00</b>
(tra parentesi solo il costo del personale dedicato all'Area Torino):	(€ 1.156.749)	(€ 1.372.516)	(€ 1.466.628)

- Tariffazione, con indicazione della natura delle entrate per categoria di utenza e/o di servizio prestato: non sono presenti tariffe per il servizio

#### **Principali indicatori economico patrimoniali del Soggetto concessionario:**

Precisato che Iren Smart Solutions S.p.A. non opera solo per la Città di Torino, si riportano i seguenti dati (dati estratti da Bilancio):

Iren Smart Solutions S.p.A.	2023	2024
Verifica equilibri economici	Risultato (utile/perdita) d'esercizio	€ 3.078.010
	ROE	9,6 %
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	4,6 %
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine*	n.d.

\*con effetto dal 1 gennaio 2016 è attivo 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

In riferimento alle attività complessive di Iren Smart Solutions S.p.A. si rileva, per il biennio 2023/2024, dal confronto della variazione percentuale del valore della produzione vs quella dei costi della produzione una netta contrazione dovuta principalmente alla forte riduzione dei ricavi complessivi (-148%).

Il calo dei ricavi è dovuto principalmente alla fine di incentivi fiscali e ritardi normativi che hanno ridotto i nuovi ordini e i progetti in corso.

#### **4. QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Trattasi di servizio pubblico locale a rete ma non oggetto di regolamentazione di ARERA e pertanto non vi sono standard stabiliti dalle Autorità competenti per servizio e bacino di utenza. In forza di quanto previsto

dall'articolo 3, comma 1 dell'Allegato D alla Convenzione Quadro, il servizio di illuminazione pubblica deve garantire i seguenti standard contrattuali:

<b>Descrizione</b>	<b>Parametro</b>
N. medio di lampade spente (bruciate) ogni notte	0,4%
N. massimo di giorni intercorrenti tra la segnalazione di lampada spenta e la sostituzione	5 giorni lavorativi
Rapporto tra lumen istallati e potenza	> 57 lumen/W

Dal 2017 con DM Ambiente 27/9/2017 sono stati introdotti i Criteri Ambientali Minimi (CAM) per l'acquisizione di sorgenti luminose, di apparecchi per illuminazione pubblica e l'affidamento del servizio di progettazione di impianti per illuminazione pubblica; i quali formano parte integrante del Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica Amministrazione - detto PAN GPP - e tiene conto di quanto proposto nelle Comunicazioni della Commissione Europea COM(2008)397 recante "Piano d'azione su produzione e consumo sostenibili e politica industriale sostenibile", COM(2008)400 "Appalti pubblici per un ambiente migliore" e COM(2011)571 "Tabella di marcia verso l'Europa efficiente nell'impiego delle risorse".

Ai sensi dell'art. 57, comma 2, D. Lgs. 31 marzo 2023, n. 36, le Amministrazioni sono tenute ad utilizzare per l'acquisto di lampade o apparecchi illuminanti e per l'affidamento della progettazione di impianti di illuminazione pubblica, per qualunque importo e per l'intero valore delle gare, almeno le specifiche tecniche e le clausole contrattuali definite nei CAM e a tener conto dei criteri ambientali premianti, come elementi per la valutazione e l'aggiudicazione delle offerte.

In assenza di standard normativi più dettagliati, sono stati individuati i seguenti indicatori della qualità contrattuale e tecnica ai sensi della Convenzione Quadro vigente e i seguenti risultati raggiunti:

<b>Descrizione</b>	<b>Tipologia indicatore</b>	<b>Riferimento contratto di servizio</b>	<b>Risultati raggiunti</b>
<b>Qualità contrattuale</b>			
Accessibilità e trasparenza: servizio clienti, accesso alle informazioni, trasparenza dei costi a carico dell'utente e delle modalità di ristoro	qualitativo	Art. 6	SI
Tempestività: tempi di risposta ai contatti, tempi di attivazione del servizio, tempi di rimborso	quantitativo	Art. 9	SI
Efficacia: campagne di comunicazione sensibilizzazione	quantitativo	Art. 6	SI
<b>Qualità tecnica</b>			
Efficacia-regolarità: continuità e puntualità del servizio	qualitativo	Art. 6	SI
Efficacia-sicurezza e tutela ambientale: es. mezzi, attrezzatura,	qualitativo	Art. 6	SI

materie prime			
Efficacia-standard di qualità: valutazione periodica dell'adeguatezza degli standard	qualitativo	Art.9 Art.13	SI
Accessibilità-contenuti: formazione del personale, segnaletica, etc...	qualitativo	Art.6 Art.16	SI
Penalità: applicazione sanzioni al Gestore	qualitativo	Art.19	Non sono state applicate penali

A seguito della stipulazione della Convenzione Quadro, è stata sottoscritta la Carta dei Servizi, la cui ultima revisione è avvenuta il 2 gennaio 2017.

Dal documento “REPORT GESTIONE IMPIANTI DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA DELLA CITTA’ DI TORINO Periodo: 01 gennaio – 31 dicembre 2024” risulta che, a seguito delle segnalazioni di guasti e/o di lampade spente, IREN SmartSolutions garantisce (di norma) le seguenti azioni:

- Pronto intervento guasti: inizio lavori entro 1 ora dalla segnalazione;
- Sostituzione lampade: entro 5 giorni lavorativi (salvo guasti complessi alla rete);
- Verifica delle caratteristiche del servizio:
  - lampade bruciate < 0,4% del totale per notte
  - efficienza luminosa > 82,58 lumen/watt.

Dalla customer satisfaction effettuata su incarico del Concessionario alla Società SWG S.p.A. risulta un giudizio complessivo di soddisfazione sul servizio di Illuminazione Pubblica di Torino pari al 92% vs 86% dell’anno precedente.

#### Gestione dei reclami

Modalità di invio	
1) Presso sportelli, uffici o sede centrale IREN oppure via email:	<a href="mailto:irensmartsolutions@gruppoiren.it">irensmartsolutions@gruppoiren.it</a> ;
2) Tempi di risposta:	< 10 gg lavorativi dal ricevimento

#### Parametri quantitativi

##### Attività di manutenzione ordinaria 2024

Totale interventi su lampade spente in aleatoria:	<b>n° 8780</b>
1) Interventi da rilevamento notturno:	<b>n° 5235</b>
2) Interventi da segnalazione utenti di cui:	<b>n° 3545</b>
a) da APP ‘Torino in Luce’	<b>n° 2253</b>
b) da C.O.E. / Uff. IP / Altri	<b>n° 1292</b>

## Guasti impianti pubblica illuminazione

Totale Guasti:	<b>n° 479</b>
1) Impianti in Serie:	n° 213
2) Impianti in Derivazione:	n° 266

## 5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Di seguito si indica l'adempimento o meno dei principali obblighi posti a carico del gestore in base alla Convenzione Quadro.

<i>Articolo</i>	<i>Declinazione Obbligo</i>	<i>Risultati raggiunti</i>
Art. 12, comma 2	La Società erogherà i servizi secondo le migliori condizioni tecniche e imprenditoriali osservando criteri di efficienza, efficacia e imparzialità secondo standard minimi e di qualità allegati alla Convenzione.	SI
Art.12, comma 3	Adozione Carta dei servizi	SI
Art.15 comma 2, comma 3	La società trasmette annualmente entro il mese di convocazione dell'Assemblea per l'approvazione del bilancio: a) una relazione tecnico finanziaria con allegate schede di sintesi; b) un rendiconto sull'operatività dell'esercizio (valutazione dell'efficienza ed efficacia della gestione, regolarità e qualità dei servizi).	SI
Art. 15 comma 4	Il Consiglio di Amministrazione della Società deve approvare un piano triennale dei servizi, con obiettivi di sviluppo economico tecnologico e budget.	SI

## 6. VINCOLI

Di seguito si riporta il quadro normativo relativo al servizio:

- Efficienza energetica e adeguamento impianti: D.Lgs. 30 maggio n.115 – Art.1 commi 697-700 Legge di Bilancio 2018 (L.205/2017) – Decreto 28 settembre 2017 CAM - D.M. n. 236 del 14 giugno 1989, D.P.R. n. 503/96 eliminazione delle barriere architettoniche - Decreto legislativo n. 285/92, D.P.R. n. 495/92 e D.Lgs 360/93 Codice della Strada.
- Norme tecniche di progettazione e prestazione: CEI – CEI EN – CEI IEC – CEI EN - CEI UNEL - UNI11630:216 – UNI 10819:2021 – UNIEN.
- Piano Regolatore dell'Illuminazione Pubblica della Città di Torino (PRIC) approvato con delibera CC mecc. 06584/056 del 16/01/2012.
- Delibera Giunta Regionale del Piemonte n.48 del 20/11/2006 limitazione dell'inquinamento luminoso e del consumo energetico.

Si evidenzia che, in forza dell'art. 1 D.M. Ministero Interno 28 maggio 1993, l'erogazione del servizio non può essere interrotta o sospesa se non per ragioni di forza maggiore. In tali ipotesi l'interruzione o la sospensione devono essere limitate al tempo strettamente necessario.

## 7. CONSIDERAZIONI FINALI

L'analisi dei costi sostenuti nell'esercizio di riferimento, relativi alla quota di conduzione e manutenzione degli impianti non ha rilevato scostamenti rispetto ai corrispettivi stabiliti nella Convenzione Quadro (articolo 8, Allegato D) così come riformulati e aggiornati con l'Accordo definitivo (All. 1 e All. 3.9.2-BIS) approvato con Del. G.C. del 3 luglio 2018 n. mecc. 2018 02785/064.

L'introduzione di interventi di efficientamento energetico (ad esempio la sostituzione progressiva dei corpi illuminanti con tecnologia LED) contribuisce alla riduzione della spesa energetica e al miglioramento della sostenibilità ambientale del servizio.

Nelle fasi di monitoraggio del servizio viene controllata anche la qualità complessiva in base alle prestazioni offerte ed agli obblighi contrattuali. Nel periodo considerato, non sono stati rilevati disservizi o mancanze o non ottemperanze rispetto al contratto e sue specifiche tecniche.

La qualità del servizio è stata valutata oltre che in relazione alla continuità e regolarità del servizio anche considerando i tempi di intervento in caso di guasti e la sicurezza degli impianti. Il livello di illuminamento risulta adeguato agli standard tecnici e alle normative vigenti in materia di sicurezza stradale e urbana. Le attività di manutenzione sono state svolte regolarmente garantendo un buon grado di efficienza degli impianti. Dal punto di vista contrattuale, il Gestore ha rispettato gli obblighi previsti nel contratto sia sotto il profilo tecnico operativo che amministrativo. Gli investimenti programmati per il miglioramento dell'efficienza energetica e la messa in sicurezza degli impianti sono stati attuati in misura conforme alle previsioni contrattuali.

**SERVIZIO PUBBLICO LOCALE DI TRASPORTO SCOLASTICO, TRASPORTO ALLIEVI  
CON DISABILITA' E RELATIVO SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO**

**“CONSORZIO A.A.T. - AZIENDA AUTONOLEGGIO TORINO CONSORZIO  
STABILE SOC. CO” E “COOPERATIVA A&T – COOPERATIVA ANIMAZIONE E  
TERRITORIO”**

**1. CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Si richiama quanto indicato nella “*Premessa*” e nell’ “*Ambito oggettivo della cognizione*” al presente documento.

**A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE**

Servizio pubblico di trasporto scolastico, trasporto allievi con disabilità (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).

Il servizio di trasporto in favore delle scuole dell’infanzia, delle scuole primarie e secondarie di I° grado e di II grado (per conto di Città Metropolitana), viene garantito agli alunni e alle alunne che, impossibilitati all’utilizzo delle linee di trasporto ordinario, necessitano di trasporto specifico.

MODALITÀ DI GESTIONE: affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica.

**B) CONTRATTO DI SERVIZIO**

- Oggetto: Servizio di trasporto scolastico e di accompagnamento per le alunne/i con disabilità, frequentanti le scuole dell’Infanzia, Primaria, Secondaria di I grado e II grado e servizio di trasporto scolastico collinare con accompagnamento.
- Data di approvazione: DD di aggiudicazione n. 3246 del 26/07/2021 per la procedura aperta e DD n. 5628 del 29/11/2021 per la procedura negoziata. La durata del contratto decorre dal 1/09/2021;
- Scadenza: 31/08/2026.
- Valore complessivo:
  - Aggiudicazione: Euro 13.932.498,95;
  - Incremento: Euro 5.522.920,51.
- Il valore complessivo del servizio su base annua:

	2022	2023	2024
TRASPORTI ALUNNE/I CON DISABILITA' + ACCOMPAGNAMENTO	2.659.900,98	2.842.783,42	3.321.793,00

TRASPORTI COLLINARI + ACCOMPAGNAMENTO	115.221,75	129.842,74	117.240,75
Totale	2.775.122,73	2.972.626,16	3.439.033,75

- Criteri tariffari: Relativamente al trasporto alunne/i con disabilità non esistono criteri tariffari essendo un servizio completamente gratuito reso dal Comune di Torino all'utenza con disabilità certificata. Relativamente al trasporto collinare le tariffe vengono calcolate in base all'ISEE dichiarato.
  - Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti: in merito agli investimenti si rinvia al paragrafo "Andamento economico". In merito alla qualità si precisa quanto segue: il gestore è tenuto ad approntare tutti i mezzi da utilizzare per garantire il servizio , anche nelle ipotesi di modifiche sopravvenute nelle condizioni organizzative, variazioni nei percorsi e/o nel numero degli alunni richiedenti il servizio. Tutti i mezzi eventualmente utilizzati per la sostituzione degli scuolabus adibiti al servizio dovranno possedere caratteristiche uguali o superiori rispetto al mezzo di cui si rende necessaria la sostituzione. Il Comune si riserva la facoltà di richiedere qualsiasi documento attestante il rispetto della disciplina che regola l'esercizio del trasporto scolastico degli alunni con disabilità per quanto attiene l'idoneità e le caratteristiche dei mezzi, nonché l'adempimento degli obblighi assicurativi. L'appaltatore dovrà mantenere per tutta la durata dell'appalto sempre inalterate le caratteristiche e lo standard di qualità indicate; deve garantire il servizio anche in caso di indisponibilità dei mezzi indicati, con automezzi idonei all'uso a norma di legge a cure e spese della ditta appaltatrice. L'appaltatore potrà utilizzare più veicoli per garantire il servizio trasporto scolastico a perfetta regola d'arte e secondo le normative sanitarie vigenti nel periodo di contratto stesso, essi dovranno avere i requisiti atti a soddisfare i requisiti previsti dal D.M. Trasporti 31/01/1997 e segg. recanti le disposizioni in materia di trasporto scolastico; essere adatti al servizio da espletare; possedere requisiti di sicurezza previsti dalla normativa vigente; applicare le norme per l'emergenza sanitaria (i mezzi di trasporto devono essere igienizzati, sanificati e disinfezati prima dell'effettuazione di ogni servizio in base alla normativa che sarà in vigore al momento dei trasporti).
- Non ci sono costi di servizi per gli utenti essendo il servizio a carico del Comune di Torino.

#### C) SISTEMA DI MONITORAGGIO-CONTROLLO

- Struttura preposta al monitoraggio: Servizio Partecipazioni, Divisione Servizi Pubblici Locali e Divisione Educativa
- Controllo della gestione ed erogazione del servizio e relative modalità: 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, dal capitolo 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.

Nell'anno 2024 si sono tenuti 15 controlli sui mezzi di cui il 50% nel secondo semestre. I controlli non hanno rilevato particolari criticità e sono stati conformi rispetto allo standard qualitativo richiesto dal Capitolato d'Appalto.

- Sistema di controlli sulle società non quotate ex art. 147 – quater TUEL: non si applica la fattispecie in quanto società non partecipata dall'Ente

## 2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

- Dati identificativi:
  - Consorzio A.A.T. - Azienda Autonoleggio Torino Consorzio Stabile Soc. Co con sede a Torino, C.so Novara n. 6 - Codice fiscale e numero d'iscrizione al Registro delle Imprese di Torino: 07490100018
  - Cooperativa A&T – Cooperativa Animazione e Territorio con sede legale a Cuneo, via Rosa Bianca n. 15 – Codice fiscale: 08342500017 e Numero d'iscrizione all'albo delle cooperative di Cuneo: A100522
- Oggetto sociale:
  - Consorzio A.A.T.: trasporto di persone, sia pubblico che privato, svolto mediante servizi di linea e/o con licenza di autonoleggio da rimessa; servizio disabili, trasporto ed accompagnamento;
  - Cooperativa A&T: assistenza al trasporto di studenti disabili deambulanti e non deambulanti frequentanti la Scuola Materna, la Scuola Primaria, Secondaria di Primo Grado e Secondaria di Secondo Grado.

## 3. ANDAMENTO ECONOMICO

- Costo pro capite (per utente e/o cittadino):

Costo per utente trasporto alunne/i con disabilità	€ 19.735,15
Costo per utente trasporti collinari	€ 2.811,13

- Costo complessivo del servizio a carico della Città di Torino nell'ultimo triennio:

	2022	2023	2024
Costo complessivo	2.775.122,73	2.972.626,16	3.439.033,75

- Ricavi di competenza per la Città di Torino nell'ultimo triennio: non sono presenti ricavi per la Città di Torino

- Investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio, come da apposito piano degli investimenti compreso nel PEF, e relativi ammortamenti: non è presente un Pef all'atto dell'affidamento
- Unità di personale impiegato dal Soggetto Gestore, costo complessivo: (dati estratti dai bilanci):

CONSORZIO A.A.T.	2022	2023	2024
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE:	5	4	3
COSTO PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO	140.073	156.222	163.343

COOPERATIVA A&T	2022	2023	2024
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE:	nd	46	48
COSTO PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO	1.071.246	1.269.867	1.304.997

- Tariffazione, con indicazione della natura delle entrate per categorie di utenza e/o di servizio prestato: si rimanda al paragrafo 1, lettera b) “Criteri tariffari”.

### Principali indicatori economico-patrimoniali dei Soggetti Gestori

- Consorzio A.A.T: fermo restando che il Consorzio non opera solo per la Città di Torino, si riportano i seguenti dati:

Consorzio A.A.T		2023	2024
Verifica equilibri economici	Utile netto	58.703	82.790
	ROE	45,28%	38,70%
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	6,67%	11,56%
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine	23,82%	18,88%

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2024 risulta positivo; per il biennio 2023/2024, 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.

- Cooperativa A&T: fermo restando che la Cooperativa non opera solo per la Città di Torino, si riportano i seguenti dati:

Cooperativa A&T		2023	2024
Verifica equilibri economici	Utile netto	22.207	120.087
	ROE	18,32%	49,69%
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	11,70%	24,74%
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine	20,58%	62,49%

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2024 risulta positivo; per il biennio 2023/2024, 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.

#### 4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Trattandosi di servizio pubblico locale non a rete, ai fini del monitoraggio della qualità del servizio, si riportano di seguito gli indicatori di qualità contrattuale, qualità tecnica e qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico, relativi al trasporto scolastico, indicati dall'Allegato 2 al decreto 31 agosto 2023 del Direttore del Ministero delle Imprese e del Made in Italy con l'indicazione delle disposizioni contrattuali che li recepiscono.

INDICATORI DI QUALITÀ			
Descrizione	Tipologia indicatore	Riferimento contratto di servizio/capitolato speciale appalto (csa)	Risultati raggiunti
<b>Qualità contrattuale</b>			
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	circolari di servizio	SI

Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	1.6.5-6 csa	SI
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	1.6.5-6 csa	SI
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	1.6 csa	SI
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	1.7 csa	SI
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	Non applicabile	Non applicabile
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	1.7 csa	SI
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	Non applicabile	Non applicabile
Carta dei servizi	qualitativo	Non applicabile	Non applicabile
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	Art 14 csa	NO
<b>Qualità tecnica</b>			
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	1.10.3/1.8 csa	SI
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	1.11 csa	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	carta qualità	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	1.10.1 csa	SI
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	tutta la procedura	SI
<b>Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico</b>			
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	Trasporto alunni con disabilità: non applicabile	Non applicabile
		Trasporto collinare: all.1 al 1.6 csa	SI
Accessi riservati	quantitativo	Non applicabile	Non applicabile

L’Ufficio Trasporto scolastico alunni con disabilità 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. Oltre ai controlli già individuati nella specifica sezione si precisa che il Trasporto è inserito nel Sistema di Gestione Qualità della Città di Torino ed è conforme alla norma UNI EN ISO 9001.

Nell’anno 2024 sono pervenuti n. 4 reclami e il tempo medio di risposta è stato giornaliero.

E’ prevista l’erogazione di un rimborso per gli utenti nei seguenti casi di disservizio, nello specifico nel caso in cui si renda necessario l’utilizzo di un taxi:

- 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 è sottoposto al Progetto Qualità della Città di Torino.

## **5. OBBLIGHI CONTRATTUALI**

Di seguito vengono indicati i valori raggiunti e/o l'adempimento o meno dei principali obblighi posti a carico dei Gestori in base ai contratti di servizio e ai documenti contrattuali.

- Consorzio A.A.T. e A&T:

Procedura negoziata		
Articolo	Declinazione obblighi	Risultati raggiunti
art. 1.6 csa	modalità di svolgimento del servizio lotto1	nessuna contestazione
art. 1.7 csa	modalità di svolgimento del servizio lotti da 2 a 5	
Procedura aperta		
art. 1.6 csa	modalità di svolgimento del servizio lotto1	si
art. 1.7 csa	modalità di svolgimento del servizio lotti da 2 a 5	n.2 contestazioni di cui una comminata penale

La programmazione dei servizi è in capo al Gestore Amministrativo ( ditta aggiudicataria del servizio di Trasporto).

Il servizio viene effettuato in base alle seguenti modalità:

- ogni servizio deve rispettare il percorso previsto e concordato tra l'Ufficio Trasporti della Città ed il gestore amministrativo, in base alle richieste delle scuole/Uffici comunali;
- il servizio non può essere effettuato in assenza del personale di accompagnamento
- è vietata la presenza a bordo dei mezzi di personale estraneo al servizio o comunque non preventivamente autorizzato.

L'affidataria garantisce la riconoscibilità del veicolo mediante l'esposizione sullo stesso, in modo chiaramente visibile, di specifica cartellonistica concordata con la Città, su cui deve essere espressamente identificato il servizio svolto. Ogni onere in proposito è a carico dell'impresa aggiudicataria.

In riferimento ai punti di salita/discesa degli utenti:

- le dislocazioni sono individuate, se già non previste, dal gestore amministrativo, nonché a seguito di eventuali sopralluoghi effettuati congiuntamente con personale preposto dell'Amministrazione comunale e di specifiche ordinanze, oppure a seguito di sottoscrizione di DUVRI, qualora previsto;
- ogni area individuata, ove consentire la sosta ai bus, garantisce l'espletamento delle predette operazioni in condizioni di assoluta sicurezza;
- per i trasportati e nel rispetto delle norme previste dalle vigenti disposizioni.

I controlli sulla conformità di esecuzione dei servizi affidati sono svolti dal Gestore e dall'Amministrazione comunale.

## **6. VINCOLI**

Normativa di riferimento:

Legge 5 febbraio 1992 n.104

Legge Regione Piemonte 28 dicembre 2007 n.28

La Città di Torino, attraverso la Divisione Servizi Educativi, concorre, di concerto con altri soggetti pubblici e privati ad assicurare a tutte le bambine e i bambini l'esercizio del diritto allo studio, sia nell'ambito di quanto definito dalle norme di legge, sia attraverso servizi e progetti che rientrano nelle scelte strategiche dell'Amministrazione in relazione al contrasto alla dispersione scolastica.

In tale quadro, la Divisione Servizi Educativi fornisce il servizio di trasporto da casa alle strutture scolastiche agli alunni disabili ai sensi della Legge 104/1992 e della legge regionale 28 dicembre 2007, n.28. Beneficiari sono gli alunni e le alunne e le persone disabili dalla scuola d'infanzia alla scuola secondaria di secondo grado.

## **7. CONSIDERAZIONI FINALI**

Non si registrano criticità irrisolte, si registra un aumento dell'utenza, in un quadro complessivo di compatibilità economico finanziaria che consente di esprimere un giudizio complessivo favorevole sulla gestione del servizio.

# **SERVIZIO PUBBLICO LOCALE DI TRASPORTO PER PERSONE CON DISABILITA' A MEZZO MINIBUS**

**COOPERATIVA SOCIALE “A.LA.T.HA. ONLUS”**

## **1. CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Si richiama quanto indicato nella “*Premessa*” e nell’ “*Ambito oggettivo della ricognizione*” al presente documento.

### **A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE**

Servizio pubblico di trasporto per persone con disabilità su carrozzella effettuato con minibus attrezzati. Tale servizio è disciplinato dal Regolamento n. 353 della Città di Torino relativo al servizio di trasporto destinato a persone assolutamente impedisce all’accesso e alla salita sui mezzi pubblici di trasporto ed ai ciechi assoluti, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale in data 7 maggio 2012 (mecc. 2012 01582/119) e successivamente modificato con deliberazione del Consiglio Comunale in data 23 gennaio 2017 (mecc. 2016 06439/119).

MODALITÀ DI GESTIONE : affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica.

### **B) CONTRATTO DI SERVIZIO**

- Oggetto: servizio di trasporto collettivo a prenotazione per le persone con disabilità su carrozzella, effettuato prevalentemente all’interno del territorio cittadino.
- Data di approvazione: 19/01/2023 con decorrenza dal 01/01/2022
- Scadenza: 31/12/2026
- Valore complessivo e su base annua del servizio affidato: complessivo pari ad Euro 2.182.800 - su base annua pari ad Euro 439.560.
- Criteri tariffari: ai sensi dell’art. 8 del citato Regolamento è prevista una partecipazione alla spesa da parte degli utenti ammessi al servizio di trasporto che è parametrata all’ISEE.
- Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti: in materia di investimenti si fa presente che non è presente un PEF all’atto dell’affidamento. Per quanto riguarda la qualità dei servizi si rimanda al successivo paragrafo 4, mentre per i termini di costi dei servizi per gli utenti si rimanda a quanto indicato nei “Criteri tariffari” e nella “Tariffazione”.

### **C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO**

- Struttura preposta al monitoraggio: Servizio Partecipazioni, Divisione Servizi Pubblici Locali e Servizio Mobilità, Esercizio e Trasporto Pubblico Locale

- Controllo della gestione ed erogazione del servizio e relative modalità: Polizia Municipale, Servizio Mobilità, Esercizio e Trasporto Pubblico Locale (tramite il DEC) e società 5T S.r.l..  
In particolare, la rilevazione del mancato rispetto di disposizioni regolamentari o contrattuali, da parte del competente Servizio della Polizia Municipale o dal Servizio Mobilità, Esercizio e Trasporto Pubblico Locale, può comportare:
  - 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., la quale mensilmente svolge controlli sul servizio erogato dal vettore e rilascia sia un report necessario per l'erogazione del corrispettivo, nonché reports su specifiche ispezioni/sopralluoghi (almeno 3 al mese) riguardanti i mezzi utilizzati ed i percorsi effettuati.
- Sistema di controlli sulle società non quotate ex art. 147 – quater TUEL: non si applica la fattispecie in quanto società non partecipata dall'Ente

## **2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO**

- Dati identificativi: Cooperativa Sociale A.LA.T.HA. Onlus, con sede a Milano, Via Savona n. 37 - Codice Fiscale: 11452560151 e numero di iscrizione all'albo delle cooperative di Milano: A103861;
- Oggetto sociale: servizio di trasporto con assistenza per le persone anziane e per le persone con disabilità.

## **3. ANDAMENTO ECONOMICO**

- Numero corse effettuate:

	2022	2023	2024
N. corse*	15.370	16.726	17.070

\*servizio a domanda individuale

- Costo pro capite (per utente e/o cittadino): l'utente paga la tariffa determinata dal Comune come indicato all'art. 8 del Regolamento sopracitato.
- Costo complessivo del servizio e di competenza (diretti e indiretti) a carico della Città di Torino nell'ultimo triennio:

	2022	2023	2024
Costo complessivo	396.680,77	435.125,76	433.062,56

- Ricavi di competenza per la Città di Torino nell'ultimo triennio: non sono presenti ricavi per la Città di Torino.
- Investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio, come da apposito piano degli investimenti compreso nel PEF, e relativi ammortamenti: non è presente un Pef all'atto di affidamento.
- Unità di personale impiegato dal Soggetto Gestore, tipologia di inquadramento, costo complessivo:

	2022	2023	2024
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE (di cui):	6	8	9
Dirigenti			
Impiegati	1	1	1
Operai	5	7	8
COSTO PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO	213.697	256.217	272.013

- Tariffazione, con indicazione della natura delle entrate per categorie di utenza e/o di servizio prestato: si riportano di seguito le tariffe per la compartecipazione al valore dei titoli per il servizio trasporto disabili su mezzo attrezzato.

Fasce ISEE	Compartecipazione su ogni buono rapportato alle fasce ISEE
Euro	Euro
0,00 - 10.000,00	1,50
10.000,01 - 20.000,00	2,50
20.000,01 - 30.000,00	3,00
30.000,01 - 50.000,00	3,50
oltre 50.000,00	4,00

### Principali indicatori economico-patrimoniali del Soggetto Gestore

A.L.A.T.H.A. Onlus		2023	2024
Verifica equilibri economici	Utile netto	8.067,00	25.211,00
	ROE	11,76%	26,81%
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	4,43%	6,71%
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine	0,43%	8,32%

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2024 risulta positivo; per il biennio 2023/2024, 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.

### 4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Trattasi di servizio pubblico locale non a rete.

In assenza di atti e indicatori predisposti dal MIMIT, sono stati individuati i seguenti indicatori della qualità contrattuale e tecnica con l'indicazione dei riferimenti contrattuali e dei risultati raggiunti.

<b>Descrizione</b>	<b>Tipologia indicatore</b>	<b>Riferimento contratto di servizio</b>	<b>Risultati raggiunti</b>
<b>Qualità contrattuale</b>			
Accessibilità e trasparenza: servizio clienti, accesso alle informazioni, trasparenza dei costi a carico dell'utente e delle modalità di ristoro	qualitativo	Artt. 1.5.7, 1.5.8, 1.5.9 e 1.6.2 e Art. 8 Regolamento n. 353 (per la trasparenza dei costi)	SI
Tempestività: tempi di risposta ai contatti, tempi di attivazione del servizio, tempi di rimborso	quantitativo	Non si applica al Vettore bensì al Gestore Amministrativo (5T S.r.l.)	SI
Efficacia: campagne di comunicazione sensibilizzazione	quantitativo	Non si applica al Vettore bensì al Gestore Amministrativo (5T S.r.l.)	SI
<b>Qualità tecnica</b>			
Efficacia-regolarità: continuità e puntualità del servizio	qualitativo	Artt. 1.6.3, 10 e 11	SI
Efficacia-sicurezza e tutela ambientale: es. mezzi, attrezzatura, materie prime		Artt. 1.5.5, 1.5.6 e 1.6.3	SI
Efficacia-standard di qualità: valutazione periodica dell'adeguatezza degli standard		Art. 1.5.2 CT	SI
Accessibilità-contenuti: formazione del personale, segnaletica, etc...		Artt. 1.6.3 e 8	SI
Penalità: applicazione sanzioni al Gestore		Artt. 11 e 13	Non sono state applicate penali

Come già esposto al paragrafo 1 lettera C), la verifica sul regolare svolgimento del servizio è effettuata dai Servizi comunali preposti per le parti di propria competenza.

Si segnala che, a fine del 2024, è stata avviata la procedura per ottenere la Certificazione di Qualità relativa all'erogazione dei servizi per il controllo del servizio di trasporto persone adulte con disabilità; la certificazione è stata rilasciata nel 2025 dall'Ente predisposto (RINA Service S.p.A.) con il n. 43664/23/S-11G ed è inclusa nella certificazione di Gruppo ottenuta dal Comune di Torino ISO 9001:2015.

## 5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Di seguito vengono indicati i valori raggiunti e/o l'adempimento o meno dei principali obblighi posti a carico del Soggetto Gestore in base al Capitolato tecnico.

<i>Articolo</i>	<i>Declinazione obblighi</i>	<i>Risultati raggiunti</i>
Art. 1.5.2	<p>L'impresa dovrà effettuare ogni comunicazione necessaria al gestore amministrativo in merito allo svolgimento del servizio in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il programma d'esercizio;</li> <li>- l'elenco dei prenotati iscritti con l'indicazione del/i percorso utilizzato/i;</li> <li>- le disdette del servizio nei termini indicati di seguito;</li> <li>- la comunicazione in merito alla presenza sui mezzi di familiari/tutori o assistente che accompagnino un utente per brevi o lunghi periodi in relazione a necessità personali/comportamentali;</li> <li>- l'eventuale necessità di adozione di particolari accorgimenti da parte del personale degli equipaggi in caso di comportamenti "problematici" degli utenti;</li> <li>- la sostituzione del personale di guida o di accompagnamento qualora vengano ravvisate situazioni di difficoltà di relazione con utenti, famiglie e/o personale scolastico, da definire congiuntamente con l'Ufficio Trasporti della Città;</li> <li>- la raccolta dati statistici da fornire entro scadenze di massimo 8 gg. dalla richiesta;</li> <li>- l'elenco aggiornato dei mezzi utilizzati per il servizio con indicazione dei relativi dati tecnici in modo da agevolare i controlli del gestore amministrativo di cui infra.</li> </ul>	L'affidataria sta adempiendo agli obblighi del Contratto.
Artt. 1.5.7 e 1.6.2	<p>L'impresa affidataria dovrà disporre di una Centrale Operativa – tutti i giorni dalle h. 6.00 del mattino alle ore 1.00 di notte - con sede in Torino per organizzare ed ottimizzare il servizio in base alle prenotazioni ricevute e di un proprio call center, attivo dalle 7.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì e dalle 7.00 alle 13.00 del sabato, oltre ad un ulteriore numero operativo quando il call center non è attivo per reperibilità, prenotazioni ed urgenze. Inoltre, tra gli obblighi del vettore si annovera la collaborazione e 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.</p>	L'affidataria sta adempiendo agli obblighi del Contratto.

## 6. VINCOLI

In materia di vincoli tecnici, si richiamano gli articoli 1.5.5 e 1.5.6 del Capitolato tecnico per il servizio che disciplinano i mezzi richiesti per lo svolgimento del servizio, le licenze da noleggio e le caratteristiche dei mezzi stessi.

Si richiama, altresì, il Regolamento n. 353 della Città di Torino relativo al servizio di trasporto destinato a persone assolutamente impedisce all'accesso e alla salita sui mezzi pubblici di trasporto ed ai ciechi assoluti (si veda precedente paragrafo 1, lettera a)).

## **7. CONSIDERAZIONI FINALI**

Visto l'esito dei controlli effettuati dalla società 5T S.r.l. nonché del monitoraggio costante delle corse mensilmente effettuate e del controllo e contabilizzazione del loro importo, risultano rispettate tutte le obbligazioni contrattualmente assunte dall'aggiudicatario.

Ai controlli originariamente previsti relativi al corretto adempimento delle obbligazioni, se ne sono affiancati ulteriori volti a valutare la qualità del servizio erogato e si sta predisponendo anche apposito questionario per verificare la soddisfazione dell'utenza.

# **SERVIZIO PUBBLICO LOCALE DI GESTIONE DELLE FARMACIE COMUNALI**

## **SOCIETÀ “FARMACIE COMUNALI TORINO S.p.A.”**

### **1. CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Si richiama quanto indicato nella “*Premessa*” e nell’ “*Ambito oggettivo della ricognizione*” al presente documento.

#### **A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE**

Servizio pubblico locale di gestione delle farmacie comunali.

**MODALITÀ DI GESTIONE:** affidamento a società mista pubblico-privata (partecipazione della Città di Torino pari al 20% del capitale sociale).

#### **B) CONTRATTO DI SERVIZIO**

- Oggetto: La Città, titolare del servizio pubblico locale inerente la gestione delle Farmacie Comunali, ha affidato il servizio di gestione delle farmacie comunali alla società "Farmacie Comunali Torino S.p.A.", da esplicare anche mediante l'uso delle licenze di proprietà comunale relative alle farmacie, di cui la Città detiene la titolarità. Il servizio comprende, in particolare:
  - l'assistenza farmaceutica per conto delle A.S.L. a tutti gli assistiti del Servizio Sanitario Regionale nei modi e nelle forme stabilite dalla legge 833 del 23 dicembre 1978 e s.m.i., nonché in conformità delle leggi, convenzioni nazionali e/o regionali successive per il settore;
  - la vendita al pubblico di farmaci, parafarmaci, prodotti dietetici e per l'igiene personale, di articoli ortopedici, di cosmesi e di quanto previsto dal settore non alimentare e tabella speciale farmacie, nonché eventuali ulteriori future autorizzazioni per il settore alimenti sempre che l'attività farmaceutica resti attività prevalente;
  - la produzione e vendita di preparati galenici, officinali, cosmetici, dietetici, di erboristeria e omeopatia ed altri prodotti caratteristici dell'esercizio farmaceutico;
  - la provvista di prodotti farmaceutici agli Uffici del Comune di Torino ed alle istituzioni ed aziende amministrate o partecipate da detto;
  - la promozione, la partecipazione e la collaborazione ai programmi di medicina preventiva, di informazione ed educazione sanitaria aggiornamento professionale dei dipendenti;
  - la fornitura a paesi colpiti da calamità compatibilmente con le disponibilità e tenendo conto delle richieste;
  - la prenotazione in rete di prestazioni sanitarie fornite dalle ASL.;
  - tutte le attività strumentali e/o complementari a quelle sopra indicate ivi comprese l'acquisto, la vendita, la permuta, il noleggio, la manutenzione e la riparazione degli immobili, delle opere, degli impianti, dei macchinari, degli automezzi e di altri beni mobili in genere;
  - studi, ricerche, consulenze, progettazione, assistenza tecnico-economica agli enti pubblici e privati nel settore dei pubblici servizi di carattere socio-sanitario.

- Data di approvazione: 4 maggio 2009
- Scadenza: 31 dicembre 2042
- Valore complessivo del servizio affidato: Euro 13.825.513,62
- Criteri tariffari: non sussistono
- Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti: in merito agli investimenti, si specifica che la previsione annuale degli stessi è inserita nel budget preventivo dell'esercizio e degli investimenti della Società, documento annuale che viene autorizzato dai Soci nell'Assemblea Ordinaria, ai sensi dell'art. 12 del vigente Statuto sociale, e successivamente rendicontato attraverso l'approvazione -sempre in sede assembleare – del bilancio di esercizio.

Per quanto riguarda la qualità dei servizi, l'art. 6 del Contratto di servizio prevede 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. Inoltre, l'art. 9 del Contratto di Servizio disciplina la Carta della Qualità dei Servizi.

#### C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

- Struttura preposta al monitoraggio: Servizio Partecipazioni e Divisione Servizi Pubblici Locali
- Controllo della gestione ed erogazione del servizio e relative modalità: Controllo Qualità del servizio nella sede della Sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi alla presenza del Comune di Torino, del Gestore e delle Associazioni dei Consumatori (Procedura di cui all'Allegato n.5 della Deliberazione di Giunta Comunale del 23 gennaio 2018 (mecc. n. 2018 00208/064)
- Sistema di controllo sulle società non quotate ex art. 147 – quater TUEL:
  - Capo III del Regolamento della Città di Torino per la disciplina dei controlli interni n. 361, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale in data 11 febbraio 2013 (mecc. 2013 00286/049) e successivamente modificato con Deliberazione del Consiglio Comunale in data 26 ottobre 2020 (mecc. 2020 00843/064);
  - Attività di controllo e di vigilanza sulle società e sugli organismi partecipati secondo le procedure approvate con Deliberazione della Giunta Comunale in data 23 gennaio 2018 (mecc. 2018 00208/064) e mediante utilizzo della piattaforma JPartecipate.

## **2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO**

- Dati identificativi: Farmacie Comunali Torino S.p.A., con sede legale in Torino, C.so Peschiera n. 193 - Codice Fiscale e numero d'iscrizione al Registro delle Imprese di Torino: 09971950010
- Oggetto sociale: La Società, nel quadro della politica fissata dal Consiglio Comunale di Torino relativa all'esercizio di farmacie e nel rispetto delle normative nazionali e regionali vigenti, provvede:
  - alla assistenza farmaceutica per conto delle A.S.L. a tutti gli assistiti del Servizio Sanitario Regionale nei modi e nelle forme stabilite dalla Legge 833 del 23 dicembre 1978 e s.m.i., nonché in conformità delle leggi, convenzioni nazionali e/o regionali successive per il settore;
  - alla vendita al pubblico di farmaci, parafarmaci, prodotti dietetici e per l'igiene personale, di articoli ortopedici, di cosmesi e di quanto previsto dal settore non alimentare e tabella speciale

- farmacie, nonché eventuali ulteriori future autorizzazioni per il settore alimenti sempre che l'attività farmaceutica resti attività prevalente;
- alla produzione e vendita di preparati galenici, officinali, cosmetici, dietetici, di erboristeria e omeopatia ed altri prodotti caratteristici dell'esercizio farmaceutico;
  - alla provvista di prodotti farmaceutici agli Uffici del Comune di Torino ed alle istituzioni ed aziende amministrate o partecipate da detto;
  - alla promozione, la partecipazione e la collaborazione ai programmi di medicina preventiva, di informazione ed educazione sanitaria e di aggiornamento professionale dei dipendenti;
  - alla fornitura a paesi colpiti da calamità compatibilmente con le disponibilità e tenendo conto delle richieste;
  - alla prenotazione in rete di prestazioni sanitarie fornite dalle A.S.L..
- Per le informazioni relative alla tipologia di partecipazione, al n. quote o azioni possedute dalla Città, al valore della partecipazione, agli organi sociali e alla riconducibilità della società ad una delle categorie ex art.4,commi1-3,D. Lgs.n. 175/2016, si rimanda agli Allegati 1 e 3 del Piano di razionalizzazione periodica di cui all'art. 20, D. Lgs. n. 175/2016 approvato.

### **3. ANDAMENTO ECONOMICO**

- Numero farmacie comunali presenti sul territorio di Torino: n. 34
- Costo pro capite (per utente e/o cittadino): non sussistendo costi del servizio per l'Ente, il dato non è calcolabile.
- Costo complessivo del servizio e di competenza (diretti e indiretti) a carico della Città di Torino nell'ultimo triennio: non sono presenti costi per l'Ente.
- Ricavi di competenza per la Città di Torino nell'ultimo triennio: corrispettivo ex art. 8 del Contratto di servizio. La quota annuale, così come definita al paragrafo 1, lettera b), per il triennio 2022-2024 è pari ad Euro 132.615,58.
- Investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio come da apposito piano degli investimenti compreso nel PEF e relativi ammortamenti: all'atto dell'affidamento, in esito alla gara a doppio oggetto svoltasi nel 2008, il Gestore si è impegnato ad elaborare un Piano di Sviluppo quinquennale per tutta la durata del rapporto. Il Piano di Sviluppo in corso di attuazione ha come riferimento il quinquennio 2024/2028. Fino ad oggi tale progetto ha portato alla ristrutturazione di n. 22 farmacie delle 34 esistenti a Torino.

La previsione annuale degli investimenti è stata inserita nel budget preventivo dell'esercizio 2024 della Società, autorizzato dai Soci nell'Assemblea Ordinaria del 12 febbraio 2024 ai sensi dell'art. 12 del vigente Statuto sociale.

Il piano di investimenti per l'esercizio 2024 prevede acquisti/investimenti di immobilizzazioni materiali ed immateriali per complessivi € 844.065. Gli investimenti legati alle ristrutturazioni sono finanziati dalla Società.

Di seguito in dettaglio, raggruppati per natura/destinazione, i singoli investimenti previsti.

	IMPORTI
Ristrutturazione della farmacia comunale 09	232.253
Ristrutturazione della farmacia comunale Mappano	222.272
Attrezzature varie e sostituzione macchine per ufficio	229.540
Software integrato	160.000

<b>TOTALE INVESTIMENTI</b>	<b>844.065</b>
----------------------------	----------------

La rendicontazione del citato piano di investimenti è avvenuta in sede di approvazione del Bilancio di esercizio 2024 in data 12 maggio 2025. Gli investimenti dell'esercizio ammontano complessivamente ad euro 785.760 di cui euro 401.182 per immobilizzazioni materiali ed euro 384.578 per immobilizzazioni immateriali. In particolare, è stata completata la ristrutturazione della Farmacia Comunale 9 sita in Corso Sebastopoli 272 per un importo di € 241.315; è stato rinnovato il parco dei server in farmacia per un importo pari a € 65.180, sono stati fatti investimenti sui software, per € 110.920.

L'aliquota relativa all'ammortamento per gli investimenti conclusi nell'anno 2024 è pari al 12%.

- Unità di personale impiegato dal Soggetto Gestore, tipologia di inquadramento, costo complessivo (dati estratti dal Bilancio)

	2022	2023	2024
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE (di cui):	208	218	222
Dirigenti	2	2	2
Quadri	28	36	40
Impiegati	177	179	179
Operai	1	1	1
<b>COSTO PERSONALE</b>	<b>9.927.997</b>	<b>10.069.510</b>	<b>10.545.120</b>

- Tariffazione con indicazione della natura delle entrate per categoria di utenza e/o di servizio prestato: non ricorre la fattispecie.

#### **Principali indicatori economico-patrimoniali del Soggetto Gestore:**

Farmacie Comunali Torino S.p.A.		2023	2024
Verifica equilibri economici	Utile netto	1.753.674	1.844.715
	ROE	11,41%	11,37%
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	29,88%	32,44%
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine	25,41%	21,33%

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2024 risulta positiva; per il biennio 2023/2024, 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.

#### **4. QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Trattasi di servizio pubblico locale non a rete.

In assenza di atti e indicatori predisposti dal MIMIT, sono stati individuati i seguenti indicatori della qualità contrattuale e tecnica con l'indicazione dei riferimenti contrattuali e dei risultati raggiunti.

<b>Descrizione</b>	<b>Tipologia indicatore</b>	<b>Riferimento contratto di servizio</b>	<b>Risultati raggiunti</b>
<b>Qualità contrattuale</b>			
Accessibilità e trasparenza: servizio clienti, accesso alle informazioni, trasparenza dei costi a carico dell'utente e delle modalità di ristoro	qualitativo	Art. 6	SI
Tempestività: tempi di risposta ai contatti, tempi di attivazione del servizio, tempi di rimborso	quantitativo	Art. 9	
Efficacia: campagne di comunicazione sensibilizzazione	qualitativo	Art. 6	SI
<b>Qualità tecnica</b>			
Efficacia-regolarità: continuità e puntualità del servizio	qualitativo	Art. 6	SI
Efficacia-sicurezza e tutela ambientale: es. mezzi, attrezzatura, materie prime	qualitativo	Art. 6	SI
Efficacia-standard di qualità: valutazione periodica dell'adeguatezza degli standard	qualitativo	Art. 9 e Art. 13	SI
Accessibilità-contenuti: formazione del personale, segnaletica, etc...	qualitativo	Art. 6 e Art. 16	SI
Penalità: applicazione sanzioni al Gestore	qualitativo	Art. 19	Non sono state applicate penali

A seguito della firma del Protocollo d'intesa tra Comune di Torino e Associazioni di Consumatori, volto al miglioramento della qualità e dell'efficacia del servizio, 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.

Al fine della partecipazione alla sessione annuale di verifica del funzionamento del servizio ex art. 9.5 del Contratto di servizio, la Società ha prodotto, in data 16 gennaio 2025 (Prot. 2025/0097/U), con riferimento al periodo 1/1/2024-31/12/2024, 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 01/01/2024 al 31/12/2024, sono stati compilati n. 50 questionari, i cui risultati, di seguito sintetizzati, evidenziano una media complessiva delle valutazioni pari a 9, su una scala da 1 a 10:

Comportamento dei farmacisti:

<b>Ottimo</b>	<b>78%</b>
Buono	14%
Sufficiente	2%
Insufficiente	6%

Assortimento prodotti:

<b>Ottimo</b>	<b>68%</b>
Buono	26%
Sufficiente	6%

Informazioni su utilizzo farmaci o altri prodotti:

<b>Ottimo</b>	<b>76%</b>
Buono	18%
Sufficiente	2%
Insufficiente	4%

Rapidità recupero prodotti mancanti:

<b>Ottimo</b>	<b>76%</b>
Buono	18%
Sufficiente	4%
Insufficiente	2%

Trasparenza e visibilità prezzi esposti:

<b>Ottimo</b>	<b>54%</b>
Buono	38%
Sufficiente	6%
Insufficiente	2%

Proposta soluzioni economiche (farmaci generici, prodotti in promo):

<b>Ottimo</b>	<b>60%</b>
Buono	28%
Sufficiente	10%
Insufficiente	2%

Prezzo prodotti senza ricetta (rispetto ad altre farmacie):

<b>Ottimo</b>	<b>34%</b>
Buono	50%
Sufficiente	10%
Insufficiente	6%

Proposta dei servizi:

<b>Ottimo</b>	<b>62%</b>
Buono	26%
Sufficiente	10%
Insufficiente	2%

Impegno in attività a favore della comunità (campagne di prevenzione, iniziative):

<b>Ottimo</b>	<b>56%</b>
Buono	30%
Sufficiente	10%
Insufficiente	4%

Comfort locali farmacia (accessibilità, ordine, pulizia):

<b>Ottimo</b>	<b>70%</b>
Buono	26%
Sufficiente	4%

In ambito di risultati raggiunti, criticità e opportunità, la Relazione evidenzia che la Società continua a perseguire l'orientamento del modello di farmacia dei servizi con l'obiettivo di rafforzare il ruolo della farmacia quale punto di riferimento per la salute dei cittadini. Infatti, sebbene la dispensazione dei farmaci continui a rappresentare l'attività principale, l'erogazione di servizi, attraverso l'utilizzo di strumenti diagnostici, inizia a occupare uno spazio sempre più ampio. Al riguardo, si cita, il progetto di sperimentazione della Regione Piemonte, a cui le farmacie comunali hanno aderito, che prevede l'esecuzione di prestazioni di telecardiologia a carico del Sistema Sanitario per i soggetti a rischio e grazie al quale i pazienti possono ricevere una valutazione preliminare del loro stato di salute senza dover prenotare appuntamenti in strutture ospedaliere, riducendo così i tempi di attesa.

Sono state confermate le criticità connesse ai locali di alcune farmacie, che non sono in grado di offrire spazi sufficientemente ampi per un'ottimale erogazione delle prestazioni, in particolare i servizi di diagnosi e monitoraggio di parametri fisiologici; tale problematica viene tuttavia trasformata in un'opportunità, poiché la Società valuta e attua annualmente lavori di ristrutturazione totale/parziale, anche attraverso l'ampliamento dei locali e in taluni casi anche a seguito di variazioni di sede.

## 5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Di seguito vengono indicati i valori raggiunti e/o l'adempimento o meno dei principali obblighi posti a carico del Gestore in base al Contratto di servizio.

<b>Articolo</b>	<b>Declinazione obblighi</b>	<b>Risultati raggiunti</b>
Art. 5	Comunicazione per modificazioni e/o cambiamenti di sede o proprietà degli immobili	Aggiornamento in corso ricognizione pianta farmacie
Art. 6.13	Stipula assicurazione con rischio responsabilità civile verso terzi	Si
Art.9	Predisposizione carte della Qualità dei Servizi	Si
Art.9.3 e 18.4	Consultazione associazioni dei consumatori - verifica periodica, con associazioni consumatori, dell'adeguatezza parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato - monitoraggio parametri del contratto e carte della qualità	Si
Art.9.5 e 18.5	Partecipazione sessione annuale di verifica funzionamento servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazione di consumatori per relazionare in merito ai reclami, proposte e osservazioni	Si
Art.10.4	Comunicazione alla Città in caso di	Si

	sospensione e/o interruzione	
Art.12.1	Presentazione Relazione tecnico-finanziaria con parte economica che riassume tutti i costi	Si
Art.17.1	obbligo conseguimento normativa per sicurezza negli ambienti di lavoro	Si
Art.19.1	mancata consegna farmaci entro 48 ore, con esclusione dal conteggio del fine settimana o dei festivi consecutivi	Non si è verificata la fattispecie

## 6. VINCOLI

Legge 2 aprile 1968, n. 475 recante “Norme concernenti il servizio farmaceutico”.

In forza dell’art. 10 del Contratto di servizio, l’erogazione del servizio non può essere interrotta o sospesa se non per ragioni di forza maggiore. In tale ipotesi l’interruzione o la sospensione devono essere limitate al tempo strettamente necessario.

## 7. CONSIDERAZIONI FINALI

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

Il servizio non ha costi per il Comune; il Gestore versa annualmente all’Amministrazione comunale il corrispettivo per l’affidamento del servizio ex art. 8 del Contratto di Servizio.

# **SERVIZIO PUBBLICO LOCALE DI RISTORAZIONE SCOLASTICA**

**SOCIETÀ “CAMST SOC. COOP. A R.L.”, “LADISA S.R.L.”, “EURORISTORAZIONE S.R.L.” E  
“VIVENDA S.P.A.”**

## **1. CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Si richiama quanto indicato nella “*Premessa*” e nell’ “*Ambito oggettivo della cognizione*” al presente documento.

### **A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE**

Servizio pubblico locale di ristorazione scolastica.

**MODALITÀ DI GESTIONE:** affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica.

### **B) CONTRATTO DI SERVIZIO**

- Oggetto: La Città ha indetto gara a procedura aperta per un appalto pluriennale (2023-2027) del servizio di ristorazione scolastica nei nidi d’infanzia comunali, nelle scuole d’infanzia comunali e statali e nelle scuole primarie e secondarie di primo grado statali con gestione a ridotto impatto ambientale.  
Con le determinazioni n. 135 del 17 gennaio 2023, n. 2891 del 1° giugno 2023, n. 3719 del 3 luglio 2023 e n. 4064 del 21 luglio 2023 è stata dichiarata l’efficacia dell’aggiudicazione in capo alle seguenti società:
  - Camstsoc. coop a r.l. (lotti 5 e 8);
  - Euroristorazione S.r.l. (lotti 2 e 6);
  - Ladisa S.r.l. (lotti 1 e 3);
  - Vivenda S.p.a. (lotti 4 e 7).
- Data di approvazione e scadenza:
  - Società “CAMST SOC. COOP. A R.L.”: dall’8 settembre 2023 fino al 31 agosto 2027;
  - Società “LADISA S.R.L.”: dall’8 settembre 2023 fino al 31 agosto 2027;
  - Società “EURORISTORAZIONE S.R.L.”: dal 26 settembre 2023 al 31 agosto 2027;
  - Società “VIVENDA S.P.A.”: dall’8 settembre 2023 fino al 31 agosto 2027.
- Valore complessivo del servizio affidato: per tutto il periodo 2023-2027 a base di gara è stato indicato in Euro 142.398.241,70, al netto di IVA e/o altre imposte e contributi di legge.
- Criteri tariffari: l’appalto è caratterizzato da un prezzo fisso per unità di servizio erogato. Il servizio è stato aggiudicato nei seguenti termini economici:
  - Euro 5,50, oltre IVA al 4%, per singolo pasto per le scuole comunali e statali;
  - Euro 0,30, oltre IVA al 4%, per singola merenda preparata in loco per i nidi e le scuole d’infanzia comunali e statali;
  - Euro 2,00, oltre IVA al 10%, per la fornitura di derrate crude ai nidi in appalto;
  - Euro 0,30, oltre IVA al 10%, per singola merenda in derrata cruda per i nidi in appalto.

- Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti: non sono presenti obblighi in materia di investimenti. Per quanto riguarda la qualità dei servizi, gli obblighi in materia sono contenuti nell'art. 1 dei contratti di appalto secondo cui le società aggiudicatarie sono tenute all'esecuzione delle obbligazioni previste nel Disciplinare di gara, nel Capitolato tecnico e nell'offerta tecnica e relativi allegati presentati in fase di gara. In particolare, ai sensi dell'art. 2.1 del Capitolato, le società devono provvedere alla fornitura di pasti pronti veicolati e altre forniture alle scuole dell'obbligo, ai sensi dell'art. 2.2 devono provvedere alla fornitura delle derrate e preparazione dei pasti e delle merende alle scuole e ai nidi d'infanzia, ai sensi dell'art. 2.3 devono provvedere alla fornitura di derrate crude per pranzi e merende ad alcuni nidi d'infanzia affidati a terzi, ai sensi dell'art. 2.5 devono tendere al miglioramento continuo del servizio mediante co-progettazioni su programma di educazione alimentare, informazione e comunicazione, esperto terzo, recupero delle eccedenze alimentari, menu dello chef, sperimentazione di innovazioni del servizio. Infine, ai sensi degli art. 25.4 e 25.5 del Capitolato, le società devono preparare i menù alternativi e le diete speciali per patologia nel rispetto di tutte le garanzie ed accortezze necessarie al fine di evitare contaminazioni con alimenti/cibi normali che non rispettano la dieta. Si veda anche quanto indicato al successivo paragrafo 5.  
Per quanto riguarda i costi dei servizi per gli utenti si rinvia ai Criteri tariffari.

#### C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

- Struttura preposta al monitoraggio: Servizio Partecipazioni, Divisione Servizi Pubblici Locali e Divisione Educativa.
- Controllo della gestione ed erogazione del servizio e relative modalità: gli Uffici della Divisione Educativa hanno attivato il sistema dei controlli sulla corretta esecuzione dei contratti (uno per ogni lotto, costituendo ogni lotto un appalto a sé stante) tramite tre ispettori dipendenti della Città, che effettuano ogni giorno sopralluoghi a sorpresa in almeno due scuole (cucine e refettori) secondo l'art. 36 del Capitolato speciale. Grazie a una collaborazione con il Laboratorio chimico della CCIAA è possibile effettuare un ulteriore sopralluogo quotidiano nelle scuole e ispezioni periodiche presso i centri di cottura centralizzati, oltre ad analisi chimiche e biologiche su campioni di prodotto. Vengono effettuate anche verifiche a seguito di segnalazioni ricevute tramite email o telefonata nonché dalle Commissioni mensa. Ai sensi dell'art. 36.1 del Capitolato speciale, in caso di esito positivo dei controlli, fatta salva la conclusione degli eventuali procedimenti relativi a non conformità aperti nel mese di riferimento, il D.E.C. emette il certificato mensile di verifica di conformità di cui all'Allegato 16, e lo trasmette all'operatore economico per l'accettazione, la sottoscrizione e l'inserimento sulla piattaforma informatica unitamente alla fattura elettronica.
- Sistema di controllo sulle società non quotate ex art. 147 – quater TUEL: non si applica la fattispecie in quanto società non partecipata dall'Ente.

## 2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

- Dati identificativi:
  - CAMST SOC. COOP. A R.L. con sede legale a Castenaso (BO), Via Tosarelli n. 318, Frazione Villanova – Codice Fiscale e numero d'iscrizione al Registro delle imprese di Bologna: 00311310379;
  - EURORISTORAZIONE S.R.L. con sede legale a Torri di Quartesolo (VI), Via Savona n. 144 – Codice Fiscale e numero d'iscrizione al Registro delle imprese di Vicenza: 01998810244;

- LADISA S.R.L. con sede legale a Bari, Via Guglielmo Lindemann n. 5/3-5/4 – Codice Fiscale e numero d’iscrizione al Registro delle imprese di Bari: 05282230720;
- VIVENDA S.P.A. con sede legale a Roma, Via Francesco Antolisei n. 25– Codice Fiscale e numero d’iscrizione al Registro delle imprese di Roma: 07864721001.
- Oggetto sociale: tutte le aziende sopra indicate hanno, anche, quale oggetto sociale la ristorazione scolastica.

### 3. ANDAMENTO ECONOMICO

- Numero dei pasti all’anno (anno solare) erogati nella Città di Torino:

	2022	2023	2024
N. PASTI EROGATI*	6.035.201	6.571.362	6.596.315

\*servizio a domanda individuale

- Costo pro capite (per utente e/o cittadino): l’utente paga la tariffa determinata dal Comune.
- Costo complessivo del servizio a carico della Città di Torino nell’ultimo triennio:

	2022	2023	2024
COSTO COMPLESSIVO	34.346.958	37.476.238	37.648.694

- Ricavi di competenza per la Città di Torino nell’ultimo triennio: non sono presenti ricavi per la Città.
- Investimenti effettuati in relazione all’erogazione del servizio come da apposito piano degli investimenti compreso nel PEF e relativi ammortamenti: non è presente un PEF all’atto dell’affidamento.
- Unità di personale impiegato dal Soggetto Gestore, tipologia di inquadramento, costo complessivo (dati estratti dai Bilanci):
  - Camst soc. coop a r.l.:

	2023	2024
UNITA’ DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE (di cui):	11.016	10.366
Dirigenti	12	11
Quadri	110	93
Impiegati	908	839
Operai	9.986	9.393
COSTO PERSONALE	228.690.819	216.888.371

- Euroristorazione S.r.l.:

	2023	2024
UNITA’ DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE (di cui):	3.395	3.585
Amministratori	4	3
Dirigenti	1	1
Quadri	12	18
Impiegati	134	155
Operai	3.236	3.402
Apprendisti	8	6
COSTO PERSONALE	47.692.446	56.352.855

– Ladisa S.r.l.:

	2023	2024
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE (di cui):	4.105	4.381
Dirigenti	2	2
Quadri	7	7
Impiegati	175	208
Operai	3.855	4.097
Apprendisti	65	66
Tirocinanti	1	1
COSTO PERSONALE	71.453.852	78.170.064

– Vivenda S.p.A.: bilancio al 30/06/2024

	2023	2024
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE (di cui):	5.639	6.299
Impiegati, Quadri e Dirigenti	305	340
Operai	5.334	5.959
COSTO PERSONALE	99.362.054	112.031.054

- Tariffazione con indicazione della natura delle entrate per categoria di utenza e/o di servizio prestato: si rinvia ai Criteri tariffari di cui al paragrafo 1, lettera b).

### Principali indicatori economico-patrimoniali dei Soggetti Gestori:

– Camst soc. coop a r.l. :

Camst soc. coop a r.l.	2023	2024
Verifica equilibri economici	Utile netto	2.002.872
	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%
		8,20%

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2024 risulta positivo; per il biennio 2023/2024, 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.

– Euroristorazione S.r.l.:

Euroristorazione S.r.l	2023	2024
Verifica equilibri economici	Utile netto	3.014.471
	ROE	15,82%
		18,02%

Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	31,93%	33,39%
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine	16,27%	21,18%

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2024 risulta positivo; per il biennio 2023/2024, 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.

– Ladisa S.r.l.:

Ladisa S.r.l.		2023	2024
Verifica equilibri economici	Utile netto	1.210.644	1.502.274
	ROE	8,17%	9,26%
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	12,53%	12,60%
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine	21,18%	6,71%

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2024 risulta positivo; per il biennio 2023/2024, 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.

– Vivenda S.p.A.:

Vivenda S.p.A.		2023	2024
Verifica equilibri economici	Utile netto	1.077.982	2.090.734
	ROE	2,62%	4,86%
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	16,25%	16,54%
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine	10,36%	10,28%

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2024 risulta positivo; per il biennio 2023/2024, 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.

#### 4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Trattasi di servizio pubblico locale non a rete.

In assenza di atti e indicatori predisposti dal MIMIT, sono stati individuati i seguenti indicatori della qualità contrattuale e tecnica con l'indicazione dei riferimenti contrattuali e dei risultati raggiunti.

<b>Descrizione</b>	<b>Riferimenti contratto di servizio/capitolato</b>	<b>Risultati raggiunti</b>
<b>Qualità contrattuale</b>		
Accessibilità e trasparenza: servizio clienti, accesso alle informazioni, trasparenza dei costi a carico dell'utente e delle modalità di ristoro	art. 7 del Capitolato	Si
Tempestività: tempi di risposta ai contatti, tempi di attivazione del servizio, tempi di rimborso	art. 5 del Capitolato	Si
Efficacia: campagne di comunicazione sensibilizzazione	art. 2.5 del Capitolato	Si
<b>Qualità tecnica</b>		
Efficacia-regolarità: continuità e puntualità del servizio	art. 5, 6, 17, 21.2, 21.3, 21.4 del Capitolato	Si, salvo i casi in cui sono state comminate delle penali contrattuali
Efficacia-sicurezza e tutela ambientale: es. mezzi, attrezzatura, materie prime	art. 17, 22, 22.1, 22.3, 23 del Capitolato	Si
Efficacia-standard di qualità: valutazione periodica dell'adeguatezza degli standard	art. 35 e 36 del Capitolato	Si, salvo i casi in cui sono state comminate delle penali contrattuali
Accessibilità-contenuti: formazione del personale, segnaletica, etc...	art. 16.4, 16.5, 16.6, 16.7 del Capitolato	Si
Penalità: applicazione sanzioni al Gestore	art. 37, 37.1, 37.2, 37.3, del Capitolato	Si

Il servizio di ristorazione scolastica è in possesso della Certificazione di Qualità ISO 9001:2015, pertanto, opera nel rispetto degli standard prescritti dalla norma, in tutte le fasi della gestione e dell'esecuzione dei contratti di appalto sopra richiamati.

Le Società appaltatrici del servizio sono in possesso di certificazioni relative:

- al sistema di gestione della qualità dei processi aziendali di produzione del servizio di ristorazione collettiva;

- al sistema di gestione della sicurezza, igiene alimentare e della tracciabilità nelle filiere agroalimentari;
- alle misure di gestione ambientale e dell'energia;
- alla gestione della responsabilità sociale d'impresa;
- alla gestione della salute e della sicurezza sul lavoro.

I dati sui controlli effettuati nell'anno solare 2024 sono i seguenti:

- le non conformità rilevate presso le scuole municipali e statali sono state in totale n. 486 su n. 487 controlli interni svolti dalla Città, n. 372 controlli svolti dal laboratorio della Camera di Commercio di Torino, n. 4087 assaggi e n. 439 segnalazioni ad opera delle Commissioni mensa.

Tale sistema di controlli ha portato all'irrogazione di penali contrattuali agli operatori economici per la cifra complessiva di Euro 116.050,00.

## **5. OBBLIGHI CONTRATTUALI**

I Capitolati prevedono i seguenti obblighi per tutti i Gestori:

<i>Articolo</i>	<i>Declinazione obblighi</i>
Art.1	obbligazioni previste nel Disciplinare di gara, nel Capitolato tecnico e nell'offerta tecnica dell'Appaltatore e relativi allegati
Art.2.1	fornitura di pasti pronti veicolati e altre forniture alle scuole dell'obbligo
Art. 2.2	fornitura delle derrate e preparazione dei pasti e delle merende alle scuole e ai nidi d'infanzia
Art. 2.3	fornitura di derrate crude per pranzi e merende ad alcuni nidi d'infanzia affidati a terzi
Art. 2.4	ampliamento ad altre scuole del progetto mensa interna
Art. 2.5	miglioramento continuo del servizio - co-progettazioni su programma di educazione alimentare, informazione e comunicazione, esperto terzo, recupero delle eccedenze alimentari, menu dello chef, sperimentazione di innovazioni del servizio
Art. 16.8	personale e rapporto numerico minimo di addetti
Art. 20	immobili - attrezzature - arredi - impianti - manutenzioni - utenze
Art. 22.1	beni di consumo per i pasti veicolati e relativo trattamento
Art. 23.1	caratteristiche delle derrate
Art. 25.2.3	variazioni massime del menu in caso di mancata reperibilità delle derrate
Art. 25.4 e 25.5	menu alternativi e diete speciali
Art. 28.6	rilevamento di corpi estranei

Nel periodo di riferimento, il servizio è stato svolto senza l'instaurazione di contenziosi giudiziali nei confronti dei Gestori; e non vi sono state risoluzioni contrattuali anticipate per inadempimento. Le Società hanno adempiuto alle obbligazioni contrattuali assunte evidenziando una generale corretta esecuzione del servizio, salvo alcuni specifici rilievi che comunque sono stati oggetto di interventi correttivi o che hanno dato luogo all'applicazione di penali regolarmente corrisposte.

In proposito, nel corso dell'anno 2024:

- con riferimento alla società Camst soc. coop a r.l., si registrano n. 16 richieste di penali contrattuali per un importo complessivo pari ad Euro 42.300,00;
- relativamente alla società Euroristorazione S.r.l., si registrano n. 7 richieste di penali contrattuali per un importo complessivo pari ad Euro 14.750,00;

- per quanto riguarda la società Ladisa S.r.l., si registrano n. 19 richieste di penali contrattuali per un importo complessivo pari ad Euro 40.250,00;
- con riferimento alla società Vivenda S.p.A., si registrano n. 9 richieste di penali contrattuali per un importo complessivo pari ad Euro 12.500,00.

## 6. VINCOLI

Le imprese aggiudicatarie sono tenute al rispetto delle obbligazioni contenute nel contratto d'appalto sottoscritto e di quelle previste nel Disciplinare di gara, nel Capitolato tecnico e nell'offerta tecnica e relativi allegati. Inoltre sono tenute al rispetto delle norme generali che regolano la materia degli appalti e della Ristorazione scolastica in generale quali:

- le norme sulla sicurezza alimentare e l'igiene alimentare;
- il Libro bianco sulla Sicurezza Alimentare della Commissione UE, in base al quale sono stati emanati i regolamenti comunitari c.d. "Pacchetto igiene" (Reg. CE 178/2002; Reg. CE 852/2004, 853/2004, Reg. UE 625/2017);
- le Linee guida nazionali sulla ristorazione scolastica;
- il Regolamento (UE) 2023/988, noto anche come Regolamento sulla Sicurezza Generale dei Prodotti (GSPR);
- i C.A.M. (Criteri Ambientali Minimi) per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari, adottati con D.M. 10 marzo 2020;
- la Guida per una politica del cibo della Città di Torino - approvata con D.G.C. n. 870 del 22 dicembre 2023.

Ai sensi dell'art. 6 del Capitolato l'esecuzione del servizio non può essere interrotta o sospesa, salvo casi eccezionali (scioperi; guasti o problemi tecnici; forza maggiore).

## 7. CONSIDERAZIONI FINALI

Il servizio si rivela sempre più strategico nel quadro delle iniziative volte allo sviluppo di politiche locali incisive, a basso costo ed elevato valore, per il sistema produttivo (permettendo il tempo pieno scolastico), per il sistema educativo, per la salute e la sanità, per la solidarietà sociale e il contrasto alla povertà alimentare infantile, per l'ambiente, per il mantenimento di un tessuto produttivo rurale territoriale.

In un contesto di costi produttivi in crescita (dovuto al fenomeno inflattivo) resta centrale il bilanciamento delle esigenze di economicità dell'ente, con l'interesse a un servizio di qualità per l'utenza. Tale bilanciamento è costantemente perseguito attraverso il confronto continuo con tutti gli Stakeholders.

# **SERVIZIO PUBBLICO LOCALE ATTINENTE ALLA SOSTA A PAGAMENTO SU SUOLO PUBBLICO ED IN STRUTTURE DEDICATE**

**SOCIETÀ GTT S.P.A.**

## **1. CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Si richiama quanto indicato nella “*Premessa*” e nell’ “*Ambito oggettivo della ricognizione*” al presente documento.

### **A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE**

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

MODALITÀ DI GESTIONE: affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica

### **B) CONTRATTO DI SERVIZIO<sup>1</sup>**

- Oggetto: servizi attinenti alla sosta a pagamento su suolo pubblico ed in strutture dedicate
- Data di approvazione: 29/10/2012 e successiva appendice contrattuale sottoscritta in data 29/10/2013
- Scadenza: 30 giugno 2027
- Valore annuo del servizio affidato: 16.400.000,00 Euro
- Criteri tariffari: per la sosta a raso ci sono 4 tariffe differenti (Euro 1.20, 1.50, 1.70 e 2.80 con relative forme di abbonamento) oltre ad abbonamenti agevolati riservati a residenti e dimoranti ed altre categorie il cui importo è connesso all’ISEE.
- Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti: in termini di investimenti si fa presente quanto segue.

Sosta a raso riguarda la manutenzione della segnaletica e degli apparati (parcometri) installati sul territorio. In caso di nuovi istituzioni e obbligo del gestore attivare la sosta a pagamento sia per quanto riguarda la segnaletica sia per quanto riguarda i parcometri. Per la sosta in struttura è previsto a carico del gestore sia la manutenzione ordinaria che quella straordinaria per le soli parti di installazione del gestore. Gli adeguamenti normativi nonché le manutenzioni intese come miglioramento del bene sono attuati dal gestore e previa condivisione rimborsati dalla Città. Per le nuove strutture è previsto a carico del gestore l’attrezzaggio finale e l’integrazione degli impianti nell’ambito dei sistemi in uso dal gestore stesso. Rientrano nell’onere del gestore il rilascio dei titoli di sosta nonché la gestione dell’accesso in ZTL per i frequentatori dei parcheggi in struttura. Inoltre nell’ambito del contratto di servizio sono comprese le seguenti attività:

- Esecuzione della segnaletica per la Città di Torino;
- Accertamento delle violazioni per sosta ai sensi del Codice della Strada;
- Gestione delle pratiche ZTL per determinate categorie.

---

<sup>1</sup>GTTS.p.A. 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).

- Attività che sono svolte a fronte di un corrispettivo regolamentato dal Contratto di Servizio.

Per quanto riguarda la qualità dei servizi, l'art. 63 del Contratto di servizio prevede che il soggetto concessionario è obbligato ad adottare specifici fattori e livelli di prestazioni e qualità del servizio, così come stabiliti dai documenti contrattuali, al fine di rendere il servizio rispondente alle esigenze dei cittadini e dell'ambiente.

In materia di costi dei servizi per gli utenti, si rinvia a quanto indicato al precedente punto “Criteri tariffari”.

#### C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

- Struttura preposta al monitoraggio: Servizio Partecipazioni, Divisione Servizi Pubblici Locali e Servizio Mobilità , Esercizio e Trasporto Pubblico Locale
- Controllo della gestione ed erogazione del servizio e relative modalità ovvero sistema di controllo sulle società non quotate ex art. 147 – quater TUEL:
  - Capo III del Regolamento della Città di Torino per la disciplina dei controlli interni n. 361, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale in data 11 febbraio 2013 (mecc. 2013 00286/049) e successivamente modificato con Deliberazione del Consiglio Comunale in data 26 ottobre 2020 (mecc. 2020 00843/064);
  - Attività di controllo e di vigilanza sulle società e sugli organismi partecipati secondo le procedure approvate con Deliberazione della Giunta Comunale in data 23 gennaio 2018 (mecc. 2018 00208/064) e mediante utilizzo della piattaforma Jpartecipate.

### **2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO**

- Dati identificativi: Gruppo Torinese Trasporti S.p.A. (siglabile “GTT S.p.A.”), con sede legale in Torino, Corso Filippo Turati n. 19/6, Codice Fiscale e numero d’iscrizione al Registro delle Imprese di Torino: 08555280018
- Oggetto sociale: la Società opera nel settore della mobilità e dei trasporti, occupandosi di gestione di servizi pubblici e privati, infrastrutture, parcheggi, segnaletica, traffico, turismo e attività connesse. Può inoltre svolgere operazioni complementari, partecipare ad altre imprese del settore e fornire garanzie per sé e per terzi.
- Per le informazioni relative alla tipologia di partecipazione, al n. quote o azioni possedute dalla Città, al valore della partecipazione, agli organi sociali e alla riconducibilità della società ad una delle categorie ex art.4,commi1-3,D. Lgs.n. 175/2016, si rimanda agli Allegati 1 e 3 del Piano di razionalizzazione periodica di cui all’art. 20, D. Lgs. n. 175/2016 approvato.

### **3. ANDAMENTO ECONOMICO**

- Numero posti auto effettivi in superficie e in infrastruttura-barriera e struttura:

	2022	2023	2024
N. POSTI	55.459	59.173	56.809

- Costo complessivo del servizio e di competenza (diretti ed indiretti) a carico della Città di Torino nell’ultimo triennio:

	2022	2023	2024
COSTI	1.762.244	2.808.000	2.831.000

- Ricavi di competenza per la Città di Torino nell'ultimo triennio:

	2022	2023	2024
RICAVI	14.839.331	14.129.014	15.115.328

- Investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio, come da apposito piano degli investimenti compreso nel PEF e relativi ammortamenti:

	2022	2023	2024
INVESTIMENTI EFFETTUATI	433.000	1.302.000	831.000
AMMORTAMENTI SU INVESTIMENTI	61.000	112.000	88.000
FINANZIAMENTI OTTENUTI PER INVESTIMENTI	-	-	-
ONERI FINANZIARI SU INVESTIMENTI	-	-	-

- Unità di personale impiegato dal Gestore, tipologia di inquadramento, costo complessivo:

	2022	2023	2024
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE PER IL SERVIZIO IN OGGETTO (di cui):	269	271	286
Dirigenti	-	-	-
Impiegati	119	105	104
Operai	150	166	182
COSTO PERSONALE	10.976.751	11.434.972	12.814.931

- Tariffazione, con indicazione della natura delle entrate per categorie di utenza e/o di servizio prestato: si rimanda al paragrafo 1, lettera b) "Criteri tariffari".

### Principali indicatori economico-patrimoniali del Soggetto affidatario

I dati sotto indicati si riferiscono a tutti i servizi svolti dal Gestore (pertanto non solo al servizio attinente alla sosta a pagamento su suolo pubblico ed in strutture dedicate).

GTT S.p.A.		2023	2024
Verifica equilibri economici	Utile netto	6.149.089	12.848.911
	ROE	25,66%	34,90%
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	3,30%	4,90%
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine	21,80%	29,40%

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2024 risulta positiva; tuttavia per il biennio 2023/2024, il confronto della variazione percentuale del valore della produzione verso quella dei costi della produzione mostra una contrazione legata principalmente ad un aumento dei costi di manutenzione del periodo e ad un aumento del costo del canone verso la Città legata all'aumento tariffario, che nel primo periodo ha inciso più che proporzionalmente rispetto all'aumento dei ricavi.

#### 4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Trattandosi di servizio pubblico locale non a rete, ai fini del monitoraggio della qualità del servizio, si riportano di seguito gli indicatori di qualità contrattuale, qualità tecnica e qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico indicati dall'Allegato 2 al decreto 31 agosto 2023 del Direttore del Ministero delle Imprese e del Made in Italy con l'indicazione delle disposizioni contrattuali che li recepiscono.

<b>Descrizione</b>	<b>Tipologia indicatore</b>	<b>Riferimento contratto di servizio</b>	<b>Risultati raggiunti</b>
<b>Qualità contrattuale</b>			
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo		Non applicabile
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo		Non applicabile
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo		Non applicabile
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo		Non applicabile
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo		Non applicabile
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo		Non applicabile
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	Art. 63	Minimo parcometri funzionanti 99%
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	Art. 63	Servizi igienici Giornaliera Pulizia completa 1 ogni 15 gg
Carta dei servizi	qualitativo	Art. 63	Si
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo		Non applicabile
<b>Qualità tecnica</b>			
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo		Non applicabile
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo		Non applicabile
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo		Non applicabile
Obblighi in materia di sicurezza del	qualitativo		Non applicabile

servizio			
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	Art. 63	Si
<b>Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico</b>			
Agevolazioni tariffarie	quantitativo		Non applicabile
Accessi riservati	quantitativo		Non applicabile

Si fa presente che nel 2024 è stata adottata una Carta della Qualità, 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:

<b>INDICATORI CARTA DELLA MOBILITÀ 2024 – SOSTA A PAGAMENTO SU SUOLO PUBBLICO ED IN STRUTTURE DEDICATE</b>		
<b>ASPETTO</b>	<b>PARAMETRO</b>	<b>INDICATORE 2024</b>
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 alle persone con disabilità: disponibili in ogni struttura nel rapporto di 1 posto per persona disabile ogni 50 posti, tranne nei Parcheggi Re Umberto e Marochetti	SI
	Dotazioni parcheggi in struttura: ascensori (no Ventimiglia e SanCarlo/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	SI (80/86)
	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 (875 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 2024 è riportato sul biennio sia nella Carta della Qualità sia nella Relazione sulla Business Unit Parcheggi che viene redatta annualmente ai sensi 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.

L'azienda conferma l'impegno al miglioramento continuo secondo ISO 9001:2015, consolidando un sistema documentale integrato per Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza. Il monitoraggio avviene tramite i Programmi di Monitoraggio e Miglioramento annuali (PDMM), che raccolgono indicatori prestazionali, misure correttive e azioni di miglioramento, in linea con contratti di servizio, Carte della Mobilità, vincoli normativi e obiettivi aziendali.

Nel 2023 è stato avviato, con il coordinamento dell'AMP e la collaborazione di istituzioni e associazioni, l'aggiornamento della Carta della Mobilità dei servizi urbani, pubblicata nel 2024. La Carta definisce standard di qualità del servizio, con requisiti e obiettivi quantitativi. Questi vengono periodicamente rivisti e, se necessario, resi più sfidanti o adeguati ai limiti del contratto di servizio.

Nel dicembre 2024, GTT ha sostenuto con esito positivo l'audit di sorveglianza di Certiquality, confermando la conformità e l'efficacia dei sistemi di gestione integrati (Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza). L'audit ha evidenziato miglioramenti continui, competenza e approccio proattivo delle aree

aziendali. L'adozione di un unico audit integrato annuale porta vantaggi in termini di sinergia, ottimizzazione dei tempi e risparmio di risorse.

Nel novembre 2024, GTT ha ottenuto anche la certificazione per la Parità di genere secondo la UNI PDR 125:2022. Il sistema è stato giudicato efficace e conforme, a supporto di obiettivi come centralità della persona, equità, valorizzazione della diversità e pari opportunità. Con la Politica per la parità di genere, l'azienda ha ribadito il valore di questi principi nella propria visione di crescita sostenibile.

## 5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Di seguito si indica l'adempimento o meno dei principali obblighi posti a carico del Concessionario in base al Contratto di servizio.

<i>Articolo</i>	<i>Declinazione Obblighi</i>	<i>Risultati raggiunti</i>
Art. 57	Gestire la sosta per le aree già istituite e di nuova istituzione	Si
Art. 63	Definizione carta qualità	Si
Art. 66	Entro 31 maggio invio di relazione tecnico-finanziaria dell'esercizio precedente	Si

## 6. VINCOLI

Si fa presente che, per quanto riguarda il servizio, non sono presenti vincoli - di disposizioni legislative determinanti obblighi gestionali e vincoli tecnici e/o tecnologici - incidenti sull'economicità e/o sostenibilità finanziaria della gestione del servizio e sulla qualità dello stesso ovvero sul rispetto degli obblighi contrattuali.

## 7. CONSIDERAZIONI FINALI

La gestione del servizio di sosta a pagamento e dei parcheggi in struttura affidata a GTT si conferma complessivamente positiva. Nel 2024 i ricavi hanno registrato una crescita significativa (+14,9% rispetto al 2023, pari a circa 51 milioni di euro), trainata in particolare dagli introiti derivanti dalla sosta a pagamento (+12,9%). Parallelamente, è stato avviato un percorso di ammodernamento tecnologico (illuminazione LED, automazioni accessi, sistemi Telepass e NEXI) e di potenziamento dell'attività di controllo, che ha contribuito sia all'aumento delle sanzioni elevate sia alla maggiore efficienza gestionale.

L'azione amministrativa rispetta i principi di efficienza, efficacia ed economicità.

L'andamento positivo della gestione ha effetti favorevoli anche sugli equilibri finanziari della Città di Torino.

## GESTIONE DEL VERDE PUBBLICO

Come si raccomanda nel Quaderno ANCI n. 53 (Novembre 2024) è necessario avere a riferimento il quadro complessivo della gestione evitando di “*eccedere in una frammentazione dei “servizi” che faccia perdere di vista gli obiettivi della cognizione che sono riconducibili, in ultima analisi, a comprendere se l’ente erogante il servizio sia ragionevolmente efficiente e se, in concreto, il servizio sia effettuato in maniera economica ed efficace per l’utenza.*”.

Per tale motivo la gestione del servizio verde, in modo più funzionale a tale esigenza, viene descritta e rappresentata come segue.

Il servizio di gestione del verde pubblico presso il Comune di Torino è affidato, ai sensi dell’art. 14 del D.Lgs. n. 201/2022, a terzi mediante procedura di evidenza pubblica.

L’affidamento è assegnato ad una pluralità significativa di operatori, secondo il piano programmatico che si è ritenuto meglio rispondente alle esigenze di efficacia nella gestione del servizio.

La gestione delle aree verdi della Città di Torino è in capo alla Divisione Verde e Parchi e alle Circoscrizioni e viene affidata mediante procedura a evidenza pubblica.

Il servizio è così organizzato.

Di competenza centrale sono 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 bambini 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 ecc.

Di competenza delle Circoscrizioni 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 bambini 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 giardineri 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:

- Agri servizi Soc. Coop.

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 Mepa servizio Lab Park. Nuovo scenario per il parco dell'Arrivore servizio di analisi territoriale, di ingaggio degli attori locali, rafforzamento delle competenze:

- Politecnico di Torino

Affidamento diretto Mepa servizio di preparazione, allestimento e manutenzione di aiuole e fioriere e per la fornitura di piante in occasione del "Tour De France":

- Ditta Soc. Agr. Vivai Cav. Gianni Saracco e Figli s.s.

Affidamento diretto Mepa servizio Urban Tree Nursery – Servizi per la costruzione di un nuovo scenario per il vivaio comunale:

- Ditta Pnat s.r.l.

Affidamento diretto servizi di automazione e gestione giochi d'acqua realizzati nell'ambito dei lavori PON METRO REACT EU TO 6.1.4.E all'interno di giardini, parchi e aree verdi:

- Ditta Step Solutions

Affidamento diretto Mepa servizi di manutenzione ordinaria delle aree verdi resilienti e delle fontane, giochi d'acqua e impianti di irrigazione:

- Ditta Icef s.r.l.

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

- Maves Srl

Affidamento diretto Mepa servizio di monitoraggio e manutenzione minuta dei sentieri della collina torinese :

- Associazione Pro Natura Torino APS

Affidamento diretto Mepa servizio straordinario di riqualificazione di verde pubblico per la realizzazione di recinti e cancelli per le aree atte ad ospitare cani randagi:

- Ditta Retissima

Affidamento diretto Mepa per la fornitura e posa in opera di attrezzature ludiche nel Parco di via Calabria:

- Ditta Playground s.r.l.

### 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 30/2021 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 100/2023 servizio di cura del patrimonio arboreo della Città di Torino – anni 2024-2025:

- Lotto 1 → R.t.i. La Nuova Cooperativa/Agri-Servizi Società Cooperativa Agricola
- Lotto 2 → R.t.i. Maves s.r.l. (Capogruppo)/Ager di Fabrizio Cavallo & C.
- Lotto 3 → R.t.i. Consorzio Compagnia dei Servizi (Capogruppo)/Stranaidea S.C.S.
- Lotto 4 → Sicilville s.r.l.

PA 26/2024 PNRR – MISURA M5C2 INVESTIMENTO 2.2 PIANO INTEGRATO URBANO – PIU'. AZIONE A16 Servizio di risanamento (potature e messa a dimora alberi) delle alberate limitrofe alle biblioteche:

- Lotto 1 → R.t.i. La Nuova Cooperativa/Agri-Servizi Società Cooperativa Agricola
- Lotto 2 → R.t.i. Consorzio Compagnia dei Servizi (Capogruppo)/Stranaidea S.C.S.

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

- Università Studi di Torino – Dipartimento Scienze Agrarie, Forestali e Alimentari (DISAFA)

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

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 sono rivolte al raggiungimento di un set di standard di qualità ISO 9001 adottato e approvato dal Sistema di Qualità della Città di Torino. 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 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 2024 sulla qualità dei servizi relativi alla gestione del verde, pubblicati sul sito istituzionale della Città di Torino, confermano il raggiungimento del 100% degli standard di qualità per quanto attiene il servizio in oggetto.

Si è sviluppato 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, che sarà operativo dal 2025.

## **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. Nel merito, il Gruppo di Lavoro si è riunito in data 17 settembre 2024 (monitoraggio I semestre 2024) e in data 19 febbraio 2025 (monitoraggio II semestre 2024).

Il Gruppo di Lavoro si riunisce altresì ognqualvolta ne sia ravvisata la necessità.