CITTA' DI TORINO

SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA

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

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31/12/2025

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. c) 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 a 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.

E' stata inoltre introdotta nel contesto della presente ricognizione la relazione relativa alla gestione dell'impianto sportivo "Stadio Olimpico Grande Torino" in quanto servizio a rilevanza economica.

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 dello sport non rientranti tra i servizi a rilevanza economica in ragione della 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.

- i servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, in quanto:
    - 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.

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

Servizio	**Modalità di affidamento**	**Soggetto erogatore**	**Soggetto a regolazione Autorità nazionale / locale Si/No**
Gestione 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 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.
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 2024/2025;
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 allegate 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 affidataria dal 1° 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 i predetti servizi e gestione comprendono:
  a) l'inumazione e la tumulazione di salme, di resti mortali, di ossa e di ceneri e la conservazione degli stessi in loculi o in qualsivoglia altra forma di sepoltura ammessa dalla normativa vigente; l'esumazione e la estumulazione ordinarie e straordinarie di salme, di resti mortali, di ossa e di ceneri; la loro traslazione interna e gestione;
  b) la pulizia cimiteriale nonché la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti prodotti nelle aree cimiteriali; il controllo degli accessi e della viabilità cimiteriali;
  b) bis i trasporti funebri comunali ed il servizio di recupero delle salme per ordine dell'autorità giudiziaria;
  b) ter il servizio di illuminazione elettrica votiva alla scadenza dell'attuale concessione;
  b) quater la gestione di impianti di cremazione e l'esercizio dell'attività di cremazione anche, previo assenso del Comune, in partecipazione con altri gestori;
  b) quinquies l'accoglienza e l'accompagnamento dei visitatori e la gestione dei servizi interni di trasporto delle persone che soffrono di particolari disabilità;
  c) la collaborazione con il Comune in ordine ai procedimenti funerari secondo apposito disciplinare di conferimento delle funzioni amministrative;
  c) bis l'istruttoria per la concessione delle sepolture private e la vigilanza tecnica sui relativi cantieri;
  d) la programmazione e la realizzazione degli interventi di manutenzione ordinaria degli immobili e degli impianti siti nei cimiteri e delle altre dotazioni patrimoniali strumentali all'esercizio dei servizi in oggetto, ivi inclusi gli impianti, le reti fognarie, elettriche, idriche, il verde cimiteriale. Ai fini del

presente contratto, per manutenzione ordinaria si intendono tutti gli interventi che servono a mantenere i beni e gli impianti esistenti nel corretto stato di decoro, efficienza e funzionalità;
e) la realizzazione degli impianti di cremazione per far fronte alle necessità.

- 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.).
  Successive modificazioni e integrazioni: 22 gennaio 2007 (in vigore dal 1 luglio 2007) (mecc. 2006-09187/040) e 18 dicembre 2013 (in vigore dal 4 gennaio 2014) (mecc. 2013-04604).
- Scadenza: 31 dicembre 2043, salvo revoca.
- Valore annuo del servizio affidato: le somme impegnate, nell'esercizio 2025, verso "AFC Torino S.p.A." dalla Città di Torino allo scopo di far fronte al servizio ammontano ad Euro 183.446,40.
- 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 1° 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 stabiliti 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 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 state 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:
    a. Prima fascia (ISEE inferiore a 13.000,00 €): sgravio del 50% sulle tariffe e possibilità di rateizzazione fino a 36 mesi;
    b. Seconda fascia (ISEE da 13.001, 00 a 17.000,00): sgravio del 40% sulle tariffe e possibilità di rateizzazione fino a 24 mesi;
    c. Terza fascia (ISEE da 17.001, 00 a 24.000,00): sgravio del 30% sulle tariffe e possibilità di rateizzazione fino a 12 mesi;
    d. 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;
  - con deliberazione del Consiglio Comunale in data 15 dicembre 2025 (atto n. DEL 757/2025) è stato conferito mandato alla Giunta di procedere, con il supporto del soggetto gestore dei servizi

cimiteriali, a un'analisi degli effetti dell'applicazione del novellato impianto tariffario, adottando quei correttivi che si fossero rivelati necessari, purché non influissero sull'equilibrio economico – finanziario della gestione. Il medesimo provvedimento ha, inoltre, confermato, in ragione del perdurare della situazione di diffuso disagio economico, 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, DEL 837/2023 del 16/11/2023 e DEL 775/2024 del 16/12/2024.

- Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti: in merito agli investimenti, il Socio Unico, in sede di Assemblea Ordinaria, autorizza annualmente il Budget dell'esercizio e il Piano degli investimenti della Società, ai sensi dell'art. 11 del vigente Statuto.
  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 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;
  - servizi di illuminazione votiva;
  - servizi di cremazione;
  - operatività cimiteriale di cui è titolare il Comune di Torino e che non è attualmente svolta 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 socio. Oltre l'80% del fatturato della Società è effettuato, infatti, nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dal socio pubblico 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.

  La Società può, nei termini e modi previsti dalla legge, esercitare le attività sopra indicate anche al di fuori del territorio del Comune di Torino.
- 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 2024-2025.

ANALISI FATTURATO	**ANNO 2025**		**ANNO 2024**	
ASSEGNAZIONE LOC.	6.621.269	47,10%	7.107.388	48,21%

ASSEGNAZIONE CELL.	1.761.771	12,53%	1.922.028	13,04%
RICAVI DA PRESTAZIONI	918.637	6,53%	904.848	6,14%
SP. ISTR./CONTR. DOC. TRASP. FUN.	2.818.375	20,05%	2.782.699	18,87%
RICAVI DA FORNITURE	109.918	0,78%	115.944	0,79%
ORNAMENTI INT. FORN.	2.623	0,02%	6.066	0,04%
RIC. DA CONTR. AMM. - SP. AMM.VE - ISTR.	726.346	5,17%	835.275	5,67%
RICAVI DA SEPOLTURE PRIV.	383.018	2,72%	261.910	1,78%
OPERATIVITÀ SEP. PRIV.	185.883	1,32%	197.411	1,34%
TARIFFA PER ESTUMULAZIONE	369.815	2,63%	391.333	2,65%
TARIFFA PER ESUMAZIONE	161.584	1,15%	219.114	1,49%
TOTALE ANNO	**14.059.239**	**100,00%**	**14.744.015**	**100,00%**

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

	2023	2024	2025
RISULTATO D'ESERCIZIO	926.228	1.324.889	469.233

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

	2023	2024	2025
ENTRATE	2.382.066	3.495.352	3.415.009
SPESE	356.164	380.823	380.027

3. ANDAMENTO ECONOMICO

- Numero servizi funebri effettuati nell'anno: 12.250 (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:

	2023	2024	2025
COSTI DIRETTI (welfare indigenti e/o disinteresse)	190.655,55	202.958,83	183.446,40

COSTI INDIRETTI (trasporto indigenti e/o disinteresse)	165.508,20	177.864,62	196.580,94

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

	2023	2024	2025
RICAVI COMPLESSIVI	2.382.066	3.495.352	3.415.009

- 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 2025 e Piano degli investimenti autorizzato dal Socio Unico nell'Assemblea Ordinaria del 19 dicembre 2024, ai sensi dell'art. 11 del vigente Statuto sociale.
  Gli interventi previsti nel piano 2025-2027 sono stati suddivisi in due macro-categorie:
  - investimenti già finanziati per Euro 14.196.575 circa;
  - nuovi investimenti da finanziare per Euro 3.240.000 circa.
  Nella prima macro-categoria sono rappresentati i lavori in corso e quelli che si intende 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, dell'ossario e dell'impianto antintrusione.
  La rendicontazione del piano di investimenti è avvenuta in sede di approvazione del Bilancio di esercizio 2025 in data 29 giugno 2026. Infatti, in materia di investimenti, la Relazione sulla Gestione al Bilancio di esercizio 2025 indica che, nell'anno 2025, sono proseguiti i lavori precedentemente avviati e sono state realizzate le prime attività per nuovi interventi da incrementare in futuro.
  Si riporta di seguito la tabella degli investimenti, presente nella Relazione sulla Gestione al Bilancio di esercizio 2025, comprensiva degli importi stanziati a quadro economico afferente al Piano Investimenti AFC previsto per gli anni 2026-28.

INVESTIMENTI LAVORI	**COSTO DA QUADRO ECONOMICO**
MON – Impianto Idrico -Aree 1-2-5 (QE approvato da GC)	€ 711.400
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	€ 580.000
TUTTI – Ripristino loculi estumulati per riuso – appalto biennale	€ 920.000
PAR – Intervento razionalizzazione impianti produzione calore	€ 390.000
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 – Sostituzione lucernari per messa in sicurezza – VII Ampl. Gr. 20-24 e VIII Ampl. Gr. 42	€ 240.000
MON - Ripristino sistema di copertura a seguito danneggiamenti 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	€ 400.000
INVESTIMENTI APPROVATI BUDGET 2026	
PAR – Riqualificazione complesso loculi campo 32	€ 3.380.000
CAV – Stabilità Cimitero	€ 288.000
MON – Realizzazione nuovo complesso cellette – QUIETE	€ 1.322.000
MON – Restauro muro di cinta lato c.so Novara	€ 530.000
PAR – Collina della Memoria, ripristino strutture a vista	€ 2.220.000
PAR – Interventi di rimozione amianto	€ 200.000
MON/PAR – lavori ed adeguamento Uffici Servizio al cittadino	€ 100.000
TOTALE LAVORI	**€ 23.549.400**

Si precisa che l'aliquota relativa all'ammortamento per gli investimenti conclusi nell'anno 2025 è pari al 3,03%.

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

	2023	2024	2025
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE (di cui):	125	125	121
Quadri	11	11	10
Impiegati	45	45	46
Operai	65	61	58
Altri	4	8	7
COSTO PERSONALE	5.549.005	5.459.223	5.283.801

- 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.		2024	2025
Verifica equilibri economici	Utile netto	1.324.889	469.233
	ROE	8,27%	3,08%

Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	60,40%	57,48%
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine	311,49%	306,57%

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2025 risulta positiva; per il biennio 2024/2025, il confronto della variazione percentuale del valore della produzione verso quella dei costi della produzione mostra un peggioramento dell'efficienza; ne consegue difatti un decremento 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**
Qualità contrattuale			
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
Qualità tecnica			
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 servizio	qualitativo	Allegato 2. sub 2	Si

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

Si fa presente inoltre che 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 il confronto 2024-2025 - presente nel documento "Rilevazione Soddisfazione, Servizi e Standard Qualità IV Trimestre 2025" della Società - degli standard di qualità previsti dalla Carta dei Servizi.

STANDARD DI QUALITA' A CONFRONTO 2024-2025			
AREA	**STANDARD**	**2025**	**2024**
UFFICI SERVIZI AL CITTADINO	Rispetto dei tempi di presa in carico al cittadino entro 30 gg	12,35	21,65
UFFICIO SEGNALAZIONE RECLAMI	Rispetto dei tempi di risoluzione alle segnalazione della cittadinanza 30 gg lavorativi	30,89	20,00
VERDE E DECORO	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte del cittadino 30gg	25,20	44,00
PULIZIA	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte della cittadinanza 30 gg	18,6	28,00
SINISTRI A COSE	Tempi di risoluzione massimo 60 gg	67,22	129,00
INTERVENTI SUGLI IMPIANTI (ogni tipologia)	Tempo medio di risoluzione 15 gg	27,15	17,00
PICCOLA MANUTENZIONE INTERNA (UOM)	Tempi medi di intervento rispetto alla segnalazione da parte della cittadinanza (max 30 gg.)	20,08	44,00
EVENTI OCCORSI A COSE	Tempi di risoluzione massimo 30 gg	67,22	134,00
FURTI/ATTI VANDALICI	Eventi inferiori a 40 all'anno	63	30
SERVIZI AL CITTADINO FUNERALI	Conferma giornaliera e consegna della documentazione alle IOF per effettuare i funerali	100%	100%
SERVIZI AL CITTADINO SEPOLTURE PRIVATE	Rispetto degli orari di ricevimento	100%	100%
	Richieste di verifica ammissione in sepoltura privata	266	317
	N. nuove anagrafiche inserite	170	517
SERVIZI AL CITTADINO UFFICI CIMITERI	Rispetto degli orari di ricevimento	100%	100%
	N. informazioni gestite	4337	595
	N. appuntamenti gestiti		5796
	N. altre attività gestite	1868	1153
	N. "ispezioni" in sepolture private	175	195
SERVIZI AL CITTADINO EVENTI COMMEMORAZIONI VALORIZZAZIONE	n. visite guidate effettuate	120	254
	n. richieste di accreditamento nuovi operatori	9	10
	n. richieste per scatti fotografici	270	798
	n. richieste videoriprese e cortometraggi nei cimiteri	13	14
	n. ingressi culturali (visite guidate)	3978	8740
	n. ingressi culturali (eventi al cimitero)	2114	1880
	n. richieste ricerche storiche	139	168
	n. eventi culturali	26	26
	n. cerimonie	28	22
VIGILANZA	n. interventi straordinari per furti, atti vandalici, altro occorso all'interno dei cimiteri cittadini	132	30
PATRIMONIO-PROGETTAZIONE	Opere in corso	19	16
	Opere concluse (dato della banca dati amministrazione opere pubbliche)	14	12
	Abbattimento barriere architettoniche	80%	75%
PATRIMONIO- MANUTENZIONE IMPIANTI	n. interventi non pianificati su impianti a seguito segnalazioni	0%	0%
PATRIMONIO MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA	n. controlli, monitoraggi sui lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria effettuati da Patrimonio	22	127
AMBIENTE	Consumo idrico €.	17.355,40	np
	Consumo energetico €.	258.400,49	np
	Riscaldamento	149.189,71	np
	Raccolta differenziata	presente	presente

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	Sì
Art. 11 c. 5 lett. a)	Piano economico-finanziario con proiezione triennale da predisporre entro il 31 ottobre	Sì, 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	Sì
Art. 11 c. 8	Aggiornamento al Comune, con cadenza semestrale, sui principali indicatori della gestione in corso	Sì
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 test

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**
Contratto di servizio	si	si	si	si	si	si
Risultati raggiunti	si	si	si	si	si	si

6. VINCOLI

Si considera, 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 2025 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 conseguito un utile d'esercizio di Euro 469.233, mentre il bilancio dell'anno precedente riportava un utile d'esercizio pari ad Euro 1.324.889. 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 a vantaggio delle sistemazioni in celletta delle urne cinerarie in ragione della maggior propensione al trattamento crematorio. I ricavi dell'anno registrano una positiva incidenza delle operazioni cimiteriali condotte a scadenza concessione e delle successive scelte di sistemazione seppure in minor quota rispetto all'anno precedente.
Nell'anno 2025 sono proseguiti i lavori precedentemente avviati e sono state realizzate le prime attività per nuovi interventi che la Società intende incrementare in futuro.
La Società ha chiuso l'esercizio 2025 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*.

Sono in corso di svolgimento le attività istruttorie volte a confermare la convenienza della gestione *in house* delle attività di cremazione e di illuminazione votiva, già contrattualmente previste, ma finora attuate con modalità alternative.

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

La normativa regionale di contesto che, nella struttura di regolazione multilivello vigente, disciplina il sistema integrato di gestione dei rifiuti urbani è data da: 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. 1/2018 (così come modificata dalla 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 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. 855.654 (anno 2025 – fonte dato: ISTAT) e con dimensione territoriale pari a 130,2 Kmq.
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 stanziate nell'esercizio 2025 dalla Città di Torino, per il servizio, ammontano ad Euro 198.465.122,14 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 é 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. In materia di investimenti, al concessionario spetta la manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, degli impianti, delle attrezzature e degli automezzi; 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 e di un sistema di gestione ambientale conforme allo standard UNI EN ISO 14001.

  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. 30/2025. Affidataria del servizio: Eta Beta S.C.S. - Scadenza affidamento: 30/11/2027.
- 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, 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

- Costo Complessivo, al lordo dell'iva di legge, nell'ultimo triennio (2023-2025): Euro 652,80 Mln/€
- Costo annuale e pro capite nell'ultimo triennio:

– 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 221,4 Mln/€ => pro capite (853.196 abitanti): 259,44 €
  - di cui costi diretti pari ad Euro 173,5 Mln/€
  - di cui costi indiretti pari ad Euro 47,9 Mln/€

– 2025: Euro 223,2 Mln/€ => pro capite (855.654 abitanti): 260,80 €
  - di cui costi diretti pari ad Euro 175,2 Mln/€
  - di cui costi indiretti pari ad Euro 47,9 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 2025 vengono evidenziati i seguenti investimenti:

Descrizione attività	Consuntivo 2025	Budget 2025	Consuntivo 31/12/24
	Importo	Importo	Importo
Servizi operativi territoriali	**11.381.113**	**16.570.645**	**10.247.831**
Attrezzature e Mantenimento contenitori	2.480.000	4.477.688	2.636.338
Mezzi raccolta	6.490.000	9.040.000	5.375.120
Attivazione PaP/Jiren	2.411.113	3.052.957	2.236.373
Trattamento e riciclo rifiuti	**1.745.428**	**5.365.082**	**10.691.419**
Impianto CSS Borgaro	1.200.000	1.300.000	2.618.211
Impianto recupero materie plastiche	145.428	3.585.082	7.145.735
Impianto trattamento beni durevoli			541.345
TrasferArea Stoccaggio Trasfert	100.000	100.000	337.188
Settore produzione energia	100.000	180.000	48.941
Depuratori	200.000	200.000	
Altri servizi aziendali	**1.530.000**	**5.610.000**	**4.406.146**
Manutenzioni sedi Amiat	500.000		
Opere edili	1.030.000	4.210.000	2.079.557
Laboratorio Amiat Germagnano		1.400.000	2.326.589
TOTALE INVESTIMENTI	**14.656.541**	**27.545.728**	**25.345.396**

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

	2023	2024	2025
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE (di cui):	1.675	1.683	1.709
Dirigenti	3	3	2
Quadri	11	11	9
Impiegati	176	170	172
Operai	1.485	1.499	1.526
COSTO PERSONALE	72.525.866	75.839.378	76.411.628

- 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:

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

Amiat S.p.A.		2024	2025
Verifica equilibri economici	Utile netto	3.371.366	1.052.968
	ROE	3,98%	1,27%
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	33,62%	33,89%
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine	n.d.	n.d.

Nonostante si registri un incremento dei ricavi caratteristici, l'indicatore di redditività sul patrimonio investito risulta in contrazione. Ciò è dovuto principalmente al crescere dei costi operativi per i servizi esternalizzati ed agli ammortamenti sugli investimenti in anni precedenti.

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 di igiene ambientale 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.

In conformità al quadro regolatorio vigente, sul sito internet di Amiat S.p.A. sono pubblicati e resi disponibili agli utenti (in apposita sezione web) il set di informazioni/contenuti minimi obbligatori in materia di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui al TITR.

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.

Tabella Standard di qualità contrattuale e tecnica	**Schema regolatorio III**
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) e s.m.i., il Gestore ha provveduto a trasmettere all'Ente territorialmente competente i dati di rendiconto 2025 in riferimento a tutti gli indicatori di Qualità Contrattuale e Tecnica richiesti dallo Schema III e a pubblicarli sul portale ARERA.

Inoltre, la trasmissione dei dati è stata corredata da una relazione predisposta dal Gestore, nella quale sono illustrati il sistema adottato per la ricezione e l'acquisizione delle segnalazioni attraverso i diversi applicativi gestionali utilizzati, nonché le modalità di calcolo dei singoli indicatori tecnici e contrattuali.

Per l'anno 2025, i risultati prestazionali risultano soddisfare e superare la soglia (%) prevista per lo schema regolatorio di riferimento, come riportato nella sottostante tabella n. 2.

	QUALITÀ CONTRATTUALE			**QUALITÀ TECNICA**		
Servizio gestione integrata dei rifiuti urbani	**Prestazioni** *Indicatori (art.9, 14, 15,31,33 e 34)*	**Tempo medio (in secondi) di attesa per il servizio telefonico** *Indicatore (art. 21)*	**Pronto intervento** *Indicatore (art. 49)*	**Raccolta** *Indicatore (art.39)*	**Spazzamento** *Indicatore (art.46)*	**Livello riempimento dei contenitori** *Indicatore (art.40)*
Benchmark (TQRIF)	70%	Solo registrazione	80%	80%	80%	80%
Risultati raggiunti	96,91%	61,88	89%	97,64%	88,91%	99,44%
Scostamento	+26,91%		+9%	+17,64%	+8,91%	+19,44%

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

In riferimento alle disposizioni regolatorie, introdotte dall'art. 57 bis TQRIF (Deliberazione 374/2025/R/rif del 29 luglio 2025) in materia di qualità tecnica e contrattuale, l'attività di verifica è stata espletata mediante il supporto di un consulente tecnico. In esito all'attività di controllo, nella relazione conclusiva d'incarico, si fornisce evidenza della completezza dei dati di qualità relativi all'annualità 2025.

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	**Schema III**
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 *online* 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 *Programma delle attività di raccolta e trasporto* 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 *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità* di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	SI
Predisposizione di un *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade* 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 2025, 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	**Obblighi di servizio pubblico**	**Rispetto dei tempi di puntualità** *Indicatori (art.9, 15,31,33 e 34, 39,46)*	**Accessibilità al servizio**	**Soddisfazione dell'utenza**
Benchmark (TQRIF)	SI	77%		
Risultati raggiunti	SI	94,49%	SI *	SI**
Scostamento	-	+17,82%		

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 attiene ai livelli di accessibilità al servizio, le prestazioni relative al 2025 risultano conformi alle prescrizioni regolatorie e contrattuali; sotto il profilo dell'accessibilità digitale si

registra inoltre un incremento nell'utilizzo da parte della cittadinanza dei canali on line e in particolare dell'App Iren ambiente. In continuità con le annualità precedenti, 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 le persone con disabilità.
** Vedasi Customer Satisfaction nella sezione sottostante.

A supporto della performance qualitativa dei servizi relativi all'anno 2025, nell'ottica dell'incremento della percentuale annuale di raccolta differenziata dei rifiuti, si rileva l'estensione del sistema di raccolta porta a porta in sostituzione di quello stradale. Sotto questo aspetto, in continuità con il percorso di collaborazione intrapreso tra la Città e le Associazioni dei Consumatori che ha già promosso e organizzato progetti e iniziative congiunte, nel 2025 è stato avviato un progetto specifico sul tema della raccolta differenziata tramite sistema porta a porta in alcune zone del centro città, con focus sulla corretta differenziazione della plastica. L'attività progettuale si pone l'obiettivo di raccogliere le opinioni e i suggerimenti degli utenti in merito al nuovo sistema di raccolta e a informare e sensibilizzare gli stessi sui temi della sostenibilità/tutela ambientale e della corretta differenziazione dei rifiuti.
In conformità a quanto stabilito dall'art. 2, c. 461 della L. 244/2007 e dall'art. 8 del contratto di servizio, in data 12/05/2026, si è svolta la sessione annuale di verifica sul funzionamento del servizio tra la Città, il Gestore e le Associazioni dei consumatori. In tale sede, il Gestore è stato esaminato sull'andamento del servizio, in riferimento all'anno 2025, sulla rendicontazione delle prestazioni erogate e sul grado di soddisfazione degli utenti. Più nel dettaglio, il Gestore ha presentato il report sulla Customer satisfaction (anno 2025); dall'analisi integrata dei dati e dei contenuti oggetto della discussione si evidenzia un indice di soddisfazione complessivo dell'utenza (CSI) in lieve crescita rispetto alle annualità precedenti. Durante la sessione annuale è stato altresì analizzato e valutato congiuntamente il report delle segnalazioni e dei reclami pervenuti al Gestore operativo (tramite numero verde, e-mail, web, e App) e sono state acquisite le osservazioni e le proposte presentate dalle Associazioni in relazione ai temi oggetto della riunione.
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	1
	INTERVENTO PER RIPARAZIONE SOSTITUZIONE	206
	LAVAGGIO/TRATTAMENTO ENZIMATICO SU CONTENITORE	21
	POSIZIONAMENTO/POTENZIAMENTO CASSONETTI STRADALI	106
	POSIZIONAMENTO/POTENZIAMENTO CESTINI STRADALI	172
	RIFACIMENTO STRALLI STRADALI	338
CONTENITORI INFORMATIZZATI-W1	LAVAGGIO/TRATTAMENTO ENZIMATICO SU CONTENITORE	47
	NON FUNZIONANTE/RICHIESTA MANUTENZIONE	155

	INTERVENTO DDD	2
	CONTENITORE PIENO	231
IGIENE URBANA-W2	CESTINI STRADALI PIENI	475
	DISERBO STRADALE	100
	MANUTENZIONE/PULIZIA GIOCHI BIMBI	3
	MANUTENZIONE/PULIZIA SERVIZI IGIENICI	26
	PULIZIA CADITOIE	36
	PULIZIA MERCATI	3
	PULIZIA SPONDE FIUMI	2
	STRADA/MARCIAPIEDI/PARCHI SPORCHI	2824
LAMENTELE	LAMENTELE ESECUZIONE DI SERVIZIO	1369
	LAMENTELE OPERATORE CONTACT CENTER	6
	LAMENTELE SERVIZIO CDR	22
RACCOLTE PAP	MANCATA VUOTATURA	18.814
RACCOLTE STRADALI	CONTENITORE PIENO	685
	ERRATO RIPOSIZIONAMENTO	41
SERVIZI SU CHIAMATA/DEDICATI-W2	MANCATO/DIFFORME	125
SERVIZI SU PRENOTAZIONE MANCATO/DIFFORME	INGOMBRANTI	2.117
SICUREZZA	CONTENITORI PERICOLOSI/ROVESCIATI	6
	INGOMBRANTI ABBANDONATI	4.435
	RIFIUTI ABBANDONATI	3.209
	SIRINGHE ABBANDONATE	23
TOTALE		35.600

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**
Obblighi di trasmissione di dati informativi all'Ente Concedente:			
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).
Trasmissione dati tecnici relativi al Contratto	Art. 25.31.4; Art. 25.9.14; Art. 26.2; Art 26.6 ; Art. 26.7; Art. 32.11; Art. 38.10; Art. 40.5	SI	
Obblighi amministrativi:			
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	
Obblighi sui servizi:			
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, 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 2025 si collocano in sostanziale continuità con quelli registrati negli esercizi precedenti, senza evidenziare particolari criticità sotto il profilo operativo né significative problematiche nei rapporti con l'utenza. Nel complesso, le prestazioni rese dal Concessionario risultano corrispondenti a quanto previsto contrattualmente e da Piano di lavoro annuale. L'ammontare complessivo delle segnalazioni, pari a 35.600, evidenzia un incremento rispetto all'anno precedente. Tale andamento appare riconducibile prevalentemente alla progressiva trasformazione delle modalità di erogazione del servizio di raccolta attuata sul territorio comunale e al necessario tempo di adeguamento, da parte degli utenti, al nuovo sistema.

Infine, poiché la Città di Torino è caratterizzata da una crescente attrattività sia turistica sia universitaria, il servizio viene fruito da una significativa quota di popolazione non residente e pertanto il numero degli abitanti equivalenti risulta superiore a quello dei residenti e può essere stimato in circa 1.200.000 unità.

Il risultato percentuale della raccolta differenziata si attesta sul 57,6%. 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 2025 si registra l'applicazione di n. 67 penali, per un valore pari ad Euro 3.846.

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 ricognizione*" 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 (G.C. 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. Socrem ha infine presentato un ennesimo ricorso, nel luglio 2025, alla Corte Europea dei diritti dell'uomo, respinto per inammissibilità, come da decisione del 30 ottobre 2025 comunicata alla Città in data 18 settembre c.a..
- 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 2025 contiene la rendicontazione degli investimenti effettuati per il periodo. Per quanto concerne i costi per gli 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 2025 della Società)

- Numero cremazioni effettuate nel tempio crematorio di Torino

CREMAZIONI EFFETTUATE*	2023	2024	2025
Cremazioni di cadaveri	5.006	5.010	5.354
Cremazioni di resti mortali	1.202	1.260	969
Cremazioni di parti anatomiche riconoscibili	126	129	136

*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 2025 – Relazione di Missione 2025 vengono segnalati i seguenti investimenti effettuati nell'esercizio:

Investimenti in immobilizzazioni materiali	**Acquisizioni dell'esercizio**
Terreni e fabbricati	84.242
Impianti e macchinari	110.728
Attrezzature industriali e commerciali	10.608
Immobilizzazioni in corso e acconti	-
Altri beni	43.295
TOTALE	**248.873**

Investimenti in immobilizzazioni finanziarie	**Acquisizioni dell'esercizio**
Partecipazioni	-
Altri titoli	-
TOTALE	**0**

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

	2023	2024	2025
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE (di cui):	29	29	28
Dirigenti	1	1	1
Quadri	2	2	1
Impiegati	11	11	11
Operai	15	15	15
COSTO PERSONALE	1.646.715	1.601.027	1.563.226

- Tariffazione con indicazione della natura delle entrate per categoria di utenza e/o di servizio prestato: a decorrere dal 1° gennaio 2026

  - Cremazione di cadavere: Euro 593,75 + Iva

  - Cremazione di resti mortali: Euro 475 + 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		2024	2025
Verifica equilibri economici	Utile netto	186.232	256.381
	ROE	2,85 %	3,80%
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	56,60 %	58,56%
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine	102,47 %	90,08%

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2025 risulta positiva; per il biennio 2024/2025, il confronto della variazione percentuale del valore della produzione verso 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.

Descrizione	Tipologia indicatore	Riferimento Contratto di servizio	Risultati raggiunti
Qualità contrattuale			
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
Qualità tecnica			
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.

Articolo	*Declinazione obblighi*
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

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

Socrem 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 cerimonie 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.

Come sopra indicato, il lungo contenzioso tra la Città di Torino e Socrem si è risolto soltanto nel corso del 2025, con il riconoscimento, a favore della Città di Torino, del diritto a gestire il servizio al di fuori del pregresso rapporto con Socrem. Tale diritto era stato contestato da quest'ultima per via della pretesa al mantenimento dell'originario diritto patrimoniale relativo all'impianto di cremazione.

Nonostante l'esito favorevole delle cause, la particolare formulazione degli atti di revoca a suo tempo assunti e l'indisponibilità della Società al rilascio degli impianti alle condizioni valutate dalla Città non hanno finora consentito alla Città di assumere la gestione del servizio e di bandire una procedura di gara volta all'individuazione del nuovo affidatario.

In ogni caso, se non si perverrà ad un accordo che consenta di superare l'attuale situazione, non può escludersi l'avvio di un'ulteriore fase contenziosa.

In parallelo, al fine di superare almeno parzialmente lo stallo, la Città ha, nell'ottica di assumere direttamente la gestione del servizio, considerato l'ipotesi di realizzare un proprio impianto di cremazione, emancipandosi dalla gestione Socrem, previa definizione di un nuovo rapporto patrimoniale per gli impianti a suo tempo da essa realizzati.

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 ricognizione*" 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**:**

	2023	2024	2025
LAMPADE ATTIVE*	63.568	62.435	60.890

*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

	2023	2024	2025
RICAVI COMPLESSIVI	973.164	954.433	930.046

- 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):

	2023	2024	2025
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE	20	20	17
COSTO PERSONALE	782.380	791.420	774.541

- 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.		2024	2025
Verifica equilibri economici	Utile netto	621.503	750.249
	ROE	19.37 %	22,34%
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	57.36 %	58,72%
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine	146.34 %	179,28%

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2025 risulta positiva; per il biennio 2024/2025, il confronto della variazione percentuale del valore della produzione verso 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**
Qualità contrattuale			
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
Qualità tecnica			
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	
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico			
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 12 Maggio 2026 e la società I.L.V.C. ha prodotto la relazione sull'andamento del servizio - Anno di riferimento 2025 (periodo 01/01/2025-31/12/2025).
Dalla citata relazione si evince che nell'anno 2025 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 1207 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:

	TOTALI 2023	**TOTALI 2024**	**TOTALI 2025**
Segnalazioni ricevute	1224	1392	1207
Risolte il giorno della segnalazione	555	445	283
Risolte entro il giorno successivo alla segnalazione	556	798	807
Risolte oltre il giorno lavorativo successivo alla segnalazione	113	149	117

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 si dà conto dell'adempimento o meno dei principali obblighi posti a carico del Concessionario in base al Contratto di servizio.

Articolo	*Declinazione obblighi*	*Risultati raggiunti*
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.

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 2025 dalla Città di Torino allo scopo di far fronte al servizio è di € 8.696.946,00 di cui € 7.856.827,00 per la Manutenzione ordinaria ed € 840.119,00 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: 02184890354
- 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:

	2023	2024	2025
Consistenza Impianti	100.055	100.234	100.393
Tipologia Lampade:			
Led	62.161	62.340	62.844
HID-M (alogenuri)	16.587	16.587	16.564
HID-Q (mercurio)	2.564	2.564	2.435
HID-S (sodio)	16.074	16.074	16.000
Flu (fluorescenti)	2.669	2.669	2.550

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

	2023	2024	2025
COSTI COMPLESSIVI	7.881.439	8.334.905	8.696.946
n.b. Costo sostenuto dalla Città in forza di Contratto vigente (Manutenzione ordinaria e straordinaria, esclusa la fornitura di EE).			

- 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):

	2023	2024	2025
PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO – (tra parentesi solo il personale dedicato all'Area Torino):			
Unità di personale impiegato dal Gestore (di cui):	**485 (23)**	**498 (24)**	**418 (26)**

Dirigenti	4 (1)	3 (1)	5 (1)
Quadri	21 (1)	22 (1)	19 (1)
Impiegati	263 (14)	260 (14)	245 (14)
Operai	197 (7)	213 (8)	212 (8)
COSTO PERSONALE:			
	28.942.190,00	30.432.536,00	30.108.295,00
(tra parentesi solo il costo del personale dedicato all'Area Torino):	*(€ 1.372.516)*	*(€ 1.466.628)*	*(€ 1.971.741)*

- 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.		2024	2025
Verifica equilibri economici	Risultato (utile/perdita) d'esercizio	€ -19.868.166	€ -17.690.103
	ROE	-164,9 %	-156,7 %
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	3,0 %	2,2 %
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine*	n.d.	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.			

Si conferma, nell'esercizio 2025, il risultano negativo di gestione su cui incidono i rilevanti accantonamenti e il permanere del rapporto negativo valore produzione/costi della produzione legato, principalmente, alla rilevante riduzione dei ricavi caratteristici – derivanti da attività collegate ad agevolazioni fiscali - nell'esercizio precedente che hanno inciso sia sui progetti in corso che sui nuovi ordini; ne consegue difatti un EBITDA negativo seppur in forte miglioramento rispetto all'esercizio precedente.

A supporto della continuità aziendale della società "Iren Smart Solutions S.p.A.", in data 10 aprile 2026 la società di revisione "KPMG S.p.A.", incaricata della revisione del bilancio d'esercizio al 31.12.2025, ha espresso il seguente giudizio: *"siamo giunti a una conclusione sull'appropriatezza dell'utilizzo da parte degli Amministratori del presupposto della continuità aziendale e, in base agli elementi probativi acquisiti, sull'eventuale esistenza di un'incertezza significativa riguardo a eventi o circostanze che possono far*

sorgere dubbi significativi sulla capacità della Società di continuare ad operare come un'entità in funzionamento.".
Inoltre, il piano industriale 2025-2030 del Gruppo Iren approvato a metà novembre 2025 ha ribadito l'identificazione di "Iren Smart Solutions S.p.A." quale "Tech Company" del Gruppo, focalizzata sulle Operations di management, installazione e assistenza per clienti complessi sia privati che della Pubblica Amministrazione.

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:

Descrizione	Parametro
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:

Descrizione	Tipologia indicatore	Riferimento contratto di servizio	Risultati raggiunti
Qualità contrattuale			
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
Qualità tecnica			
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 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 2025" risulta che, a seguito delle segnalazioni di guasti e/o di lampade spente, IREN Smart Solutions 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 93% rispetto al 92% dell'anno precedente.

Gestione dei reclami

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

Parametri quantitativi

Attività di manutenzione ordinaria

Totale interventi su lampade spente in aleatoria:	**n° 7.289**

1) Interventi da rilevamento notturno:	n° 3.936
2) Interventi da segnalazione utenti di cui:	n° 2.353
a) da APP 'Torino in Luce'	*n° 1.392*
b) da C.O.E. / Uff. IP / Altri	*n° 961*

Guasti impianti pubblica illuminazione

Totale Guasti:	**n° 563**
1) Impianti in Serie:	n° 295
2) Impianti in Derivazione:	n° 375

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

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

Articolo	*Declinazione Obbligo*	*Risultati raggiunti*
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) cosi 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.
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 ricognizione"* 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:

	2023	2024	2025
TRASPORTI ALUNNE/I CON DISABILITA' + ACCOMPAGNAMENTO	2.842.783,42	3.321.793,00	3.461.177,52

TRASPORTI COLLINARI + ACCOMPAGNAMENTO	129.842,74	117.240,75	116.832,12
Totale	2.972.626,16	3.439.033,75	3.578.009,64

- 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, 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 devono 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 deve 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 può 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. Tali veicoli devono avere i requisiti atti a soddisfare quelli previsti dal D.M. Trasporti 31/01/1997 e segg. recanti le disposizioni in materia di trasporto scolastico; devono essere adatti al servizio da espletare; possedere requisiti di sicurezza previsti dalla normativa vigente; devono rispettare le norme per l'emergenza sanitaria (i mezzi di trasporto devono essere igienizzati, sanificati e disinfettati 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 il 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 capitolato e dall'esecuzione della formazione prevista. Il controllo del personale di accompagnamento si sostanzia nella verifica del possesso dei requisiti richiesti e nell'accertamento della partecipazione al percorso di formazione definito dall'Ufficio Trasporti.
  Nell'anno 2025 si sono tenuti 15 controlli sui mezzi di cui il 65% nel primo trimestre e il restante

35% 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	€ 6.339,30
Costo per utente trasporti collinari	€ 1.345,70

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

	2023	2024	2025
Costo complessivo	2.972.626,16	3.439.033,75	3.578.009,64

- Ricavi di competenza per la Città di Torino nell'ultimo triennio: non sono presenti ricavi per la Città di Torino, resta da segnalare il parziale recupero costi tramite pagamento delle tariffe per il trasporto collinare (borsellino elettronico).
- 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.	2023	2024	2025
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE:	4	3	4

COSTO PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO	156.222	163.343	193.855

COOPERATIVA A&T	2023	2024	2025
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE:	80	89	89
COSTO PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO	1.269.867	1.304.997	1.543.902

- 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		2024	2025
Verifica equilibri economici	Utile netto	82.790	2.855
	ROE	38,70%	1,32%
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	11,56%	13,48%
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine	18,88%	10,09%

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2025 risulta positiva; tuttavia per il biennio 2024/2025, il confronto della variazione percentuale del valore della produzione verso quella dei costi della produzione mostra una contrazione dell'efficienza; ne consegue difatti un EBITDA in peggioramento 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		2024	2025
Verifica equilibri economici	Utile netto	120.087	18.692
	ROE	49,69%	7,28%
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	24,74%	24,52%
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine	62,49%	35,86%

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2025 risulta positiva; tuttavia per il biennio 2024/2025 il confronto della variazione percentuale del valore della produzione verso 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, 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**
Qualità contrattuale			
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	14 csa	NO
Qualità tecnica			
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
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico			
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 indicati 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 2025 sono pervenuti n. 3 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, per:

- 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 lotto 1	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 lotto 1	si
art. 1.7 csa	modalità di svolgimento del servizio lotto da 2 a 5	nessuna contestazione

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 riscontrano 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. Il servizio è disciplinato dal Regolamento n. 353 della Città di Torino relativo al servizio di trasporto destinato a persone assolutamente impedite 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, 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:

	2023	2024	2025
N. corse*	16.726	17.070	15.801

*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 sopraccitato.
- Costo complessivo del servizio e di competenza (diretti e indiretti) a carico della Città di Torino nell'ultimo triennio:

	2023	2024	2025
Costo complessivo	435.125,76	433.062,56	404.356,29

- 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: (dati relativi al servizio in oggetto – non complessivi da bilancio)

	2023	2024	2025
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE (di cui):	8	9	9
Dirigenti			
Impiegati	1	1	1
Operai	7	8	8
COSTO PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO	256.217	272.013	267.311

- 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.LA.T.HA. Onlus		2024	2025
Verifica equilibri economici	Utile netto	25.211,00	18.867
	ROE	26,81%	16,90%
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	6,71%	9,53%
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine	8,32%	11,95%

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2025 risulta positiva; per il biennio 2024/2025, il confronto della variazione percentuale del valore della produzione verso 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.

Descrizione	Tipologia indicatore	Riferimento contratto di servizio	Risultati raggiunti
Qualità contrattuale			
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
Qualità tecnica			
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.
Nel corso del 2025 è stata ottenuta 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 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.

Articolo	*Declinazione obblighi*	*Risultati raggiunti*
Art. 1.5.2	L'impresa dovrà effettuare ogni comunicazione necessaria al gestore amministrativo in merito allo svolgimento del servizio in particolare: - il programma d'esercizio; - l'elenco dei prenotati iscritti con l'indicazione del/i percorso utilizzato/i; - le disdette del servizio nei termini indicati di seguito; - 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 necessita personali/comportamentali; - l'eventuale necessità di adozione di particolari accorgimenti da parte del personale degli equipaggi in caso di comportamenti "problematici" degli utenti; - la sostituzione del personale di guida o di accompagnamento qualora vengano ravvisate situazioni di difficoltà di relazione con utenti, famiglie e/o personale scolastico, da definire congiuntamente con l'Ufficio Trasporti della Città; - la raccolta dati statistici da fornire entro scadenze di massimo 8 gg. dalla richiesta; - 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.	L'affidataria sta adempiendo agli obblighi del Contratto.
Artt. 1.5.7 e 1.6.2	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.	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 impedite all'accesso e alla salita sui mezzi pubblici di trasporto ed ai ciechi assoluti.

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'affidatario.

Ai controlli originariamente previsti relativi al corretto adempimento delle obbligazioni, se ne sono affiancati ulteriori volti a valutare la qualità del servizio erogato ed è stata effettuata un'apposita indagine per verificare la soddisfazione dell'utenza, iniziata nell'autunno del 2025 e terminata nella primavera del 2026. A tale indagine ha risposto circa un terzo degli utenti effettivamente utilizzatori del servizio manifestando una media di gradimento dello stesso molto elevata, con valori prossimi al massimo punteggio (mai inferiori a 8 in una scala da 0 a 10). Non sono state rilevate criticità e sono stati espressi giudizi positivi anche nella sezione relativa alle proposte per migliorare il servizio (le proposte ricevute hanno avuto a oggetto la richiesta di ampliare il servizio per orario e 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 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, 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, 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 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.
- Entrate 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 2023-2025 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. 23 farmacie delle 34 esistenti a Torino.

  La previsione annuale degli investimenti è stata inserita nel budget preventivo dell'esercizio e degli investimenti 2025 della Società, autorizzato dai Soci nell'Assemblea Ordinaria del 20 gennaio 2025 ai sensi dell'art. 12 del vigente Statuto sociale.
  Il piano di investimenti per l'esercizio 2025 prevede acquisti di immobilizzazioni materiali ed immateriali per complessivi € 570.000. Gli investimenti legati alle ristrutturazioni sono finanziati dalla Società.
  Di seguito in dettaglio, raggruppati per natura/destinazione, i singoli investimenti previsti.

Investimenti per ristrutturazioni di due Farmacie Comunali	
Ristrutturazione della farmacia comunale 21	150.000 €
Ristrutturazione parziale della farmacia comunale di Porta Nuova	80.000 €
Altri Investimenti	
Attrezzature varie di farmacia	165.000 €
Sostituzione di macchine per ufficio	75.000 €
Immobilizzazioni Immateriali	
Software integrato per la gestione delle farmacie, della contabilità e del magazzino centralizzato	100.000 €
Totale immobilizzazioni	**570.000 €**

La rendicontazione del citato piano di investimenti è avvenuta in sede di approvazione del Bilancio di esercizio 2025 in data 4 maggio 2026. Gli investimenti dell'esercizio ammontano complessivamente ad Euro 384.950 di cui Euro 236.705 per immobilizzazioni materiali ed Euro 148.245 per immobilizzazioni immateriali. In particolare, è stata completata la ristrutturazione della Farmacia Comunale 21 sita in Corso Belgio 151 per un importo di Euro 129.305; è stato rinnovato il parco dei server in farmacia per un importo pari a Euro 64.571, sono stati fatti investimenti sui software, per Euro 93.206.

Le aliquote relative agli ammortamenti per gli investimenti conclusi nell'anno 2025 sono di seguito illustrate.

Le immobilizzazioni immateriali, ricorrendo i presupposti previsti dai principi contabili, sono iscritte nell'attivo di stato patrimoniale al costo di acquisto e vengono ammortizzate in quote costanti in funzione della loro utilità futura.

Immobilizzazioni immateriali	Periodo
Software in concessione capitalizzato	5 anni in quote costanti
Concessioni Comune di Torino	99 anni in quote costanti
Avviamento	10 anni in quote costanti
Spese manutenzione su beni di terzi da ammortizzare	Residua durata contratto di locazione
Altre spese pluriennali	18 anni in quote costanti

Immobilizzazioni materiali	Aliquote
Impianti di allarme	30%
Autocarri	20%
Impianti di sollevamento	7,5%
Mobili	12%
Arredi	15%
Insegne luminose	10%
Macchine d'ufficio elettroniche	20%
Registratori di cassa	25%
Altri impianti, macchinari, apparecchi e attrezzature	15%

Per le immobilizzazioni acquisite nel corso dell'esercizio le suddette aliquote sono state ridotte alla metà in quanto la quota di ammortamento così ottenuta non si discosta significativamente dalla quota calcolata a partire dal momento in cui il cespite è disponibile e pronto all'uso.

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

	2023	2024	2025
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE (di cui):	218	222	225
Dirigenti	2	2	2
Quadri	36	40	39
Impiegati	179	179	160
Operai	1	1	2
Altri dipendenti	-	-	22
COSTO PERSONALE	10.069.510	10.545.120	10.608.987

- 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.		2024	2025
Verifica equilibri economici	Utile netto	1.844.715	2.195.480
	ROE	11,52%	12,61%
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	60,40%	57,48%
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine	21,33%	27,30%

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2025 risulta positiva; per il biennio 2025/2024, il confronto della variazione percentuale del valore della produzione verso 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.

Descrizione	**Tipologia indicatore**	**Riferimento contratto di servizio**	**Risultati raggiunti**
Qualità contrattuale			
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
Qualità tecnica			
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 2026 (Prot. 2026/0053/U), con riferimento al periodo 1/1/2025-31/12/2025, 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 01/01/2025 al 31/12/2025, sono stati compilati n. 28 questionari, i cui risultati, di seguito sintetizzati, evidenziano una media complessiva delle valutazioni pari a 9.

Comfort locali farmacia (accessibilità, ordine, pulizia):

Ottimo	54%
Buono	39%
Sufficiente	7%

Assortimento prodotti:

Ottimo	61%
Buono	32%
Sufficiente	7%

Comportamento dei farmacisti:

Ottimo	82%
Buono	11%
Sufficiente	3%
Insufficiente	4%

Informazioni su utilizzo farmaci o altri prodotti:

Ottimo	72%
Buono	14%
Sufficiente	14%

Rapidità assortimento prodotti mancanti:

Ottimo	86%
Buono	11%

Insufficiente	3%

Trasparenza e visibilità prezzi esposti:

Ottimo	64%
Buono	22%
Sufficiente	14%

Proposta soluzioni economiche:

Ottimo	68%
Buono	21%
Sufficiente	11%

Prezzo prodotti senza ricetta:

Ottimo	57%
Buono	29%
Sufficiente	7%
Insufficiente	7%

Proposta dei servizi:

Ottimo	64%
Buono	22%
Sufficiente	7%
Insufficiente	7%

Impegno in attività a favore della comunità:

Ottimo	61%
Buono	18%
Sufficiente	21%

Circa i risultati raggiunti, la Relazione evidenzia che la Società conferma l'adozione e l'affermazione del modello di farmacia dei servizi, orientamento ormai imprescindibile per la farmacia del futuro. Al riguardo, viene citato il progetto di sperimentazione della Regione Piemonte, a cui la Società, con tutte le farmacie comunali, ha aderito dal mese di maggio 2024, e 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. Nell'abito di tale progetto, nell'anno 2025, presso le farmacie comunali sono stati effettuati circa 2.000 esami di telecardiologia, di cui 1.515 ECG, n. 405 Holter cardiaci e n. 143 Holter pressori.

Inoltre, è stato completato il processo di rinnovamento della strumentazione per la misurazione dei parametri ematici attraverso la sostituzione degli apparecchi presenti nelle farmacie con device nuovi, più moderni e performanti e si è consolidato il servizio di guardia farmaceutica notturna avviato nel settembre 2021 presso la Farmacia Comunale 46 (Piazza Bozzolo, 11), in affiancamento alla Farmacia Comunale 42 (Via XX Settembre, 5), che nel corso degli anni ha registrato un notevole incremento in termini di affluenza.

In relazione alle criticità connesse ai locali di alcune farmacie, non in grado di offrire spazi sufficientemente ampi per un'ottimale erogazione delle prestazioni (in particolare i servizi di diagnosi e monitoraggio di parametri fisiologici), nel 2025 è stata ristrutturata la Farmacia Comunale 21 (Corso Belgio, 151b) e, inoltre, sono stati eseguiti i lavori di ampliamento della cabina servizi della Farmacia Comunale 23 (Via Guido Reni, 155/157) e della Farmacia Comunale 44 (Via Cibrario, 72).

Nella Relazione viene evidenziato anche l'impegno della Società al processo di superamento delle barriere

architettoniche, attraverso l'attuazione di interventi strutturali per dotare i locali di accesso filo strada e/o di rampa in caso di gradinate o dislivelli, l'utilizzo di rampe mobili da utilizzare all'occorrenza o, in ultimo, la variazione 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.

Articolo	Declinazione obblighi	Risultati raggiunti
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 sospensione e/o interruzione	Si
Art.12.1	Presentazione Relazione tecnico-finanziaria con parte economica che riassuma 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 ricognizione"* 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).
- Durata:
  - 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, menù dello chef, sperimentazione di innovazioni del servizio. Infine, ai sensi degli artt. 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 e-mail 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:

	2023	2024	2025
N. PASTI EROGATI*	6.571.362	6.596.315	6.360.670

*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:

	2023	2024	2025
COSTO COMPLESSIVO	37.476.238	37.648.694	36.308.432

- 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.:

	2024	2025
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE (di cui):	10.366	10.352
Dirigenti	11	13
Quadri	93	88
Impiegati	839	877
Operai	9.393	9.368
Altri	-	6
COSTO PERSONALE	216.888.371	213.785.133

  - Euroristorazione S.r.l.:

	2024	2025
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE (di cui):	3.582	3.609
Dirigenti	1	1
Quadri	18	20
Impiegati	155	172
Operai	3.402	3.413
Apprendisti	6	3
COSTO PERSONALE	56.352.855	58.714.067

– Ladisa S.r.l.:

	2024	2025
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE (di cui):	4.381	4.143
Dirigenti	2	2
Quadri	7	4
Impiegati	208	194
Operai	4.097	3.895
Apprendisti	66	46
Tirocinanti	1	2
COSTO PERSONALE	78.170.064	75.436.794

– Vivenda S.p.A.: bilancio al 30/06/2025

	2024	2025
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE (di cui):	6.299	8.189
Impiegati, Quadri e Dirigenti	340	400
Operai	5.959	7.789
COSTO PERSONALE	112.031.054	134.713.167

- 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.		2024	2025
Verifica equilibri economici	Utile netto	7.058.753	3.359.523
	ROE	4,07%	1,91%
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	38,30%	39,72%
Verifica equilibri finanziari	Rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine	8,20%	8,32%

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2025 risulta positiva; tuttavia per il biennio 2024/2025, il confronto della variazione percentuale del valore della produzione verso quella dei costi della produzione mostra una contrazione dell'efficienza; ne consegue difatti un EBITDA in peggioramento nell'ultimo anno.

– Euroristorazione S.r.l.:

Euroristorazione S.r.l		2024	2025
Verifica equilibri economici	Utile netto	3.755.065	4.181.228
	ROE	18,02%	18,59%

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

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2025 risulta positiva; per il biennio 2024/2025, il confronto della variazione percentuale del valore della produzione verso 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.		2024	2025
Verifica equilibri economici	Utile netto	1.502.274	1.616.893
	ROE	9,26%	9,06%
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	12,60%	13,63%
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine	6,71%	2,49%

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2025 risulta positiva; per il biennio 2024/2025, il confronto della variazione percentuale del valore della produzione verso 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.		2024	2025
Verifica equilibri economici	Utile netto	2.090.734	4.825.596
	ROE	4,86%	10,14%
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	16,54%	17,59%
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine	10,28%	328,73%

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2025 risulta positiva; per il biennio 2024/2025, il confronto della variazione percentuale del valore della produzione verso 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.

Descrizione	**Riferimenti contratto di servizio/capitolato**	**Risultati raggiunti**
Qualità contrattuale		
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
Qualità tecnica		
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 2025 sono i seguenti:

- le non conformità rilevate presso le scuole municipali e statali sono state in totale n. 1.062 su n. 659 controlli interni svolti dalla Città, n. 185 controlli svolti dal laboratorio della Camera di Commercio di Torino, n. 257 assaggi e n. 400 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 198.300,00.

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

I Capitolati prevedono i seguenti obblighi per tutti i Gestori:

Articolo	*Declinazione obblighi*
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	menù 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 2025:

- con riferimento alla società Camst soc. coop a r.l., si registrano n. 19 richieste di penali contrattuali per un importo complessivo pari ad Euro 41.300,00;
- relativamente alla società Euroristorazione S.r.l., si registrano n. 29 richieste di penali contrattuali per un importo complessivo pari ad Euro 61.800,00;
- per quanto riguarda la società Ladisa S.r.l., si registrano n. 17 richieste di penali contrattuali per un importo complessivo pari ad Euro 39.950,00;
- con riferimento alla società Vivenda S.p.A., si registrano n. 24 richieste di penali contrattuali per un importo complessivo pari ad Euro 55.250,00.

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[1]

- 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 sole 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.

[1]GTTS.p.A. e 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 mobilita urbana e metropolitana di Torino effettuata dalla Citta 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 Mobilita 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, 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 posti auto effettivi in superficie e in infrastruttura-barriera e struttura:

	2023	2024	2025
N. POSTI	59.173	56.809	56.485

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

	2023	2024	2025
COSTI	2.808.000	2.831.000	3.200.000

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

	2023	2024	2025
RICAVI	14.129.014	15.115.328	15.331.955

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

	2023	2024	2025
INVESTIMENTI EFFETTUATI	1.302.000	831.000	2.416.453
AMMORTAMENTI SU INVESTIMENTI	112.000	88.000	523.379
FINANZIAMENTI OTTENUTI PER INVESTIMENTI	-	-	-
ONERI FINANZIARI SU INVESTIMENTI	-	-	-

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

	2023	2024	2025
UNITA' DI PERSONALE IMPIEGATO DAL GESTORE PER IL SERVIZIO IN OGGETTO (di cui):	271	286	296
Dirigenti	-	-	-
Impiegati	105	104	115
Operai	166	182	181
COSTO PERSONALE	11.434.972	12.814.931	13.406.529

- 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 e in strutture dedicate).

GTT S.p.A.		2024	2025
Verifica equilibri economici	Utile netto	12.848.911	15.041.249
	ROE	34,90%	29,01%
Verifica equilibri patrimoniali	rapporto tra capitale netto e capitale investito	4,90%	6,37%
Verifica equilibri finanziari	rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine	29,40%	9,33%

La differenza fra ricavi caratteristici e costi caratteristici nell'esercizio 2025 risulta positiva; per il biennio 2024/2025, il confronto della variazione percentuale del valore della produzione verso 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**
Qualità contrattuale			
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
Qualità tecnica			
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
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico			
Agevolazioni tariffarie	quantitativo		Non applicabile
Accessi riservati	quantitativo		Non applicabile

La Carta della mobilità 2026 (Dati consuntivi 2025 - Obiettivi 2026), la quale regola i rapporti tra GTT e la clientela, persegue i seguenti principali obiettivi:
- offrire una panoramica conoscitiva dell'azienda;
- fornire le informazioni utili alla fruizione dei servizi offerti;
- far conoscere gli obiettivi qualitativi e quantitativi delle prestazioni erogate.

GTT, inoltre, si impegna, nei confronti della clientela, a erogare i propri servizi garantendo i principi di:
- eguaglianza e imparzialità nella fruizione del trasporto pubblico;
- continuità nella circolazione dei propri mezzi di trasporto;
- partecipazione della clientela sui principali temi di interesse pubblico riguardanti il servizio reso;
- efficienza ed efficacia del servizio erogato, pianificando le azioni tese al miglioramento continuo;
- libertà di scelta, offrendo alla clientela quante più informazioni possibili sulle diverse soluzioni di trasporto pubblico;
- rispetto di indicatori e standard di qualità del servizio, misurando i livelli prestazionali del servizio erogato.

Il monitoraggio degli indicatori definiti viene effettuato periodicamente e condiviso con gli enti competenti e con le associazioni dei consumatori e delle persone con disabilità, anche al fine di determinare o aggiornare i parametri qualitativi e quantitativi del servizio.
Carta della Mobilità 2026 consuntiva gli obiettivi relativi ai fattori e livelli di prestazione e qualità del servizio parcheggi per l'anno 2025, come di seguito riportato.

(Gli obiettivi definiti da GTT possono essere migliorativi o integrativi rispetto a quelli definiti dal Contratto dei Servizi.)

Assistenza e informazioni alla clientela	**OBIETTIVO CDS**	**OBIETTIVO GTT 2025**	**RISULTATO 2025**	**OBIETTIVO GTT 2026**
Dotazioni parcheggi in struttura e a barriera: info posti disponibili (libero/completo)*		100%	100%	100%
Agenti per il controllo sosta, info, vendita voucher (giornata tipo / media giornaliera)**		85/80	87/80	85/75

* Progressivamente esteso agli impianti a seguito di ammodernamento, anche info numero di posti liberi.
**Parametro legato alle variazioni del dimensionamento della forza lavoro.

Pulizia	**OBIETTIVO CDS**	**OBIETTIVO GTT 2025**	**RISULTATO 2025**	**OBIETTIVO GTT 2026**
Parcheggi in struttura: pulizia servizi igienici	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera

Parcheggi in struttura: pulizia completa	15 gg.	settimanale	settimanale	settimanale

Comfort	**OBIETTIVO CDS**	**OBIETTIVO GTT 2025**	**RISULTATO 2025**	**OBIETTIVO GTT 2026**
% minima parcometri funzionanti	99%	99%	99,89%	99%
Ripristino di anomalia parcometri entro 3 ore dalla segnalazione		99%	99,94%	99%
Ripristino di anomalia impianti di automazione entro 4 ore dalla segnalazione		99%	99,72%	99%
Disponibilità parcometri con cartello di segnalazione e info		1 ogni 80 posti auto	1 ogni 60 posti auto	1 ogni 80 posti auto

Rispetto dell'ambiente	**OBIETTIVO CDS**	**OBIETTIVO GTT 2025**	**RISULTATO 2025**	**OBIETTIVO GTT 2026**
% di parcometri alimentati con pannelli fotovoltaici		100%	100%	100%

Servizi e dotazioni:

Affidabilità e Disponibilità	
Orari di apertura parcheggi in struttura	0/24h
Orario di pagamento sosta a raso	orari in vigore disponibili sul sito GTT definiti secondo delibere attuative

Sicurezza	
Orari di presidio lunedì-sabato	7/19,30 (esclusi festivi) parcheggio Caio Mario presidio anche nei festivi
Presidio in remoto da centrale operativa nei restanti orari	
S.Stefano e V.Fusi presidio domeniche prenatalizie	
Dotazioni parcheggi in struttura: interfono/sos e telecamere	

Accessibilità
Posti riservati alle persone con disabilità nei parcheggi in struttura (tranne parcheggio Re Umberto)
Dotazioni parcheggi in struttura: ascensori (tranne parcheggi Ventimiglia e San Carlo/Torre Romana)

Servizi di vendita
Casse automatiche
Personale di presidio nei principali parcheggi in struttura

Il monitoraggio effettuato nell'esercizio 2025 è riportato anche 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 Mobilità 2026 sono indicati i reclami e le segnalazioni rispetto ai servizi che GTT offre e i tempi di risposta dell'azienda.
In particolare, con riferimento ai parcheggi, nell'anno 2025 vi sono stati n. 180 reclami, n. 1.766 segnalazioni di criticità, elogi e proposte di miglioramento e n. 28.982 richieste di informazioni sul servizio e sulle attività di GTT.
Per i reclami correttamente inoltrati GTT garantisce una risposta entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento. In seconda istanza è possibile presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti.
I dati rilevati evidenziano un rafforzamento complessivo delle performance rispetto all'anno 2024; risultato di particolare rilievo se rapportato al costante incremento dei carichi di lavoro e del numero di richieste pervenute. Il miglioramento dei risultati conseguiti nel corso del 2025 è attribuibile a un'attenta riorganizzazione interna, nonché all'adozione di nuove soluzioni digitali per la gestione dei flussi di lavoro (sistemi informatizzati di monitoraggio e tracciamento delle pratiche, automazione delle attività ripetitive). Tali interventi hanno consentito di ottimizzare i processi operativi, migliorare l'efficienza complessiva e garantire una maggiore tempestività ed efficacia nelle risposte.

Tempi di risposta effettivi:

	ANNO	< 15 GIORNI	15-20 GIORNI	> 20 GIORNI
RECLAMI + SEGNALAZIONI	2024	45%	45%	10%
	2025	55%	40%	5%

	ANNO	< 24 ORE	24-48 ORE	48-72 ORE	> 72 ORE
INFORMAZIONI	2024	20%	45%	32%	3%
	2025	22%	45%	30%	3%

GTT 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 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, GTT ha ribadito il valore di questi principi nella propria visione di crescita sostenibile.

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Di seguito si dà conto dell'adempimento o meno dei principali obblighi posti a carico del Concessionario

in base al Contratto di servizio.

Articolo	*Declinazione Obblighi*	*Risultati raggiunti*
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

Non sussistono vincoli normativi 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

Il 2025 si chiude con un miglioramento sia dell'EBITDA (da 17,9 a 19,5 milioni ante ribaltamenti) sia dell'EBIT (da 16,2 a 17,2 milioni), confermando una traiettoria di crescita strutturale del settore parcheggi e quindi un andamento economico positivo.
I ricavi da titoli di sosta raggiungono 47,2 milioni di euro, in aumento del 6% rispetto al 2024, trainati soprattutto dalla crescita dei canali digitali e dall'attivazione di nuovi sistemi come Telepass e SostAPP.
Le spese per servizi crescono da 5,5 a 7,3 milioni (+1,8 milioni), principalmente per i lavori di riqualificazione delle strutture, l'introduzione della vigilanza notturna e l'incremento dei compensi per la vendita di documenti di sosta.
L'organico medio sale da 244 a 253 FTE, con un impatto di circa 0,8 milioni sui costi del personale. Il modello di incentivazione basato su *performance* (sanzioni, vendite, verifiche) si conferma efficace nel sostenere i ricavi.
Sul fronte degli investimenti tecnologici e ambientali, la sostituzione di 205 parcometri con modelli touchscreen, il completamento della copertura fotovoltaica al 100% degli apparecchi e l'aggiornamento del sistema di videosorveglianza consolidano la modernizzazione dell'infrastruttura.

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 ricognizione 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 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 e le attività sono coordinate dalla Divisione Verde, Parchi e Tutela Animali e dalle 8 Circoscrizioni.

Il servizio è così organizzato: la Divisione Verde, Parchi e Tutela Animali si occupa del taglio erba, siepi ed arbusti nelle aree verdi di tutta la Città, della manutenzione delle aree cani e delle attrezzature sportive ad uso libero nei grandi parchi cittadini, della manutenzione del patrimonio arboreo, della manutenzione delle attrezzature per il gioco dei bimbi presenti nei grandi parchi cittadini, della gestione degli impianti di irrigazione e delle fontane cittadine, della realizzazione delle aiuole fiorite, delle manifestazioni floreali e addobbi per le manifestazioni istituzionali.

Di competenza delle Circoscrizioni sono, invece, la manutenzione ordinaria di tutte le attrezzature per il gioco dei bimbi presenti nelle aree verdi circoscrizionali, la manutenzione delle aree per cani, delle attrezzature sportive a uso libero, degli arredi presso i giardini circoscrizionali.

La manutenzione è così organizzata:

- nei 29 parchi e giardini più importanti della Città, la realizzazione delle attività manutentive viene svolta da parte di imprese appaltatrici in modo integrato (manutenzione full service) ovvero vengono assegnate ad un unico soggetto gestore le attività di manutenzione del verde, la pulizia, ivi compreso lo svuotamento cestini, lo spazzamento dei viali interni, la pulizia dei servizi igienici presenti, l'igienizzazione delle aree cani esistenti, la manutenzione degli arredi e la realizzazione di attività di controllo delle criticità, attraverso il monitoraggio settimanale dello stato delle aree gioco e delle aree verdi e di interventi di messa in sicurezza ove necessario;

- per le restanti aree verdi (ivi comprese aree gioco e aree cani), la manutenzione del verde viene svolta da imprese appaltatrici, mentre la pulizia (nettezza urbana) resta di competenza AMIAT, come per il restante suolo pubblico della città;

- i giardinieri comunali realizzano la manutenzione di aree ad alto valore ornamentale e si occupano della realizzazione e cura delle aiuole fiorite, nonché di alcune attività specifiche per alcuni parchi;

- la manutenzione del patrimonio arboreo (potature e abbattimenti, nonché controlli di stabilità), sia dei parchi, che dei giardini, che delle alberate stradali, nonché quella degli impianti di irrigazione, e quella delle attrezzature delle aree gioco, sono realizzate da altre imprese, selezionate attraverso appalti specifici, su tutta la città.

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

<u>VERDE ORIZZONTALE MANUTENZIONE ORDINARIA</u>

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

(conclusione appalto: 4 maggio 2025)

PA 48/2024: servizi di manutenzione ordinaria delle aree verdi della Città di Torino. DM 63 in data 10 marzo 2020 ai sensi art. 71 D.Lgs. 36/2023 Anni 2025-2026-2027:

- Lotto 1 → Ditta Sicilville s.r.l.
- Lotto 2 → Ditta Sicilville s.r.l.
- Lotto 3 → Rti Cooperativa La Nuova Cooperativa Sociale Coop. Sociale Impresa Sociale/Cooperativa Sociale Barbara B
- Lotto 4 → Rti Cooperativa Sociale PG Frassati di Produzione e Lavoro SCS ETS/ Consorzio Compagnia dei Servizi Società Cooperativa
- Lotto 5 → Rti Consorzio Compagnia dei Servizi Società Cooperativa/Stranaidea SCS Impresa Sociale/ Cooperativa Sociale PG Frassati di Produzione e Lavoro SCS ETS
- Lotto 6 → Rti Cooperativa La Nuova Cooperativa Sociale Coop. Sociale Impresa Sociale/ Cooperativa Sociale Barbara B
- Lotto 7 → Cooperativa La Nuova Cooperativa Sociale Coop. Sociale Impresa Sociale

(durata appalto: dal 5 maggio 2025 al 31 dicembre 2027)

Trattativa diretta MEPA fornitura di piante a fioritura stagionale, bulbi, arbusti decorativi, a pronto effetto per allestimento aiuole:

- Marino Fiori s.n.c. di Giorgio Fratelli e C.

PA 38/2024 accordo quadro ai sensi dell'art. 59 del D.Lgs. 36/2023 - servizi di vigilanza per la Città di Torino per il periodo 2025-2028 Parchi Tesoriera, Rignon, Giardini Sambuy:

- Cittadini dell'Ordine Spa Bolzano

Affidamento diretto Mepa servizi di manutenzione ordinaria delle aree verdi della Città di Torino DM 63 in data 10 marzo 2020 Pronto Intervento Anni 2025-2027:

- Agrogreen s.r.l.

Affidamento diretto servizio urgente di ripristino funzionalità sistema pompaggio laghetti Pellerina:

- Ditta Rima s.r.l.

Affidamento diretto servizio urgente di riparazione tubazioni con fasce di riparazione laghetti Pellerina:

- Ditta Rima s.r.l.

Affidamento diretto servizio di manutenzione e riparazione attrezzature del verde della Città di Torino:

• Ditta Tecnoservice Rasulo s.r.l.

Affidamento diretto Mepa per la fornitura e posa in opera di recinzioni per la realizzazione di area cani nell'area verde in Corso Galileo Ferraris in prossimità della Via Ottavio Revel:

• Ditta Bricolario 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

(entrambi i predetti appalti sono stati prorogati fino al 30 giugno 2025)

PA 06/2025 per l'appalto dei servizi di controllo fitostatico del patrimonio arboreo cittadino triennio 2025-2027:

- Lotti 1 – 2 – 3: Rti: PQ 2011 Società Cooperativa/ Semia Sviluppo Ecologia Mercato e Innovazione per l'ambiente Consorzio Stabile/ Demetra Specialist s.r.l./ Progetto Verde di G. Morelli/ SEACoop STP/ Studio Verde s.r.l.

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 di insetti fitofagi delle alberate urbane per il triennio 2025-2027:

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

Affidamento diretto servizio per corso di formazione potature alberi ornamentali:

• Formazione 3T s.r.l.

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 sottoposti a visita di certificazione (audit esterni).
I risultati del monitoraggio 2025 sulla qualità dei servizi relativi alla gestione del verde orizzontale, pubblicati sul sito istituzionale della Città di Torino, confermano il raggiungimento del 100% degli standard di qualità.

IMPIANTI SPORTIVI

La gestione degli impianti sportivi è esclusa dalla presente ricognizione, trattandosi di servizio privo di rilevanza economica.
Infatti, 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, disciplinandone durata e condizioni economiche. Trattandosi di gestione "sociale" degli impianti, è previsto un costante intervento finanziario suppletivo da parte della Città, con assunzione di oneri per le utenze e abbattimento dei canoni di locazione in funzione di sostegno ai soggetti gestori, altrimenti non in grado di sostenere economicamente la gestione. Si tratta quindi di servizio privo, in concreto, di rilevanza economica, in quanto i ricavi generati dalla gestione non sono idonei a remunerare in modo compiuto i fattori produttivi.
Fa eccezione la gestione dello Stadio Olimpico Grande Torino, relativamente al quale nella presente relazione si fornisce un quadro complessivo e si indica l'attuale situazione gestionale (vedi sub-allegato 6A al presente documento).
Per quanto attiene alla gestione dell'impianto, gli attuali rapporti gestionali giungeranno a scadenza il

31/12/2026.
Con provvedimento DEL n. 70/2025 del 18 febbraio 2025 la Giunta Comunale ha deliberato di avviare la procedura per la definizione della futura valorizzazione e gestione dello Stadio Olimpico Grande Torino, esprimendo l'indirizzo di procedere a consultazioni preliminari di mercato (ex art. 77 del D.Lgs. n. 36/2023 s.m.i.) per la rifunzionalizzazione e il riutilizzo dell'impianto sportivo, che dovrà essere in prevalenza destinato alla pratica sportiva del calcio e dovrà essere idoneo, per caratteristiche e requisiti tecnici, ad ospitare competizioni del massimo campionato italiano di tale disciplina nonché competizioni di rilevanza internazionale.
La Società "Torino F.C. S.p.A." ha comunicato, nel corso del 2026, l'intenzione di trasmettere una proposta di finanza di progetto per la valorizzazione dell'impianto.

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 24 luglio 2025 (monitoraggio I semestre 2025) e in data 17 febbraio 2026 (monitoraggio II semestre 2025).
Il Gruppo di Lavoro si riunisce altresì ogniqualvolta ne sia ravvisata la necessità.