

COMUNE DI BUSSERO

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

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

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31.12.2022

PREMESSA

L'articolo 30 del d.lgs. n. 201/2022 recante “Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali”, prevede che:

1. 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, 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 anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9. La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo, e all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.

2. La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.

3. In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto.”

La ricognizione deve essere contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del D.lgs n. 175/2016 (Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica). Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione costituisce appendice della ricognizione di cui al citato articolo 20.

In sede di prima applicazione, tale ricognizione è effettuata entro il 31 dicembre 2023; che dovrà poi essere aggiornata annualmente, contestualmente alla relazione ex art. 20 del D.lgs. 175/2016.

Questa relazione contiene un primo approccio alla generalità dei servizi, ponendo maggior focus sui punti più critici, e strutturando una pianificazione del lavoro da condursi nell'esercizio 2024 per consentire all'Amministrazione di addivenire nei prossimi anni ad un'analisi quanto più completa e corrispondente ai dettami del D.lgs. 201/2022.

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, 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»*.

Ai fini della verifica periodica della situazione gestionale del servizio pubblico locale prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, 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.

I servizi che saranno oggetto di verifica in questa prima ricognizione sono i seguenti:

- I. GESTIONE INTEGRATA RIFIUTI**
- II. IMPIANTI SPORTIVI**
- III. REFEZIONE SCOLASTICA**
- IV. SERVIZI CIMITERIALI**
- V. ILLUMINAZIONE VOTIVA**

Per ogni servizio verranno analizzati in dettaglio:

- natura e descrizione del servizio pubblico locale;
- contratto di servizio;
- sistema di monitoraggio – controllo.

Questa prima relazione contiene un primo approccio alla generalità dei servizi, ponendo maggior focus sui punti più critici, e strutturando una pianificazione del lavoro da condursi nell'esercizio 2024 per consentire all'Amministrazione di addivenire nei prossimi anni ad un'analisi quanto più completa e corrispondente ai dettami del D.lgs. 201/2022.

SERVIZIO	MODALITA' AFFIDAMENTO	SOGGETTO EROGATORE
GESTIONE INTEGRATA RIFIUTI	AFFIDAMENTO IN HOUSE	CEM AMBIENTE S.P.A.
IMPIANTI SPORTIVI	APPALTO	A.S.D. ATLETICO BUSSERO
IMPIANTI SPORTIVI	CONCESSIONE	PROHIVE S.S.D.
REFEZIONE SCOLASTICA	APPALTO	VIVENDA S.P.A.
SERVIZI CIMITERIALI	APPALTO	CS&L CONSORZIO SOCIALE
ILLUMINAZIONE VOTIVA	CONCESSIONE	S.I.E.M. S.A.S

I. SERVIZIO OGGETTO DI VERIFICA: GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

a. NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il Servizio di gestione integrata dei rifiuti è stato affidato con affidamento in house alla società CEM Ambiente S.p.a., società interamente partecipata da Enti pubblici, nella quale il Comune di Bussero ha una quota di capitale pari al 1,582% e si distingue in due attività principali:

- Servizio di smaltimento rifiuti urbani
- Servizio di igiene ambientale.

Il servizio di igiene ambientale consiste nelle attività di spazzamento stradale, raccolta e trasporto dei rifiuti, gestione della piattaforma ecologica, vigilanza ecologica e altre attività previste da contratto di servizio.

b. CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto del contratto: svolgimento dell'attività di igiene urbana e smaltimento dei rifiuti urbani all'interno del territorio del Comune di Bussero.

Il contratto di servizio è stato sottoscritto tra il Comune e CEM Ambiente S.p.a. in data 01/04/2019, per il periodo dal 01/04/2019 al 30/11/2026, con successivo addendum del 12/10/2022.

Valore complessivo del servizio affidato (IVA inclusa): Euro 789.726,46, di cui:

- 1) Servizio di smaltimento rifiuti urbani: Euro 271.659,33;
- 2) Servizio di igiene urbana: Euro 518.067,13.

C) OBBLIGHI CONTRATTUALI:

Ai sensi dell'art. 8 – Livelli di servizio e standard di qualità – il gestore si obbliga a quanto segue.

Il servizio svolto da CEM Ambiente S.p.A. in esecuzione del presente contratto dovrà essere tale da garantire, in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente, l'assolvimento degli standard di qualità indicati nella documentazione allegata (Capitolato Tecnico Prestazionale/ Specifiche Organizzative) ed il mantenimento degli indici qualitativi che seguono, fermo in ogni caso quanto sopra precisato al precedente art. 4 con riferimento al mantenimento di standard quali-quantitativi conformi ai criteri ambientali minimi (CAM) disciplinati dal Decreto Ministeriale 13 febbraio 2014.

Il mantenimento di tali standard costituisce elemento caratterizzante e requisito essenziale della decisione di esternalizzare il servizio in favore di CEM Ambiente S.p.A. A titolo indicativo e non esaustivo, in aggiunta ai CAM, possono essere considerati quali parametri di valutazione della corretta gestione:

Relativamente ai servizi di raccolta e spazzamento stradale:

- a. Lo svolgere tutte le attività connesse alla gestione dei servizi di igiene urbana in modo critico e obiettivo, con particolare riferimento alla supervisione e al controllo dei servizi sul territorio affinché gli stessi vengano svolti con efficienza ed in modo puntuale da parte delle aziende affidatarie.
- b. Il mettere a disposizione dei cittadini, degli amministratori e dei tecnici comunali personale qualificato per consentire una corretta gestione dell'intero ciclo di vita del rifiuto, per la risoluzione di problematiche relative alle utenze servite o più in generale all'igiene ambientale in senso lato per esempio la rimozione di discariche abusive dai territori comunali e altri servizi occasionali.
- c. L'erogare una informazione completa e continuamente aggiornata soprattutto tramite il numero verde aziendale, costituito appositamente con l'obiettivo di informare e formare i cittadini dei comuni serviti in modo corretto e omogeneo.
- d. Il promuovere la riduzione della produzione dei rifiuti, inducendo comportamenti virtuosi nei cittadini dei comuni soci volti a minimizzare all'origine l'acquisto di prodotti con minori imballaggi.

Relativamente alla gestione degli smaltimenti:

- a. Il destinare i rifiuti urbani raccolti esclusivamente ad impianti in possesso delle regolari autorizzazioni;
- b. L'assicurare la separazione dei flussi evitando la miscelazione di rifiuti anche mediante forme incentivanti a favore dei trasportatori;

- c. Il perseguire, in ottemperanza a quanto disposto dal D. Lgs. n. 152/2006 e s.m.i., con particolare riferimento all'art. 179 "Priorità della gestione dei rifiuti" e pertanto nelle fasi di trattamento dei rifiuti, la complessiva riduzione del rifiuto avviato a smaltimento e la minimizzazione dell'impatto veicolare legato al trasporto dei rifiuti, prediligendo, ove possibile, gli impianti ubicati nell'ambito del territorio di riferimento del CEM;
- d. Il porre in essere tutte le possibili soluzioni volte a contenere il costo di trattamento dei rifiuti a carico dei comuni tramite l'impegno costante a reperire nuove modalità e nuove destinazioni del materiale anche in funzione delle sempre maggiori possibilità offerte dal progresso tecnologico;
- e. Il promuovere l'incremento della qualità e quantità di raccolta differenziata;

Fatto salvo quanto precisato al circa le competenze ed il ruolo attribuito a CEM Ambiente, il Comune potrà vigilare sulla regolare esecuzione delle prestazioni contrattuali attraverso:

- la verifica dei quantitativi di rifiuto avviato a trattamento mediante accesso all'apposita area riservata sul sito aziendale come da art. 7;
- la verifica delle autorizzazioni degli impianti di destino;
- la verifica del rispetto degli standard qualitativi previsti dal presente articolo attraverso verifiche d'ufficio e/o attraverso eventuali specifiche richieste da inoltrare all'Ufficio Gestione Servizi

2. SOGGETTO AFFIDATARIO:

DATI IDENTIFICATIVI: CEM Ambiente S.p.a., sede legale: località Cascina Sofia n. 1, Cavenago Brianza (MB), Codice fiscale 03965170156, partita IVA 03017130968.

CEM Ambiente SPA è un'azienda a totale capitale pubblico che si occupa di un insieme integrato di servizi ambientali. Ne sono soci la Provincia di Monza e Brianza e 72 Comuni delle provincie di Milano, Monza e Brianza, Pavia e Lodi. Essa si qualifica come società in house, essendo sottoposta a controllo analogo congiunto da parte degli enti locali soci.

OGGETTO SOCIALE: le attività di gestione dei servizi ambientali e di igiene urbana con l'obiettivo di assicurare, ove possibile in forma associata, le specifiche esigenze delle realtà territoriali rappresentate dagli enti locali soci, di massimizzare l'integrazione dei servizi e di contenere quanto più possibile le tariffe. (art. 1 Statuto sociale).

3. ANDAMENTO ECONOMICO:

Servizio di igiene urbana

Andamento 2020-2021- 2022	2020			2021			2022		
	Costi Complessivi	Numero abitanti	Costo pro capite	Costi Complessivi	Numero abitanti	Costo pro capite	Costi Complessivi	Numero abitanti	Costo pro capite
<i>Contratto di servizio</i>	617.210,22	8.582	71,91	626.744,60	8.582	73,03	595.130,67	8.582	69,34
<i>Risultati raggiunti</i>	587.188,10	8.404	69,87	608.722,90	8.375	72,68	645.045,60	8.383	76,94
<i>Scostamento</i>	-30.022,12	178	-2,05	-18.021,70	-207	-0,35	49.914,93	-199	7,60

Servizio di raccolta rifiuti

Andamento 2020-2021- 2022	2020			2021			2022		
	Costi Complessivi	Numero abitanti	Costo pro capite	Costi Complessivi	Numero abitanti	Costo pro capite	Costi Complessivi	Numero abitanti	Costo pro capite
<i>Contratto di servizio</i>	268.433,17	8.582	31,27	275.595,07	8.582	32,11	267.442,59	8.582	31,63
<i>Risultati raggiunti</i>	268.433,17	8.404	31,94	275.595,12	8.375	32,90	267.442,28	8.383	31,90
<i>Scostamento</i>	0,00	-178	-0,66	0,05	-207	0,79	-0,31	-199	0,74

4. QUALITA' DEL SERVIZIO

Si premette che, con delibera di Consiglio Comunale n. 12 del 28.04.2022, il Comune di Bussero ha approvato lo schema per la regolazione della qualità per il periodo 2022/2024, come da Art. 3 – TQRIF, Allegato A alla deliberazione ARERA n.15/2022/R/RIF, stabilendo di aderire allo schema I “Livello qualitativo minimo”.

Si riportano di seguito gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento (schema I).

Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

Obbligo	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI

Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza dei servizi di gestione dei rifiuti urbani	SI	SI	SI	SI

**(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri un'adeguata copertura del territorio servito)*

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giornilavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10)giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richiestedi variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giornilavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richiestescritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%

Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa 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.	Solo registrazioni	Solo registrazioni	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%

Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%

Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%
--	------	-----	-----	-----

Sistema di monitoraggio e controllo

Ciascun Comune Socio riceve annualmente una specifica relazione riguardante l'andamento del servizio riscontrato nel corso dell'anno precedente, con la puntuale declinazione dei diversi indicatori quali-quantitativi conseguiti.

Si evidenzia che il rimando agli atti e agli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201 è da ritenersi, alla data attuale, solo parzialmente applicabile ed effettivamente cogente, come di seguito illustrato:

Per quanto riguarda l'art. 7:

- parte delle attività poste in capo all'autorità di regolazione non hanno a oggi avuto attuazione, e segnatamente lo schema di piano economico-finanziario e gli schemi di bandi di gara non sono ancora stati approvati;
- lo schema di contratto tipo è stato approvato solo in data 3 agosto 2023 e, per espressa previsione della delibera ARERA n. 385/2023/R/RIF i contratti di servizio in essere dovranno essere "resi conformi allo schema tipo di contratto di servizio e trasmessi all'Autorità dagli Enti territorialmente competenti entro 30 giorni dall'adozione delle pertinenti determinazioni di aggiornamento tariffario biennale 2024/2025 ovvero dal termine stabilito dalla normativa statale di riferimento per l'approvazione della TARI riferita all'anno 2024": al momento sono in corso gli approfondimenti e le verifiche tecnico-operative preliminari alla predisposizione degli schemi di addendum necessari per allineare i contratti in essere alle nuove disposizioni regolatorie;

- per quanto concerne gli “indicatori e i livelli minimi di qualità dei servizi”, come da parametri dello schema regolatorio I sopra riportati, gli stessi sono stati rendicontati da CEM Ambiente S.p.a. per il primo semestre 2023 con nota prot. n. 4693 del 21.09.2023, che si richiama nell’**Allegato n. 1)** alla presente relazione.

Per quanto riguarda l’art. 8, il richiamo non è pertinente, in quanto il servizio di gestione dei rifiuti è un servizio a rete, ricadente quindi nelle previsioni di cui all’art. 7.

Con riferimento all’art. 9, i livelli e gli standard dei servizi erogati da CEM risultano in linea, e in molti casi migliorativi, degli indicatori e degli obiettivi posti da Regione Lombardia nel Programma Regionale di Gestione dei Rifiuti (PRGR).

5. VINCOLI:

- D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.
- Deliberazione ARERA 363/2021/R/RIF “Approvazione del metodo tariffario rifiuti (mtr-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025”
- Determina ARERA 22 aprile 2022, 1/DRIF/2022 “Approvazione degli schemi tipo degli atti costituenti la proposta tariffaria e delle modalità operative per la relativa trasmissione all’autorità, nonché chiarimenti su aspetti applicativi della disciplina tariffaria di accesso agli impianti di trattamento approvata con la deliberazione 363/2021/r/rif (mtr-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025”
- Deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”
- Deliberazione ARERA 385/2023/R/RIF “Schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani”
- Deliberazione ARERA 387/2023/R/RIF “Obblighi di monitoraggio e di trasparenza sull’efficienza della raccolta differenziata e sugli impianti di trattamento dei rifiuti urbani”

6. CONSIDERAZIONI FINALI

Si conferma una corretta gestione aziendale caratterizzata dal conseguimento di importanti risultati organizzativi, operativi ed economici che trovano riscontro, in particolare, nei seguenti documenti:

- relazione al bilancio;
- relazione sul governo societario;
- relazione sull'andamento della società al 30.06.2023;
- relazione annuale sull'andamento dei servizi di igiene urbana, come da Allegato 1).

I livelli qualitativi assicurati da CEM Ambiente S.p.a., in termini di efficacia ed efficienza, sono peraltro confermati dai risultati delle indagini periodicamente condotte sulla soddisfazione degli utenti, sia con riferimento alle utenze domestiche che non domestiche: l'ultima indagine, realizzata dalla società IPSOS nel corso dell'anno corrente e tuttora in fase di completamento, ha evidenziato un livello di soddisfazione complessivo globalmente pari a un indicatore di 7,88 su 10 per le utenze domestiche e di 7,84 per quelle commerciali con risultati in trend complessivamente positivo rispetto alla precedente indagine del 2020. I dati relativi alla performance di Cem Ambiente S.p.a. confermano la validità del modello in house, garantendo ai Comuni soci un presidio diretto, immediato e più facilmente verificabile del rispetto delle norme vigenti, così come della tracciabilità e del corretto conferimento dei rifiuti raccolti, nonché una migliore programmazione, con carattere di uniformità sui territori anche limitrofi, delle azioni ed iniziative di informazione, sensibilizzazione e formazione della cittadinanza, nonché di promozione di azioni tese alla riduzione dei rifiuti alla fonte e/o di miglioramento delle raccolte differenziate.

II.A SERVIZIO OGGETTO DI VERIFICA: IMPIANTI SPORTIVI

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

a. NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

L'appalto ha per oggetto l'affidamento dei servizi di gestione dell'impianto sportivo comunale "Angelino Banfi" per il periodo 01.08.2020 del 31.07.2025, intesa come lo svolgimento dell'insieme delle attività necessarie e accessorie per l'utilizzo e il funzionamento dell'impianto per la pratica dello sport del calcio, a fronte del pagamento di un canone da parte dell'affidatario.

L'impianto sportivo si compone di:

1. campo da calcio centrale,
2. due campi d'allenamento,
3. due fabbricati ad uso spogliatoio e servizi igienici,
4. locale ad uso ufficio,
5. locale ad uso palestra,
6. servizio igienico per il pubblico,
7. locali per le centrali termiche,
8. aree di accesso, aree verdi, percorsi pedonali, alberature, impianti elettrici, idraulici e del gas, qualsiasi altro impianto o attrezzatura accessoria compresi entro la recinzione dell'impianto sportivo comunale,
9. chiosco rosso ad uso biglietteria e reception.

b. CONTRATTO DI SERVIZIO

- data di sottoscrizione: 01.02.2021, durata: quinquennale - scadenza affidamento: 31.07.2025;
- valore complessivo del canone: € 63.000, oltre Iva se dovuta; su base annua € 12.600;
- criteri tariffari: devono essere semplicemente comunicati all'Amministrazione da parte del gestore.

c. OBBLIGHI CONTRATTUALI

L'affidatario, oltre a pagare il canone, è tenuto a provvedere alle operazioni di conduzione, controllo, pulizia e manutenzione ordinaria:

per gli spogliatoi e servizi igienici dell'impianto e altri locali:

- pulizia e disinfezione di spogliatoi e dei servizi igienici;
- lavaggio e pulizia delle superfici vetrate, rimozione delle ragnatele;
- interventi di manutenzione sulle docce, sui servizi igienici, sui lavandini, sulle rubinetterie, compresa la sostituzione di filtri e guarnizioni varie, soffioni o sifoni nonché spurghi ove necessari;
- accensione dell'impianto termico degli spogliatoi e dell'impianto d'illuminazione notturna quando necessari;

- ispezione e controllo della centrale termica con verifica della regolazione degli impianti termo-sanitari, da parte della ditta autorizzata dal Comune, che assumerà la qualifica di “terzo responsabile”, abilitato a norma di legge alla conduzione degli impianti termici;
- sostituzione delle lampade, prese e spine deteriorate;
- pulizia dei filtri dell’aria scambiatori di calore, mediante l’utilizzo della ditta autorizzata dal Comune;
- riparazione di infissi lesionati;
- tinteggiature interne ed esterne ove deteriorate e/o in punti particolarmente esposti, ove resosi necessario rispetto agli interventi cadenzati;

per i campi da calcio:

- irrigazione del terreno di gioco e concimazione;
- sfalcio, raccolta e smaltimento dell’erba;
- segnatura con idonea vernice delle linee del campo;
- la bucatura, la sabbiatura e la rullatura, per la sistemazione di avvallamenti e per il livellamento dei campi;
- ripristino manuale delle zolle erbose danneggiate da eventi stagionali;
- interventi periodici di diserbo selettivo antigerminante, antifoglia larga e antifoglia stretta;

per le aree esterne comprese nella recinzione:

- pulizia dei viali di accesso e delle tribune;
- svuotamento dei cestini raccogli rifiuti e conferimento dei rifiuti stessi negli appositi contenitori, secondo le norme locali sulla raccolta dei rifiuti solidi urbani;
- regolazione e pulizia di piante e siepi potatura dei cespugli;
- sgombero della neve da cortili, vialetti di accesso e, qualora necessario, dai tetti;
- taglio e smaltimento dell’erba;

per l'impianto sportivo in generale:

- disinfestazione, quando necessaria, dei servizi e locali annessi;
- riparazione o sostituzione per rotture dei vetri e degli infissi, delle panchine o attrezzature poste a bordo campo, delle reti delle porte da calcio e delle bandierine dei corners;

- riparazione e ripristino in seguito a rotture o a manomissioni di tutti gli impianti tecnologici (a titolo esemplificativo elettrici, di illuminazione, idrici, di riscaldamento), igienico-sanitari, con rinnovo o sostituzione dei componenti deteriorati, comprese tutte le opere necessarie ad integrarli e a mantenerli in efficienza, nel rispetto delle normative vigenti durante il periodo contrattuale;
- provvedimenti contro gli effetti del gelo sugli impianti e sulle strutture;
- pulitura, controllo e riparazione delle canalizzazioni e dei manufatti di scolo delle acque piovane e delle condotte fognarie;
- accensione dell'impianto termico degli spogliatoi e dell'impianto d'illuminazione notturna quando necessari;
- ispezione e controllo della centrale termica con verifica della regolazione degli impianti termo-sanitari, da parte della ditta autorizzata dal Comune, che assumerà la qualifica di "terzo responsabile", abilitato a norma di legge alla conduzione degli impianti termici;
- sostituzione delle lampade, prese e spine deteriorate;
- pulizia dei filtri dell'aria scambiatori di calore, mediante l'utilizzo della ditta autorizzata dal Comune;
- riparazione di infissi lesionati;
- tinteggiature interne ed esterne ove deteriorate e/o in punti particolarmente esposti, ove resosi necessario rispetto agli interventi cadenzati;

per i campi da calcio:

- irrigazione del terreno di gioco e concimazione;
- sfalcio, raccolta e smaltimento dell'erba;
- segnatura con idonea vernice delle linee del campo;
- la bucatura, la sabbiatura e la rullatura, per la sistemazione di avvallamenti e per il livellamento dei campi;
- ripristino manuale delle zolle erbose danneggiate da eventi stagionali;
- interventi periodici di diserbo selettivo antigerminante, antifoglia larga e antifoglia stretta;

per le aree esterne comprese nella recinzione:

- pulizia dei viali di accesso e delle tribune;
- svuotamento dei cestini raccogli rifiuti e conferimento dei rifiuti stessi negli appositi contenitori, secondo le norme locali sulla raccolta dei rifiuti solidi urbani;

- regolazione e pulizia di piante e siepi potatura dei cespugli;
- sgombero della neve da cortili, vialetti di accesso e, qualora necessario, dai tetti;
- taglio e smaltimento dell'erba;

per l'impianto sportivo in generale:

- disinfezione, quando necessaria, dei servizi e locali annessi;
- riparazione o sostituzione per rotture dei vetri e degli infissi, delle panchine o attrezzature poste a bordo campo, delle reti delle porte da calcio e delle bandierine dei corners;
- riparazione e ripristino in seguito a rotture o a manomissioni di tutti gli impianti tecnologici (a titolo esemplificativo elettrici, di illuminazione, idrici, di riscaldamento), igienico-sanitari, con rinnovo o sostituzione dei componenti deteriorati, comprese tutte le opere necessarie ad integrarli e a mantenerli in efficienza, nel rispetto delle normative vigenti durante il periodo contrattuale;
- provvedimenti contro gli effetti del gelo sugli impianti e sulle strutture;
- pulitura, controllo e riparazione delle canalizzazioni e dei manufatti di scolo delle acque piovane e delle condotte fognarie.

2. SOGGETTO AFFIDATARIO

- DATI IDENTIFICATIVI: **A.S.D. Atletico Bussero**, con sede in Bussero, via Togliatti n. 10, C.F. / P. Iva n. 07681220963.
- Non è una società partecipata.
- Non è società in house providing.
-

3. ANDAMENTO ECONOMICO:

	2020	2021	2022
Ricavi complessivi			
<i>Contratto di servizio</i>	5.250,00	12.600,00	12.600,00
<i>Risultati raggiunti</i>	2.562,00	12.600,00	12.600,00
<i>Scostamento</i>	-2.688,00	-	-

4. QUALITA' DEL SERVIZIO:

Secondo le pattuizioni contrattuali, entro tre mesi dalla sottoscrizione della convenzione l'affidatario avrebbe dovuto provvedere alla stesura della "Carta dei servizi per gli utenti" da comunicare all'Amministrazione.

Nella "Carta dei servizi per gli utenti" avrebbero dovuto essere indicati i giorni e gli orari di apertura, le tariffe, i requisiti e gli standard di servizio, le modalità di autocontrollo, i nominativi ed i recapiti dei responsabili degli impianti, gli strumenti offerti all'utenza per la verifica e la comunicazione del gradimento, dei suggerimenti e dei reclami, la trasparenza dei rendiconti economico-finanziari o del bilancio di gestione.

La carta dei servizi avrebbe dovuto essere esposta a cura dell'affidatario all'ingresso del centro sportivo e pubblicata in formato .pdf sul sito internet della affidataria; sul sito avrebbe dovuto essere data una precisa indicazione sulle modalità di presentazione di suggerimenti o reclami, dei quali il concessionario avrebbe dovuto prendere periodica visione.

Nella carta dei servizi avrebbero dovuto comunque essere indicati gli orari di accesso all'impianto, che dovranno agevolare la pratica sportiva giovanile.

Allo stato attuale la "Carta dei servizi per gli utenti" non risulta ancora comunicata all'Amministrazione.

II.B SERVIZIO OGGETTO DI VERIFICA: IMPIANTI SPORTIVI

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

a. NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

L'affidamento ha per oggetto la concessione dell'impianto sportivo sito presso Centro Polifunzionale di Via Carabinieri Caduti, ove all'interno è collocato uno spazio da adibire ad uso commerciale, per un periodo di 4 anni a partire dall'affidamento, disposto in data 23.07.2021, a fronte della corresponsione di un canone. In particolare, al concessionario viene affidato l'uso esclusivo degli spazi ad uso commerciale o servizi, ubicati al primo piano prospiciente la piazza pedonale dell'edificio palestra.

Lo spazio è pari a circa 250,00 mq.

L'apertura dell'attività dovrà essere regolata secondo le disposizioni vigenti connesse alla tipologia di servizio svolto.

Negli spazi convenzionati sono possibili tutte le attività di natura commerciale e di servizi alla persona compatibili con le dimensioni e le caratteristiche del sito.

A fronte della concessione, il concessionario è tenuto a pagare un canone al Comune.

b. CONTRATTO DI SERVIZIO

- data di sottoscrizione: 23.07.2021, durata: quadriennale - scadenza affidamento: 23.07.2025;
- valore complessivo del canone: € 85.000, oltre Iva se dovuta; su base annua: 15.000 il primo anno, Euro 20.000 il secondo anno, Euro 25.000 il terzo e quarto anno.
- criteri tariffari: non sono indicati criteri tariffari.

c. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Sono a carico del concessionario i seguenti obblighi:

- a) la custodia degli spazi per assicurare il rispetto del regolamento di utilizzo;
- b) i permessi, licenze, autorizzazioni ed ogni altro onere di natura igienico sanitaria e amministrativa necessari allo svolgimento delle attività proposte;
- c) le pulizie di tutti gli spazi, il deposito al punto di raccolta stradale dei sacchi di immondizia secondo le giornate e le tipologie di rifiuto;
- d) la piccola manutenzione ordinaria;
- e) i costi delle utenze telefoniche;
- f) arredi e relativi accessori funzionali all'attività sono a carico dell'assegnatario;
- g) riconsegna dei locali, al termine della suddetta convenzioni, vuoti e in ottime condizioni.

Il concessionario dovrà ottemperare alle particolari disposizioni che potranno essere impartite dal Comune di Bussero in occasioni di eventuali manifestazioni che si svolgeranno presso il Centro Polifunzionale.

Il concessionario dovrà osservare nei riguardi del personale impiegato a qualsiasi titolo tutte le leggi, nonché gli obblighi previdenziali, infortunistici e assicurativi che disciplinano le prestazioni di lavoro

anche di carattere volontario e rispettare la vigente normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.

2. SOGGETTO AFFIDATARIO:

- DATI IDENTIFICATIVI: **SSD PROHIVE s.r.l.** con sede in Bussero in via Sandro Pertini n. 10, cod. fisc. 11773120966 p. iva n. 11773120966;
- Non è una società partecipata.
- Non è società in house providing.

3. ANDAMENTO ECONOMICO:

	2021	2022
Ricavi complessivi		
<i>Contratto di servizio</i>	6.250,00	20.000
<i>Risultati raggiunti</i>	6.250,00	13.320
<i>Scostamento</i>	-	-6.680

4. QUALITA' DEL SERVIZIO

Non sono previsti criteri di monitoraggio e controllo del servizio erogato dal concessionario.

III. SERVIZIO OGGETTO DI VERIFICA: REFEZIONE SCOLASTICA

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

a. NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

La concessione ha per oggetto l'affidamento del servizio di refezione scolastica e altri servizi

ristorativi comunali per il periodo 17.02.2018/16.02.2023, come successivamente dettagliato.

In particolare la concessione ha per oggetto l'affidamento in gestione del servizio di refezione scolastica destinato agli alunni dell'Asilo Nido Comunale, della Scuola dell'Infanzia e Primaria del Comune di Bussero ad impresa di ristorazione specializzata, che utilizzerà la cucina dell'Asilo Nido, limitatamente alla preparazione dei pasti dei bambini del Nido, ed il Centro di Cottura di Via Mazzini presso la Scuola Primaria per tutte le altre tipologie di utenza.

La concessione ha per oggetto il servizio di refezione scolastica e degli altri servizi correlati, in tutte le sue fasi di approvvigionamento di derrate, stoccaggio, conservazione delle derrate, preparazione, confezionamento, trasporto e distribuzione dei pasti destinati alle varie tipologie di utenti, la rilevazione dei pasti e la riscossione delle tariffe a carico dell'utenza (con installazione di nuovo sistema informatico), secondo le specifiche modalità fissate nel presente capitolato e nei suoi allegati, comprendendosi specificamente:

- A) la mensa scolastica;
- B) la mensa aziendale del Comune di Bussero;
- C) la mensa dell'asilo nido;
- D) la mensa per i centri ricreativi estivi;
- E) il servizio di pasti a domicilio.

Forma inoltre oggetto della concessione:

- F) il servizio di pulizia e sanificazione degli spazi e delle attrezzature messe a disposizione per la gestione del servizio;
- G) la prenotazione dei pasti, la rilevazione degli stessi e la riscossione delle tariffe a carico dell'utenza;
- H) la verifica dei requisiti per l'attribuzione e conseguente gestione della corretta applicazione delle tariffe agevolate all'utenza.

L'utenza è composta dagli alunni dell'Asilo Nido, Scuole dell'Infanzia e Primarie, dai docenti delle scuole dell'Infanzia e Primarie e dal personale ausiliario delle Scuole dell'Infanzia, oltre che dai dipendenti comunali, dagli anziani assistiti e da altri eventuali utenti appositamente autorizzati.

L'affidatario è tenuto al pagamento di un canone di concessione pari a Euro 21.000 annui, mentre il Comune corrisponde all'affidatario un corrispettivo a fronte della fornitura del Servizio Mensa per alcune categorie (dipendenti comunali e insegnanti).

b. CONTRATTO DI SERVIZIO

REFEZIONE SCOLASTICA E ALTRI SERVIZI RISTORATIVI COMUNALI PER IL PERIODO FEBBRAIO 2018 – FEBBRAIO 2023.

- data di approvazione: 10.09.2019, durata: quinquennale - scadenza affidamento: 16.02.2023;
- valore complessivo: € 2.380.853,32; su base annua € 476.170,66;
- criteri tariffari:

Servizio Mensa - Prezzo del buono pasto

- Bambini asilo nido, alunni, insegnanti non esenti e A.T.A., personale scolastico amministrativo, dipendenti A.S.L. e per collaboratori esterni di servizi comunali, previa autorizzazione del Servizio Scuola, educatrici asilo nido dipendenti dalla cooperativa. **€ 4,70**
- dal secondo figlio e seguenti che utilizzano la mensa scolastica **€ 4,20**
- Buono ridotto per attestazione I.S.E.E. inferiore a € 9.500,00 e casi sociali **€ 3,00**
- Dipendenti comunali e per "personale delle cooperative appaltatrici del servizio di assistenza sociale e di integrazione scolastica per disabili, impegnato durante la refezione nell'assistenza degli alunni portatori di handicap" **€ 1,56**
- Educatrici asilo nido, volontari comunali autorizzati e volontari del servizio civile e tirocinanti del progetto Dote Comune. **Esente**
- Caso sociale relazionato dal Servizio Sociale **Esente**

c. OBBLIGHI CONTRATTUALI

OBBLIGHI CONTRATTUALI:

Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti:

- a) provvedere all'integrazione, fornitura e/o sostituzione del materiale, stoviglie, attrezzature ed impianti;
- b) provvedere all'organizzazione, preparazione, gestione e somministrazione dei pasti giornalieri, compreso il trasporto, con proprio personale, mezzi ed attrezzature;
- c) provvedere all'approvvigionamento di tutte le derrate alimentari occorrenti alla gestione, esibendo a richiesta del comune la documentazione relativa al fine del controllo sulla natura certificata dei fornitori e del profilo qualitativo delle derrate alimentari ed in particolar modo quella relativa ai prodotti biologici;
- d) provvedere alla pulizia e all'igiene degli spazi a disposizione del concessionario e adibiti a cucine, refettori e spazi annessi, delle attrezzature, degli impianti fissi e mobili e dei servizi igienici eventualmente riservati al personale di cucina;
- e) provvedere al pagamento di tutte le imposte e tasse generali e speciali senza diritto di rivalsa verso l'ente concedente, che gravano o potranno gravare in qualsiasi momento per il concessionario del servizio per gli impianti o per l'esercizio di tutti i servizi previsti nel presente capitolato, ad eccezione della tariffa di igiene ambientale e per quanto riguarda l'IVA si fa espresso rinvio alle disposizioni di legge in materia;
- f) provvedere al rimborso di tutte le spese di pubblicazione dei documenti di gara;
- g) provvedere alle manutenzioni ordinarie e straordinarie nonché alla sostituzione di stoviglie, degli impianti, sia di cucina e cottura sia delle reti di energia elettrica, del gas, dell'acqua, delle attrezzature e degli arredi, presenti presso le cucine, refettori e spazi accessori, con verbali di intervento da conservare presso ogni plesso rispettando la periodicità degli interventi eseguiti come da normativa vigente. Ogni intervento straordinario del concessionario dovrà essere comunicato in via preventiva all'amministrazione comunale, al fine delle necessarie verifiche;
- h) provvedere alla manutenzione ordinaria dei locali assegnati in uso, con la prescrizione di almeno una tinteggiatura annua per quanto riguarda tutti gli ambienti di cucina (area di preparazione e conservazione merci) e almeno biennale per quanto concerne le aree di consumo del pasto (refettori);
- i) provvedere alla manutenzione straordinaria e ordinaria dei macchinari e delle attrezzature e degli arredi funzionali al servizio, compresi gli interventi sugli impianti di gas, acqua ed energia elettrica;
- J) consentire all'amministrazione comunale di controllare l'effettivo stato delle attrezzature e degli impianti;
- k) usare i locali, i macchinari, gli impianti, le attrezzature, comprese le stoviglie, e quant'altro sia strumentale alla concessione con la cura e diligenza proprie del "buon padre di famiglia", nonché

mantenere e riconsegnare i beni stessi al momento della cessazione della concessione in stato di conservazione funzionante, salvo il deterioramento dovuto all'uso normale;

l) provvedere con mezzi idonei al trasporto dei pasti dalle cucine ai vari punti di distribuzione;

m) provvedere alla retribuzione, ai contributi assicurativi e previdenziali, all'assicurazione infortuni e alla dotazione dei documenti sanitari richiesti dalla normativa vigente nel rispetto del Contratto nazionale del lavoro (CCNL Turismo parte speciale "Ristorazione collettiva"), relativamente al personale posto alle sue dipendenze;

n) fornire gli indumenti di lavoro e relativi DPI (Dispositivi di protezione individuale ai sensi del D. Lgs. 81/08 e s.m.i.) al personale di servizio in numero adeguato;

o) impegnarsi ad assicurare l'ordinato svolgimento di tutte le operazioni del servizio mensa, impedendo nei locali preposti al servizio qualsiasi riunione o affissione che possa ostacolare detto svolgimento;

p) impegnarsi ad approvvigionarsi da fornitori in possesso di regolare Manuale di autocontrollo igienico sanitario (ai sensi del Reg. Ce 852/2004);

q) provvedere all'approvvigionamento del materiale di consumo ordinario, dei detersivi, degli strofinacci e di ogni altro materiale occorrente per la pulizia dei locali, delle attrezzature e per il lavaggio delle stoviglie;

r) provvedere all'approvvigionamento dei tovaglioli di carta, delle tovaglie di carta, e dell'altro materiale di consumo necessario al servizio di somministrazione;

s) provvedere all'erogazione di pasti in forma gratuita per gli ospiti bielorusi dell'Associazione Volontari della Carità e dell'Accoglienza, per un massimo di n. 250 (duecentocinquanta) annui;

t) provvedere all'erogazione di rinfreschi in occasione di eventi pubblici organizzati dall'Amministrazione Comunale e su richiesta della stessa, con un massimo valutabile in € 1.000,00 (mille/00) annui;

u) segnalare eventuali problematiche strutturali in modo tale da consentire al comune di provvedere per quanto di sua competenza;

v) provvedere all'esecuzione di eventuali opere, ordinate dall'ATS o da altri organi competenti in materia di sicurezza e salute sul lavoro igienico sanitaria, dandone comunicazione all'amministrazione comunale;

w) provvedere alla presentazione della SCIA per l'attività di produzione, preparazione, confezionamento e deposito di sostanze/prodotti alimentari per l'esercizio di mense, e suo rinnovo se necessario;

x) utilizzare le cucine e le attrezzature solo ed unicamente per i servizi oggetto della concessione, salvo previa specifica autorizzazione del concedente;

- y) fornire all'amministrazione comunale i documenti necessari onde consentire l'applicazione del regolamento CE 2707/00, modificato dal regolamento CE 816/04, riguardante il recupero di contributi CEE/AGEA sui prodotti lattiero-caseari distribuiti nelle mense scolastiche. In particolare il concessionario è tenuto a fornire le fatture/documenti di trasporto intestate al concessionario, indicanti la dicitura che trattasi di prodotti destinati alle mense del comune interessato, includendo solo i prodotti lattiero caseari acquistati per i pasti e le merende; devono indicare la percentuale di grasso sulla sostanza secca e devono essere regolarmente quietanzate o accompagnate dalla prova di pagamento, affiggere nei locali di consumo dei pasti, il menù del giorno;
- z) in caso di proclamazione di scioperi del personale del concessionario, questi deve darne comunicazione con un preavviso scritto all'Amministrazione comunale entro 5 (cinque) giorni dalla data prevista dello sciopero;
- aa) adottare tutte le misure previste nel documento programmatico della sicurezza per la gestione dei dati personali attinenti alle diete speciali e ai menù alternativi, secondo quanto previsto dal D. Lgs. n.196/2003 e s.m.i.;
- bb) custodire i locali e le aree di pertinenza con la diligenza del "buon padre di famiglia" ed accollarsi i lavori di manutenzione ordinaria degli stessi, previo accordo con l'amministrazione concedente;
- cc) attivare un sistema di monitoraggio del gradimento del pasto (questionari semplici per l'utenza, conteggio piatti non consumati, ecc...) con riscontro dei dati rilevati dall'Amministrazione comunale;
- dd) presentare certificazione attestante il non utilizzo di prodotti e loro derivati proveniente da colture geneticamente modificate (OGM), né carni di animali allevati con mangimi prodotti da tali colture;
- ee) riconoscere alla Commissione mensa il diritto di poter richiedere integrazioni e/o variazioni ai menù per migliorare la qualità e il gradimento dei pasti (tali variazioni non dovranno comportare modifiche al prezzo del pasto);
- ff) privilegiare prodotti tipici, DOP, IGP STG, prodotti provenienti da agricoltura biologica e/o a lotta integrata, prodotti locali, a Km 0 e a filiera corta, garantendo l'assenza di organismi geneticamente modificati (OGM);
- gg) il personale deve essere in numero adeguato per l'erogazione del servizio e così come espressamente specificato successivamente nel presente Capitolato;
- hh) formazione e aggiornamento periodici specifici per il personale sul Sistema di Autocontrollo: il personale deve essere in grado di attivare i protocolli in maniera impeccabile per garantire la gradibilità e salubrità delle preparazioni alimentari. Il concessionario si impegna affinché tutti gli alimenti distribuiti

ai commensali siano rispondenti e conformi alle vigenti disposizioni di buona tecnica, concernenti l'acquisto e la consegna, la conservazione, la lavorazione e la distribuzione delle vivande, l'igiene e la sanità delle stesse e delle materie prime da impiegare, nonché tutte le prescrizioni che fossero impartite dalle competenti autorità;

ii) provvedere al rimborso delle spese sostenute dall'Amministrazione comunale per l'attività di assistenza specialistica al RUP (Responsabile Unico del Procedimento) e pari ad € 2.350,00 (euro duemila/00) complessivi;

r) provvedere all'approvvigionamento dei tovaglioli di carta, delle tovaglie di carta, e dell'altro materiale di consumo necessario al servizio di somministrazione;

s) provvedere all'erogazione di pasti in forma gratuita per gli ospiti bielorusi dell'Associazione Volontari della Carità e dell'Accoglienza, per un massimo di n. 250 (duecentocinquanta) annui;

t) provvedere all'erogazione di rinfreschi in occasione di eventi pubblici organizzati dall'Amministrazione Comunale e su richiesta della stessa, con un massimo valutabile in € 1.000,00 (mille/00) annui;

u) segnalare eventuali problematiche strutturali in modo tale da consentire al comune di provvedere per quanto di sua competenza;

v) provvedere all'esecuzione di eventuali opere, ordinate dall'ATS o da altri organi competenti in materia di sicurezza e salute sul lavoro igienico sanitaria, dandone comunicazione all'amministrazione comunale;

w) provvedere alla presentazione della SCIA per l'attività di produzione, preparazione, confezionamento e deposito di sostanze/prodotti alimentari per l'esercizio di mense, e suo rinnovo se necessario;

x) utilizzare le cucine e le attrezzature solo ed unicamente per i servizi oggetto della concessione, salvo previa specifica autorizzazione del concedente;

y) fornire all'amministrazione comunale i documenti necessari onde consentire l'applicazione del regolamento CE 2707/00, modificato dal regolamento CE 816/04, riguardante il recupero di contributi CEE/AGEA sui prodotti lattiero-caseari distribuiti nelle mense scolastiche. In particolare il concessionario è tenuto a fornire le fatture/documenti di trasporto intestate al concessionario, indicanti la dicitura che trattasi di prodotti destinati alle mense del comune interessato, includendo solo i prodotti lattiero caseari acquistati per i pasti e le merende; devono indicare la percentuale di grasso sulla sostanza secca e devono essere regolarmente quietanzate o accompagnate dalla prova di pagamento, affiggere nei locali di consumo dei pasti, il menù del giorno;

- z) in caso di proclamazione di scioperi del personale del concessionario, questi deve darne comunicazione con un preavviso scritto all'Amministrazione comunale entro 5 (cinque) giorni dalla data prevista dello sciopero;
- aa) adottare tutte le misure previste nel documento programmatico della sicurezza per la gestione dei dati personali attinenti alle diete speciali e ai menù alternativi, secondo quanto previsto dal D. Lgs. n.196/2003 e s.m.i.;
- bb) custodire i locali e le aree di pertinenza con la diligenza del "buon padre di famiglia" ed accollarsi i lavori di manutenzione ordinaria degli stessi, previo accordo con l'amministrazione concedente;
- cc) attivare un sistema di monitoraggio del gradimento del pasto (questionari semplici per l'utenza, conteggio piatti non consumati, ecc...) con riscontro dei dati rilevati dall'Amministrazione comunale;
- dd) presentare certificazione attestante il non utilizzo di prodotti e loro derivati proveniente da colture geneticamente modificate (OGM), né carni di animali allevati con mangimi prodotti da tali colture;
- ee) riconoscere alla Commissione mensa il diritto di poter richiedere integrazioni e/o variazioni ai menù per migliorare la qualità e il gradimento dei pasti (tali variazioni non dovranno comportare modifiche al prezzo del pasto);
- ff) privilegiare prodotti tipici, DOP, IGP STG, prodotti provenienti da agricoltura biologica e/o a lotta integrata, prodotti locali, a Km 0 e a filiera corta, garantendo l'assenza di organismi geneticamente modificati (OGM);
- gg) il personale deve essere in numero adeguato per l'erogazione del servizio e così come espressamente specificato successivamente nel presente Capitolato;
- hh) formazione e aggiornamento periodici specifici per il personale sul Sistema di Autocontrollo: il personale deve essere in grado di attivare i protocolli in maniera impeccabile per garantire la gradibilità e salubrità delle preparazioni alimentari. Il concessionario si impegna affinché tutti gli alimenti distribuiti ai commensali siano rispondenti e conformi alle vigenti disposizioni di buona tecnica, concernenti l'acquisto e la consegna, la conservazione, la lavorazione e la distribuzione delle vivande, l'igiene e la sanità delle stesse e delle materie prime da impiegare, nonché tutte le prescrizioni che fossero impartite dalle competenti autorità;
- ii) provvedere al rimborso delle spese sostenute dall'Amministrazione comunale per l'attività di assistenza specialistica al RUP (Responsabile Unico del Procedimento) e pari ad € 2.350,00 (euro duemila/00) complessivi;

L'impresa è altresì tenuta al pieno e rigoroso rispetto delle disposizioni normative e dei provvedimenti, emanati dalle competenti Autorità, relativi all'emergenza epidemiologica da COVID-19, vigenti al momento dell'esecuzione delle prestazioni stesse.

2. SOGGETTO AFFIDATARIO

- DATI IDENTIFICATIVI: **Vivenda S.p.a.** (P.I. 07864721001) con sede in Roma - via Francesco Antolisei, 25;
- OGGETTO SOCIALE: Vivenda S.p.a. è l'azienda del Gruppo La Cascina Cooperativa che si occupa di ristorazione collettiva, sanificazione, pulizia e global service;
- Non è una società partecipata.
- Non è società in house providing.

3. ANDAMENTO ECONOMICO:

Si riporta l'andamento dei costi a carico del Comune e dei ricavi relativi al canone di concessione.

2020	Costo pro capite	Costi complessivi	Ricavi complessivi	Personale addetto
<i>Contratto di servizio</i>	4,69	67.417,45	21.000,00	12
<i>Risultati raggiunti</i>	4,69	16.278,51	10.500,00	
<i>Scostamento</i>	-	-51.138,94	-10.500,00	

2021	Costo pro capite	Costi complessivi	Ricavi complessivi	Personale addetto
<i>Contratto di servizio</i>	4,69	104.500,00	21.000,00	12
<i>Risultati raggiunti</i>	4,69	93.575,00	21.000,00	
<i>Scostamento</i>	-	-10.925,00		

2022	Costo pro capite	Costi complessivi	Ricavi complessivi	Personale addetto
<i>Contratto di servizio</i>	4,69	101.500,00	21.000,00	12
<i>Risultati raggiunti</i>	4,69	93.315,60	21.000,00	
<i>Scostamento</i>	-	- 6.184,40		

4. QUALITA' DEL SERVIZIO:

SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Il controllo sulla qualità del servizio è effettuato da un tecnologo professionista incaricato dall'Amministrazione Comunale, oltre che dal personale comunale e dalla commissione mensa.

Ci sono state delle periodiche lamentele da parte di alcuni utenti, ma il tecnologo incaricato del controllo qualità non ha mai riscontrato inadempienze contrattuali a carico del gestore.

IV. SERVIZIO OGGETTO DI VERIFICA: SERVIZI CIMITERIALI

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

a. NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

L'appalto ha per oggetto la gestione dei servizi cimiteriali relativi al Civico Cimitero di Bussero, comprendenti servizi di igiene urbana (pulizia dell'area cimiteriale, manutenzione ordinaria del verde, raccolta rifiuti, piccola manutenzione ordinaria degli edifici, degli impianti e degli elementi di arredo interni all'area cimiteriale) e servizi cimiteriali (servizi funebri di sepoltura), per il periodo di 24 mesi dalla data di sottoscrizione del verbale di avvio dell'esecuzione.

Il Comune è tenuto al pagamento di un corrispettivo all'affidatario per il servizio reso.

b. CONTRATTO DI SERVIZIO

- data di sottoscrizione: 07.04.2022, durata: biennale - scadenza affidamento: 07.04.2024;
- valore complessivo: corrispettivo di Euro 62.375,34 IVA esclusa (Euro 72.667,67 IVA inclusa), così ripartito:

Servizio	Importo annuo	N. anni	Totale	Oltre IVA
Igiene urbana	14.307,00	2	28.614,00	10%
Funebri	15.910,89	2	31.821,78	22%
Oneri sicurezza	1.000	2	2.000	22%

c. OBBLIGHI CONTRATTUALI

L'appalto del servizio di gestione cimiteriale della durata di anni due (24 mesi) eventualmente prorogabile, ha per oggetto le seguenti prestazioni d'opera:

1. Attività di pulizia manuale sistematica dell'area cimiteriale, decoro e svuotamento cestini dell'area interna del Civico Cimitero ed esterna relativa ai due ingressi;

2. Attività di manutenzione ordinaria del verde interno all'area cimiteriale (tagli siepi, potatura alberi e siepi, rimonta del secco, tagli erba e raccolta foglie) e manutenzione aiuola ingresso di via Milano;

3. Raccolta rifiuti interni all'area cimiteriale;

4. Esecuzione di servizi funebri di sepoltura a chiamata (escluse campagne programmate di esumazioni o estumulazioni), comprensiva di reperibilità notturna e festiva (mediante chiamata al recapito telefonico attivato dalla società aggiudicataria sempre in funzione per tutta la durata dell'appalto) e della posa dei monumenti nel campo comune, da intendersi a tutti gli effetti compresi nel canone;

5. Attività di manutenzione ordinaria sugli edifici interni all'area cimiteriale, sugli impianti e su pavimentazione, cordonature e fontanelle;

6. Camera mortuaria esecuzione di pulizia e risanamento generale;

2. SOGGETTO AFFIDATARIO:

- **DATI IDENTIFICATIVI: CS&L CONSORZIO SOCIALE**, con sede in via Strada comunale per Basiano, località C.na Sofia n. 1 int. B, 20873 – Cavenago Brianza (MB)
Cod. fisc. p. iva n. **02239200963**;
- Non è una società partecipata.
- Non è società in house providing.

3. **ANDAMENTO ECONOMICO:**

Costi complessivi	2022
<i>Contratto di servizio</i>	27.250,38
<i>Risultati raggiunti</i>	27.250,38
<i>Scostamento</i>	-

4. **QUALITA' DEL SERVIZIO:**

Il monitoraggio e il controllo della qualità del servizio offerto è effettuato direttamente dal Comune.

Il Comune può verificare in qualsiasi momento il regolare e puntuale svolgimento del servizio tramite il proprio Responsabile incaricato del servizio stesso.

Il Comune può chiedere che ispezioni e verifiche vengano condotte in contraddittorio con la ditta, qualora lo ritenga necessario.

La ditta si impegna a fornire tutte le informazioni richieste e a consentire le verifiche, le ispezioni e ogni altra operazione conoscitiva di carattere tecnico.

V. SERVIZIO OGGETTO DI VERIFICA: ILLUMINAZIONE VOTIVA

1. **CONTESTO DI RIFERIMENTO**

a. NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

La concessione ha per oggetto l'esercizio e la gestione dell'illuminazione votiva all'interno del cimitero comunale di Bussero, nonché la integrale manutenzione del relativo impianto elettrico per tutta la durata dell'appalto, valevole dal 01.06.2018 al 01.06.2023.

La concessione riguarda la manutenzione ordinaria e straordinaria della rete di erogazione dell'energia

all'interno del cimitero e degli impianti votivi nelle cappelle, sulle tombe, dei loculi, degli ossari, delle nicchie cinerarie ed in altri punti eventualmente indicati dal comune; l'installazione di eventuali nuovi impianti elettrici votivi; l'estensione di nuove linee se richieste, nonché la gestione funzionale ed economica del servizio di illuminazione lampade votive, compreso la fornitura della energia elettrica, nonché la riscossione dei canoni annui e di allacciamento delle utenze e quanto altro previsto nel presente capitolato di oneri.

Il servizio si estende automaticamente in favore della ditta concessionaria anche per futuri ampliamenti del cimitero.

L'appalto ha per oggetto la gestione dei servizi cimiteriali relativi al Civico Cimitero di Bussero, comprendenti servizi di igiene urbana (pulizia dell'area cimiteriale, manutenzione ordinaria del verde, raccolta rifiuti, piccola manutenzione ordinaria degli edifici, degli impianti e degli elementi di arredo interni all'area cimiteriale).

Il concessionario è tenuto al pagamento di un canone annuo di concessione nei confronti del Comune.

b. CONTRATTO DI SERVIZIO

- data di sottoscrizione: 28.05.2018 - durata: quinquennale - scadenza affidamento: 01.06.2023;
- valore complessivo: canone di affidamento di Euro 85.132,50 IVA esclusa, pari a Euro 17.026,50 annui

c. OBBLIGHI CONTRATTUALI:

La concessione prevede:

- Fornitura di energia elettrica alle lampade votive;
- Manutenzione ordinaria, straordinaria e sorveglianza dell'intero impianto in concessione;
- Applicazione e riscossione dei canoni annui e dei costi per gli allacciamenti delle utenze;
- Eventuale adeguamento dell'impianto di illuminazione votiva esistente e sua estensione a tutta l'area cimiteriale presente e futura;
- Relazioni pubbliche con gli utenti del servizio, dirette mediante istituzione di numero verde.

c) Tariffe all'utenza (rivedibili ISTAT)

1. Tariffe di primo allacciamento (n. 1 lampadina)

A) fosse private ad inumazione e fosse in campo comune: € 10,00 + IVA

B) loculi in colombari e ossari € 9,00 + IVA

C) tombe a 2 o 4 posti € 11,00 + IVA

D) tombe di famiglia o cappelle € 20,00 + IVA

2. Canone abbonamento annuo per ogni lampada € 12,50 + IVA

3. Contributo di riattivazione € 7,00 + IVA

2. SOGGETTO AFFIDATARIO:

- DATI IDENTIFICATIVI: **S.I.E.M. di Ruggeri Luca e C. S.a.s.** – con sede in Cremona via Carnevali, 6, Cod. fisc. / p. iva n. 00845500198;
- Non è una società partecipata.
- Non è società in house providing.

3. ANDAMENTO ECONOMICO:

	2020	2021	2022
Ricavi complessivi			
<i>Contratto di servizio</i>	17.026,50	17.026,50	17.026,50
<i>Risultati raggiunti</i>	17.026,50	17.026,50	17.026,50
<i>Scostamento</i>	-		

4. QUALITA' DEL SERVIZIO:

Nella concessione non sono contenute specifiche previsioni in merito al monitoraggio e al controllo del servizio offerto dal gestore.

**** **** ****

Segue:

Allegato 1 – **Ricognizione CEM Ambiente S.p.a. applicazione TQRIF I semestre 2023.**

CEM AMBIENTE Spa
SOCIETÀ PER AZIONI
A TOTALE PARTECIPAZIONE PUBBLICA

Località Cascina Sofia 1/A
20873 Cavenago di Brianza (MB)

Tel. 02.9524191
Fax 02.95241962/3

info@cemambiente.it
protocollo@pec.cemambiente.it

www.cemambiente.it

Partita IVA 03017130968
Codice Fiscale 03965170156 €

R.E.A. Monza e Brianza 1518954

Capitale Sociale Deliberato:
€ 16.768.459

Capitale Sociale Sottoscritto:
€ 16.646.246

Cavenago di Brianza, 21 settembre 2023

Spett.le Comune di **BUSSERO**

Alla c. a. Egr. Sig. Sindaco
Ass. Ambiente ed Ecologia
Resp. Uff. Ambiente ed Ecologia
Resp. Uff. Tributi

Prot. 4693

OGGETTO: Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 15/2022. Ricognizione applicazione TQRIF I semestre 2023.

Facendo seguito agli incontri ed alla corposa corrispondenza intervenuta per dare attuazione alle disposizioni regolatorie imposte da ARERA con la delibera in oggetto, riteniamo di fare cosa utile nel riepilogare e rendicontare le attività ed adempimenti che sono stati realizzati in collaborazione con gli uffici dei Comuni soci, evidenziando nel contempo le attività in corso di completamento e gli adempimenti tuttora da perfezionare per rendere pienamente operativo il modello gestionale ipotizzato dal regolatore a beneficio degli utenti del servizio.

Per ciascun argomento, corrispondente ad un onere stabilito a carico dei gestori e dell'ETC, sono riportate le pregresse comunicazioni (disponibili anche nell'area riservata), nonché la ricognizione delle attività realizzate e/o da realizzare, con la precisazione dei punti qualificanti del singolo servizio e l'eventuale indicazione di elementi di criticità.

1. Individuazione matrice schemi regolatori da parte dell'E.T.C. (art.3 TQRIF).

precedente corrispondenza:

- Prot. 1566/2022 del 15/03/2022 " *Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 15/2022.*"
- Prot. 3161/2022 del 7/06/2022 " *Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 15/2022.*"



Tutti i Comuni Soci hanno individuato il posizionamento della gestione nello schema 1 ad eccezione del Comune di Vaprio d'Adda che ha individuato il posizionamento della gestione nello schema 2.

2. Servizio di ritiro su chiamata (Titolo VI TQRIF)

precedente corrispondenza:

- Prot. 1566/2022 del 15/03/2022 "*Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 15/2022.*"
- Prot. 5071/2022 del 8/11/2022 "*Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Deliberazione ARERA TQRIF n. 15/2022. Attivazione del servizio di ritiro rifiuti ingombranti dal 1° gennaio 2023.*" inviata ai Comuni con servizio non attivo;
- Prot. 5327/2022 del 23/11/2022 "*Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Deliberazione ARERA TQRIF n. 15/2022. Monitoraggio del servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti dal 1° gennaio 2023.*" inviata ai Comuni con servizio già attivo;

Rispetto ai 35 Comuni Soci nei quali il servizio gestito da CEM Ambiente era già attivo prima delle disposizioni contenute nel TQRIF, dal 1/1/2023 altri 33 Comuni Soci hanno affidato a CEM Ambiente la gestione del servizio, mentre due Comuni Soci lo gestiscono direttamente ed un Comune non lo ha attivato.

Come anticipato nella precedente comunicazione Prot. 5071 del 8/11/2022, ciascuna utenza, con riferimento all'art. 29.4 del TQRIF, ha una limitazione pari a due conferimenti annuali.

Inoltre, con riferimento al medesimo articolo, due Comuni con servizio affidato a CEM Ambiente, hanno approvato un corrispettivo di 15,00 € /cad. presa in capo all'utente. Come era lecito attendersi per questi Comuni il numero di prese è stato decisamente contenuto.

Nell'**allegato 1**, per i Comuni che hanno affidato la gestione del servizio a CEM Ambiente, sono evidenziati:

- Il numero di prese definite in scheda costi ed il loro rapporto con il numero di residenti (considerando quindi le sole utenze domestiche e non le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani);
- I tempi di attesa misurati mensilmente da inizio anno e la relativa media semestrale. Ricordando che il TQRIF definisce "giorno lavorativo" il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi (art.1) e che il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata è pari a 15 giorni lavorativi (art. 31), il tempo di attesa (giorni solari) rilevato nell'allegato 1 viene rapportato, in specifica colonna, per il confronto con il termine stabilito dal TQRIF (intervallo giorni lavorativi = intervallo giorni solari: 7 x 5);
- L'utilizzo effettivo (ritiri prenotati rispetto alle disponibilità) nel primo semestre, considerando che, per i Comuni che hanno attivato il servizio da gennaio 2023, nei primi mesi le richieste sono state significativamente inferiori rispetto alle disponibilità.

Per i 16 Comuni con tempi di attesa eccessivi rispetto a quanto dettato dal TQRIF e con una percentuale di utilizzo superiore al 85%, CEM Ambiente propone, l'incremento del numero di prese,



a decorrere dal prossimo 1° ottobre, allegando il relativo aggiornamento della scheda costi. Per quanto concerne, invece, gli altri Comuni, si continuerà a monitorare il risultato atteso in un periodo ragionevolmente rappresentativo e riferito anche al IV trimestre 2023.

Si evidenzia che, rispetto ad un tempo medio di attesa di tutti i Comuni pari a 11 giorni lavorativi, nei due Comuni Soci che hanno approvato un corrispettivo a carico dell'utente pari a 15,00 €, il tempo medio di attesa risulta pari a 7 e 5 giorni lavorativi con 5 e 7 richieste pervenute in 6 mesi.

Il servizio è attivo dallo scorso mese di gennaio e giustifica la ridotta percentuale di utilizzo nel primo semestre (ultima colonna dell'Allegato 1). La valutazione sull'adeguatezza del numero di prese definito al suo avvio, risulterà più affidabile nella prossima ricognizione.

3. Consegna delle attrezzature per la raccolta (artt. 1.1, 6.4 e 9 TQRIF)

precedente corrispondenza:

- Prot. 1566/2022 del 15/03/2022 "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 15/2022."
- Prot. 5388/2022 del 28/11/2022 "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Deliberazione ARERA TQRIF n. 15/2022. Attivazione del servizio di consegna delle attrezzature per le nuove utenze dal 1° gennaio 2023."

Nella scheda costi è indicata la voce "Fornitura Kit contenitori RD" per la consegna (agli uffici o magazzini comunali) di secchi, bidoni carrellati e cassonetti da parte di CEM Ambiente.

In questa voce, con riferimento a quanto precisato nella lettera Prot. 5388/22, sono stati aggiunti anche, per i Comuni che non hanno adottato la fornitura massiva di Ecuosacchi/Ecuobox e di sacchi gialli per il Multipak, rotoli di sacchi grigi semitrasparenti per la raccolta della frazione secca e rotoli di sacchi gialli semitrasparenti per la raccolta del Multipak esclusivamente per le nuove utenze.

Pertanto, alle nuove utenze, occorre consegnare e registrare l'avvenuta consegna, su sw proposto da CEM Ambiente a tutti i Comuni, proporzionalmente al numero di utenze che occupano l'edificio:

- secchielli aerati, secchi/bidoni carrellati per la raccolta dell'umido
- secchi/bidoni carrellati per la raccolta del vetro
- secchi/bidoni carrellati per la raccolta della carta
- sacchi grigi semitrasparenti/Ecuosacchi/Ecuobox per la raccolta della frazione secca
- sacchi gialli semitrasparenti per la raccolta del Multipak

Si allegano "modulo A ordine fornitura sacchi" e "modulo B ordine fornitura contenitori" aggiornati al listino prezzi Comuni Soci in vigore dal 1° settembre 2023.

In quattro Comuni Soci il servizio di consegna contenitori (secchi e bidoni carrellati) alle nuove utenze, come pure alle utenze esistenti che richiedono la sostituzione per usura/furto, viene



assicurato da CEM Ambiente e riconosciuto in scheda costi.

Nel I semestre CEM Ambiente, ai 59 Comuni che ne hanno fatto richiesta tramite i moduli sopra indicati, ha consegnato:

- secchielli aerati:	2.921
- secchi da 25 lt:	2.093
- secchi da 30 lt:	1.790
- secchi da 40 lt:	782
- bidoni carrellati da 120 lt:	1.038
- bidoni carrellati da 240 lt:	986
- cassonetti da 1100 lt:	17
- trespoli portasacco:	90
- cestini stradali:	73
- sacchi semitrasparenti grigi:	17.250
- sacchi semitrasparenti gialli:	35.250

Il sw realizzato e proposto da CEM Ambiente per la registrazione delle consegne alle nuove utenze può essere utilizzato solo dai 65 Comuni Soci che hanno aderito al progetto di tariffa puntuale Ecuosacco o che hanno installato presso le Piattaforme Ecologiche/Centro di Raccolta il sistema di controllo degli accessi con CNS o CEM Card.

Di questi, risultano avere utilizzato il sw per la consegna delle attrezzature, 13 Comuni per complessive 286 consegne.

Il Comune utilizza l'applicativo fornito da CEM per la consegna delle attrezzature alle nuove utenze. Il credito, aggiornato al 30/06/2023, della voce "consegna Kit RD" in scheda costi, è pari a 4.876,22 €. Si ritiene che lo stesso, eventualmente incrementato da quanto corrisposto annualmente sino alla scadenza del contratto, possa essere utilizzato per fornire i contenitori idonei anche alle utenze esistenti che espongono vetro, umido e carta senza contenitori o con contenitori non idonei. Si propone pertanto di organizzare un incontro con il Tecnico CEM referente per approfondire le necessità e le prospettive di intervento, anticipando la disponibilità di CEM a proporre anche l'attività di consegna dei contenitori alle utenze.

4. Servizio di pronto intervento (Titolo X TQRIF)

precedente corrispondenza:

- Prot. 1566/2022 del 15/03/2022 "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n. 15/2022."

CEM Ambiente ha affidato ad una società specializzata che offre servizi di Business Process Outsourcing e Customer Care, la gestione delle chiamate a Numero Verde di Pronto Intervento CEM, in giorni ed orari in cui il Numero verde CEM non è attivo:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 17.00 alle ore 9.00 (del sabato)



- sabato dalle ore 12.00 alle ore 24.00
- domenica dalle ore 00.00 alle ore 24.00
- lunedì dalle ore 00.00 alle ore 9.00
- festivi infrasettimanali dalle ore 00.00 alle ore 24.00

La procedura di gestione della segnalazione si attiva nei seguenti casi e con le seguenti modalità:

4.1. Segnalazioni accoglibili per le successive fasi di registrazione su sw e chiamata Capo centro CEM Ambiente reperibile per intervento entro 4 ore (art. 49.1):

- incendio nelle Piattaforme Ecologiche e Centri di Raccolta;
- incendio di cassonetti/bidoni o cumuli di sacchi di rifiuti (dopo l'intervento dei Vigili del Fuoco che hanno spento l'incendio) con presenza di quantità rilevanti di residui sparsi su suolo pubblico che possono pregiudicare la viabilità stradale o l'accesso a edifici pubblici (uffici pubblici, scuole, chiese ecc.);
- ribaltamento di cassonetti / bidoni o rottura di sacchi, con presenza di rilevanti quantità di rifiuti sparsi su suolo pubblico che possono essere di impedimento alla normale viabilità, ovvero che generano, per quantità e/o tipologia, situazioni di degrado;

4.2. Segnalazioni accoglibili per la sola fase di registrazione su sw che genera un alert al Capo Centro CEM reperibile per intervento a inizio turno (ore 6.00) del primo giorno lavorativo successivo:

- incendio di cassonetti/bidoni o cumuli di sacchi di rifiuti (dopo l'intervento dei Vigili del Fuoco che hanno spento l'incendio) con presenza di modeste quantità di residui sparsi su suolo pubblico che **non pregiudicano** la viabilità stradale o l'accesso a edifici pubblici (uffici pubblici, scuole, chiese ecc.);
- ribaltamento di cassonetti / bidoni o rottura di sacchi, con presenza di rilevanti quantità di rifiuti sparsi su suolo pubblico che **non sono** di impedimento alla normale viabilità, ovvero che generano, per quantità e/o tipologia, situazioni di degrado;

4.3. Segnalazioni non accoglibili per la registrazione su sw, alle quali si invita a utilizzare il Numero Verde (non di pronto intervento) o gli altri punti di contatto:

- incidente stradale con presenza di vetri o altre parti di autoveicoli;
- mancata raccolta domiciliare rifiuti / mancato spazzamento meccanizzato o pulizia manuale e svuotamento cestini, rispetto al piano dei servizi;
- rottura contenitori o altri danni;

Nel corso del I° semestre 2023 non sono pervenute segnalazioni al Numero Verde di pronto intervento CEM Ambiente.

5. **Carta della Qualità dei Servizi (art. 5 TQRIF)**

precedente corrispondenza:

- Prot. 5258/2022 del 19/11/2022 " *Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Deliberazione ARERA TQRIF n. 15/2022. Proposte per l'integrazione dei servizi in essere*



*relativamente: **a)** alla predisposizione della carta dei servizi; **b)** all'integrazione dei servizi a numero verde."*

- Prot. 2178/2023 del 14/4/2023 " *Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Trasmissione versione grezza della nuova Carta della qualità dei Servizi*"

Nel mese di aprile 2023, è stata inviata la Carta Integrata dei servizi a ciascun Comune socio con una bozza della stessa in veste grafica. Sono state prodotte 64 Carte della Qualità dei Servizi integrate per i Comuni che hanno inviato i dati e le personalizzazioni richieste. Per 8 comuni soci è stata prodotta la sola Carta della Qualità dei Servizi del gestore per i servizi di competenza. Ad oggi risultano approvate dagli organi competenti 36 Carte della Qualità dei Servizi.

CEM rimane in attesa, per la pubblicazione sul proprio sito, della delibera di approvazione della Carta della Qualità dei Servizi integrata (CEM gestore attività raccolta e trasporto e attività spazzamento e lavaggio strade e Comune gestore tariffa)

6. Integrazione servizi a numero verde

precedente corrispondenza:

- Prot. 5258/2022 del 19/11/2022 " *Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Deliberazione ARERA TQRIF n. 15/2022. Proposte per l'integrazione dei servizi in essere relativamente: **a)** alla predisposizione della carta dei servizi; **b)** all'integrazione dei servizi a numero verde."*
- Prot. 1439/2023 del 8/03/2023 " *Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Integrazione dei servizi a numero verde per la gestione e la rendicontazione delle informazioni e degli indicatori riguardanti il servizio riscossione TARI.*" Per i Comuni che hanno aderito.

Come è noto, la nostra società da 20 anni effettua la gestione della tassa sui rifiuti per conto dei Comuni soci che lo richiedono, dapprima in forma diretta e dal 2009 nella forma dei servizi di supporto alla gestione Tari. Con le note sopra citate si è provveduto ad offrire ai Comuni soci la possibilità utilizzare le strutture e le risorse del numero verde di CEM Ambiente, già utilizzato per i servizi di igiene urbana, anche per la Tari, permettendo in tal modo al Comune, sul quale ricadono gli obblighi relativi al gestore del servizio tariffe e rapporto con gli utenti, di uniformarsi alle disposizioni previste dall'art. 20 del TQRIF. Tale servizio è già parte dell'affidamento per gli 11 Comuni per i quali CEM gestisce la Tari e in quanto tale compreso nel corrispettivo contrattuale, mentre nel corso dello scorso anno hanno affidato a CEM tale servizio altri 35 Comuni, per un totale di 46 Comuni affidanti. Tale gestione verrà effettuata tramite un sistema di ticketing legato alla nuova piattaforma informatica di gestione integrata dei servizi di igiene urbana che è tuttora in corso di sviluppo e perfezionamento operativo.



Occorre comunque precisare che per tale servizio sussiste l'obbligo di rendicontazione solo per i Comuni in schema 2. Allo stato attuale è stato avviato il servizio per i Comuni di Vaprio d'Adda, Villasanta, Gorgonzola, Bellusco, Sulbiate e Grezzago. Per i rimanenti Comuni il servizio verrà avviato con tempistiche che verranno separatamente comunicate a ciascun Comune.

7. Gestione segnalazioni per disservizi e reclami scritti (Titolo I)

L'art. 1.1 del TQRIF definisce i disservizi ed i reclami.

Le segnalazioni per disservizi riguardanti la raccolta ed il trasporto dei rifiuti, lo spazzamento ed il lavaggio strade gestiti da CEM Ambiente, possono essere effettuate tramite servizio telefonico (Numero Verde CEM), posta elettronica o cartacea.

I reclami scritti, relativamente ai medesimi servizi, possono essere inviati a CEM Ambiente per posta e per via telematica.

L'art. 2.5 precisa che *"Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente secondo le disposizioni di cui al Titolo XI"*

Pertanto, le segnalazioni per disservizi, i reclami scritti ed altre richieste riguardanti i servizi di raccolta e trasporto ed i servizi di spazzamento e lavaggio strade gestiti da CEM Ambiente, ricevute dai Comuni (gestori della tariffa), devono essere da questi inoltrati a CEM Ambiente nelle modalità definite all'art. 50.6 *"I gestori sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati secondo le modalità precisate nel successivo Titolo XIII."*

Come sopra precisato, oltre alla posta elettronica certificata, l'inoltro - da Comune a CEM Ambiente - di segnalazioni per disservizi possono pervenire tramite Numero Verde o mail, mentre i reclami scritti possono pervenire tramite mail o posta elettronica certificata.

Analoghe modalità di inoltro, vengono assicurate da CEM Ambiente al Comune, per segnalazioni e reclami riguardanti la tariffa.

I termini per l'inoltro e per il successivo riscontro di reclami ovvero di richieste scritte di informazioni, sono definiti agli artt. 51.1 e 52.1.

Per tutte le segnalazioni che pervengono dai Comuni in forma diversa rispetto a quanto sopra (a mezzo telefono, sms, WhatsApp, applicativi dedicati quali "Municipium" ecc.), CEM provvede comunque ad assicurare le verifiche e le azioni conseguenti, ma non procederà alla registrazione ed alla successiva rendicontazione (art. 58 TQRIF) delle stesse.

Si suggerisce quindi ai Comuni di invitare l'utenza ad utilizzare il Numero Verde CEM o i canali informatici disponibili (sito web o applicazione per smartphone) per le segnalazioni di disservizi i, con il duplice vantaggio di registrare percorso e tempi di intervento e di coinvolgere immediatamente (tramite invio automatico di sms da parte dell'applicativo Numero Verde), il Capo Cantiere interessato.



8. Riparazione delle attrezzature (Titolo VII)

Con riferimento all'art. 34.1 del TQRIF, le attrezzature per la raccolta domiciliare consistono in secchi, bidoni carrellati e cassonetti.

I contenitori sono utilizzati dall'utenza, movimentati ed esposti per lo svuotamento dalla stessa (direttamente o tramite le imprese condominiali), vuotati dagli addetti al servizio di raccolta (personale CEM Ambiente o delle appaltatrici) e sono pertanto soggetti ad usura dipendente da vari fattori (movimentazione, quantità e qualità del rifiuto contenuto, agenti atmosferici).

CEM Ambiente assicura la loro riparazione/sostituzione, nei soli casi in cui il danno è imputabile allo stesso nelle fasi di prelievo, svuotamento manuale o meccanico e riposizionamento.

Sul sito internet di CEM, nella sezione "Portale Trasparenza Arera" è disponibile il modulo da compilare per richiedere la riparazione/sostituzione di contenitori danneggiati nella fase di raccolta.

9. Regolamento Comunale

precedente corrispondenza:

- Prot. 1588/2016 del 15/6/2016 *"Adesione alla gestione in house dei servizi di igiene urbana proposta da CEM Ambiente per il periodo dal 1° giugno 2017 al 31 gennaio 2025. Documentazione tecnico-economica e contrattuale di riferimento per l'affidamento dei servizi"*
- Prot. 1606/2021 del 10/5/2021 *"Trasmissione bozza di regolamento comunale"*
- Prot. 5554/2022 del 9/12/2022 *"Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Deliberazione ARERA TQRIF n. 15/2022. Aggiornamento proposta di regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani e per l'igiene urbana."*

Dai riscontri pervenuti dai Comuni Soci relativamente all'adozione del regolamento per la gestione dei rifiuti urbani e per l'igiene urbana (art. 198 D. Lgs. 156/2006), si aggiorna la situazione rilevata con suindicata lettera del 9/12/2022:

- n. 3 Comuni con regolamenti adottati ai sensi del D.P.R. 915/82 (abrogato dal successivo D.Lgs. 22/97)
- n. 14 Comuni con regolamenti adottati ai sensi del D. Lgs. 22/97 (abrogato dal T.U.A. 152/06);
- n. 16 Comuni con regolamenti adottati ai sensi del T.U.A. 152/06 (rif. ns. prima proposta);
- n. 18 Comuni con regolamenti adottati ai sensi del T.U.A. 152/06 come modificato dal D.Lgs. 116/20 (rif. ns. seconda proposta);
- n. 12 Comuni con regolamenti adottati ai sensi del T.U.A. 152/06 come modificato dal D.Lgs. 116/20 ed integrato dal TQRIF (rif. ns. terza proposta);
- n. 9 Comuni in cui non è stato reperito il regolamento.

Si ribadisce l'importanza di avere adottato il regolamento aggiornato, sia rispetto alla vigente normativa (si richiamano le voci descritte nei punti della lettera Prot. 1606/2021), che rispetto alle modalità di conferimento differenziato dei rifiuti urbani per le raccolte porta a porta, come pure presso le Piattaforme Ecologiche/Centri di Raccolta.

Il corretto conferimento al servizio di raccolta dei rifiuti urbani (frazione umida, carta, vetro, Multipak,



frazione secca indifferenziata), oltreché dai calendari redatti da CEM, dalla Carta della Qualità dei Servizi (nella quale si cita il regolamento stesso), e da altri canali di contatto con l'utenza (sito internet CEM, App Differenziati, social), deve rispettare, pena la non conformità dell'esposizione ed il mancato ritiro, quanto regolamentato dal Comune.

Nei regolamenti più datati non compare la raccolta del Multipak (gli imballaggi in plastica vengono raccolti separatamente e gli imballaggi metallici vengono raccolti con il vetro) e, in alcuni casi, si citano i contenitori stradali per la raccolta differenziata.

Analogamente per i rifiuti conferibili presso le Piattaforme Ecologiche/Centri di Raccolta, è indispensabile che presso la guardiola sia reso consultabile il regolamento onde evitare frequenti contestazioni con il personale di custodia che ha il compito di assicurare il regolare funzionamento dell'impianto ed il ricevimento delle sole tipologie di rifiuti ammesse.

Il regolamento ricevuto da CEM (Vs. delibera CC n. 30 del 20/04/1999), non risulta aggiornato rispetto al T.U.A. 152/2006

10. Adempimento ATRIF

precedente corrispondenza:

- Prot. 3889/2023 del 17/07/2023 "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Deliberazione ARERA. ATRIF n°263/2023/E/RI"

Il procedimento di inserimento della dichiarazione non è stato concluso, pertanto la dichiarazione non risulta approvata.

I nostri uffici rimangono a Vs. completa disposizione per chiarimenti ed informazioni.

Cordiali saluti.

Direttore Generale
Ing. Massimo Pelti

servizio ritiro su chiamata rifiuti ingombranti - dati I semestre 2023

COMUNE	avvio servizio		PRESE MENSILI (su 4 settimane)	PRESE ANNUALI	residenti 31/12/2022	prese annuali/ 1000 residenti									utilizzo effettivo nel semestre			
	prima 2023	2023					1-feb	1-mar	3-apr	8-mag	9-giu	17-lug	media	media giorni lavorativi	disponibilità	utilizzo	% di utilizzo	
1	AGRATE BRIANZA		X	24	312	15.675	20	8	8	3	10	6	10	8	5	156	101	65
2	ARCORE		X	24	312	17.952	17	3	3	12	5	1	5	5	3	156	32	21
3	BASIANO		X	8	104	3.711	28	22	8	3	24	20	10	15	10	52	39	75
4	BELLINZAGO LOMBARDO		X	8	104	3.847	27	8	8	3	10	6	10	8	5	52	28	54
5	BELLUSCO		X	16	208	7.444	28	1	1	10	3	13	12	7	5	104	5	5
6	BERNAREGGIO		X	24	312	11.496	27	10	10	5	12	8	12	10	7	144	51	35
7	BORGO SAN GIOVANNI		X	8	104	2.489	42	10	10	19	12	22	12	14	10	48	22	46
8	BRUGHERIO		X	72	936	35.405	26	5	5	14	7	3	0	6	4	432	281	65
9	BURAGO DI MOLGORA		X	8	104	4.267	24	8	8	3	10	6	10	8	5	52	19	37
10	BUSNAGO		X	16	208	6.867	30	13	13	8	1	11	1	8	6	96	25	26
11	BUSSERO		X	16	208	8.383	25	2	2	11	4	14	4	6	4	96	38	40
12	CAMBIAGO	X		8	104	7.164	15	26	26	21	42	24	14	26	18	52	46	88
13	CAMPARADA		X	8	104	2.154	48	3	3	12	5	1	5	5	3	52	6	12
14	CAPONAGO	X		16	208	5.161	40	12	12	21	14	10	14	14	10	104	68	65
15	CARNATE		X	16	208	7.720	27	9	9	4	11	7	11	9	6	96	23	24
16	CARPIANO	X		8	104	4.167	25	54	54	63	56	66	45	56	40	48	43	90
17	CARUGATE	X		16	208	15.760	13	7	7	16	23	5	23	14	10	104	93	89
18	CASALETTO LODIGIANO	X		8	104	2.984	35	10	10	19	40	36	26	24	17	48	45	94
19	CASALMAIOCCO	X		8	104	3.215	32	6	20	15	8	4	8	10	7	52	42	81
20	CASELLE LURANI		X	8	104	3.032	34	10	10	5	12	8	12	10	7	48	16	33
21	CASSANO D'ADDA	X		36	468	19.343	24	5	5	14	21	3	21	12	8	216	199	92
22	CASSINA DE' PECCHI	X		16	208	14.005	15	22	36	31	38	34	24	31	22	104	101	97
23	CAVENAGO BRIANZA	X		8	104	7.398	14	12	54	49	56	52	28	42	30	48	47	98
24	CERNUSCO S. NAVIGLIO	X		100	1300	34.993	37	20	13	15	15	11	1	13	9	450	448	100
25	CERRO AL LAMBRO	X		24	312	5.130	61	20	20	15	15	11	8	15	11	150	148	99
26	CERVIGNANO D'ADDA		X	8	104	2.216	47	13	13	8	1	11	1	8	6	48	16	33
27	COLOGNO MONZESE	X		240	3120	47.516	66	12	7	2	7	10	9	8	6	1512	1477	98
28	COLTURANO	X		8	104	2.057	51	3	17	12	5	1	19	10	7	52	36	69
29	CONCOREZZO	X		16	208	15.944	13	2	30	39	32	42	46	32	23	96	95	99
30	CORNATE D'ADDA	X		8	104	10.818	10	19	47	42	35	17	21	30	22	48	48	100
31	CORREZZANA		X	8	104	3.199	33	3	3	12	5	1	5	5	3	52	20	38
32	DRESANO	X		8	104	3.069	34	3	45	40	33	1	5	21	15	52	51	98
33	GESSATE		X	16	208	8.776	24	2	2	12	4	14	4	6	5	96	33	34
34	GORGONZOLA	X		32	416	21.207	20	35	7	16	9	19	23	18	13	200	191	96
35	GREZZAGO		X	8	104	3.147	33	1	1	10	3	13	3	5	4	52	9	17
36	LESMO	X		16	208	8.466	25	44	30	25	18	14	32	27	19	96	89	93
37	LISCATE	X		8	104	4.099	25	16	2	25	32	28	32	23	16	48	43	90
38	MACHERIO	X		16	208	7.556	28	14	14	23	30	26	16	21	15	104	98	94
39	MASATE		X	8	104	3.838	27	9	9	18	11	7	11	11	8	48	38	79
40	MELEGNANO	X		48	624	18.113	34	17	3	5	5	8	5	7	5	300	236	79
41	MELZO	X		48	624	18.574	34	2	2	9	16	12	4	8	5	300	240	80
42	MERLINO		X	8	104	1.701	61	13	13	8	1	11	1	8	6	48	21	44
43	MEZZAGO		X	16	208	4.518	46	5	5	14	7	3	7	7	5	96	7	7
44	MULAZZANO	X		12	156	5.813	27	26	26	21	14	10	28	21	15	84	78	93
45	ORNAGO		X	16	208	5.325	39	3	3	12	5	1	5	5	3	104	23	22
46	PANTIGLIATE		X	16	208	5.825	36	7	7	2	9	5	9	7	5	104	35	34
47	PESSANO C. BORNAGO	X		8	104	8.959	12	14	28	37	44	54	72	42	30	52	47	90
48	POZZO D'ADDA		X	16	208	6.617	31	14	14	9	2	12	2	9	6	104	22	21
49	POZZUOLO MARTESANA		X	16	208	8.642	24	8	8	3	10	6	10	8	5	104	42	40
50	RODANO		X	16	208	4.660	45	7	7	2	9	5	9	7	5	104	35	34
51	RONCELLO		X	16	208	4.803	43	3	3	12	5	1	5	5	3	104	9	9
52	RONCO BRIANTINO		X	8	104	3.619	29	10	10	5	12	8	12	10	7	48	11	23
53	SAN ZENONE AL LAMBRO		X	16	208	4.455	47	6	6	1	8	4	8	6	4	104	39	38
54	SANT'ANGELO LOD.	X		16	208	13.513	15	24	10	19	12	8	12	14	10	96	90	94
55	SETTALA	X		24	312	7.393	42	9	9	18	11	21	25	16	11	136	131	96
56	SULBIATE		X	16	208	4.478	46	6	6	1	8	4	8	6	4	104	12	12
57	TORREVECCHIA PIA	X		8	104	3.467	30	12	82	77	84	80	84	70	50	52	52	100
58	TREZZANO ROSA		X	16	208	5.381	39	14	14	4	2	12	2	8	6	104	6	6
59	TREZZO SULL'ADDA	X		20	260	12.045	22	13	13	29	22	11	15	17	12	125	121	97
60	TRUCCAZZANO	X		16	208	5.843	36	13	9	18	11	21	11	14	10	96	88	92
61	USMATE VELATE		X	24	312	10.600	29	9	9	4	11	7	11	9	6	144	42	29
62	VAPRIO D'ADDA		X	24	312	9.541	33	9	9	4	11	7	11	9	6	144	34	24
63	VEDANO AL LAMBRO	X		8	104	7.565	14	28	28	37	44	40	30	35	25	52	49	94
64	VIGNATE	X		8	104	9.300	11	43	29	38	31	13	3	26	19	52	51	98
65	VILLASANTA	X		24	312	14.227	22	42	7	9	2	5	16	14	10	156	141	90
66	VIMERCATE	X		24	312	26.038	12	29	15	24	17	13	17	19	14	156	154	99
67	VIMODRONE	X		48	624	16.718	37	15	8	10	17	13	10	12	9	312	306	98
68	VIZZOLO PREDABISSI	X		8	104	3.915	27	17	17	26	33	29	19	24	17	52	46	88
	totale	35	34	1.448	18.824	643.318	29	13		17	17	15	16	12	11	9.412	6.378	68