



CITTA' DI PIOVE DI SACCO (PD)

**VERIFICA PERIODICA
SULLA SITUAZIONE GESTIONALE
DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DI RILEVANZA ECONOMICA**

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

Allegato E) alla delibera di Consiglio Comunale
avente ad oggetto
“Revisione periodica delle partecipazioni societarie ai sensi
degli artt. 20 e 26, comma 11 del D.Lgs. n. 175/2016 –
contestuale ricognizione dell’andamento dei servizi pubblici
a rilevanza economica affidati a terzi ai sensi dell’art. 30 del
D.Lgs. n. 201/2022”

1 PREMESSA – LA RIFORMA DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A RILEVANZA ECONOMICA

Il Decreto Legislativo 23 dicembre 2022, n. 201 (di seguito per brevità denominato anche Decreto) ha riordinato la disciplina dei servizi pubblici locali di interesse economico generale.

La nuova disciplina generale introdotta dal Decreto interviene in modo organico e puntuale in materia di istituzione, organizzazione e modalità di gestione dei servizi pubblici a rilevanza economica prestati a livello locale, a rete e non, perseguendo adeguati livelli di responsabilità decisionale ed assicurando, al contempo, idonee forme di trasparenza dei processi valutativi e degli esiti gestionali dei servizi.

Le finalità ultime della riforma involgono tanto il principio di concorrenza rispetto al mercato quanto i principi di efficienza ed efficacia nella soddisfazione dei bisogni dei cittadini e quello di sussidiarietà, anche orizzontale, con la valorizzazione dell'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, e delle imprese.

L'esercizio del potere pubblico in materia, in ordine all'istituzione ed alla modalità di gestione dei servizi pubblici, deve "garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale e territoriale" e, al contempo, assicurare l'adeguatezza dei servizi in termini di "qualità, sicurezza e accessibilità" nonché "la parità di trattamento nell'accesso universale e i diritti dei cittadini e degli utenti" (art. 1).

1.1 Definizioni – ambito di applicazione del D.Lgs. n. 201/2022

Nell'ambito dei servizi, secondo la giurisprudenza consolidata, si distinguono i servizi finali rispetto a quelli strumentali:

- a) **servizi finali** sono quelli che mirano a soddisfare direttamente i bisogni e le esigenze sociali manifestate da una data collettività;
- b) **servizi strumentali** sono quelli che non realizzano in via immediata un bisogno della collettività ma sono erogati a supporto di funzioni amministrative che restano totalmente in capo all'ente pubblico titolare e quindi sono funzionali, solo in via mediata, alla realizzazione di un obiettivo di interesse generale (cfr. Cons.Stato, sez. V, 12.6.2009, n. 3766). Esempi di servizi strumentali sono: manutenzione di edifici pubblici, sfalcio e manutenzione del verde, pulizia di edifici, gestione della pubblica illuminazione, riscossione di entrate.

La nozione c.d. oggettiva di **servizio pubblico** attualmente prevalente identifica la natura pubblica del servizio non tanto in base alla natura pubblica dell'ente che lo organizza quanto piuttosto in base al fine di interesse pubblico perseguito (il soddisfacimento diretto di bisogni della collettività) e alla disciplina pubblicistica a cui l'attività è sottoposta, consistente nell'apposizione dei **c.d. obblighi di servizio pubblico**.

Tali obblighi sono previsti dalla legge oppure dalla regolamentazione dell'ente titolare del servizio al fine di assicurare l'adempimento della "specifica missione" di interesse pubblico, per consentire

l'accesso di tutti i cittadini a parità di condizioni al servizio ed un livello adeguato di continuità, qualità e sicurezza dello stesso.

Molteplici sono i motivi che giustificano l'apposizione di tali obblighi: tra essi rientrano l'esistenza di riserve legali, l'assenza di piena concorrenza nel mercato, la sussistenza di un regime concorrenziale in cui nessun soggetto riesce a fornire il servizio a condizioni economiche eque. In presenza di tali deficit amministrativi o economici, il soggetto pubblico impone degli obblighi di servizio pubblico a garanzia dell'accesso fisico ed economico di tutti i cittadini al servizio d'interesse generale.

L'apposizione di obblighi di servizio pubblico determina la necessità che il soggetto pubblico compensi parte dei costi sostenuti dall'impresa pubblica o privata per l'erogazione della prestazione, la quale, in assenza di obbligo *ex lege*, non sarebbe resa. La sussistenza di un interesse pubblico, sotteso all'erogazione del servizio, rende tale compensazione pubblica legittima anche rispetto all'ordinamento dell'Unione Europea, in quanto non costituisce un aiuto di Stato.

Il D.Lgs. n. 201/2022 non ha ad oggetto tutti i servizi pubblici prestati a livello locale – in quanto di competenza di enti locali oppure di enti di governo degli ambiti territoriali (intercomunali) di cui all'art. 3 bis, D.L. n. 138/2011 - ma solo i servizi pubblici locali **di rilevanza economica**. Questi sono definiti all'art. 2 come *“i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale”*. Ai fini della qualificazione di un servizio pubblico locale sotto il profilo della rilevanza economica non importa la valutazione fornita dalla pubblica amministrazione ma occorre verificare in concreto se l'attività da espletare presenti o meno il connotato della “redditività” per il soggetto che la eroga, anche solo in via potenziale (Cons. Stato, sez. V, 27.8.2009, n. 5097).

Non rientrano quindi nell'ambito di applicazione del Decreto i servizi pubblici locali **privi di rilevanza economica** che sono quelli gestiti senza scopo di lucro, cioè senza significativi margini di redditività e quindi con costi essenzialmente a carico del bilancio dell'ente locale, come ad esempio il servizio di assistenza sociale o quello della biblioteca comunale.

Il D.Lgs. n. 201/2022 distingue nell'ambito dei servizi pubblici locali di rilevanza economica i **servizi a rete** - definiti all'art. 2 come *“i servizi di interesse economico generale di livello locale che sono suscettibili di essere organizzati tramite reti strutturali o collegamenti funzionali necessari tra le sedi di produzione o di svolgimento della prestazione oggetto di servizio, sottoposti a regolazione ad opera di un'autorità indipendente”* – rispetto agli altri servizi residualmente individuati come “non a rete”. Esempi di servizi a rete sono: il servizio idrico integrato, il servizio

di gestione dei rifiuti urbani, il servizio di trasporto pubblico locale e i servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale (questi ultimi però espressamente esclusi dall'ambito di applicazione del Decreto all'art. 35 del medesimo).

1.2 L'istituzione del servizio

I servizi pubblici locali ai sensi dell'art. 10 del Decreto possono essere "attribuiti dalla legge" agli enti locali (oppure agli enti di governo degli ambiti territoriali ottimali) ma anche istituiti dall'Ente locale con deliberazione dell'organo consiliare nell'esercizio delle prerogative di cui all'art. 42 del D.Lgs. n. 267/2000, tra cui quella di "organizzazione dei pubblici servizi, costituzione di istituzioni e aziende speciali, concessione dei pubblici servizi, partecipazione dell'ente locale a società di capitali, affidamento di attività o servizi mediante convenzione" (art. 42 lett. e). L'art. 10 al comma 4 prescrive per l'istituzione di un servizio una previa istruttoria da cui risulti, in base a un effettivo confronto fra le diverse soluzioni possibili, che "la prestazione dei servizi da parte delle imprese liberamente operanti nel mercato o da parte di cittadini, singoli o associati, è inidonea a garantire il soddisfacimento dei bisogni delle comunità locali".

La legge, quindi, può costituire una situazione giuridica definibile di "privativa" allorché una determinata attività o servizio possano, o debbano a seconda dei casi, essere organizzati esclusivamente dal soggetto che ne ha la competenza; ne deriva l'obbligatorio espletamento da parte dei Comuni, i quali lo esercitano con diritto di privativa, nel rispetto della normativa settoriale nazionale e regionale. Si possono citare ad esempio i servizi cimiteriali ed il servizio di gestione dei rifiuti urbani.

L'art. 12 del D.Lgs. n. 201/2022 prevede, inoltre, che, qualora risulti necessaria l'istituzione di un servizio pubblico per garantire le esigenze delle comunità locali, l'ente locale deve verificare se la prestazione del servizio possa essere assicurata attraverso l'imposizione di obblighi di servizio pubblico a carico di uno o più operatori, senza restrizioni del numero di soggetti abilitati a operare sul mercato. Di tale verifica deve essere dato adeguatamente conto nella deliberazione consiliare di istituzione del servizio, nella quale sono altresì indicate le eventuali compensazioni economiche.

1.3 L'organizzazione del servizio - la scelta della modalità di gestione

L'articolo 14 del Decreto individua espressamente le diverse forme di gestione del servizio pubblico, tra cui l'ente competente può scegliere per l'organizzazione dello stesso, qualora ritenga che il perseguimento dell'interesse pubblico debba essere assicurato affidando il servizio pubblico a un singolo operatore o a un numero limitato di operatori.

Le modalità di gestione previste sono:

- a) **affidamento a terzi**, secondo la disciplina in materia di contratti pubblici (ora D.Lgs. n. 36/2023), ossia attraverso i contratti di appalto o di concessione di servizio;
- b) **affidamento a società mista pubblico-privata**, come disciplinata dal Decreto Legislativo 19 agosto 2016, n. 175, il socio privato della quale deve essere individuato secondo la procedura ad evidenza pubblica di cui all'articolo 17 del medesimo Decreto;
- c) **affidamento a società in house**, nei limiti e secondo le modalità di cui alla disciplina in materia di contratti pubblici e di cui al D.Lgs. n. 175/2016;
- d) **gestione in economia** cioè con assunzione diretta del servizio da parte dell'apparato amministrativo e del personale dell'ente locale o mediante azienda speciale quale ente strumentale dell'ente locale (art. 114, D.Lgs. n. 267/2000), per i soli servizi non a rete.

La scelta della modalità di gestione del servizio deve essere oggetto di apposita deliberazione, accompagnata da una relazione nella quale si deve dare atto delle specifiche valutazioni che l'organo deliberante ha effettuato sulla base dell'istruttoria tecnica degli uffici, tenuto conto in particolare.

- delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio da prestare, inclusi i profili relativi alla qualità del servizio e agli investimenti infrastrutturali;
- della situazione delle finanze pubbliche e dei costi per l'ente locale e per gli utenti;
- dei risultati prevedibilmente attesi in relazione alle diverse alternative, anche con riferimento a esperienze paragonabili;
- dei risultati della eventuale gestione precedente del medesimo servizio sotto il profilo degli effetti sulla finanza pubblica, della qualità del servizio offerto, dei costi per l'ente locale e per gli utenti e degli investimenti effettuati;
- dei dati e delle informazioni che emergono dalle verifiche periodiche a cura degli enti locali sulla situazione gestionale.

In particolare, nel caso di affidamento di servizio pubblico **in house**, per gli affidamenti di importo superiore alle soglie di rilevanza europea, la motivazione della deroga al mercato deve essere particolarmente curata e approfondita, atteso che l'art. 17 del D.Lgs. n. 201/2022 prevede una "qualificata" motivazione della scelta, la quale deve dare espressamente conto delle ragioni del mancato ricorso al mercato ai fini di un'efficiente gestione del servizio, illustrando i 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, anche in relazione ai risultati conseguiti in eventuali pregresse gestioni in house.

1.4 Il contratto di servizio

Il contratto di servizio, previsto dall'art. 24 del D.Lgs. n. 201/2022, è lo strumento di regolazione dei rapporti degli enti locali con i soggetti affidatari del servizio pubblico e, per i servizi a rete, con le società di gestione delle reti, degli impianti e delle altre dotazioni patrimoniali essenziali.

Il contenuto minimo del contratto, oltre agli ordinari aspetti inerenti la durata, le condizioni economiche, le ipotesi di risoluzione e le penali, include anche:

- a) gli obiettivi di efficacia ed efficienza nella prestazione dei servizi, nonché l'obbligo di raggiungimento dell'equilibrio economico-finanziario della gestione;
- b) gli obblighi di servizio pubblico;
- c) le modalità di determinazione delle eventuali compensazioni economiche a copertura degli obblighi di servizio pubblico e di verifica dell'assenza di sovracompenzioni;
- d) gli strumenti di monitoraggio sul corretto adempimento degli obblighi contrattuali, ivi compreso il mancato raggiungimento dei livelli di qualità;
- e) gli obblighi di informazione e di rendicontazione nei confronti dell'ente affidante, o di altri enti preposti al controllo e al monitoraggio delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi di efficacia ed efficienza, ai risultati economici e gestionali e al raggiungimento dei livelli qualitativi e quantitativi.

Per quanto attiene ai servizi resi su richiesta individuale dell'utente, nel contratto di servizio devono essere regolati i seguenti ulteriori elementi:

- la struttura, i livelli e le modalità di aggiornamento delle tariffe e dei prezzi a carico dell'utenza;
- gli indicatori e i livelli ambientali, qualitativi e quantitativi delle prestazioni da erogare;
- l'indicazione delle modalità per proporre reclamo nei confronti dei gestori;
- le modalità di ristoro dell'utenza, in caso di violazione dei livelli qualitativi del servizio e delle condizioni generali del contratto.

Ai sensi dell'art. 25 del Decreto il gestore del servizio redige e aggiorna la Carta dei servizi, corredata delle informazioni relative alla composizione della tariffa, e la pubblica sul proprio sito internet.

1.5 Gli schemi-tipo – i nuovi obblighi introdotti dal D.Lgs. n. 201/2022

Al fine di supportare e orientare gli enti affidanti verso comportamenti uniformi e conformi alla normativa vigente nella predisposizione della documentazione richiesta dal Decreto, favorendo la diffusione di *best practices*, l'ANAC, la Presidenza del Consiglio dei Ministri e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato hanno elaborato un possibile schema tipo per i seguenti documenti:

[Relazione sulla scelta della modalità di gestione del servizio pubblico locale](#) (art. 14, c. 3);

[Motivazione qualificata richiesta dall'art. 17, c. 2, in caso di affidamenti diretti a società in house di importo superiore alle soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici.](#)

Il Decreto prevede le seguenti attività, da espletarsi da parte degli enti locali e degli enti di governo degli ambiti con le risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente:

- a) la redazione della **deliberazione di eventuale istituzione del servizio pubblico locale** (di cui all'art. 10, comma 5), la quale dia conto degli esiti dell'istruttoria di cui al comma 4 e che può essere sottoposta a consultazione pubblica prima della sua adozione;
- b) la **relazione sulla scelta della modalità di gestione del servizio pubblico locale** (di cui all'art. 14, comma 3), nella quale sono evidenziate altresì le ragioni e la sussistenza dei requisiti previsti dal diritto dell'Unione europea per la forma di affidamento prescelta, nonché illustrati gli obblighi di servizio pubblico e le eventuali compensazioni economiche, inclusi i relativi criteri di calcolo, anche al fine di evitare sovracompensazioni; nel caso di affidamento in house (di cui all'art. 17, comma 2), se di importo superiore alle soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici, è richiesta una qualificata motivazione che dia espressamente conto delle ragioni del mancato ricorso al mercato ai fini di un'efficiente gestione del servizio;
- c) la **relazione inerente la verifica periodica sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali** come prevista dall'art. 30 del Decreto, ai sensi del quale "I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato, l'andamento del servizio dal punto di vista economico, della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in

modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9” del Decreto medesimo ossia delle autorità di regolazione nei servizi pubblici locali a rete e non a rete nonché delle Misure di coordinamento in materia di servizi pubblici locali. La ricognizione è contenuta in un’apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all’analisi dell’assetto delle società partecipate di cui all’art. 20 del D.Lgs. n. 175/2016 il quale dispone una revisione periodica delle partecipazioni pubbliche; nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione costituisce appendice della relazione annuale di cui all’articolo 20 del D.Lgs. n. 175/2016;

- d) gli **obblighi di trasparenza**, previsti dall’art. 31 del Decreto al fine di rafforzare la trasparenza e la comprensibilità degli atti e riguardanti la pubblicazione, nell’apposita sezione del sito istituzionale dell’Ente, degli atti e dei dati concernenti l’affidamento e la gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, delle deliberazioni di istituzione dei servizi pubblici locali e delle relative modalità di gestione, dei contratti di servizio stipulati, delle relazioni sulle verifiche periodiche annuali dell’andamento dei servizi. Detti atti devono essere pubblicati senza indugio in Amministrazione Trasparente in un’apposita sottosezione e devono essere trasmessi contestualmente all’ANAC, che provvede alla loro immediata pubblicazione sul proprio portale telematico, in un’apposita sezione denominata «Trasparenza dei servizi pubblici locali di rilevanza economica - Trasparenza SPL», dando evidenza della data di pubblicazione.

2 LA VERIFICA PERIODICA SULLA SITUAZIONE GESTIONALE DEI SERVIZI ESTERNALIZZATI – RICOGNIZIONE DEI SERVIZI INTERESSATI

In sede di prima applicazione, la ricognizione è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del Decreto. Come sopra esposto, l'art. 30 del Decreto prevede l'effettuazione di una ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica con cui si riscontri, per ogni servizio "affidato", l'andamento dal punto di vista:

- A. economico;
- B. della qualità del servizio;
- C. del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio.

Al fine di definire il perimetro della verifica è necessaria una preventiva ricognizione dei servizi pubblici locali, con la verifica della loro rilevanza economica e delle modalità di gestione.

Infatti, sono soggetti a verifica periodica i servizi pubblici locali (con esclusione di servizi strumentali) che presentano rilevanza economica e che sono esternalizzati cioè affidati a operatori economici con contratto pubblico di servizio (appalto o concessione). Non rientrano nella verifica i servizi privi di rilevanza economica, anche se affidati a terzi, e neppure i servizi a rilevanza economica che siano gestiti direttamente dall'Ente.

Per quanto attiene i servizi pubblici locali a rete ricadenti nella disciplina del D.Lgs. n. 201/2022 (servizio idrico integrato, igiene ambientale, trasporto pubblico locale), la verifica periodica dell'andamento del servizio ai sensi dell'art. 30 del Decreto è rimessa agli enti competenti di governo dell'ambito territoriale, preposti all'esercizio in forma associata a livello intercomunale, in quanto affidanti i relativi servizi. Al riguardo si precisa quanto segue.

- Servizio idrico integrato: il Comune di Piove di Sacco fa parte dell'Ente di governo ATO Consiglio di Bacino Bacchiglione, ente istituito ai sensi della L.R. Veneto n. 17/2012, a cui sono state trasferite le competenze in materia. Nel territorio comunale il servizio viene erogato dalla società AcegasApsAmga spa (società del gruppo Hera). Con nota prot. 1904 del 11.12.2023 - ns. prot. 50159 il Consiglio di Bacino Bacchiglione ha trasmesso la delibera del Comitato Istituzionale con la quale ha provveduto all'approvazione della ricognizione di cui all'art. 30 del D.Lgs. 201/2022.

- Servizio TPL su strada: con D.G.R.V. n. 2048/2013 la Giunta Regionale del Veneto, in attuazione dall'art. 3bis del D.L. n. 138/2011, ha definito il perimetro dei Bacini territoriali ottimali e omogenei dei servizi di trasporto pubblico locale, individuando la scala provinciale quale dimensione territoriale ottimale per la gestione di tali servizi. In data 7 maggio 2014 la Provincia di Padova e il Comune di Padova hanno sottoscritto una convenzione, ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 267/2000, finalizzata all'esercizio associato delle funzioni amministrative di pianificazione, programmazione, affidamento, controllo e vigilanza dei servizi di trasporto pubblico locale ricadenti nel bacino padovano. La Regione con D.G.R.V. n. 1033/2014, ha designato tale gestione associata quale Ente di Governo del trasporto pubblico locale del Bacino territoriale ottimale e omogeneo di Padova. In data 4 dicembre 2020 la Provincia ed il Comune di Padova, nell'esercizio delle funzioni e compiti attribuiti all'Ente di Governo, hanno provveduto a sottoscrivere il nuovo contratto di Servizio con l'azienda [Busitalia Veneto S.p.A.](#), aggiudicataria della procedura di gara europea indetta nel 2017, per la durata di 9 anni decorrenti dal 13.9.2021.

Si ritiene invece di ricomprendere nell'attuale ricognizione il servizio di gestione rifiuti in quanto attualmente affidato in concessione da parte del Comune a R.T.I. di cui è mandataria la società

S.E.S.A. s.p.a. Per quanto riguarda la ricognizione ai fini dell'art. 30 D.Lgs. n. 201/2022 provvede quindi il Comune fino al subentro da parte dell'Ente di governo Consiglio di Bacino Padova Sud.

Nella tabella che segue si riepilogano i principali servizi pubblici locali in titolarità del Comune, distinguendo in base:

- a) alla modalità di gestione ossia tra quelli in gestione diretta, esternalizzati a terzi o affidati in house a soggetti appartenenti al Gruppo Pubblico Locale
- b) alle caratteristiche economiche e strutturali del servizio (a rilevanza economica, a rete):

N	SERVIZIO	MODALITÀ' DI GESTIONE	A RILEVANZA ECONOMICA	A RETE	SOGGETTO A VERIFICA PERIODICA
1	Cimiteri	Diretta	SI	NO	NO
2	Idrico integrato	Affidato dall'EGA come previsto dalla normativa	SI	SI	SI dal Consiglio di Bacino
3	Trasporto pubblico locale	Affidato dall'EGA come previsto dalla normativa	SI	SI	SI dall'EGA Provincia – Comune di Padova
4	Gestione rifiuti urbani	Concessione (non ancora affidato dall'EGA)	SI	SI	SI
4	Parcheggi a pagamento	Appalto	SI	NO	SI
5	Impianti sportivi	Convenzione con ASD/SSD (servizi privi di rilevanza economica ai sensi della L.R.V. n. 8/2015)	NO	NO	NO
6	Asilo nido	Concessione	SI	NO	SI
7	Refezione scolastica	Appalto	SI	NO	SI

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

Alla luce della ricognizione risultante dalla tabella precedente, sono soggetti a verifica periodica i seguenti servizi affidati a terzi da questo Comune:

N	SERVIZIO	MODALITÀ' DI GESTIONE	SETTORE COMPETENTE
1	Gestione rifiuti urbani	Concessione (non ancora affidato dall'EGA)	Settore II – servizi finanziari
2	Asilo nido	Concessione	Settore III – servizi alla persona

3	Refezione scolastica	Appalto	Settore III – servizi alla persona
4	Parcheggi a pagamento	Appalto	Settore VII – comando polizia locale

3. ANALISI DELLA SITUAZIONE GESTIONALE DEI SINGOLI SERVIZI INTERESSATI

3.1 SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

La concessione del servizio include:

- servizi operativi di raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani ed assimilati prevalentemente con il sistema “porta a porta”, comprese le valorizzazioni dei riciclabili, il trattamento dei rifiuti recuperabili non riciclabili (Verde biodegradabile e FORSU), gli stoccaggi provvisori ed i costi di smaltimento;
- gestione del prelievo diretto alle utenze domestiche e non domestiche sotto forma di corrispettivo e/o tributo, secondo quanto disposto dai regolamenti comunali vigenti, inclusa la riscossione ordinaria coattiva ed accertamenti;
- gestione degli sportelli all’utenza tecnico amministrativi sia accentrati che decentrati e telefonici;
- servizi accessori o di igiene urbana quali gestione di ecocentri, spazzamenti, ecc;
- servizi integrativi di raccolta e trasporto e costi di trattamento di rifiuti speciali anche pericolosi;
- servizi di educazione e promozione ambientale per le scuole ed a favore degli utenti;
- bonifica di materiali contenenti amianto, incluse operazioni di “microraccolta”, ai sensi della DGR Veneto n. 1690/2002;
- altri servizi minori.

Modalità di affidamento

Concessione sottoscritta dai Comuni convenzionati con i Consorzi di Bacino Padova 3 e 4 in data 23-07-2010 e registrata il 04-08-2010 fra:

- CONSORZIO OBBLIGATORIO PER LO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI – BACINO PADOVA QUATTRO con sede legale in Piove di Sacco (PD) Via Cavour n. 27 iscritto presso la C.C.I.A.A. di Padova al n. PD-256248 R.E.A. e al n. 92095400286 di codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese;
- PADOVA TERRITORIO RIFIUTI ED ECOLOGIA – SOCIETA’ A RESPONSABILITA’ LIMITATA con sede legale in Este (PD) Via Rovigo n. 69, con capitale sociale di Euro 150.000,00 iscritta presso la C.C.I.A.A. di Padova al numero PD-350439 R.E.A. e al n. 03950790281 di codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese (**mandataria rappresentante del R.T.I.**) con imprese **mandanti** ABACO s.pa., S.E.S.A. s.p.a. e DE VIZIA TRANSFER s.p.a.

Alla scadenza del conferimento di funzioni al Consorzio di Bacino Padova Quattro, avvenuta il 31-12-2015, il Comune di Piove di Sacco è subentrato in tutti i contratti relativi al servizio rifiuti, assumendo la veste di ente concedente. In data 15-03-2016 la società PADOVA TRE SRL ha

trasmesso al Comune di Piove di Sacco atto di riorganizzazione del R.T.I. prevedendo il trasferimento alla società SESA SPA degli oneri oggetto del contratto di concessione con decorrenza 01-01-2016. Dal 26-07-2017 con atto modificativo del contratto di concessione del servizio, si individuava nella società SESA SPA la nuova società mandataria.

Soggetto erogatore

Mandataria S.E.S.A. S.P.A. con sede legale in Este (PD) Via Comuna n. 5/B iscritta presso la C.C.I.A.A. di Padova al n. PD-254345 e al n. 02599280282 di codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese è gestore del servizio di igiene urbana e della relativa tariffa.

Soggetto a regolazione Autorità nazionale/locale

- SI → Autorità Nazionale: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).
- SI → Autorità locale: Consiglio di Bacino Padova Sud istituito ai sensi della Legge Regionale n. 52 del 31 dicembre 2012 che ha previsto la soppressione dei Consorzi Obbligatoriosi di Bacino.

Nel caso del Comune di Piove di Sacco, l'Ente di governo dell'Ambito (Egato), istituito ai sensi dell'art. 3-bis del Decreto Legge 13 agosto 2011, n. 138, è il Consiglio di Bacino PADOVA SUD che non è ancora pienamente operativo.

Nelle more dell'operatività del Consiglio di Bacino Padova Sud, le funzioni di Ente territorialmente competente previste dalla deliberazione ARERA n. 363/2021 sono in capo al Comune stesso.

Si precisa che il Consiglio di Bacino Padova Sud non può avviare appieno la propria attività senza essere preventivamente subentrato nella titolarità dei rapporti giuridici in essere in capo ai soppressi Enti di Bacino come previsto dall'articolo 5 della Legge Regionale 52/2012, il che potrà avvenire solo con il completamento (atteso in tempi brevi) dell'iter di liquidazione dei suddetti Consorzi Padova 3 e Padova 4.

La carenza di figure apicali nei Consorzi in liquidazione ha generato la necessità di ricercare la figura idonea a ricoprire il ruolo di Direttore facente funzioni. Con atto dell'Assemblea n. 2 del 10-05-2023 è stata nominata Direttore l'Avv. Laura Salvatore a decorrere dal 1 giugno 2023.

NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Servizi ordinari

- Attività di coordinamento e organizzazione dei servizi;
- Servizi di raccolta, trasporto e trattamento delle frazioni secco non recuperabile, umido organico, verde vegetale, vetro, plastica e lattine, carta e cartone;
- Servizi generali di pulizia aree pubbliche, RUP, T/F, toner, frazione secca e verde cimiteriale, verde da aree pubbliche;
- Gestione dei rifiuti su chiamata ingombranti e RAEE;
- Gestione del prelievo: allineamento banca dati catasto e anagrafe, aggiornamenti periodici, fatturazione/bollettazione, avvisi e accertamenti, riscossione coattiva, sportello utenti telefonico e presso la sede.

CONTRATTO DI SERVIZIO

- **Data di approvazione:** 23-07-2010 (sottoscrizione).
- **Durata:** anni 15 (art. 5 del CAPITOLATO D'ONERI).
- **Scadenza:** 23-07-2025
- **Valore complessivo del servizio affidato:** euro 11.000.000/anno in via presuntiva per tutto il bacino di competenza (art. 4 del CAPITOLATO D'ONERI).
- **Criteri tariffari:** l'Ente con delibera consiliare n. 32 del 20-05-2022 ha approvato il PEF per il periodo 2022-2025 e individuato nello schema regolatorio n. I la regolazione della qualità del servizio. Con delibera consiliare n. 33 del 20-05-2022 sono state approvate le tariffe TARI anno 2022. La manovra tariffaria TARI per l'anno 2023 è rimasta inalterata rispetto all'anno precedente, non essendosi verificate le ipotesi che permettevano una revisione infra-annuale del PEF 2022-2025 per l'anno 2023.
- **Obblighi posti a carico dell'appaltatore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti - art. 6 del CONTRATTO DI SERVIZIO e Regolamento TARI approvato con DCC n. 33 del 25-07-2014 e smi vigente fino al 31-12-2022, da ultimo aggiornato con atto consiliare n. 19 del 21-04-2023 con effetto dal 1.1.2023.**

1. ricevere a recepire le segnalazioni dal Comune e dagli utenti del servizio. Gli utenti del servizio posso effettuare segnalazioni:

→ all'apposito link riportato di seguito presente nel sito <https://www.sesaeste.it/> alla sezione del Comune di Piove di Sacco;

→ contattando il numero verde 800 428 722

da Lunedì a Venerdì: 9.00-12.00/15.00-18.00

→ whatsapp 348 670 57 64

→ email sportello@sesaeste.it

In adeguamento al dettato di ARERA - delibera n. 15/2022/R/RIF, dal 01-01-2023, come previsto dall'articolo 30, comma 2 del Regolamento TARI modificato con DCC n. 19/2023, il soggetto gestore, di norma, formula risposta motivata entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento per reclami e richieste scritte di informazioni.

Il Soggetto Gestore è inoltre tenuto a consegnare le attrezzature per la raccolta dei rifiuti in un tempo pari a n. 5 giorni lavorativi.

Il predetto termine, previsto a partire dall'anno 2023 dal Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani – TQRIF è da intendersi fra:

** la data di ricevimento dell'istanza di attivazione del servizio presentata da un Contribuente;

** la data di consegna delle attrezzature all'utente;

2. attività gestionale della tariffa (applicazione e riscossione) per la gestione dei rifiuti urbani come previsto dall'art. 238 comma 3 del D.Lgs. n. 152/2006;

3. istituire Sportelli Utenti sul territorio a disposizione dell'utenza e che siano aperti al pubblico.

Lo sportello fisico è situato in **Via Cavalieri di Vittorio Veneto n. 2 c/o Casa del Mutilato a Piove di Sacco**.

Il Gestore mette inoltre a disposizione uno sportello online accessibile dalla home page del sito internet <https://sesaeste.it>.

I servizi di sportello fisico e online consentono all'utente di richiedere informazioni ed istruzioni relativamente a: frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse, elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituiti dai Gestori, descrizione delle corrette modalità di conferimento; ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili; eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera, ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

4. servizio telefonico gratuito a disposizione dell'utenza, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare e richiedere assistenza.

- 5. gestione dell'**ecocentro sito in Via Fiumicello, 16 – Piove di Sacco**, struttura accreditata presso il Centro Nazionale di Coordinamento R.A.E.E. ai sensi del D. Lgs. 151/2005 e s.m.i. Nell'ambito della gestione dell'ecocentro, il Gestore svolge attività di movimentazione containers, carico-scarico, trasporto, manutenzione ordinaria, pulizia delle aree, servizio di guardiania e controllo degli accessi in linea con la normativa vigente. L'accesso all'utenza viene controllato da personale appositamente formato.

A) ANDAMENTO ECONOMICO

ANNO	TIPOLOGIA DI PRELIEVO	COSTO PRO CAPITE	TARIFFE	PEF	COSTI FISSI	COSTI VARIABILI
2022	TARIFFA	111,16	DCC n. 33/2022	2.226.554,00	383.391,00	1.843.163,00
2021	TARIFFA	108,29	DCC n. 38/2021	2.180.758,00	949.061,00	1.231.697,00
2020	TARIFFA	107,13	DCC n. 43/2020	2.149.978,00	443.061,00	1.706.916,00

Il PEF 2022-2025, approvato con deliberazione consiliare n. 32 del 20-05-2022 avente ad oggetto "TARI APPROVAZIONE DEL PIANO ECONOMICO FINANZIARIO (PEF) DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI PER IL PERIODO 2022-2025 E INDIVIDUAZIONE DELLO SCHEMA REGOLATORIO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ PER IL COMUNE DI PIOVE DI SACCO", è disponibile al seguente link del sito istituzionale:

<https://sac2.halleysac.it/c028065/zf/index.php/attiamministrativi/delibere/dettaglio/atto/G1mpZMkTUVT0-A>.

B) RISPETTO DEGLI OBBLIGHI PREVISTI NEL CONTRATTO DI SERVIZIO

(da **REGOLAMENTO COMUNALE TA.RI** – tariffa corrispettiva per il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani).

Il Comune di Piove di Sacco con deliberazione consiliare n. 32/2022 del 20-05-2022 per il periodo 2023-2025 ha individuato il proprio posizionamento nella matrice degli schemi regolatori del servizio previsti dal TQRIF di ARERA optando per lo Schema I: livello qualitativo minimo.

Gli schemi regolatori I (minimo), II (intermedio), III (intermedio), IV (avanzato) sono riportati nell'articolo 3.1 del TQRIF.

Gli obblighi di servizio relativi allo **SCHEMA REGOLATORIO I** sono:

1	Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	SI
2	Modalità di attivazione del servizio	SI
3	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
4	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
5	Obblighi di servizio telefonico	SI
6	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI
7	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
8	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
9	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
10	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI
11	Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI
12	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI

C) QUALITA' DEL SERVIZIO

Gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani che devono essere garantiti nello svolgimento del servizio, relativamente allo **SCHEMA REGOLATORIO I** sono riportati nella tabella sottostante prevista all'articolo 53 della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.

Si precisa che per lo SCHEMA REGOLATORIO I sono da intendersi come non applicati.

Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste	n.a.

inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
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)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
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	n.a.
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	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovrariempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
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	n.a.

3.2 SERVIZIO DI GESTIONE DELL'ASILO NIDO COMUNALE

L'asilo nido comunale ha sede in Via Mastellaro, 2 nel quartiere di S. Anna.

Il servizio di Asilo nido è rivolto ai bambini di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni e alle loro famiglie, prioritariamente residenti nel territorio di Piove di Sacco.

Obiettivi generali del servizio sono:

- offrire ai bambini un luogo accogliente, di cura, di formazione e di socializzazione nella prospettiva del loro benessere psicofisico e dello sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali;
- sostenere le famiglie, con particolare attenzione a quelle monogenitoriali, nella cura dei figli e nelle scelte educative, anche ai fini di facilitare l'accesso delle donne al lavoro per promuovere la conciliazione delle scelte professionali e familiari di entrambi i genitori in un quadro di pari opportunità tra i sessi;
- valorizzare le competenze e le risorse genitoriali, promuovendo la partecipazione delle famiglie;
- produrre, promuovere e diffondere ricerca e cultura sull'infanzia, per informare e sensibilizzare la comunità sui temi inerenti l'educazione, per accrescere le competenze relazionali di genitori ed educatori nei confronti dei bambini.

La gestione della struttura e l'erogazione delle prestazioni del servizio di asilo nido sono disciplinati dalle disposizioni normative nazionali e regionali in materia, in particolare:

- L.R. 32/1990 *Disciplina degli interventi regionali per i servizi educativi alla prima infanzia: asili nido e servizi innovativi e smi*;
- L.R. 22/2002 *Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali e smi*;
- DGR 84/2007 per l'approvazione dei requisiti e degli standard, degli indicatori di attività e di risultato, degli oneri per l'accreditamento e della tempistica di applicazione, per le strutture socio-sanitarie e sociali;
- DGR 2067/2007 *Approvazione delle procedure per l'applicazione della DGR n.84/2007*;
- DGR 674/2009 *Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali. Commissione tecnico consultiva - ambito socio sanitario e sociale: modifiche ed integrazioni alla dgr n. 84 del 16.01.2007 - settore servizi alla prima infanzia. L.R. N. 22/02*;
- L. 107/2015 *Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti comma 181 lettera e*);
- D. Lgs. 65/2017 *Istituzione del sistema integrato di educazione e di istruzione dalla nascita sino a sei anni, a norma dell'art. 1 commi 180 e 181, lettera e), della L. 107/2015*;

nonché dal Regolamento comunale del Nido (approvato con atto consiliare n. 46 del 2/10/2015) e Deliberazione di Giunta Comunale n.70 del 4/07/2019.

Modalità di affidamento

Concessione affidata con procedura di gara aperta ex art. 60, D. Lgs. 50/2016:

a) per il periodo 1/11/2019 – 31/08/2022 con criterio di aggiudicazione del contratto l'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D. Lgs. 50/2016 – determinazione a contrarre n. 869/2019; determinazione di aggiudicazione della concessione del Servizio di asilo Nido n. 1255/2019; contratto sottoscritto in data 14/02/2020;

b) per il periodo dal 1/09/2022 al 31/08/2025 con criterio di aggiudicazione del contratto l'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D. Lgs. 50/2016 – determinazione a contrarre n. 647/2022; determinazione di aggiudicazione della concessione del Servizio di asilo Nido n. 905/2022; contratto sottoscritto in data 20/01/2023.

Soggetto erogatore

- COSEP Società Cooperativa Sociale con sede in Via Madonna della Salute, 89, 35129 PADOVA, Cod. Fisc. e P.IVA 01900860287

Soggetto a regolazione Autorità nazionale/locale

- No

NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Le prestazioni minime offerte dal servizio sono:

- servizi educativi;
- servizi ausiliari, ivi inclusa la fornitura di tutti i materiali per la pulizia e per la sanificazione;
- preparazione e somministrazione pasti;
- fornitura di presidi igienici-sanitari;
- pagamento di tutte le utenze;
- manutenzione ordinaria della struttura, ovvero degli impianti, del bene immobile e dei beni mobili;
- manutenzione ordinaria dell'area giardino (tagli erba, potature piante, etc....) e disinfestazione;
- conduzione, gestione e manutenzione di tutti gli impianti installati per il corretto funzionamento degli stessi;
- sostituzione degli arredi, giochi e attrezzature usurate e/o integrazione e implementazione degli stessi;
- gestione amministrativa in ordine alle iscrizioni, formulazione e gestione delle graduatorie, elaborazione e riscossione delle tariffe mensili da applicare agli utenti sulla base delle indicazioni della Giunta Comunale, gestione e presa in carico di eventuali situazioni di morosità, con connesso recupero coattivo delle somme.

Le prestazioni minime sono state oggetto di proposte di miglioramento e integrazione in fase di offerta da parte del concorrente concessionario, essendo stati valutati i seguenti aspetti:

- lo sviluppo di un'offerta di servizio qualitativamente elevata, anche innovativa, rispondente ai bisogni dei bambini e delle loro famiglie, capace di garantire la realizzazione delle finalità cui il servizio di asilo nido è deputato, in raccordo con altre risorse e servizi presenti sul territorio e in stretta relazione con la comunità locale;
- la realizzazione di un servizio in grado di attuare soluzioni sempre più flessibili negli interventi e di prossimità alle famiglie, nel rispetto della normativa nazionale e regionale;
- la programmazione delle attività educative;
- la messa in atto una gestione orientata alla valorizzazione del servizio;
- il supporto dell'assetto gestionale e organizzativo del servizio con un sistema di controllo della qualità e quantità delle prestazioni rese, finalizzato al miglioramento dei risultati, a un elevato standard di soddisfazione degli utenti.

CONTRATTO DI SERVIZIO

CONTRATTO DI SERVIZIO

a)

- **Data di approvazione** periodo novembre 2019 – agosto 2022: 14/02/2020 (sottoscrizione del contratto)
- **Durata:** dal 1/11/2019 al 31/08/2022, con possibilità di proroga per ulteriori 4 mesi fino al 31/12/2022 (art. 12 CAPITOLATO SPECIALE PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO CIG: 799734952B – CPV: 80110000-8)
- **Scadenza:** 31/08/2022, con possibilità di proroga per ulteriori 4 mesi fino al 31/12/2022
- **Valore complessivo del servizio affidato:** il valore complessivo presunto della concessione per il periodo dal 1/11/2019 - 31/08/2022 è di € 804.267,00 (iva esclusa) più € 103.708,00 (iva esclusa) per gli eventuali quattro mesi di proroga. euro 11.000.000/anno (art. 13 - VALORE PRESUNTO DELLA CONCESSIONE).
- **Criteri tariffari:** con la deliberazione di Giunta Comunale n. 70/2019 NUOVE DETERMINAZIONI EX ARTT. 6 E 8 DEL REGOLAMENTO DEL NIDO COMUNALE E INDIRIZZI PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO sono state confermate le fasce ISEE, le relative rette per i residenti e le tariffe differenziate stabilite con delibera di G.C. 120/2014:

	FASCIA DI ISEE	RETTA tempo pieno
1	Fino a € 7.812,00	€ 214,00
2	DA € 7.812,01 A € 11.715,00	€ 287,00
3	DA € 11.715,01 A € 15.622,00	€ 353,00
4	DA € 15.622,01 A € 17.499,00	€ 424,00
5	DA € 17.499,01	€ 494,00

TIPOLOGIA DI FREQUENZA	RETTA
Orario intero normale per 5 giorni	al 100%
Orario intero per 4 giorni	85% della retta intera
Orario intero per 3 giorni	65% della retta intera
Part-time mattutino/pomeridiano	65% della retta intera
Orario intero per 3 giorni + 2 giorni di part-time	90% della retta intera
Orario intero per 2 giorni + 3 giorni di part-time	85% della retta intera

Premesso quanto stabilito per le tariffe nella deliberazione di Giunta Comunale n. 70/2019, per i bambini non residenti, l'importo differenziato in tempo pieno e altre frequenze offerto in sede di gara rappresenta la quota da aggiungere alla media delle rette corrispondenti alle cinque fasce Isee.

- **Oneri a carico del concessionario (art.20 del Capitolato Speciale)**
Al concessionario è riconosciuto il diritto di gestire funzionalmente ed economicamente il servizio assicurando il rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente e dalle disposizioni del Comune di Piove di Sacco garantendo inoltre:
 - ✗ promozione nel territorio del servizio di asilo nido;
 - ✗ raccolta delle domande d'iscrizione all'asilo nido con relativa documentazione e

predisposizione della graduatoria, secondo i criteri indicati dal regolamento comunale vigente;

- X l'informazione e il supporto alle famiglie per quanto riguarda la presentazione all'Inps delle richieste di Bonus Nido di cui all'articolo 1, comma 355, L. 232/2016 e articolo 1, comma 488, L. 145/2018;
- X manutenzione ordinaria dell'immobile, impianti e giardino;
- X voltura degli attuali contratti a proprie spese e pagamento delle utenze relative alle forniture di luce, acqua, gas, telefono e tassa rifiuti;
- X gestione rapporti con le famiglie, con gli uffici del Comune e con il Comitato di Gestione;
- X calcolo e riscossione delle tariffe dall'utenza dovute su base mensile in considerazione delle fasce Isee e di quanto stabilito dal Comune di Piove di Sacco;
- X rendiconto quadrimestrale al Comune, allegando per ciascun mese uno schema riepilogativo con i nominativi dei bambini frequentanti l'asilo nido, distinti in residenti e non, le rette attribuite in base alla tipologia di frequenza e alla fascia Isee nonché le rette richieste effettivamente nel mese (se decurtate per malattia o altro);
- X gestione dei solleciti di pagamento, dell'insoluto e dell'eventuale dimissione dal servizio in caso di morosità;
- X la verifica dello stato di conservazione fisico-funzionale degli immobili, segnalando tempestivamente al concedente gli interventi straordinari necessari e i correttivi, dispositivi di miglioria funzionale e gestionale ritenuti utili;
- X le spese relative all'assicurazione da sottoscrivere per i servizi svolti;
- X la comunicazione, entro venti giorni dall'atto di concessione, del nominativo del proprio responsabile per la sicurezza, così come previsto dalla legge 81/2008, e s.m.i, e del nominativo del responsabile del trattamento dei dati.

b)

- **Data di approvazione** periodo dal 1/09/2022 al 31/08/2025: 20/01/2023 (sottoscrizione del contratto)
- **Durata:** dal 1/09/2022 al 31/08/2025, corrispondente allo svolgimento di tre anni educativi, con possibilità di rinnovo del contratto fino al 31/08/2028, corrispondente a ulteriori tre anni educativi (art. 12 CAPITOLATO SPECIALE PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO CIG: 924553158A – CPV: 80110000-8)
- **Scadenza:** 31/08/2025, con possibilità di rinnovo del contratto fino al 31/08/2028, corrispondente a ulteriori tre anni educativi
- **Valore complessivo del servizio affidato:** il valore complessivo presunto della concessione è di **€ 1.625.688,00 (iva esclusa)**, costituito da:
 - € 812.844,00 (iva esclusa) per la durata della concessione,
 - € 812.844,00 (iva esclusa) per gli eventuali tre anni di rinnovo del contratto.(art. 13 - VALORE PRESUNTO DELLA CONCESSIONE).
- **Criteri tariffari:** con la deliberazione di Giunta Comunale n. 70/2019 NUOVE DETERMINAZIONI EX ARTT. 6 E 8 DEL REGOLAMENTO DEL NIDO COMUNALE E INDIRIZZI PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO sono state confermate le fasce ISEE, le relative rette per i residenti e le tariffe differenziate stabilite con delibera di G.C. 120/2014:

	FASCIA DI ISEE	RETTA tempo pieno
1	Fino a € 7.812,00	€ 214,00
2	DA € 7.812,01 A € 11.715,00	€ 287,00

3	DA € 11.715,01 A € 15.622,00	€ 353,00
4	DA € 15.622,01 A € 17.499,00	€ 424,00
5	DA € 17.499,01	€ 494,00

TIPOLOGIA DI FREQUENZA	RETTA
Orario intero normale per 5 giorni	al 100%
Orario intero per 4 giorni	85% della retta intera
Orario intero per 3 giorni	65% della retta intera
Part-time mattutino/pomeridiano	65% della retta intera
Orario intero per 3 giorni + 2 giorni di part-time	90% della retta intera
Orario intero per 2 giorni + 3 giorni di part-time	85% della retta intera

Premesso quanto stabilito per le tariffe nella deliberazione di Giunta Comunale n. 70/2019, per i bambini non residenti, l'importo differenziato in tempo pieno e altre frequenze offerto in sede di gara rappresenta la quota da aggiungere alla media delle rette corrispondenti alle cinque fasce Isee.

• **Oneri a carico del concessionario (art.20 del Capitolato Speciale)**

Al concessionario è riconosciuto il diritto di gestire funzionalmente ed economicamente il servizio, assicurando il rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente e dalle disposizioni del Comune di Piove di Sacco garantendo:

- ✗ la promozione nel territorio del servizio di asilo nido;
- ✗ la raccolta delle domande d'iscrizione all'asilo nido con relativa documentazione e predisposizione della graduatoria, secondo i criteri indicati dal regolamento comunale vigente;
- ✗ l'informazione e il supporto alle famiglie per quanto riguarda la presentazione all'Inps delle richieste di Bonus Nido di cui all'articolo 1, comma 355, L. 232/2016 e articolo 1, comma 343, L. 160/2019;
- ✗ la gestione rapporti con le famiglie, con gli uffici del Comune e con il Comitato di Gestione;
- ✗ il calcolo e la riscossione delle tariffe dall'utenza dovute su base mensile in considerazione delle fasce Isee e di quanto stabilito dal Comune di Piove di Sacco .Il Concessionario, in quanto gestore di servizio pubblico, dovrà riscuotere le tariffe dall'utenza tramite il sistema di pagamento *pagoPA*;
- ✗ il rendiconto quadrimestrale al Comune, in base a quanto definito all'art. 25, allegando per ciascun mese uno schema riepilogativo con i nominativi dei bambini frequentanti l'asilo nido, distinti in residenti e non, le rette attribuite in base alla tipologia di frequenza e alla fascia Isee nonché le rette richieste effettivamente nel mese (se decurtate per malattia o altro);
- ✗ la gestione dei solleciti di pagamento, dell'insoluto e dell'eventuale dimissione dal servizio in caso di morosità;
- ✗ le spese relative all'assicurazione da sottoscrivere per i servizi svolti;
- ✗ la nomina del responsabile del trattamento dati.

A) ANDAMENTO ECONOMICO

(al netto dell'IVA)

ANNO	USCITE	ENTRATE da rette	ENTRATA da contributo comunale (costo bambino o contributo fisso)	ENTRATA da contributo regionale e/o statale	Differenza entrate/uscite

2020	150.895,77	65.287,13	50.745,33	9.456,19	- 25.407,12
2021	241.262,03	124.911,43	100.361,82	40.807,88	+ 24.819,10
2022	302.182,11	158.607,55	113.709,21	29.990,52	+ 125,17

B) RISPETTO DEGLI OBBLIGHI PREVISTI NEL CONTRATTO DI SERVIZIO

Gli obblighi inerenti lo svolgimento del servizio di asilo nido sono previsti nel Capitolato Speciale nonché nel Regolamento approvato con delibera consiliare n. 46/2015, reperibile al link: http://www.comune.piovedisacco.pd.it/sites/default/files/paginabase/27-10-2015_-_regolamento_dellasilo_nido_comunale.pdf

In base a quanto riferito dal Direttore dell'esecuzione del contratto:

- il servizio risulta pienamente verificabile ed è stato eseguito con buoni risultati, in conformità al Capitolato Speciale e al Regolamento comunale;
- l'affidatario del servizio ha adempiuto in modo soddisfacente gli obblighi derivanti dal contratto e ha regolarmente rendicontato la gestione con cadenza quadrimestrale;
- nella contabilità del servizio sono state applicate regolarmente le condizioni economiche concordate ed approvate.

Inoltre, per il rilascio dell'autorizzazione al funzionamento e dell'accreditamento istituzionale il gestore deve ottemperare quanto previsto dai seguenti provvedimenti regionali:

- DGR 84/2007 per l'approvazione dei requisiti e degli standard, degli indicatori di attività e di risultato, degli oneri per l'accreditamento e della tempistica di applicazione, per le strutture socio-sanitarie e sociali;
- DGR 2067/2007 *Approvazione delle procedure per l'applicazione della DGR n.84/2007;*
- DGR 674/2009 *Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali. Commissione tecnico consultiva - ambito socio sanitario e sociale: modifiche ed integrazioni alla dgr n. 84 del 16.01.2007 - settore servizi alla prima infanzia. L.R. N. 22/02.*

AUTORIZZAZIONE	Rilasciata nel 2015 per anni 5 fino al 3/11/2020. Rilasciata con provvedimento n. 151/2020 Reg. Gen. 1161/2020 per anni 5 fino al 18/10/2025.
ACCREDITAMENTO	Rilasciato nel 2018 con provvedimento per anni 3 fino al 5/11/2021. Rilasciato con provvedimento n. 89/2022 Reg. Gen. 583/2022 per anni 3 fino al 6/11/2024.

C) QUALITA' DEL SERVIZIO

(risultanze dell'indagine di *customer satisfaction* anno 2022)

Due volte all'anno, a gennaio e giugno, il concessionario ha somministrato un questionario per il rilevamento della qualità percepita dai genitori dei bambini frequentanti l'asilo nido.

Sulla qualità è stato puntualmente dato riscontro dal Concessionario al Comune di Piove di Sacco rilevando un livello di soddisfazione alto.

Il gradimento dell'utenza dell'asilo nido è stato rilevato con un questionario qualitativo rivolto ai genitori e relativo agli aspetti di conoscenza della struttura e del materiale informativo reso disponibile, di inserimento/accolgenza e di informazione sulle attività quotidiane svolte, di benessere del bambino e di relazione con il personale educativo. Contestualmente, è stata chiesta l'opinione sul menù, l'ordine e la pulizia oltre all'indicazione della preferenza per l'orario delle serate a tema e dell'esigenza di usufruire di un prolungamento d'orario.

Nell'anno educativo 2021/2022 due sono i momenti in cui sono stati distribuiti i questionari di gradimento ai genitori, a gennaio e a luglio.

Dal resoconto delle risposte raccolte con il *primo questionario*, di cui 30 questionari restituiti su 48 consegnati, sono risultati soddisfatti sia i genitori che i bambini, in relazione alle informazioni e alle iniziative a loro dedicate.

Dal resoconto delle risposte raccolte con il *secondo questionario*, di cui 21 questionari restituiti su 48 consegnati, i genitori si ritengono soddisfatti dell'esperienza trascorsa al nido. Gli scambi con le educatrici durante l'anno sono stati corretti e costruttivi. Gli incontri di formazione on-line hanno risposto alle aspettative delle famiglie.

3.3 SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

L'appalto ricomprende i seguenti servizi:

- gestione delle iscrizioni e del sistema informatizzato dei buoni pasto;
- acquisto e controllo delle derrate alimentari e non alimentari;
- preparazione di un menù diversificato giornalmente secondo le tabelle nutrizionali e corrispondente a quello concordato;
- preparazione, cottura, trasporto e consegna dei cibi (in monoporzione per le sole diete speciali);
- fornitura, per ciascun utente, di tovaglietta, tovagliolo e della necessaria posateria;
- preparazione dei refettori con allestimento dei tavoli;
- fornitura dei generi necessari per il condimento delle verdure: aceto di vino, aceto balsamico, olio extra vergine di oliva, sale fino iodato e limone;
- scaraffamento dell'acqua dalla rete idrica pubblica e distribuzione delle caraffe ai tavoli;
- servizio di ricevimento, porzionatura e distribuzione dei pasti, con modalità di servizio al tavolo alle scuole d'infanzia e self service alle scuole primarie;
- per le sole scuole dell'infanzia la spezzettatura a monte di carne, mozzarella e verdure, cotte e crude;
- ritiro, pulizia e sanificazione dei contenitori termici adoperati per il trasporto dei pasti, dei carrelli portavivande e scaldavivande e di ogni utensile utilizzato per la distribuzione e porzionatura dei pasti;
- pulizia e disinfezione delle caraffe per l'acqua;
- ripristino dei refettori con sgombero completo dei tavoli a fine turno e servizio, lavaggio e sanificazione degli stessi, delle sedie (loro movimentazione compresa) e delle stoviglie, pulizia e sanificazione di lavelli, ripiani, armadi, frigoriferi, attrezzature e macchinari utilizzati e/o in dotazione ai locali mensa;
- raccolta e gestione e conferimento dei rifiuti, nel rispetto delle norme e delle disposizioni impartite dal Comune in materia di raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani e dall'azienda che effettua la raccolta nel territorio comunale;
- lavaggio delle stoviglie presso i plessi scolastici dotati di lavastoviglie;
- in caso di necessità per particolari e documentati motivi qualitativi, fornitura di acqua in bottiglie da 0,5 lt.

Modalità di affidamento

Contratto di appalto di servizio

aa.ss. 2022/23-2023/24 -2024/25

- procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016 e successiva determina di affidamento n. 1119 del 19/09/2022 della Responsabile del Settore III- Servizi alla Persona- Polisportello e Demografici

aa.ss. 2018/19-2020/21- 2021/22

- gara europea per l'affidamento del servizio con criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D.lgs. 50/2016 (affidamento per un triennio e successiva proroga tecnica fino a giugno 2022).

Soggetto erogatore

2022-2025

- SODEXO ITALIA S.P.A., con sede in Via F.lli Gracchi, 36 a Cinisello Balsamo (MI), C.F. e P.I. 00805980158. 2018-2021

2018-2021 (prorogato fino al 30/06/2022)

- VEGRA CAMIN s.r.l. con sede in Via E. Fermi 14 a Legnaro (PD) e – a seguito di cessione di ramo d'azienda con subentro nel contratto d'appalto - EURORISTORAZIONE s.r.l. con sede in Via Savona 144 a Torri di Quartesolo (VE)

Soggetto a regolazione Autorità nazionale/locale

- No

NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Servizio di ristorazione nelle scuole dell'infanzia e primarie di Piove di Sacco. Il servizio consiste nella preparazione, nel trasporto e nella distribuzione dei pasti agli alunni, e comprende come prestazioni complementari/accessorie, oltre al servizio di pulizia e sgombero dei refettori, la fornitura di un sistema informatizzato per la gestione delle prenotazioni dei pasti e dei pagamenti.

CONTRATTO DI SERVIZIO

Per l' a.s. 2022/2023

Data di sottoscrizione: servizio consegnato da Settembre 2022 in pendenza della stipula del contratto

- **Durata:** 3 anni
- **Scadenza:** 23-07-2025
- **Valore su base annua e valore complessivo del servizio affidato:** valore annuale = € 423.360,00 + IVA 4% = € 440.294,40; valore complessivo triennale (€ 423.360 x 3) = € 1.270.080,00 + IVA 4% € 50.803,20 = € 1.320.883,20
- **Criteri tariffari:** spetta al Comune la determinazione delle tariffe annuali dei buoni pasto e l'individuazione dei beneficiari dei pasti gratuiti forniti dalla Ditta affidataria sulla base del contratto.
- **Obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti e qualità dei servizi.–artt. 3-11 del capitolato speciale d'appalto.**

Servizio svolto con il sistema di preparazione con legame fresco-caldo e distribuzione in multiporzione, secondo i menù elaborati dalla Ditta e validati dal S.I.A.N. (Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione) della competente Azienda U.L.S.S., nel rispetto del fabbisogno energetico e delle grammature degli alimenti esplicitati nelle “Linee di Indirizzo per il Miglioramento della qualità Nutrizionale della Ristorazione Scolastica” della Regione del Veneto approvate con Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n. 161 del 22/02/2022.

Rispetto delle “Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione ospedaliera, assistenziale e scolastica” disposte ed aggiornate con Decreto del Ministero della Salute di data 28/10/2021.

Preparazione di diete speciali per esigenze documentate da certificazione sanitaria o per esigenze di natura etico-religiosa.

Rispetto delle specifiche tecniche previste dal “Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della Pubblica Amministrazione”, allegato 1) al Decreto 10/03/2020 “Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari” del

Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare.

Costituzione di una Commissione Mensa con funzioni di osservazione e monitoraggio del buon funzionamento e della soddisfazione degli utenti del servizio di ristorazione, e di segnalazione di eventuali problemi di conduzione rispetto a quanto previsto dalle Linee Guida Regionali. Previsione di penalità e sanzioni nei casi in cui non vi sia corrispondenza tra il servizio effettuato e quanto previsto dal capitolato.

Per gli aa.ss. 2019-2020 e 2020-2021 e 2021-2022

Data di sottoscrizione: 18-12-2018

- **Durata:** per il triennio scolastico 2018-19/2020-21,
- **Scadenza:** proroga fino a dicembre 2021 per recuperare sospensione Covid di 4 mesi (DD n. 1084/2021) e successiva proroga tecnica fino a fine anno scolastico 2021-2022.
- **Valore su base annua e valore complessivo del servizio affidato:**
€ 189.400,00 + € 114.600,00 gennaio-dicembre 2020
€ 107.804,00 + 85.805,49 gennaio giugno 2021
- **Criteri tariffari:** Spetta al Comune la determinazione delle tariffe annuali dei buoni pasto e l'individuazione dei beneficiari dei pasti gratuiti forniti dalla Ditta affidataria sulla base del contratto.
- **Obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi.**
Rispetto delle Linee di Indirizzo per il Miglioramento della qualità Nutrizionale della Ristorazione Scolastica della Regione del Veneto approvate con DGRV n. 1189 del 01 agosto 2017.
Nell'elaborazione dei menù obbligo del rispetto delle indicazioni fornite dalle Tabelle dietetiche in relazione alle quantità di calorie, per le fasce di età e per la grammatura dei singoli alimenti, secondo quanto predisposto dai L.A.R.N. (Livelli di Assunzione Raccomandati di Nutrienti per la popolazione italiana - revisione 2014), e dall'Allegato 4 "Qualità nutrizionale della ristorazione" delle predette linee di indirizzo.
Istituzione della Commissione mensa per monitoraggio del servizio e segnalazioni.

A) ANDAMENTO ECONOMICO

ANNO	Tariffa del pasto per l'utenza*	Prezzo del pasto pagato alla ditta ** (iva inclusa)	Costi complessivi a carico del Comune
a.s. 2022/2023	S. infanzia: €4,43 (res.) € 4,50 (non res.) S. primaria: € 4,85 (res.) € 5,00 (non res.)	alunni € 4,62 insegnanti €4,00	€ 176.117,76 a valere sul bilancio 2022
a.s. 2021/2022	S. infanzia: €4,43 (res.) € 4,50 (non res.) S. primaria: € 4,85 (res.) € 5,00 (non res.)	alunni € 5,01 insegnanti € 3,94	€ a valere sul bilancio 2022 € 193.309,49 a valere sul bilancio 2021
a.s. 2020/2021	S. infanzia € S. primaria €	alunni € 4,49 insegnanti € 3,42	€ a valere sul bilancio 2021 € 304.000,00 a valere sul bilancio 2020

* La tariffa applicata all'utenza per il costo dei pasti è stabilita e riscossa direttamente dal Comune, con l'ausilio del portale telematico di prenotazione e pagamento dei pasti messo a disposizione dalla ditta, mentre il prezzo corrisposto alla ditta per ciascun pasto è previsto dal capitolato d'appalto.

**I prezzi pattuiti per i singoli pasti hanno visto nel 2021 e vedranno anche nell'anno 2023 alcuni aumenti (secondo le previsioni contrattuali) legati alla forte inflazione conseguita alla pandemia, ma tali aumenti non hanno inciso per il momento sulle tariffe praticate dal Comune agli utenti finali. La percentuale di copertura dei costi totali del servizio mediante contribuzione dell'utenza è stimata per il 2024 nella misura del 79,83%.

B) RISPETTO DEGLI OBBLIGHI ASSUNTI DAL GESTORE

In base a quanto riferito dal Direttore dell'esecuzione del contratto:

- il servizio è stato eseguito con buoni risultati, in conformità al Capitolato d'appalto e alla documentazione complementare;
- l'affidatario del servizio ha adempiuto in modo soddisfacente gli obblighi derivanti dal contratto e ha risposto positivamente ed in maniera tempestiva alle richieste di adeguamento del servizio per quanto riguarda alcuni aspetti valutati criticamente dalla utenza;
- alcune funzionalità accessorie del portale mensa riguardanti i report di sintesi su pagamenti e incassi non risultano attive.
- nella contabilità del servizio sono stati applicati regolarmente i prezzi previsti.

C) QUALITA' DEL SERVIZIO

SISTEMI DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

COMMISSIONE MENSA: Il principale strumento di monitoraggio e controllo della qualità del servizio è costituito dall'attività della Commissione Mensa, composta da rappresentanti dei genitori, dei docenti, del S.I.A.N., dell'Ufficio Scuola e della società che gestisce il servizio. La Commissione si riunisce periodicamente (le linee guida regionali prevedono una convocazione ogni 6 mesi) per valutare il livello di gradimento del servizio da parte degli utenti, raccogliere eventuali segnalazioni o suggerimenti per il suo miglioramento, consentire un confronto diretto tra tutti i soggetti istituzionali e privati coinvolti e fotografare il livello di effettiva attuazione degli adempimenti contrattuali previsti a carico della ditta affidataria.

Come strumento ausiliario del controllo sui livelli di qualità del servizio è previsto che i membri della Commissione Mensa possano accedere ai refettori per compiere degli assaggi diretti di quanto preparato per gli alunni e per verificare in generale l'efficienza del servizio.

Un ulteriore canale di rilevazione del gradimento e dell'efficienza del servizio di refezione scolastica è quello delle segnalazioni fatte all'Ufficio Scuola dai genitori per eventuali difficoltà riscontrate nella gestione delle iscrizioni, delle disdette dei pasti o in relazione alle diete speciali richieste.

Stando alle consultazioni effettuate di recente nell'ambito della Commissione mensa riunitasi il 16/11/23, è emerso un complessivo gradimento del servizio mensa prestato sinora nell'anno scolastico 2022-2023.

Al di là di alcune lamentele di carattere individuale, del maggiore o minore gradimento di pietanze particolari o di esigenze specifiche di singoli plessi – segnalazioni che la Ditta ha registrato e che si è impegnata a risolvere in breve – nell'insieme la qualità del servizio prestato appare adeguata agli *standard* regionali e alle esigenze dell'utenza, sia dal punto di vista della qualità degli alimenti forniti e delle relative preparazioni, sia dal punto di vista dell'organizzazione complessiva del servizio in termini di temperature dei pasti, quantità di cibo fornite, accuratezza delle diete speciali e adeguata capacità del personale preposto allo scodellamento e alla sistemazione delle aule di refezione.

SEGNALAZIONI: per quanto riguarda le segnalazioni pervenute direttamente all'Ufficio Scuola in relazione all'utilizzo del portale telematico dedicato alle iscrizioni, alle disdette dei pasti e ai pagamenti, si sono registrate alcune difficoltà di accesso al sistema da parte degli utenti, specie all'inizio dell'anno scolastico, ma sembrano attualmente risolte ed erano per lo più imputabili ad alcuni problemi di compatibilità con provider esterni legati alle identità SPID degli utenti.

Il sistema dei pagamenti tramite Pagopa ha evidenziato talvolta dei ritardi, che paiono però riconducibili al sistema regionale Mypay e non ad un difetto proprio del portale telematico messo a disposizione della ditta affidataria del servizio.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION:

Si somministrano periodicamente agli utenti questionari di gradimento del servizio. Di seguito si riportano le risultanze delle ultime indagini espletate.

A.S.	QUALITA' DEI PASTI-GRADIMENTO PREPARAZIONI	TEMPERATURE E SERVIZIO	QUALITA' DEI SERVIZI ACCESSORI (diete speciali sanitarie e etico-religiose, allestimento/pulizia refettori, scodellamento)	ACCESSIBILITA' - PORTALE TELEMATICO (iscrizioni, disdette, pagamenti)
2022/23	BUONO	BUONO	BUONO	SUFFICIENTE
2021/22	SUFFICIENTE	BUONO	BUONO	SUFFICIENTE
2020/21	SUFFICIENTE	BUONO	BUONO	SUFFICIENTE

3.4 SERVIZIO DI GESTIONE PARCHEGGI A PAGAMENTO

Il servizio ha ad oggetto la gestione del sistema di controllo e gestione della sosta e parcheggio veicolare, senza custodia, a pagamento (strisce blu) all'interno del centro storico cittadino, nelle zone predisposte su suolo pubblico, corrispondendo una tariffa oraria o stipulando un abbonamento. Le aree a parcheggio non sono custodite.

Periodo e orario di funzionamento della sosta a pagamento - l'orario di tariffazione della sosta è così articolato:

- mattino dalle ore 09:00 alle ore 13:00; pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 19:30;
- sabato dalle ore 09:00 alle ore 13:00; pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 17:30;
- giorni festivi (domeniche e infrasettimanali), la sosta è gratuita.

Il pagamento della sosta consente di occupare uno stallone qualsiasi tra quelli interessati, per tutto il tempo di validità del tagliando orario acquistato, ovvero, durante la validità temporale del tagliando, si potranno occupare distinti stalli situati in vie o piazze differenti, salvo una diversa organizzazione del servizio che possa essere ritenuta più funzionale e salvo la previsione di ulteriori parcheggi a pagamento con tariffa differenziata.

L'abbonamento consente la sosta solo nelle aree a pagamento e non comporta il diritto ad uno stallone riservato. L'abbonamento consente di autorizzarne l'utilizzo fino ad un massimo di 4 autovetture di proprietà o del medesimo nucleo familiare (nell'abbonamento vengono indicate 4 targhe). La sosta a pagamento mediante utilizzo dell'abbonamento è consentita esclusivamente ad un solo veicolo per volta.

Metodo di pagamento parcometri e abbonamento - Gli utenti corrispondono i corrispettivi per la sosta tramite parcometro con monete, bancomat e/o carta di credito direttamente nei parcometri abilitati.

Il pagamento degli abbonamenti dovrà essere effettuato esclusivamente mediante il sistema del pagoPA, mediante utilizzo di apposito avviso di pagamento o pagamento spontaneo.

Esenzioni e agevolazioni - Sono previste agevolazioni/esenzioni a favore di: mezzi di servizio delle Forze dell'ordine; mezzi di soccorso (Vigile del Fuoco, Protezione Civile, ambulanze, ecc.); mezzi delle AULSS riconoscibili da stemma o contrassegno; mezzi dei medici delle AULSS in servizio di reperibilità; mezzi degli enti pubblici che presentino apposito stemma di riconoscimento; mezzi delle persone disabili che espongono apposito tagliando di cui all'Art. 31 del D.P.R. 495/1992.

Modalità di affidamento

- Appalto del servizio, a seguito di procedura negoziata telematica (ai sensi dell'art. 1 c.2 lett.b. del D.L. 76/2020 convertito in Legge 120/2020), di gestione delle aree di sosta a pagamento, non custodite, del centro storico del Comune di Piove di Sacco per anni tre (più eventuale proroga di sei mesi). Determina di aggiudicazione del 17/01/2023 n.72.

Soggetto erogatore

- Abaco spa con sede legale in via F.lli Cervi n.6, Padova Nr. Reg. Imp PD – Codice Fiscale – Partita IVA: 02391510266 Capitale sociale interamente versato: € 10.000.000,00
Iscritta al N° 56 Albo c/o Ministero delle Finanze

Soggetto a regolazione Autorità nazionale/locale

- No

NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Servizi ordinari

- controllo del pagamento mediante personale abilitato (cd “ausiliari della sosta”) della tariffa per la sosta nelle aree pubbliche predisposte; accertamento violazioni al Codice della Strada nel caso di mancato pagamento o scadenza del ticket di pagamento;
- scassettamento delle monete raccolte dai n. 24 parcometri comunali, successiva conta, rendicontazione e riversamento alla tesoreria comunale;
- manutenzione ordinaria e straordinaria dei n.24 parcometri di proprietà comunale la cui componentistica di ricambio è invece a carico dell'ente;
- fornitura di un portale web per gli abbonamenti dematerializzati per la sosta. Nel caso l'utente non possa accreditarsi al portale si rende disponibile del personale per le operazioni cartacee, previo appuntamento;
- assistenza generica agli utenti per le operazioni di cui sopra.

CONTRATTO DI SERVIZIO

- **Data di approvazione:** 17-01-2023 (determina di aggiudicazione); 08/02/2023 (verbale di consegna del servizio).
- **Durata:** anni 3 (art. 3 del Capitolato prestazionale).
- **Scadenza:** 09/02/2026 (più eventuali 6 mesi di proroga).
- **Valore complessivo del servizio affidato:** euro 149.939,41 iva esclusa.
- **Criteri tariffari:** tariffa a tempo pari ad 1€/ora; minimo 0,25€ per 15 minuti. Abbonamenti differenziati a seconda se utente residente nel centro storico (€ 150/anno) o non residenti (€ 300/anno).
- **Obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti - art. 9 del Capitolato prestazionale**
1. Qualità del servizio: il personale dell'affidatario deve comportarsi, nello svolgimento della propria attività, con correttezza, educazione e senso di responsabilità nei confronti

dell'utenza; fornire agli utenti ogni informazione pertinente al servizio; vigilare altresì sul corretto utilizzo delle attrezzature e delle aree comunali adibite a parcheggio a pagamento;

2. il costo per gli utenti è legato al costo orario del ticket del parcometro o dell'abbonamento;

3. ricevere a recepire le segnalazioni dal Comune e dagli Utenti del servizio.

A) ANDAMENTO ECONOMICO

ANNO	PEF	COSTI FISSI	COSTI VARIABILI (noleggi, ricambi)
2022	225.000	68.000	280
2021	217.000	68.000	1200
2020	172.000	68.000	730

La percentuale di copertura dei costi totali del servizio mediante contribuzione dell'utenza è stimata nella misura del 100%.

B) QUALITA' DEL SERVIZIO

Descrizione indicatore (decreto direttoriale Ministero delle Imprese del Made in Italy – MIMIT in data 25.9.2023)

Tipologia indicatore

Verifica

Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)

qualitativo

SI

Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio

quantitativo

SI, in caso di abbonamento

Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio

quantitativo

SI, in caso di abbonamento

Tempo di attivazione del servizio

quantitativo

SI, in caso di abbonamento

Tempo di risposta motivata a reclami

quantitativo

SI

Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati

quantitativo

SI

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi

quantitativo

Si

Cicli di pulizia programmata

quantitativo

Si

Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni

qualitativo

Si

Qualità tecnica

Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	Si
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	Si
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	Si
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	Si
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	Si
Accessi riservati	quantitativo	Si

C) RISPETTO DEGLI OBBLIGHI PREVISTI NEL CONTRATTO DI SERVIZIO

In base a quanto riferito dal Direttore dell'esecuzione del contratto:

- il servizio risulta pienamente verificabile ed è stato eseguito con buoni risultati, in conformità al Capitolato Prestazionale;
- l'affidatario del servizio ha adempiuto in modo soddisfacente gli obblighi derivanti dal contratto;
- nella contabilità del servizio sono state applicate regolarmente le condizioni economiche concordate ed approvate.