

ALLEGATO 2

COMUNE DI REGGIO EMILIA

**RICOGNIZIONE SITUAZIONE GESTIONALE DEI SERVIZI
PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA
EX ART. 30 D.Lgs. n. 201/2022**

ELENCO DELLE RELAZIONI

COMUNE DI REGGIO EMILIA

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

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

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 2023

ESERCIZIO DEL SERVIZIO DI FARMACIE COMUNALI

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

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.

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Esercizio diretto, tramite Contratto di servizio, delle farmacie comunali site nel Comune di Reggio Emilia, per la distribuzione dei farmaci e lo svolgimento di attività e prestazioni di servizi inerenti ad esse. A queste si aggiungono le attività di prevenzione ed educazione sanitaria verso i cittadini sull'impiego del farmaco e ogni altra attività consentita di supporto all'esercizio dell'attività farmaceutica relativa alla commercializzazione e alla distribuzione all'ingrosso e al minuto del farmaco e di ogni altro prodotto, nonché l'effettuazione di ogni servizio riconducibile al servizio farmaceutico o parafarmaceutico.

Si specifica che i servizi sono svolti sul mercato in regime di concorrenza.

Il Servizio farmaceutico è un pubblico servizio ricompreso nel complesso delle funzioni e dei servizi che costituiscono il Servizio sanitario nazionale (Ssn).

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto: affidamento regolazione dei rapporti e delle obbligazioni reciproche, da parte del Comune all'Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite (di seguito FCR), dei sopraelencati servizi.

Il Comune, tramite Contratto di Servizio, affida a FCR la gestione delle seguenti farmacie del comune di Reggio Emilia:

FARMACIA CENTRALE Piazza Prampolini,3
FARMACIA GABELLA Via Monte San Michele,1/g
FARMACIA VIA FRATELLI CERVI Via Fratelli Cervi, 7
FARMACIA PORTA CASTELLO Via Ludovico Ariosto,30
FARMACIA VIA EMILIA Via Emilia San Pietro, 12/c
FARMACIA DEL PARCO Via Pansa,59/g
FARMACIA ALL'ANGELO Via Emilia All'Angelo 18/b-c
FARMACIA CANALINA Via Gandhi 3/f-g
FARMACIA CELLA Via Giambattista Vico 21
FARMACIA DEL CENTENARIO Via G. Franzini,2
FARMACIA GATTAGLIO Viale Timavo,35
FARMACIA OSPEDALE H24 Viale Risorgimento 57/A
FARMACIA OROLOGIO Via M. Clementi,40
FARMACIA OSPIZIO Via Emilia Ospizio 118 f/h
FARMACIA PAPA GIOVANNI XXIII Via Papa Giovanni 21/1
FARMACIA PAPPAGNOCCA Via Maiella,63
FARMACIA RIVALTA Via Sant'Ambrogio 1/1
FARMACIA RONCINA Via G.B.Tito 16/c
FARMACIA ROSTA NUOVA Via Luciano Manara 18/a
FARMACIA SANTA CROCE Viale Regina Margherita 29/f
FARMACIA CADÈ Via G. Bruno 104/a
FARMACIA CARTESIO Via Fornaciari Chittoni,13
FARMACIA CODEMONDO Via del Quaresimo 2/f
FARMACIA GAVASSETO Via Comparoni ,34
FARMACIA QUINTA Via Via Beethoven, 35/d
FARMACIA GRAMSCI Via Gramsci 54/C

L'affidamento si estenderà anche alle farmacie che, eventualmente, dovessero essere istituite nel corso della validità del Contratto di servizio.

A queste, nel corso del 2023, si sono aggiunte la FARMACIA MEDIOPADANA, la FARMACIA DI CORTE TEGGE e la FARMACIA DI MANCASALE. E' stata riposizionata a FARMACIA DEL CENTENARIO in una nuova zona assumendo la denominazione di FARMACIA DI VIALE LUXEMBURG.

Periodo: 01/06/2022 – 31/12/2024 (con possibilità di proroga per il tempo strettamente necessario a definire il nuovo contratto di servizio, previa adozione di appositi atti da parte degli organi competenti del Comune);

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

Al fine di garantire il monitoraggio dei servizi e dei processi di produzione dei servizi stessi e il loro continuo miglioramento, FCR ha adottato il sistema di sorveglianza e controlli.

FCR, per il perseguimento degli indirizzi stabiliti dall'Amministrazione comunale fissa gli obiettivi di gestione, stabilisce i risultati attesi ed i relativi tempi di realizzazione.

FCR trasmette semestralmente al Comune report semestrali sull'andamento della gestione dei servizi affidati di cui all'art.1.

Il Comune periodicamente:

verifica il rispetto dei contenuti del Contratto di servizio;

effettua l'analisi dei report periodici redatti per i diversi servizi gestiti da FCR, la verifica dei risultati di gestione.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Il servizio è affidato all'Azienda Speciale "Farmacie Comunali Riunite", C.F. 91018750355, P. IVA 00761840354, con sede legale in Reggio Emilia Via Doberdò nr. 9, numero REA RE-1593. FCR ha per oggetto le seguenti attività inerenti alla distribuzione di farmaci e prestazione di servizi:

- a. l'esercizio diretto delle farmacie comunali site nel Comune di Reggio Emilia;
- b. l'esercizio della vendita al minuto di specialità medicinali, prodotti farmaceutici, prodotti omeopatici, prodotti affini ai farmaceutici, presidi medico-chirurgici, presidi sanitari, articoli sanitari, alimenti per la prima infanzia, dietetici speciali, complementi alimentari, prodotti apistici, integratori della dieta, prodotti di erboristeria, apparecchi medicali ed elettromedicali, cosmetici, prodotti per l'igiene, giocattoli, calzature, articoli di vestiario e di profumeria, sostanze chimiche, reagenti, prodotti ad uso diagnostico per la riabilitazione personale, pile per apparecchi acustici, testi, libri e materiale editoriale inerente l'educazione sanitaria e l'informazione scientifica sui farmaci ed altri prodotti normalmente in vendita nelle farmacie;
- c. l'attività di compiti di prevenzione e l'attuazione di compiti di educazione sanitaria verso i cittadini, con particolare riferimento all'impiego del farmaco, e di informazione scientifica nei confronti degli operatori della sanità, pubblici e privati;
- d. prestazione di servizi e attività socio-assistenziali ad essa affidati dalla Amministrazione Comunale. I servizi e le attività potranno essere effettuate direttamente da FCR con propri mezzi oppure a mezzo di terzi soggetti pubblici o privati, a seguito di stipulazione di specifiche convenzioni;
- e. la costruzione e/o la ristrutturazione di fabbricati, compreso l'acquisto degli arredi e delle attrezzature connesse alla loro fruibilità, destinati alle attività socio-assistenziali, la loro gestione ed amministrazione, in proprio o affidate a terzi soggetti pubblici o privati a seguito di stipulazione di specifiche convenzioni;
- f. la partecipazione in qualsiasi modo alla costituzione, all'esercizio, alla trasformazione, alla fusione ed alla liquidazione di altre società aventi oggetto analogo, affine o connesso al proprio, nel rispetto della normativa vigente;
- g. il coordinamento tecnico e finanziario delle imprese di carattere commerciale, industriale e finanziario, cui partecipa;
- h. l'acquisto, la cessione, la permuta e l'affittanza di aziende commerciali aventi

oggetto analogo, affine o connesso al proprio, la loro gestione ed amministrazione, in proprio o in conto terzi.

3. ANDAMENTO ECONOMICO

I dati riportati fanno riferimento ai risultati prodotti dalle farmacie comunali di Reggio Emilia dal 01/01/2023 al 31/12/2023

Sconti ai cittadini	1.441.255	euro
Fatturato totale	39.161.419	euro
di cui: vendita da banco di farmaci e parafarmaci	29.141.189	euro
vendite ASL	9.277.530	euro
servizi (comprese le prestazioni ASL)	742.700	euro

È stato completato l'investimento alla stazione alta velocità Mediopadana dove a gennaio 2023 è stata inaugurata la farmacia Mediopadana. Ad inizio dicembre 2023 si è trasferita la farmacia del Centenario presso il nuovo locale a fianco del Conad Superstore "Le Colline" di Viale Rosa Luxemburg, un importante progetto dove la nuova farmacia Viale Luxemburg si apre al pubblico con un locale maggiormente fruibile e accessibile, di prossimità ad altri principali punti di interesse e con orario continuato; sempre nel mese di dicembre sono state aperte altre 2 farmacie comunali in due importanti zone industriali della città completamente nuove a questa tipologia di servizio: sono la farmacia di Mancasale e di Corte Tegge.

I lavori hanno interessato l'adeguamento dei locali, la realizzazione di nuovi impianti, la dotazione dei macchinari, arredi e attrezzature oltre che i necessari software di funzionamento.

È terminato a giugno 2023 lo sviluppo di "FCR App", un'innovativa applicazione pensata per rendere ancora più smart gli acquisti e i servizi disponibili presso la rete delle farmacie FCR. Da novembre 2023 FCR App è disponibile per il download su App Store e Google Play

Ove possibile si è beneficiato dei crediti di imposta del Piano Transizione industria 4.0.

Totale investimenti realizzati per euro 376.824,11

FCR si è fatta carico di tutte le spese delle sedi, personale e ogni altro adempimento connesso alla gestione dei servizi affidati. Le entrate derivanti dalla gestione delle farmacie comunali e/o servizi da questa garantiti spettano a FCR.

Annualmente FCR trasmette il budget annuale e pluriennale che evidenzia le risultanze economiche dei servizi.

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nell'interesse generale FCR ha adottato tutte le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi prestabiliti dal Comune di Reggio Emilia e concordati con FCR volti al miglioramento del servizio a vantaggio dell'utenza.

Tutti i rapporti con l'utenza sono demandati a FCR che li realizza nel rispetto delle logiche di qualità del servizio.

FCR provvede a redigere specifica Carta dei Servizi, nelle quali vengono descritti i livelli qualitativi e quantitativi dei servizi, le procedure previste, le modalità ed i tempi di erogazione, i diritti e i doveri degli utenti. La carta è stata redatta in conformità a quanto previsto dalla L.244/2007 art.2 c.461 e secondo i principi contenuti nella Direttiva CDM 27/1/1994 e art.11 D.Lgs. 286/99.

La Carta dei Servizi è stata utilizzata quale strumento di informazione degli utenti, ma anche per esplicitare gli impegni di FCR nei confronti degli stessi.

FCR nella stipulazione dei contratti per l'acquisizione di beni e servizi ha rispettato le norme poste a garanzia dell'imparzialità, trasparenza ed efficienza dell'azione amministrativa e nei limiti da queste ammessi.

FCR può, nel rispetto del principio di responsabilità ed autonomia gestionale e degli standard di qualità e quantità fissati, utilizzare le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il conseguimento di più elevati livelli di efficienza ed economicità nella gestione dei servizi e degli interventi.

FCR è responsabile della corretta gestione delle farmacie comunali e dello svolgimento dei servizi da queste garantiti e dei servizi ad esse complementari nell'osservanza delle prescrizioni di legge.

Le risorse umane impiegate nell'ambito di FCR sono da questa state assunte nel rispetto della normativa vigente e degli strumenti di pianificazione e programmazione approvati dal Comune e da FCR medesima.

FCR ha applicato il CCNL per le Imprese gestite o partecipate dagli Enti Locali, esercenti farmacie, parafarmacie, magazzini farmaceutici all'ingrosso, laboratori farmaceutici (c.d. CCNL ASSOFARM).

Il personale nello svolgimento dei propri compiti si è attenuto alle norme di comportamento definite dal Codice Etico di FCR.

Indicatori di qualità

Nr. prestazioni ASL (Farmacup, test, tamponi, Spid-FSE)	58.467	pezzi
Giorni di apertura al pubblico	7.883	giorni
Nr. prodotti e servizi venduti	4.368.968	pezzi
Nr. transazioni	1.745.651	pezzi
Nr. ricette ASL	820.723	pezzi

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

FCR si è impegnata al rispetto del D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e s.m.i. e del Regolamento Europeo 679/2016. Il responsabile del trattamento dei dati per FCR è il legale rappresentante pro-tempore.

FCR ha operato nel rispetto delle norme in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro secondo la normativa vigente garantendo al Comune tutte le informazioni necessarie.

FCR ha inoltre stipulato apposite polizze assicurative.

Ha adeguato i processi, le procedure e le strutture, in base alle leggi e normative emanate durante il periodo di vigenza del Contratto di servizio, nei tempi e con le modalità previste dalla normativa medesima.

Ha assunto tutte le iniziative utili o necessarie al raggiungimento degli obiettivi previsti in relazione alla conduzione delle farmacie e dei servizi da queste garantiti e ai servizi oggetto del Contratto di servizio.

Affinché FCR potesse erogare i servizi oggetto del Contratto, il Comune si è impegnato a cooperare per agevolare la conduzione delle farmacie e loro servizi e ad adottare tutti i provvedimenti utili a FCR per l'espletamento delle attività assegnate.

6. CONSIDERAZIONI FINALI

Il Ssn, annovera tra gli elementi fondamentali del Sistema la compartecipazione degli Enti Locali alla programmazione delle attività, al pari del principio di “globalità della copertura assistenziale, quale garanzia dei livelli essenziali ed uniformi di assistenza, in quanto complesso delle prestazioni e dei servizi garantiti secondo le necessità di ciascuno, nel rispetto dei principi della dignità della persona, del bisogno di salute, dell’equità di accesso ai servizi, della qualità dell’assistenza, dell’efficacia e appropriatezza dei servizi e delle prestazioni, nonché dell’economicità nell’impiego delle risorse”.

L’esperienza maturata negli anni attraverso la collaborazione tra il Comune di Reggio Emilia e FCR ha consentito di valorizzare lo svolgimento del servizio farmaceutico sopra descritto garantendo un costante e attento servizio di distribuzione del farmaco sul territorio il più efficace ed efficiente possibile, conseguendo obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità e di seguire tempestivamente le evoluzioni delle esigenze dell’utenza, del mercato e legislative.

Nell'erogazione dei servizi FCR si è attenuta ai principi di:

- continuità del servizio: l'erogazione del servizio, trattandosi di forniture essenziali ai bisogni della comunità, è stata continuativa senza interruzioni nel rispetto della normativa di settore;
- uguaglianza: assicurando l’accesso al servizio da parte di tutta l’utenza
- efficacia: adeguando il volume dei servizi forniti in relazione all’utenza, attraverso standard tecnici ed economici adeguati.
- efficienza: attraverso il superamento degli obblighi minimi di servizio, con capacità di miglioramento e di sviluppo del processo di erogazione dei servizi
- trasparenza: garantendo la fruizione del servizio attraverso condizioni trasparenti con relativi prezzi e condizioni.
- partecipazione: prestando attenzione ai bisogni espressi dall’utente favorendo l’accessibilità al servizio.
- adattabilità: FCR ha sviluppato processi evolutivi di servizio seguendo le evoluzioni dei bisogni dell’utenza nonché dei mezzi tecnologici ed organizzativi necessari.

COMUNE DI REGGIO EMILIA

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

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

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 2023

ESERCIZIO DEL SERVIZIO CIMITERIALE- GESTIONE DELL'ARA CREMATORIA

ALLEGATO 2 – SCHEMA DI RICOGNIZIONE, CONTENUTI RICHIESTI DALL'ART. 30, COMMA 1 DEL D.LGS. 201/2022

PERIODO DI RIFERIMENTO ANNO 2023

PREMESSA

La disposizione citata richiede che la relazione e i suoi contenuti siano riportati in modo analitico anche tenendo conto degli indicatori di cui all'allegato 2 del Decreto del MIMIT del 31.08.2023 di "Regolazione del settore dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica" che si riporta in calce.

1. INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO PUBBLICO

Descrizione servizio affidato (oggetto dell'affidamento): Servizio di gestione delle operazioni di cremazione nell'ara crematoria del cimitero di Coviolo consistente nell'effettuazione delle operazioni di cremazione di salme e di resti mortali, nel connesso uso dei depositi per feretri siti presso l'ara crematoria del cimitero di Coviolo a Reggio Emilia, e nelle operazioni di ricezione dei feretri e consegna delle ceneri al termine delle operazioni crematorie.

Soggetto affidatario: RTI costituito da ALTAIR FUNERAL S.R.L. (Mandataria), con sede in BOLOGNA – Via dell'Arcoveggio, 74 – C.A.P. 40129 – C.F./P.IVA: 03907881209, e - VEZZANI FORNI S.R.L. (Mandante), con sede in REGGIO EMILIA – Via Mazzacurati, 14 – C.A.P. 42122 – C.F./P.IVA: 02614440358.

Tipo di affidamento: appalto di servizio

Modalità di affidamento: evidenza pubblica

Data di affidamento: determinazione dirigenziale n. 371 del 22/5/2022, (numero e data delibera), valore €. 122.060,00 oltre IVA, durata dell'affidamento dal 1/6/2022 al 31/5/2024;

Territorio e popolazione interessata dal servizio affidato: Comune di Reggio Emilia, altri Comuni da cui provengano richieste di cremazione presso il crematorio di Reggio Emilia.

2. SITUAZIONE GESTIONALE DEL SERVIZIO

Descrizione degli elementi essenziali del servizio: l'affidamento ha per oggetto la gestione dell'impianto di cremazione consistente nell'effettuazione delle operazioni di cremazione di salme e di resti mortali, nel connesso uso dei depositi per feretri siti presso l'ara crematoria del cimitero di Coviolo a Reggio Emilia, e nelle operazioni di ricezione dei feretri e consegna delle ceneri al termine delle operazioni crematorie. Le operazioni sono svolte nel rispetto della programmazione di gestione predisposta dall'ufficio di Polizia Mortuaria,

con il controllo sistematico dello stato dell'impianto e delle condizioni delle apparecchiature date in consegna e nel pieno rispetto delle normative in materia di prevenzione incendi, antinfortunistica, sicurezza del lavoro e generale, inquinamento ambientale, contenimento dei consumi energetici. Si dettagliano di seguito le attività previste:

Ricevimento dei feretri

- ricevimento nell'apposito spazio dell'ara crematoria dei feretri trasportati dalle imprese funebri. I feretri potranno essere di ogni tipologia ammessa compresa quella prevista per il trasporto di resti mortali
- verifica dell'autorizzazione all'operazione mediante collegamento al gestionale del servizio di polizia mortuaria, secondo modalità concordate
- posizionamento dei feretri in deposito nelle ubicazioni previste, eventuale collocazione nelle celle frigorifere in dotazione all'ara crematoria (celle frigo sia dei locali del forno crematorio che quelle adiacenti alle sale dei dolenti)
- rimozione delle parti metalliche dal feretro

Esecuzione delle cremazioni

- gestione delle operazioni di avvio del forno ad inizio giornata
- definizione eventuale di priorità della cremazione per le salme di cui si riscontrino perdite di liquidi, valutando in ogni caso le presenze di familiari per le cremazioni già in programma;
- introduzione del feretro nel forno con utilizzo dei carrelli in dotazione all'ara crematoria (nel caso di utilizzo del carrello manuale sarà a carico dell'impresa la fornitura dei rulli a perdere di cartone);
- ricevimento e assistenza alle famiglie con appuntamento, per assistere all'inizio della cremazione nella saletta dedicata ed attivazione della TV a circuito chiuso
- controllo del processo di cremazione durante tutto il suo svolgimento
- estrazione delle ceneri, raffreddamento ed operazioni preliminari alla lavorazione
- spegnimento dell'impianto a fine giornata

Lavorazione e consegna delle ceneri

- prima lavorazione per separazione di metalli ed altri oggetti
- seconda lavorazione per la frantumazione di residue parti consistenti
- confezionamento dell'urna cineraria
- sigillatura
- stesura verbale di cremazione, anche con ausilio di strumenti informatici
- consegna delle urne cinerarie e dei verbali di cremazione in portineria, o in altro luogo indicato dell'Ufficio Polizia Mortuaria, a fine turno di lavoro
- assistenza a richiesta per esecuzione della dispersione delle ceneri nel Giardino delle Rimembranze (togliere sigilli, apertura urna cineraria, effettuazione dispersione, se richiesta) tra una cremazione e la successiva.

Gestione dell'impianto

- controllo della regolarità dei parametri nei limiti della strumentazione in dotazione al forno
- controllo e rabbocco urea
- controllo e riempimento tramoggia con sacchi di carbone attivi
- gestione emergenza: attivazione allarme impianto antincendio, attivazione allarmi forno crematorio
- controllo e verifica del funzionamento del frantumatore

- controllo, verifica del funzionamento e carica delle batterie di tutti i carrelli in dotazione
- segnalazione al Manutentore di eventuali malfunzionamenti e programmazione delle eventuali manutenzioni straordinarie in accordo con l'Ufficio di Polizia Mortuaria.
- ricevimento, scarico e gestione urne cinerarie vuote
- tenuta e compilazione dei registri di manutenzione

Gestione dei rifiuti da cremazione:

- raccolta materiale ferroso, confezionamento per il ritiro su chiamata del servizio
- raccolta e confezionamento sacchi contenenti carboni attivi per lo smaltimento.

Il servizio è soggetto a tariffa deliberata dal Comune, e non gestita dall'affidatario trattandosi di mero appalto di servizio. La tariffa è riscossa dal Comune con propri atti, ed è così articolata:

Andamento del Servizio dal punto di vista economico: la gestione del servizio non possiede un proprio piano economico, perché si tratta di affidamento di appalto di servizio, dove l'impianto, la gestione amministrativa e quella finanziaria restano di pertinenza esclusiva del Comune. L'entrata relativa al servizio per l'ultimo esercizio (2023) è stata di €. 729.543,00. Non sono stati effettuati nuovi investimenti e non sono stati ricevuti finanziamenti per questa attività.

Rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio: la gestione del servizio è regolata dal proprio capitolato d'appalto, interamente rispettato dal gestore.

Qualità ed efficienza del servizio (come previsti dall'allegato 2 al Decreto del MIMIT del 31.08.2023 di "Regolazione del settore dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica" in quanto compatibili;

Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio	qualità	si
Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantità	1 gg.
Tempi di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantità	1 gg.
Tempo di attivazione del servizio (tempo massimo di esecuzione della cremazione	quantità	6 gg.
Tempo di risposta motivata a reclami	quantità	
Tempo di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi	quantità	1 gg.
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantità	1 gg.
Cicli di pulizia programmata	quantità	si
Carta dei servizi	quantità	no
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualità	no
Mappatura delle attività relative al servizio	qualità	si
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualità	no
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualità	si
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualità	si
Accessibilità utenti disabili	qualità	si
Agevolazioni tariffarie	qualità	si
Accessi riservati	qualità	no

COMUNE DI REGGIO EMILIA

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

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

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 2023

ESERCIZIO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA SOSTA E TRASPORTO SCOLASTICO

ESERCIZIO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI PARCHEGGI A PAGAMENTO PRESSO
LA STAZIONE AV

ESERCIZIO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI PARCHEGGI A PAGAMENTO PRESSO
LA CASERMA ZUCCHI

SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022 RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31/12/2023

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

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.

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

A.1 – Gestione della sosta a pagamento, a raso e in struttura, su aree pubbliche ed a uso pubblico: gestione delle aree di sosta, in dettaglio descritte negli elaborati di gara, assoggettate al pagamento di una somma da riscuotere mediante dispositivi di controllo di durata della sosta (sosta a rotazione e pagamento) nel territorio comunale, su strada, su piazza ed in struttura, mediante apparecchiature per l'esazione;

A.2 – Gestione del rilascio permessi e contrassegni per il transito e la sosta nelle aree ZTL e AP: fornitura, installazione e attivazione degli apparati per il controllo telematico degli accessi veicolari della ZTL; gestione dei permessi e contrassegni per l'accesso alla ZTL e la riscossione delle relative somme spettanti; gestione delle abilitazioni e consegna di telecomandi necessari per l'abbassamento temporaneo per transito dei dissuasori mobili oleodinamici;

A.3 – Gestione del trasporto scolastico dedicato: gestione del servizio di trasporto a favore della popolazione scolastica della scuola primaria e secondaria del Comune di Reggio Emilia; gestione delle richieste del servizio di trasporto, la pianificazione dei percorsi e la riscossione delle rette spettanti ai fruitori del servizio;

A.4 – Gestione del servizio di bike sharing: gestione e manutenzione del servizio di bike sharing di cui alla infrastruttura Regionale “Mi Muovo”.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

B.1 – OGGETTO

Affidamento in concessione, ai sensi degli articoli da 164 a 173 del d.lgs. 18 aprile 2016 n. 50 (Codice dei Contratti), dei servizi di seguito sinteticamente descritti:

A.1 - SOSTA

- a) gestione delle aree di sosta, in dettaglio descritte negli elaborati di gara, assoggettate al pagamento di una somma da riscuotere mediante dispositivi di controllo di durata della sosta (sosta a rotazione e pagamento) nel territorio comunale, su strada, su piazza ed in struttura, mediante apparecchiature per l'esazione della sosta di tipo parcometro, gratta e sosta o mediante sistemi automatici di controllo (Web-APP); sono esclusi dalla gestione della sosta: gli stalli gratuiti; gli stalli riservati ai portatori di handicap; le aree/strutture di parcheggio in corso di attivazione;
- b) la fornitura, la gestione, la manutenzione ordinaria e straordinaria dei parcometri all'interno del territorio del Comune di Reggio Emilia;
- c) la gestione complessiva delle aree di sosta affidate, comprensiva della manutenzione della relativa segnaletica, orizzontale e verticale;
- d) l'attivazione delle nuove aree previste dal Piano di riordino dell'offerta e della regolazione della sosta del Comune di Reggio Emilia, del nuovo parcheggio per biciclette nella struttura di P.le Marconi, comprese le opere, le forniture e la gestione ad esse relative;
- e) la gestione delle aree di sosta in area Ospedaliera (Aree Ha Hb Hc) e l'attuazione di eventuali progetti di modifica previsti dal Piano della Sosta Ospedaliero;

A.2 – PERMESSI ZTL e AP

- a) la gestione della ZTL e dell'AP mediante lo svolgimento delle seguenti attività: la fornitura, l'installazione, l'attivazione, il collaudo degli apparati e tutte le prestazioni necessarie a gestire e aggiornare il sistema dei varchi telematici di controllo degli accessi veicolari della ZTL del Comune di Reggio Emilia;
- b) la gestione dei permessi e contrassegni per l'accesso alla ZTL e la riscossione delle relative somme spettanti, inclusa la messa a disposizione dei cittadini di uno sportello ZTL (Front end) situato a Reggio Emilia, e di un sito Web dedicato;

c) la gestione delle abilitazioni e consegna di telecomandi necessari per l'abbassamento temporaneo per transito dei dissuasori mobili oleodinamici installati nel territorio di Reggio Emilia;

A.3 – TRASPORTO SCOLASTICO DEDICATO

- a) la gestione del servizio di trasporto a favore della popolazione scolastica della scuola primaria e secondaria di primo grado avente diritto e residente nel Comune di Reggio Emilia per le zone non servite da Trasporto Pubblico Locale, con esclusione del servizio di accompagnamento disabili;
- b) la gestione delle richieste del servizio di trasporto, la pianificazione dei percorsi e la riscossione delle rette spettanti ai fruitori del servizio;

A.4 – SERVIZIO BIKE SHARING

- a) la gestione e manutenzione del servizio di bike sharing ("Mi Nuovo").

Il Concessionario dovrà mettere a disposizione della concessione la totalità delle attrezzature e delle infrastrutture indicate negli atti di gara necessarie alla erogazione dei servizi secondo le regole dell'arte.

Le attrezzature e le infrastrutture messe a disposizione della concessione dovranno essere conformi a quanto previsto dalle vigenti disposizioni normative che regolano le attività oggetto di Concessione.

La Concessione ha carattere unitario, funzionale ad acquisire e valorizzare un progetto gestionale da parte del Concessionario che consenta di ottimizzare, nell'interesse della migliore efficacia ed efficienza dei servizi erogati, le sinergie, le economie di scala e di gamma, le interrelazioni esistenti e possibili nella gestione di una pluralità di pubblici servizi che declinano diversi profili dell'unitario tema della mobilità urbana.

B.2 – DATA DI APPROVAZIONE, DURATA, SCADENZA DELL'AFFIDAMENTO

Approvazione con Determinazione Dirigenziale R.U.D. 676/2016 del 28/07/2016, legalmente esecutiva per l'affidamento in concessione ai sensi degli art. da 164 a 173 del d.lgs. 18 aprile 2016 n° 50: CIG n° 67703616A3.

Durata dell'affidamento: anni 8, dal 01/01/2017

Scadenza dell'affidamento: 31/12/2024

B.3 – VALORE DEL SERVIZIO AFFIDATO

Valore complessivo: Euro 25.453.456,30

Valore su base annua: Euro 3.181.693,29

B.4 – CRITERI TARIFFARI

Le tariffe sono determinate annualmente dal Comune di Reggio Emilia mediante la redazione del prontuario tariffe al quale il Concessionario deve uniformarsi.

A.1 - SOSTA

Le aree di sosta sono identificate sulla base di zone e sottozone tariffarie (A, B, C,)

Le tariffe sono orarie (da un minimo di €0,50 ad un massimo di € 1,50), con un costo minimo pari ad Euro 0,50.

Sono previste franchigie, che consentono la sosta senza previo pagamento, che vanno da un minimo di minuti 15 ad un massimo di minuti 60, in base alla zona tariffaria.

Sono previsti abbonamenti mensili e annuali con possibilità di sconto sulla tariffa ordinaria in base a determinati requisiti soggettivi, quali a titolo esemplificativo:

- Dimensione dell'auto;
- Titolarità della residenza nella zona;
- Attività disagiate
- Attività lavorative

A.2 - PERMESSI TRANSITO e SOSTA ZTL e AP

La Zona a Traffico Limitato corrisponde indicativamente con la città storica e l'accesso avviene attraverso varchi controllati elettronicamente mediante telecamere. Gli aventi diritto al transito e alla sosta vengono individuati mediante apposita Ordinanza Dirigenziale.

L'utente che ne ha diritto deve richiedere il rilascio del permesso per il transito e la sosta all'ufficio preposto.

Le tariffe per il transito e la sosta sono regolate in base alle categorie di utenti previste nell'ordinanza e rispondenti ai seguenti criteri di massima:

- Residenti e Domiciliati: transito gratuito e sosta prima auto onerosa
- Enti pubblici e assimilati: transito e sosta gratuiti
- Titolari di attività di servizio: transito oneroso (solo costo di emissione del permesso) sosta onerosa a consumo o mediante abbonamento annuale.

E' previsto un ticket d'ingresso oneroso, rivolto a coloro che ne abbiano necessità, che consente il transito e la sosta. Il ticket, denominato "Fast Pass", è acquistabile sia online sia da specifici parcometri.

A.3 - TRASPORTO SCOLATICO DEDICATO

Le tariffe previste per il fruitore del servizio sono i seguenti

- Trasporto di sola andata (o solo ritorno) – retta standard: 289 euro/anno (38 Euro/mese) IVA compresa;
- Trasporto di sola andata (o solo ritorno) – un solo giorno a settimana - retta standard: 73 euro/anno (9,60 Euro/mese) IVA compresa;
- Trasporto di andata/ritorno – retta standard: 384 euro/anno (50,50 Euro/mese) IVA compresa;
- Trasporto di andata/ritorno – un solo giorno a settimana - retta standard: 97 euro/anno (12,70 Euro/mese) IVA compresa;

E' prevista una riduzione del 50% della quota mensile per le famiglie aventi una ISEE fino a euro 8300,00.

Da giugno 2015 è prevista l'entrata in vigore del "Regolamento concernente la revisione delle

modalità di determinazione e i campi di applicazione dell'Indicatore della situazione economica

equivalente (ISEE)" approvato con D.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159. Con l'introduzione definitiva di detta revisione potrà essere rivista la soglia ISEE per l'ottenimento della retta ridotta.

Per nuclei familiari con almeno 3 figli che utilizzino il servizio di trasporto scolastico contemporaneamente è prevista una ulteriore riduzione (retta per il figlio più grande ridotta al 50% se ISEE superiore a 8.300 euro oppure retta gratuita se ISEE inferiore a 8.300 euro).

Per gli utenti che presentino apposita dichiarazione dell'Assistente Sociale di riferimento è prevista l'esenzione totale.

La retta annuale potrà essere pagata scegliendo tra le seguenti 2 modalità:

- RATEIZZATO: in 4 rate bimestrali anticipate, la prima da pagare al momento dell'iscrizione e le altre entro successivi mesi di OTTOBRE, DICEMBRE e FEBBRAIO
- IN UNICA SOLUZIONE: pagamento complessivo anticipato dell'intera retta annuale al

momento dell'iscrizione

Esclusivamente per chi sceglierà il pagamento in unica soluzione verrà applicato uno sconto del 5%.

A.4 – BIKE SHARING

- costo della tessera di 15,00 Euro e NON comprende un credito iniziale
- ricariche dell'importo di 5,00 e 10,00 Euro da effettuarsi presso la sede Front Office dell'impresa aggiudicataria;
- la prima mezz'ora di utilizzo è totalmente gratuita. Successivamente il costo è di 0,50 centesimi ogni sessanta minuti.

B.5 – PRINCIPALI OBBLIGHI POSTI A CARICO DEL GESTORE IN TERMINI DI INVESTIMENTI, QUALITA' DEI SERVIZI, COSTI DEI SERVIZI PER GLI UTENTI

Il gestore (o Concessionario), ha principalmente l'obbligo di incassare gli introiti derivanti dalle attività oggetto della concessione, e riconoscere al Comune di Reggio Emilia un canone annuale fisso e invariato. Nella fattispecie il canone è pari ad Euro 650.000.

Tutti gli oneri per l'esecuzione dei servizi ed eventuali rischi ad essi collegati, sono a carico del Concessionario.

In particolare, il Concessionario ha i seguenti principali obblighi di servizio:

A.1 - SOSTA

- esecuzione e installazione della segnaletica orizzontale e verticale degli stalli e la relativa manutenzione, garantendo il rispetto delle norme vigenti, in tutta l'area prevista dal piano della sosta;
- la fornitura, l'installazione, la manutenzione ordinaria e straordinaria nonché la gestione di dispositivi di controllo della durata della sosta (parcometri, sistemi post pagamento), degli altri eventuali dispositivi e servizi abilitati al pagamento della sosta all'interno del territorio del Comune di Reggio Emilia;
- l'effettuazione delle attività di controllo e sanzionamento nelle aree di sosta regolate a pagamento attraverso personale "ausiliario della sosta";
- la gestione degli abbonamenti per la sosta e dei relativi contrassegni per le categorie agevolate/esentate di residenti, operatori economici, lavoratori, ed altri aventi titolo secondo quanto previsto dalle attuali regolamentazioni, descritte negli allegati, con le relative funzioni di sportello (fisico e telematico);
- la fornitura di un sistema informativo che consenta all'Amministrazione aggiudicatrice di ricevere tutte le informazioni relative alla contabilità e alle statistiche di pagamento;
- la gestione dei parcheggi in struttura di Piazzale Marconi (a pagamento) ed Ex Gasometro (sosta libera).
- la manutenzione del verde e delle pavimentazioni nelle aree confinate a parcheggio a postpagamento.
- Realizzazione velostazione per biciclette nel Parcheggio in struttura Marconi

A.2 – PERMESSI ZTL/AP e CONTROLLO VARCHI

GESTIONE PERMESSI

- gestire tutte le operazioni necessarie al rilascio dei contrassegni e dei diversi strumenti autorizzativi per l'accesso alla ZTL, da effettuarsi contestualmente alla presentazione dell'istanza, previa verifica del possesso dei requisiti e in conformità alle disposizioni normative e/o regolamentari e agli atti comunali vigenti;
- gestire la riscossione di tutte le somme dovute per tutte le tipologie di permessi/autorizzazioni;
- effettuare la stampa e rilascio dei contrassegni validi per l'accesso nelle aree regolamentate dal Piano sosta, e da ulteriori atti impattanti, anche temporaneamente, sulla mobilità comunale, con particolare riferimento alla ZTL (residenti, posto auto-garage, medici, accompagnamento scolastico, temporanei, titoli sosta agevolata per assistenza, trasporto merci, ecc.);
- effettuare la stampa e rilascio dei contrassegni/permessi attinenti alla circolazione e sosta dei veicoli a servizio delle persone invalide, con capacità di deambulazione sensibilmente ridotte, residenti nel Comune di Reggio Emilia;
- effettuare la stampa e rilascio dei titoli per tutte le zone residenziali, differenziati in base ai quadranti di sosta, così come evidenziati dalle Ordinanze specifiche;
- effettuare la stampa e rilascio delle autorizzazioni e abilitazioni per l'accesso alle aree protette da fittoni oleodinamici (tipo Pilomat);
- fornire servizio online, rivolto al cittadino, atto a facilitare il rinnovo e il pagamento online di alcune categorie di contrassegni/permessi; le credenziali di autenticazione al portale sono consegnate dall'ufficio Permessi ZTL al titolare del contrassegno/permesso in sede di prima emissione;
- promuovere l'autenticazione unica dei propri servizi online rivolti al cittadino, con i Servizi Online del Comune di Reggio Emilia, (autenticazione "FedERa", promossa dalla Regione Emilia Romagna); con le stesse credenziali (username e password) il cittadino può accedere ai servizi on line di tutti gli enti pubblici e le aziende partecipate aderenti al progetto regionale;
- fornire servizio online che consenta a qualunque cittadino, senza credenziali di accesso, di verificare se la targa del proprio veicolo è autorizzata al transito in ZTL per il periodo selezionato;
- gestire procedure rapide di accesso alla ZTL o Area Pedonale, tramite utilizzo contrassegno giornaliero, la cui emissione e pagamento potranno essere effettuati sia tramite internet sia presso l'ufficio Front End ZTL;
- effettuare il controllo e archiviazione di ciascuna pratica di rilascio;
- effettuare la generazione giornaliera del file "white-list" da comunicare al sistema "Accesso Varchi ZTL";
- effettuare l'aggiornamento in tempo reale del database relativo ai possessori dei

contrassegni/permessi di categorie specifiche (hotel, taxi e autobus ncc, contrassegni disabili non residenti nel Comune di Reggio Emilia, in condivisione con l'Ufficio Occupazione Suolo Pubblico del Comune di Reggio Emilia, nonché il conseguente caricamento delle targhe nelle "white-list");

- verificare la residenza accedendo ai dati dell'Anagrafe del Comune di Reggio Emilia nel caso di richieste di permessi per soggetti residenti di Reggio Emilia;
- fornitura del Servizio on line agli utenti per la gestione autonoma di autorizzazioni al transito attraverso i varchi elettronici ZTL, per veicoli/soggetti speciali, quali autobus e taxi NCC, hotel e assimilati con sede in ZTL e titolari di contrassegno disabili non residenti nel Comune di Reggio Emilia;
- fornitura del sistema di connettività dedicata tra il datacenter dell'affidatario e il datacenter del Comune di Reggio Emilia a garanzia di una maggior protezione dei dati sensibili che vengono trattati e scambiati;
- fornitura di un sistema di Monitoraggio disponibile via Web alla Concedente, attraverso opportune credenziali, per il Reporting di sintesi e di dettaglio relativi ad abbonamenti sosta e permessi ZTL, con relativi dati economici;
- gestire un Sistema di archiviazione documentale: i documenti oggetto del flusso informativo (richiesta del cittadino, autocertificazioni, contrassegni, comunicazioni, ecc.) devono essere indicizzati, catalogati ed archiviati in formato elettronico, al fine di garantire un efficiente esperimento delle pratiche;
- al fine della verifica dei requisiti dei possessori dei contrassegni/permessi che sarà effettuata a cura degli uffici comunali a campione, dovrà essere messa a disposizione degli stessi uffici un portale web ad accesso controllato nel quale risiedano gli archivi documentali con funzionalità di ricerca che dovranno essere descritte nella offerta tecnica.

GESTIONE VARCHI ELETTRONICI e DISSUASORI OLEODINAMICI

- La fornitura e l'installazione di dispositivi di controllo veicolare (telecamere e relativi sistemi di alimentazione, connessione e gestione remota), preferibilmente con funzionamento senza spire, sostitutiva dell'attuale, con faro integrato a infrarosso ad alta prestazione per la qualità delle foto da acquisire dal sistema, con sostituzione dei cavi di alimentazione e collegamento, riutilizzando pozzetti, alimentazione elettrica, cavidotti e, laddove ritenuto opportuno, armadio di controllo esistenti;
- l'installazione e la messa in funzione di idonei Pannelli a Messaggio Variabile che segnali il funzionamento o meno dello stesso su tutti i varchi;
- la fornitura e l'installazione di un sistema centrale di elaborazione dati e interfacciamento con i sistemi di sanzionamento della Polizia Municipale.

L'affidatario è tenuto alla gestione delle abilitazioni e consegna di telecomandi

necessari per l'abbassamento temporaneo per transito e in particolare allo svolgimento delle seguenti funzioni principali: monitoraggio dello stato dei dissuasori;

- invio comandi, tramite sms, dalla centrale software ad ogni singolo dissuasore o per gruppi di dissuasori;
- effettuare forzature temporanee o permanenti di apertura/chiusura dei dissuasori mobili;
- pianificazione degli abbassamenti automatici; definizione delle eccezioni di abbassamento rispetto alla pianificazione standard.

Il personale del Comando di Polizia Municipale deve essere abilitato all'utilizzo del software di centrale operativa, al fine di:

- abilitare/disabilitare utenti gestendo sia i telecomandi che i numeri di cellulare;
- effettuare forzature temporanee o permanenti di apertura/chiusura dei dissuasori mobili;
- monitorare lo stato dei dissuasori in tempo reale.

A.3 - TRASPORTO SCOLASTICO DEDICATO

- proporre all'Ufficio Scuola del Comune, entro il 15 Luglio, sulla base della lista degli aventi diritto predisposta dall'ufficio stesso, una bozza del Piano dei Trasporti, composto dai percorsi, dai punti di raccolta, dagli orari di esercizio dei mezzi e dai plessi scolastici serviti;
- Elaborare, entro e non oltre 30 giorni dalla data di consegna della Bozza del Piano dei Trasporti, il PIANO DI TRASPORTO, approvato formalmente di concerto tra il l'Ufficio Scuola, Impresa Affidataria del Comune di Reggio Emilia, attraverso l'eventuale recepimento delle osservazioni che i Responsabili porteranno alla bozza di Piano. In caso di mancata approvazione o accordo, il Piano di trasporto è imposto dalla Concedente.
- presentare al Comune, prima dell'inizio del servizio e ad ogni eventuale successiva variazione, i nominativi del personale impiegato per la conduzione dei mezzi;
- comunicare, il nominativo (corredato di numero telefonico e di fax e orari di reperibilità) di un suo tecnico, Responsabile nei confronti dell'Amministrazione Comunale per l'espletamento del servizio Scuolabus, che segnali tempestivamente all'Amministrazione Comunale e l'Ufficio Scuola l'opportunità di potenziare o razionalizzare i servizi sulla scorta di riscontri operativi;
- Comunicare i riferimenti (numero di telefono – indirizzo e-mail) della struttura organizzativa a supporto delle relazioni con le famiglie degli alunni trasportati attivo, con operatore, dalle ore 6.30 alle ore 19.00 di tutti i giorni feriali;
- collaborare costantemente con l'Ufficio Scuole al fine di perseguire gli obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità prescritti dalla legge;
- garantire che il personale impiegato alla guida dei mezzi, mantenga un contegno riguroso e corretto durante l'espletamento del servizio e provvedere all'immediata sostituzione del personale che risulti inadatto allo svolgimento del servizio stesso. Detto personale non deve essere incorso in condanne penali e non deve avere carichi pendenti;
- fornire un tesserino di riconoscimento a tutti gli operatori. Il personale impiegato dovrà

sempre essere reperibile durante il servizio tramite cellulare, comunque nel rispetto delle norme del Codice della Strada in relazione all'uso di tali dispositivi durante la guida. Nell'esecuzione del servizio il personale deve attenersi al programma di esercizio del Piano di Trasporto approvato dall'Ufficio Scuole, invitando le famiglie degli utenti a rivolgersi direttamente al competente ufficio comunale le eventuali richieste o reclami. Devono essere assolutamente evitati, in particolare, discussioni, diverbi e quant'altro possa generare conflitti tra l'utenza e l'Amministrazione Comunale;

- il trasportatore è obbligato al rispetto del tragitto e degli orari d'arrivo e ritiro dalla scuola. Qualora la scuola, per motivi didattici o ricreativi fosse impossibilitata al rispetto dei consueti orari di funzionamento, il trasportatore deve comunque garantire l'arrivo e ritiro dalla/alla scuola negli orari che verranno comunicati allo stesso dal personale responsabile dell'Ufficio scuole;
- il trasporto dovrà comunque essere garantito dal gestore anche in occasione di maltempo, neve od altre cause o circostanze, fatto salvo il caso di chiusura della scuola;
- in caso di chiusura, per qualunque evenienza, di un plesso scolastico il dirigente scolastico dovrà comunicarlo al numero telefonico e Email indicato dall'impresa affidataria e all'Ufficio Scuole. In questo caso l'Impresa Affidataria è obbligata a non effettuare il servizio verso quella scuola;
- in caso di sciopero del personale di guida o dei propri aventi causa, dovrà essere data comunicazione all'Ufficio Scuole, al Dirigente dell'Istituto Comprensivo, con almeno 9 giorni di preavviso, al fine di informare le famiglie interessate, fatto salvo ogni più puntuale adempimento derivante dall'eventuale applicazione della L.146/90 e successive modificazioni o integrazioni;
- in caso di sciopero del personale delle Scuole l'impresa affidataria è comunque tenuta a fornire il servizio nelle sedi scolastiche salvo esplicita comunicazione diversa da parte dell'Ufficio Scuole, comunicazione che sarà fornita all'impresa affidataria almeno 24 ore prima.
- in caso di sospensione o revoca dello sciopero il servizio dovrà essere erogato normalmente.
- se le esigenze di trasporto dovessero cambiare nel corso dell'anno dovrà essere rideterminato anche il percorso, di concerto con l'Ufficio Scuole;
- dovranno concordarsi con l'Ufficio Scuole eventuali comunicazioni alle famiglie che, in nessun caso, devono essere lasciate alla sola discrezionalità dell'autista;
- si dovrà garantire, per quanto possibile, la stabilità delle presenze degli autisti sui pullman per favorire buone relazioni con i fruitori;
- l'impresa appaltatrice espleta il servizio con la quantità di automezzi ed una capienza degli stessi sufficiente a garantire il trasporto giornaliero di andata e ritorno di tutti gli utenti di propria pertinenza nel minor tempo possibile, con obiettivo prioritario di minimizzare agli stessi una permanenza prolungata sui mezzi di trasporto che in ogni caso non potrà essere superiore a 40 minuti;
- effettuare i percorsi stabiliti d'intesa con il Comune nel Piano del trasporto scolastico. Non sono ammesse percorrenze estranee agli itinerari approvati dall'Ufficio Scuole, se non a seguito di espressa autorizzazione, oppure per cause di forza maggiore che dovranno essere immediatamente comunicate agli uffici comunali. Ugualmente, non sono consentite

soste e fermate al di fuori dei punti di raccolta durante lo svolgimento del percorso per effettuare rifornimenti di carburanti, operazioni di manutenzione ordinaria o straordinaria e quant'altro comporti immotivato ritardo nello svolgimento del servizio; non possono salire sul mezzo altre persone se non espressamente autorizzate;

- farsi carico di costi derivanti da percorrenze estranee agli itinerari definiti dall'Ufficio Scuole, effettuate per qualunque tipo di manutenzione ed intervento sugli automezzi;
- assicurare la costante efficienza degli automezzi impiegati per il servizio, con particolare riferimento alle misure di sicurezza e non impiegare veicoli che ammettono il trasporto di passeggeri in piedi;
- garantire la continuità del servizio di trasporto servendosi di mezzi e risorse che riterrà più opportune quali, ad esempio, la disponibilità di ulteriori mezzi sostitutivi e sempre previa autorizzazione da parte dell'Ufficio Scuole;
- trasportare gli alunni sotto la propria responsabilità dal luogo di partenza a quello di arrivo, curandosi di garantirne la salita e la discesa dal mezzo nel più scrupoloso rispetto delle norme di sicurezza. E' tenuto a rispondere, oltre che del ritardo nell'adempimento o nell'esecuzione del trasporto, di qualsiasi sinistro che colpisca persone e cose;
- fornire all'Amministrazione Comunale ed all'Ufficio Scuole, di volta in volta, immediata comunicazione di tutti gli incidenti in cui è incorsa durante l'espletamento del servizio appaltato, come: sinistri, collisioni ed altro, qualunque importanza essi rivestano ed anche quando nessun danno si sia verificato;
- comunicare tempestivamente all'Ufficio Scuole qualsiasi interruzione, sospensione o variazione di servizio che dovesse verificarsi per cause di forza maggiore;
- garantire la sostituzione immediata degli operatori assenti a qualsiasi titolo;
- provvedere alla sostituzione immediata dei propri operatori che dovessero risultare, a giudizio concorde delle parti, inadonei allo svolgimento delle prestazioni oggetto del presente atto.

A.4 - BIKE SHARING

Il servizio di bike sharing è un servizio di noleggio di biciclette, con presa e rilascio del mezzo pienamente automatizzati, vincolato unicamente alla acquisizione preventiva da parte dell'utente di una tessera/abbonamento o di altro titolo di utilizzo.

In relazione alla gestione di questo servizio, l'appalto ha per oggetto:

- la gestione delle biciclette e delle postazioni e degli stalli di presa e rilascio delle biciclette, garantendone i richiesti standard di buon funzionamento;
- la gestione dei rapporti con gli utenti, comprendente l'emissione dei titoli di utilizzo, la gestione degli incassi, la risoluzione delle richieste di informazioni/segnalazioni;
- la produzione di una rendicontazione periodica, riguardante i livelli di funzionamento, i livelli di utilizzo e gli incassi del servizio.

Il sistema cittadino di bike sharing rientra nel circuito "Mi Muovo in Bici", promosso dalla Regione Emilia- Romagna e attivo in molte altre città della nostra regione, nelle quali è attiva l'interoperabilità del sistema. (<http://www.mimuovoinbici.it/>)

INVESTIMENTI

Tutti gli investimenti posti a carico del concessionario durante l'esecuzione del contratto e precisamente,

- parcometri per l'esazione della sosta,
- telecamere per il controllo varchi,
- velostazione,

al termine della concessione vengono trasferiti al Comune di Reggio Emilia senza alcun onere a carico del medesimo, fatti salvi gli eventuali investimenti richiesti in corso di esecuzione contrattuale e non ancora completamente ammortizzati. Nel caso di specie, il Comune dovrà riconoscere al concessionario il valore residuo del bene acquisito.

COSTI DEI SERVIZI PER GLI UTENTI

I costi dei servizi per gli utenti vengono determinati dal Comune di Reggio Emilia e sono relativi esclusivamente alle tariffe applicate. Nessun altro costo derivante dalla gestione ordinaria viene posto a carico degli utenti.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Il controllo sull'erogazione e la qualità del servizio è in capo al Servizio Mobilità Urbana del Comune di Reggio Emilia, che lo esercita direttamente e tramite la collaborazione del personale del Servizio Cura della Città e della Polizia Locale per quanto riguarda la verifica sul territorio e con il Servizio Comunicazione/URP per la raccolta di eventuali segnalazioni dei cittadini veicolate direttamente al Comune.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

2.1 – SOGGETTO AFFIDATARIO

Consorzio TEA
Viale Trento Trieste, 13
42124 – Reggio Emilia
C.F. , P.IVA, Reg.Imprese di RE n° 02059070355 – REA della CCIAA di RE n° 247836
Tel. 0522-927654 – e-mail: consorzio.tea@til.it PEC: consorzio.tea@pec.til.it

2.2 – OGGETTO SOCIALE

Il Consorzio, che dispone di una propria struttura di impresa, si propone di sviluppare tutte le attività e le iniziative atte a contribuire al miglioramento della capacità produttiva delle imprese consorziate. Per il conseguimento di tali scopi, il consorzio e le proprie consorziate operano in modo congiunto nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, acquisendo commesse, partecipando a gare d'appalto ed esercitando tutte le attività finalizzate a raggiungere risultati comuni alle imprese consorziate.

Attività principali del consorzio

- Trasporti terrestri di passeggeri
- Gestione di parcheggi e autorimesse
- Noleggio autoveicoli
- Servizi di vigilanza privata

2.3 – ALTRE INFORMAZIONI

Data di inizio attività: 22/09/2003

Codice ATECO: 52.21.5

Codice NACE: 52.21

Addetti al 30/06/2024: 16

Imprese consorziate: 25

Amministratori: 1

Certificazioni: SGQ ISO 9001:2015

Principale socio che detiene il 87,39% delle quote consortili è la società

TRASPORTI INTEGRATI E LOGISTICA SRL – TIL SRL per brevità -, società a controllo interamente pubblico e indirettamente partecipata dal Comune di Reggio Emilia per tramite del Consorzio ACT di Reggio Emilia, partecipato dal Comune di Reggio Emilia con una quota pari al 38%.

La TIL SRL è amministrata da un consiglio di amministrazione composto da 3 membri, nominati dalla controllante Consorzio ACT.

Patrimonio netto della società al 31/12/2023: Euro 4.309.546

Partecipazione Consorzio ACT: 100%

La TIL SRL è riconducibile ad una delle categorie ex art. 4, commi 1-3, D.Lgs. n. 175/2016;

3. ANDAMENTO ECONOMICO

L'affidamento della concessione era subordinato alla redazione di un PEF che di seguito si rappresenta:

Flusso costi-ricavi	1	2	3	4	5	6	7	8
Ricavi con IVA	€ 3.942.800	€ 3.978.330	€ 4.018.114	€ 4.058.295	€ 4.098.878	€ 4.152.163	€ 4.206.141	€ 4.260.821
IVA su ricavi	€ 710.961	€ 717.404	€ 724.578	€ 731.824	€ 739.142	€ 748.751	€ 758.484	€ 768.345
Ricavi senza IVA	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Totale ricavi (netto IVA)	€ 3.231.639	€ 3.260.926	€ 3.293.536	€ 3.326.471	€ 3.359.736	€ 3.403.412	€ 3.447.657	€ 3.492.476
Costi personale	€ 1.495.000	€ 1.495.000	€ 1.500.980	€ 1.506.984	€ 1.513.012	€ 1.519.064	€ 1.525.140	€ 1.531.241
Altri costi (netto IVA)	€ 1.433.500	€ 1.439.361	€ 1.446.558	€ 1.453.791	€ 1.461.060	€ 1.468.365	€ 1.475.707	€ 1.483.085
Totale costi (netto iva)	€ 2.928.500	€ 2.934.361	€ 2.947.538	€ 2.960.775	€ 2.974.071	€ 2.987.429	€ 3.000.847	€ 3.014.326
Ammortamenti e accantonamenti	1	2	3	4	5	6	7	8
investimenti anno (-)	€ 1.987.000	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
investimenti totali (-)	€ 1.987.000	€ 1.987.000	€ 1.987.000	€ 1.987.000	€ 1.987.000	€ 1.987.000	€ 1.987.000	€ 1.987.000
quota ammortamenti (-)	€ 248.375	€ 248.375	€ 248.375	€ 248.375	€ 248.375	€ 248.375	€ 248.375	€ 248.375
fondo ammortamenti (-)	€ 248.375	€ 496.750	€ 745.125	€ 993.500	€ 1.241.875	€ 1.490.250	€ 1.738.625	€ 1.987.000
Risultati operativi	1	2	3	4	5	6	7	8
Margine operativo lordo (EBITDA)	€ 303.139	€ 326.565	€ 345.998	€ 365.697	€ 385.664	€ 415.984	€ 446.810	€ 478.150
Risultato operativo netto (EBIT)	€ 54.764	€ 78.190	€ 97.623	€ 117.322	€ 137.289	€ 167.609	€ 198.435	€ 229.775
Piano finanziario	1	2	3	4	5	6	7	8
Posizione finanziaria iniziale		-€ 103.917	€ 131.995	€ 381.500	€ 644.822	€ 922.146	€ 1.219.913	€ 1.539.468
marginale operativo lordo	€ 303.139	€ 326.565	€ 345.998	€ 365.697	€ 385.664	€ 415.984	€ 446.810	€ 478.150
imposte (-)	€ 13.758	€ 19.159	€ 24.932	€ 30.789	€ 36.730	€ 45.568	€ 54.557	€ 63.699
variazione circolante (-)	€ 36.564	€ 1.761	€ 1.827	€ 1.852	€ 1.878	€ 2.915	€ 2.964	€ 3.014
investimenti	€ 1.987.000	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
cash flow operativo	-€ 1.734.183	€ 305.646	€ 319.239	€ 333.056	€ 347.057	€ 367.501	€ 389.289	€ 411.437
aumento capitale	€ 1.200.000	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
finanziamento m/i								
capitale prestatito	€ 500.000	€ 442.766	€ 384.102	€ 323.971	€ 262.336	€ 199.161	€ 134.406	€ 68.033
rata	€ 69.734	€ 69.734	€ 69.734	€ 69.734	€ 69.734	€ 69.734	€ 69.734	€ 69.734
interessi	€ 12.500	€ 11.069	€ 9.603	€ 8.099	€ 6.558	€ 4.979	€ 3.360	€ 1.701
quota capitale	€ 57.234	€ 58.665	€ 60.131	€ 61.634	€ 63.175	€ 64.755	€ 66.374	€ 68.033
residuo	€ 442.766	€ 384.102	€ 323.971	€ 262.336	€ 199.161	€ 134.406	€ 68.033	€ 0
finanziamento a breve								
flusso di cassa netto	-€ 103.917	€ 235.912	€ 249.505	€ 263.322	€ 277.323	€ 297.767	€ 319.555	€ 341.703
Posizione finanziaria finale	-€ 103.917	€ 131.995	€ 381.500	€ 644.822	€ 922.146	€ 1.219.913	€ 1.539.468	€ 1.881.171
Imposte e risultato di esercizio	1	2	3	4	5	6	7	8
utile ante imposte	€ 42.264	€ 67.121	€ 88.020	€ 109.222	€ 130.731	€ 162.630	€ 195.075	€ 228.074
IRAP	€ 2.136	€ 3.049	€ 3.807	€ 4.576	€ 5.354	€ 6.537	€ 7.739	€ 8.961
perdite a nuovo	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
imponibile IRES	€ 42.264	€ 67.121	€ 88.020	€ 109.222	€ 130.731	€ 162.630	€ 195.075	€ 228.074
IRE S	€ 11.623	€ 16.109	€ 21.125	€ 26.213	€ 31.375	€ 39.031	€ 48.818	€ 54.738
risultato netto di esercizio	€ 28.506	€ 47.963	€ 63.088	€ 78.433	€ 94.001	€ 117.062	€ 140.518	€ 164.375
Indici fattibilità	1	2	3	4	5	6	7	8
Stato patrimoniale								
anno	1	2	3	4	5	6	7	8
Impieghi								
Circolante netto (attivo corrente)	€ 36.564	€ 38.325	€ 40.152	€ 42.004	€ 43.882	€ 46.796	€ 49.760	€ 52.775
Variazione circolante	€ 36.564	€ 1.761	€ 1.827	€ 1.852	€ 1.878	€ 2.915	€ 2.964	€ 3.014
Attività nette (fisse)	€ 1.738.625	€ 1.490.250	€ 1.241.875	€ 993.500	€ 745.125	€ 496.750	€ 248.375	€ 0
Capitale investito netto (Totale impieghi)	€ 1.775.189	€ 1.528.575	€ 1.282.027	€ 1.035.504	€ 789.007	€ 543.546	€ 298.135	€ 52.775
Fonti								
Patrimonio netto	€ 1.228.506	€ 1.276.468	€ 1.339.556	€ 1.417.990	€ 1.511.991	€ 1.629.053	€ 1.769.571	€ 1.933.946
Posizione finanziaria netta	€ 546.683	€ 252.107	€ 57.530	€ 382.486	€ 722.984	€ 1.085.507	€ 1.471.435	€ 1.881.171
Totale fonti	€ 1.775.189	€ 1.528.575	€ 1.282.027	€ 1.035.504	€ 789.007	€ 543.546	€ 298.135	€ 52.775
Rapporto indebitamento	0,4	0,2	0,0	-0,3	-0,5	-0,7	-0,8	-1,0
Flusso di cassa + mezzi propri	1	2	3	4	5	6	7	8
	-€ 1.200.000	€ 219.647	€ 237.673	€ 251.332	€ 265.174	€ 279.201	€ 300.682	€ 322.519
	-€ 1.200.000	€ 213.249	€ 224.030	€ 230.004	€ 235.604	€ 240.841	€ 251.816	€ 262.238
	-€ 1.200.000	-€ 986.751	-€ 762.721	-€ 532.716	-€ 297.113	-€ 56.272	€ 195.545	€ 457.783
Tempo di pay back (anni)	6,0							
Investimento iniziale e flussi di cassa	-€ 1.987.000	€ 252.817	€ 319.239	€ 333.056	€ 347.057	€ 367.501	€ 389.289	€ 411.437
VAN operativo	€ 371.930							
TIR operativo	7,1%							

Il monitoraggio dell'andamento economico ha rilevato un sostanziale equilibrio sino ai primi mesi del 2020. Con il sopraggiungere della pandemia da Covid-19, come da formale segnalazione del Concessionario, la imprevedibile e improvvisa contrazione dei ricavi, ha determinato un disequilibrio del PEF come di seguito rappresentato:

Flusso costi-ricavi									
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Ricavi con IVA	€ 4.096.475	€ 4.263.996	€ 4.423.103	€ 3.076.982	€ 3.631.541	€ 4.110.101	€ 4.072.963	€ 4.083.931	
IVA su ricavi	€ 738.709	€ 768.917	€ 797.609	€ 554.866	€ 654.868	€ 741.166	€ 734.469	€ 736.447	
Ricavi senza IVA	€ 3.357.766	€ 3.495.079	€ 3.625.494	€ 2.522.116	€ 2.976.673	€ 3.368.935	€ 3.338.494	€ 3.347.485	
Totale ricavi (netto IVA)	€ 3.357.766	€ 3.495.079	€ 3.625.494	€ 2.522.116	€ 2.976.673	€ 3.368.935	€ 3.338.494	€ 3.347.485	
Costi personale	€ 952.035	€ 889.108	€ 897.931	€ 783.800	€ 927.201	€ 1.100.918	€ 1.111.927	€ 1.123.046	
Altri costi (netto IVA)	€ 2.171.275	€ 2.095.911	€ 2.167.824	€ 1.688.806	€ 2.020.609	€ 2.138.632	€ 2.163.487	€ 2.288.564	
Totale costi (netto iva)	€ 3.123.310	€ 2.985.018	€ 3.065.756	€ 2.472.606	€ 2.947.810	€ 3.239.550	€ 3.275.414	€ 3.411.611	
Ammortamenti e accantonamenti									
	1	2	3	4	5	6	7	8	
investimenti anno (-)	€ 1.932.096	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 122.200	€ 0	
investimenti totali (-)	€ 1.932.096	€ 1.932.096	€ 1.932.096	€ 1.932.096	€ 1.932.096	€ 1.932.096	€ 2.054.296	€ 2.054.296	
quota ammortamenti (-)	€ 241.512	€ 241.512	€ 241.512	€ 241.512	€ 241.512	€ 241.512	€ 302.612	€ 302.612	
fondo ammortamenti (-)	€ 241.512	€ 483.024	€ 724.536	€ 966.048	€ 1.207.560	€ 1.449.072	€ 1.751.684	€ 2.054.296	
Risultati operativi									
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Margine operativo lordo (EBITDA)	€ 234.456	€ 510.061	€ 559.739	€ 49.511	€ 28.863	€ 129.385	€ 63.081	€ 64.126	
Risultato operativo netto (EBIT)	-€ 7.056	€ 268.549	€ 318.227	-€ 192.001	-€ 212.649	-€ 112.127	-€ 239.531	-€ 366.738	
Piano finanziario									
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Posizione finanziaria iniziale		€ 1.204	€ 349.323	€ 760.318	€ 749.181	€ 722.783	€ 759.064	€ 630.465	
marginale operativo lordo	€ 234.456	€ 510.061	€ 559.739	€ 49.511	€ 28.863	€ 129.385	€ 63.081	€ 64.126	
imposte (-)	€ 6.664	€ 63.325	€ 80.355	€ 5.487	€ 6.490	€ 7.706	€ 7.783	€ 7.861	
variazione circolante (-)	-€ 75.241	€ 28.883	-€ 1.345	-€ 14.574	-€ 20.962	€ 15.664	-€ 8.037	-€ 24.183	
investimenti	€ 1.932.096	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 122.200	€ 0	
cash flow operativo	-€ 1.629.063	€ 417.853	€ 480.728	€ 58.598	€ 43.335	€ 106.015	-€ 58.866	-€ 47.805	
capitale proprio	€ 1.200.000	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	
finanziamento m/i									
capitale prestito	€ 500.000	€ 442.766	€ 384.102	€ 323.971	€ 262.336	€ 199.161	€ 134.406	€ 68.033	
rata	€ 69.734	€ 69.734	€ 69.734	€ 69.734	€ 69.734	€ 69.734	€ 69.734	€ 69.734	
interessi	€ 12.500	€ 11.069	€ 9.603	€ 8.099	€ 6.558	€ 4.979	€ 3.360	€ 1.701	
quota capitale	€ 57.234	€ 58.665	€ 60.131	€ 61.634	€ 63.175	€ 64.755	€ 66.374	€ 68.033	
residuo	€ 442.766	€ 384.102	€ 323.971	€ 262.336	€ 199.161	€ 134.406	€ 68.033	€ 0	
finanziamento a breve									
flusso di cassa netto	€ 1.204	€ 348.119	€ 410.995	-€ 11.136	-€ 26.399	€ 36.281	-€ 128.599	-€ 117.538	
Posizione finanziaria finale	€ 1.204	€ 349.323	€ 760.318	€ 749.181	€ 722.783	€ 759.064	€ 630.465	€ 512.926	
Imposte e risultato di esercizio									
	1	2	3	4	5	6	7	8	
utile ante imposte	-€ 19.556	€ 257.480	€ 308.624	-€ 200.100	-€ 219.208	-€ 117.106	-€ 242.892	-€ 368.439	
IRAP	€ 6.664	€ 6.224	€ 6.286	€ 5.487	€ 6.490	€ 7.706	€ 7.783	€ 7.861	
perdite a nuovo	€ 0	-€ 19.556	€ 0	€ 0	-€ 200.100	-€ 419.308	-€ 536.414	-€ 779.306	
imponibile IRES	-€ 19.556	€ 237.924	€ 308.624	-€ 200.100	-€ 419.308	-€ 536.414	-€ 779.306	-€ 1.147.745	
IRES	€ 0	€ 57.102	€ 74.070	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	
risultato netto di esercizio	-€ 26.220	€ 194.154	€ 228.269	-€ 205.587	-€ 225.698	-€ 124.812	-€ 250.675	-€ 376.301	
Indici fattibilità									
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Stato patrimoniale									
anno	1	2	3	4	5	6	7	8	
Impieghi									
Circolante netto (attivo corrente)	-€ 75.241	-€ 46.358	-€ 47.703	-€ 62.277	-€ 83.239	-€ 67.575	-€ 75.612	-€ 99.794	
Variazione circolante	-€ 75.241	€ 28.883	-€ 1.345	-€ 14.574	-€ 20.962	€ 15.664	-€ 8.037	-€ 24.183	
Attività nette (fisse)	€ 1.690.584	€ 1.449.072	€ 1.207.560	€ 966.048	€ 724.536	€ 483.024	€ 302.612	€ 0	
Capitale investito netto (Totale impieghi)	€ 1.615.343	€ 1.402.714	€ 1.159.857	€ 903.771	€ 641.297	€ 415.449	€ 227.000	-€ 99.794	
Fonti									
Patrimonio netto	€ 1.173.780	€ 1.367.934	€ 1.596.203	€ 1.390.616	€ 1.164.918	€ 1.040.105	€ 789.430	€ 413.129	
Posizione finanziaria netta	-€ 441.563	-€ 34.779	€ 436.347	€ 486.845	€ 523.622	€ 624.657	€ 562.432	€ 512.926	
Totale fonti	€ 1.615.342	€ 1.402.713	€ 1.159.856	€ 903.770	€ 641.296	€ 415.448	€ 226.998	-€ 99.797	
Rapporto indebitamento		0,4	-0,3	-0,4	-0,4	-0,6	-0,7	-1,2	
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Flusso di cassa + mezzi propri	-€ 1.200.000	€ 158.058	€ 377.002	€ 409.650	-€ 25.710	-€ 47.361	€ 51.945	-€ 14.437	
	-€ 1.165.049	€ 148.985	€ 345.010	€ 363.968	-€ 22.177	-€ 39.664	€ 42.236	-€ 11.396	
	-€ 1.165.049	-€ 1.016.064	-€ 671.054	-€ 307.085	-€ 329.263	-€ 368.927	-€ 326.691	-€ 338.087	
Tempo di pay back (anni)	0,0								
Investimento iniziale e flussi di cassa	-€ 1.932.096	€ 303.033	€ 417.852	€ 480.728	€ 58.598	€ 43.335	€ 106.014	-€ 58.866	-€ 47.805
VAN operativo	-€ 690.738								
TIR operativo	-16,8%								

Il Concessionario ha avanzato formale richiesta di riequilibrio del PEF e le valutazioni da parte del Comune di Reggio Emilia sono attualmente in corso.

ANALISI RICAVI, COSTI E INVESTIMENTI DEL TRIENNIO 2021-2023

RICAVI

		2021	2022	2023
SOSTA	CITTA'	1.889.416	1.908.239	1.927.321
	MARCONI	51.367	64.730	65.377
	ASMN	562.907	628.618	634.904
	SANZIONI (a buon fine)	71.161	62.269	63.514
totale SOSTA		2.574.851	2.663.855	2.691.117
ZTL		259.810	497.872	507.829
totale ZTL		259.810	497.872	507.829
BIKE		0	0	0
totale BIKE		-	-	-
SCUOLABUS		72.770	94.442	94.442
totale SCUOLABUS		72.770	94.442	94.442
MP-3 rotazione		69.242	112.766	45.106
totale MP-3		69.242	112.766	45.106
TOTALE		2.976.673	3.368.935	3.338.494

COSTI

settore	tipologia	rif.	categoria	2021	2022	2023	
SOSTA	COSTI DIRETTI	1d	PERSONALE (accertatori, impiegati, operai)	516.082	595.544	601.499	
		2d	ALTRI COSTI PERSONALE	37.105	43.280	43.713	
		3d	MANUTENZIONI (segnaletica stradale)	82.066	94.170	95.112	
		4d	GENERALI	59.531	62.150	62.772	
		5d	SERVIZI (portierato)	255.148	252.623	255.149	
		6d	ALTRI	19.692	22.951	24.404	
			AMMORTAMENTI	170.670	170.670	185.050	
totale COSTI DIRETTI				1.140.294	1.241.388	1.267.698	
	COSTI INDIRETTI e di STRUTTURA	1i	PERSONALE	89.151	113.133	114.264	
		2i	ALTRI COSTI PERSONALE	18.150	23.415	23.649	
		3i	MANUTENZIONI	3.548	3.724	3.761	
		4i	GENERALI	7.156	7.413	7.487	
		5i	SERVIZI	21.366	27.153	27.425	
82.360		6i	ALTRI	37.055	39.088	39.479	
totale COSTI INDIRETTI e di STRUTTURA				176.426	213.925	216.065	
TOTALE SOSTA				1.316.720	1.455.313	1.483.763	
settore	tipologia	rif.	categoria				
ZTL	COSTI DIRETTI	1d	PERSONALE (impiegati)	162.104	183.515	185.351	
		185.877	2d	ALTRI COSTI PERSONALE	8.442	8.985	9.075
		192.036	3d	MANUTENZIONI (telecomandi pilomat)	3.022	3.378	3.412
		208.614	4d	GENERALI	35.165	36.361	36.725
		176.685	5d	SERVIZI	14.657	27.255	27.528
		210.733	6d	ALTRI	5.221	7.057	7.128
		265.978		AMMORTAMENTI	50.567	50.567	52.967
totale COSTI DIRETTI				279.177	317.118	322.183	
	COSTI INDIRETTI e di STRUTTURA	1i	PERSONALE	33.389	69.309	70.002	
		2i	ALTRI COSTI PERSONALE	6.798	4.168	4.210	
		3i	MANUTENZIONI	524	636	642	
		4i	GENERALI	1.104	1.266	1.278	
		5i	SERVIZI	3.892	4.636	4.682	
		6i	ALTRI	6.704	7.068	7.139	
totale COSTI INDIRETTI e di STRUTTURA				52.411	87.083	87.954	
TOTALE ZTL				331.588	404.201	410.137	
settore	tipologia	rif.	categoria				
BIKE	COSTI DIRETTI	1d	PERSONALE (impiegati, operai)		-		
		2d	ALTRI COSTI PERSONALE				
		3d	MANUTENZIONI (cartellonistica stradale)				
		4d	GENERALI (affitto Camelot punto bici)				
		5d	SERVIZI (contratto MOBIKE)	40.000		50.000	
		6d	ALTRI				
			AMMORTAMENTI	9.988	9.988	11.388	
totale COSTI DIRETTI				49.988	9.988	61.388	
	COSTI INDIRETTI e di STRUTTURA	1i	PERSONALE	773	1.247	1.260	
		2i	ALTRI COSTI PERSONALE				
		3i	MANUTENZIONI				
		4i	GENERALI				
		5i	SERVIZI				
		6i	ALTRI				
totale COSTI INDIRETTI e di STRUTTURA				773	1.247	1.260	
TOTALE BIKE SHARING				50.761	11.235	62.648	
settore	tipologia	rif.	categoria				
SCUOLABUS	COSTI DIRETTI	1d	PERSONALE (impiegati, operai)	37.314	39.695	40.092	
		55.143	2d	ALTRI COSTI PERSONALE	2.575	2.818	2.847
			3d	MANUTENZIONI	2.121	2.121	2.142
		56.065	4d	GENERALI	9.116	10.088	10.189
			5d	SERVIZI (consorzio TEA per esercizio trasporto)	758.963	874.547	892.038
			6d	ALTRI COSTI	2.465	2.752	2.780
			AMMORTAMENTI	10.288	10.288	10.288	
totale COSTI DIRETTI				822.841	942.309	960.375	
	COSTI INDIRETTI e di STRUTTURA	1i	PERSONALE	14.031	14.616	14.762	
		2i	ALTRI COSTI PERSONALE	1.287	1.191	1.203	
		3i	MANUTENZIONI	166	182	183	
		4i	GENERALI	347	362	365	
		5i	SERVIZI	1.296	1.325	1.338	
		6i	ALTRI	284	329	332	
totale COSTI INDIRETTI e di STRUTTURA				17.411	18.004	18.184	
TOTALE SCUOLABUS				840.252	960.313	978.558	
TOTALI COSTI DIRETTI				2.292.300	2.510.803	2.611.644	
TOTALI COSTI INDIRETTI e di STRUTTURA				247.022	320.259	323.462	
TOTALE COSTI				2.539.322	2.831.062	2.935.106	

INVESTIMENTI PROGRAMMATI GARA**INVESTIMENTI REALIZZATI AL 31/12/2023**

SOSTA		Q	costo unitario	costo totale
ulteriori parcometri	12	€	5.870	€ 70.440
revamping barriere park marconi	1	€	22.000	€ 22.000
manutenzioni straordinarie park marconi (in luogo del comune re)	1	€	23.462	€ 23.462
APP SOSTARE sviluppo e 1ª parte servizi	1	€	110.540	€ 110.540
fornitura parcometro	258	€	4.570	€ 1.179.060
				€ 1.405.502
ZTL		Q	costo unitario	costo totale
computer e accessori stampa	4	€	1.473	€ 5.892
varchi (telecamere, installazione, connessione)	10	€	29.740	€ 297.400
sistema informatico gestionale	1	€	76.500	€ 76.500
sito sostareonline.it sviluppo	1	€	30.500	€ 30.500
sistemazione ufficio COVID + telecamere interne	1	€	6.440	€ 6.440
				€ 416.732
BIKE SHARING		Q	costo unitario	costo totale
installazione nuove postazioni stalli inclusi	2	€	2.690	€ 5.380
bici	0	€	278	€ -
computer e accessori	0	€	1.000	€ -
Velostazione	1	€	74.522	€ 74.522
				€ 79.902
SCUOLABUS		Q	costo unitario	costo totale
acquisto mezzi	1	€	78.600	€ 78.600
quota parte SW gestionale	1	€	3.700	€ 3.700
computer e accessori	0	€	-	€ -
				€ 82.300
totale investimenti realizzati				€ 1.984.436

Per analizzare la qualità dei servizi oggetto dell'affidamento, si fa riferimento, agli indicatori di qualità contrattuale, qualità tecnica e qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico indicati dall'Allegato 2 al decreto 31 agosto 2023 del Direttore del Ministero delle Imprese e del Made in Italy:

Come si evince dalla presente tabella, i risultati raggiunti dagli indicatori in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente, sono più che soddisfacenti. Il Concessionario, per le attività oggetto dell'affidamento, è certificato ISO 9001:2015 e annualmente le verifiche dell'ente (CERTIQUALITY) per la conferma della certificazione, hanno esito positivo. Di seguito i parametri di misurazione delle

performance prodotte dal Concessionario e relative ai servizi oggetto dell'affidamento:

SOSTA

NOTE:

- 1) Variazione metodo di calcolo indici, maggiore accuratezza nella raccolta ed elaborazione dei dati. Alcuni indici potrebbero quindi avere un delta rilevante rispetto al 2022.
- 2) Introdotto nuovo indice "Correttezza preavvisi"

Indicatore	COPERTURA ZONE: n. vie effettive controllate nel periodo rapportato al n. totale di vie controllabili nel periodo (NOTA: il totale di vie controllabili è calcolato come il n. di vie in cui è attivo il pagamento * numero giorni lavorativi periodo di riferimento)		
Valore Attuale	74,80% (60,60% nel 2022)	Nuovo Obiettivo	70,00%
Analisi della performance e considerazioni	Il valore rilevato nel 2023 è aumentato rispetto allo scorso anno. Va però considerato che dal 2023 il metodo di calcolo è variato, con un deciso miglioramento della precisione dell'indice. A fronte di ciò, un confronto dei valori 2023 e 2022 non può ritenersi valido. Si fissa per il 2024 il valore obiettivo al 70,00%.		
Azioni per raggiungere o mantenere l'obiettivo	Continuare nella misurazione dei dati statistici e verificare il nuovo valore in sede di prossimo riesame; inserire nuovo personale che possa coprire ulteriori turni di accertamento part-time o full-time (abilitando all'accertamento sosta altri autisti TIL e/o assumendo nuovi accertatori in TEA).		

Indicatore	TASSO DI EVASIONE: n. contravvenzioni elevate annualmente rapportato al n. totale delle targhe controllate		
Valore Attuale	3,80% (4,40% nel 2022)	Nuovo Obiettivo	5,00%
Analisi della performance e considerazioni	Il valore rilevato nel 2023 è diminuito rispetto allo scorso anno. Va però considerato che dal 2023 il metodo di calcolo è variato, con un deciso miglioramento della precisione dell'indice. A fronte di ciò, un confronto dei valori 2023 e 2022 non può ritenersi valido. Si fissa per il 2024 il valore obiettivo al 5,00%.		
Azioni per raggiungere o mantenere l'obiettivo	Continuare nella misurazione dei dati statistici e verificare il nuovo valore in sede di prossimo riesame; inserire nuovo personale che possa coprire ulteriori turni di accertamento part-time o full-time (abilitando all'accertamento sosta altri autisti TIL e/o assumendo nuovi accertatori in TEA).		

Indicatore	EFFICIENZA ACCERTAMENTO: macro-indicatore calcolato facendo il rapporto tra i due indicatori precedenti		
Valore Attuale	14,70% (13,80% nel 2022)	Nuovo Obiettivo	15,00%

Indicatore	EFFICIENZA ACCERTAMENTO: macro-indicatore calcolato facendo il rapporto tra i due indicatori precedenti		
Analisi della performance e considerazioni	Il valore rilevato nel 2023 è aumentato rispetto allo scorso anno. Va però considerato che dal 2023 il metodo di calcolo è variato, con un deciso miglioramento della precisione dell'indice. A fronte di ciò, un confronto dei valori 2023 e 2022 non può ritenersi valido. Si fissa per il 2024 il valore obiettivo al 15,00%.		
Azioni per raggiungere o mantenere l'obiettivo	Continuare nella misurazione dei dati statistici e verificare il nuovo valore in sede di prossimo riesame; inserire nuovo personale che possa coprire ulteriori turni di accertamento part-time o full-time (abilitando all'accertamento sosta altri autisti TIL e/o assumendo nuovi accertatori in TEA).		

Indicatore	CORRETTEZZA PREAVVISI: n. totale richieste di archiviazione o integrazione di dati di preavvisi rapportato al numero di contravvenzioni elevate (fornisce un'indicazione sulla qualità/precisione dei controlli effettuati dagli accertatori). Esempio: un errore di digitazione della targa in fase di verifica può portare registrazione di un preavviso che non andava redatto (abbonamento, pagamento con app ...).		
Valore Attuale	1,00%	Nuovo Obiettivo	1,00%
Analisi della performance e considerazioni	Nuovo indice di misurazione per valutare la correttezza dei preavvisi emessi dagli accertatori della sosta. Essendo un nuovo indice di misurazione, non è possibile un confronto con il 2022. Si fissa per il 2024 il valore obiettivo al 1,00%.		
Azioni per raggiungere o mantenere l'obiettivo	Continuare nella misurazione dei dati statistici e verificare il nuovo valore in sede di prossimo riesame; inserire nuovo personale che possa coprire ulteriori turni di accertamento part-time o full-time (abilitando all'accertamento sosta altri autisti TIL e/o assumendo nuovi accertatori in TEA).		

Indicatore	TASSO DI COPERTURA: n. totale vie controllate rapportato al n. totale vie previste nelle schede di accertamento assegnate (indica la qualità del carico di lavoro assegnato agli accertatori, supportando il responsabile della sosta a calibrare correttamente il numero delle vie assegnate nelle schede di accertamento)		
Valore Attuale	55,30% (67,50% nel 2022)	Nuovo Obiettivo	65%
Analisi della performance e considerazioni	Il valore rilevato nel 2023 è diminuito rispetto allo scorso anno. Va però considerato che dal 2023 il metodo di calcolo è variato, con un deciso miglioramento della precisione dell'indice. A fronte di ciò, un confronto dei valori 2023 e 2022 non può ritenersi valido. Si fissa per il 2024 il valore obiettivo al 65,00%.		
Azioni per raggiungere o mantenere l'obiettivo	Continuare nella misurazione dei dati statistici e verificare il nuovo valore in sede di prossimo riesame della Direzione.		

Indicatore	EFFICIENZA (parco parcometri): n. ticket rilasciati rapportato al n. interventi eseguiti (n. ticket emessi mediamente per ogni intervento di manutenzione eseguito)		
Valore Attuale	1033 (978 nel 2022)	Nuovo Obiettivo	1000
Analisi della performance e considerazioni	Il valore rilevato nel 2023 è aumentato rispetto allo scorso anno. Va però considerato che dal 2023 il metodo di calcolo è variato, con un deciso miglioramento della precisione dell'indice. A fronte di ciò, un confronto dei valori 2023 e 2022 non può ritenersi valido. Si fissa per il 2024 il valore obiettivo 1000.		
Azioni per raggiungere o mantenere l'obiettivo	Continuare nella misurazione dei dati statistici e verificare il nuovo valore in sede di prossimo riesame della Direzione; valutare costantemente eventuali possibilità di rinnovo (anche solo parziale) dell'hardware installato (parcometri più moderni e/o con più funzionalità).		

Indicatore	TEMPO MEDIO INTERVENTO DI MANUTENZIONE (parcometri): intervallo medio di tempo che trascorre tra la segnalazione di un problema all'hardware/software di un parcometro e la sua risoluzione		
Valore Attuale	29 ore e 48 minuti (13 ore 6 minuti nel 2022)	Nuovo Obiettivo	24 ore
Analisi della performance e considerazioni	Il valore rilevato nel 2023 è aumentato rispetto allo scorso anno. Va però considerato che dal 2023 il metodo di calcolo è variato, con un deciso miglioramento della precisione dell'indice. A fronte di ciò, un confronto dei valori 2023 e 2022 non può ritenersi valido. Il valore registrato è superiore alle 24 ore anche e soprattutto a causa delle segnalazioni di malfunzionamento che avvengono precedentemente i giorni festivi: per questi malfunzionamenti, gli interventi di manutenzione sono consapevolmente posticipati al termine dei periodi festivi stessi, in quanto in questi periodi la sosta risulta gratuita e pertanto l'eventuale malfunzionamento non arreca disagio all'utenza. Si fissa per il 2024 il valore obiettivo di 24 ore.		
Azioni per raggiungere o mantenere l'obiettivo	Continuare nella misurazione dei dati statistici e verificare il nuovo valore in sede di prossimo riesame della Direzione.		

Indicatore	TEMPO MEDIO PRELIEVO INCASSI (casce / parcometri): intervallo medio di tempo che trascorre tra la segnalazione che un contenitore di denaro si sta riempiendo e la corrispondente operazione di svuotamento		
Valore Attuale	19 ore e 30 minuti (20 ore e 46 minuti nel 2022)	Nuovo Obiettivo	24 ore (confermato)

Indicatore	TEMPO MEDIO PRELIEVO INCASSI (casce / parcometri): intervallo medio di tempo che trascorre tra la segnalazione che un contenitore di denaro si sta riempiendo e la corrispondente operazione di svuotamento		
Analisi della performance e considerazioni	Il valore rilevato nel 2023 è aumentato rispetto allo scorso anno. Va però considerato che dal 2023 il metodo di calcolo è variato, con un deciso miglioramento della precisione dell'indice. A fronte di ciò, un confronto dei valori 2023 e 2022 non può ritenersi valido. Ad ogni modo, il valore registrato rimane ampiamente inferiore alle 24 ore, come da obiettivo. Si mantiene per il 2024 il valore obiettivo di 24 ore.		
Azioni per raggiungere o mantenere l'obiettivo	Continuare nella misurazione dei dati statistici e verificare il nuovo valore in sede di prossimo riesame della Direzione.		

Indicatore	TASSO DI VANDALISMO: n. atti vandalici-furti rapportato al n. dei parcometri		
Valore Attuale	0% (1,47% nel 2022)	Nuovo Obiettivo	1%
Analisi della performance e considerazioni	Nel 2023 non si sono registrati atti di vandalismo. Per il 2024 si mantiene l'obiettivo massimo del 1%.		
Azioni per raggiungere o mantenere l'obiettivo	Continuare nella misurazione dei dati statistici e verificare il nuovo valore in sede di prossimo riesame della Direzione.		

Indicatore	STATO PARCHEGGI A RASO: n. posti auto totali/n. giornate di intervento (indica l'efficienza della manutenzione degli stalli dei parcheggi a raso, misurata come la quantità di stalli mantenuti in un giorno dedicato agli interventi di manutenzione)		
Valore Attuale	641 (120 nel 2022)	Nuovo Obiettivo	600
Analisi della performance e considerazioni	Il valore rilevato nel 2023 è aumentato rispetto allo scorso anno. Va però considerato che dal 2023 il metodo di calcolo è variato, con un deciso miglioramento della precisione dell'indice. A fronte di ciò, un confronto dei valori 2023 e 2022 non può ritenersi valido. Si fissa per il 2024 il valore obiettivo 600.		
Azioni per raggiungere o mantenere l'obiettivo	Continuare nella misurazione dei dati statistici e verificare il nuovo valore in sede di prossimo riesame della Direzione.		

Indicatore	STATO PARCHEGGI IN STRUTTURA: n. interventi ogni 1000 mq di superficie (indica la qualità ed efficienza degli interventi di manutenzione straordinari sui parcheggi in struttura)		
Valore Attuale	10,93	Nuovo Obiettivo	15
Analisi della performance e considerazioni	Dal 2023 il metodo di calcolo è variato, con un deciso miglioramento della precisione dell'indice ed è cambiato inoltre il significato dell'indice. A fronte di ciò, un confronto dei valori 2023 e 2022 non può ritenersi valido. Si fissa per il 2024 il valore obiettivo 15.		
Azioni per raggiungere o mantenere l'obiettivo	Continuare nella misurazione dei dati statistici e verificare il nuovo valore in sede di prossimo riesame della Direzione.		

Indicatore	SEGNALAZIONI SOSTA: numero di segnalazioni ricevute nell'anno per questo settore		
Valore Attuale	16 (11 nel 2022)	Nuovo Obiettivo	15 (confermato)
Analisi della performance e considerazioni	Nel 2023 il numero di segnalazioni registrate è aumentato rispetto all'anno precedente (cinque in più rispetto al 2022). Il servizio si presenta comunque stabile, senza particolari problematiche. Molte segnalazioni riguardando piccoli malfunzionamenti/bug di App e portali, che vengono giustamente segnalati dall'utenza e risolti dopo la presa in carico del problema da parte dei fornitori dei relativi servizi. Non emergono segnalazioni di particolare gravità. Il trend storico si mantiene abbastanza definito, pertanto si conferma l'obiettivo del numero massimo di segnalazioni a 15 per il prossimo anno.		
Azioni per raggiungere o mantenere l'obiettivo	Continuare con la formazione del personale accertatore (con eventuali contestazioni a chi adotta comportamenti non corretti); proseguire con la manutenzione regolare dell'hardware, degli impianti e delle aree e i controlli sul servizio; comunicare immediatamente eventuali anomalie ai fornitori esterni di lavori/materiali/impianti.		

TRASPORTO SCOLASTICO

Indicatore	VERIFICA RISPETTO ORARI: numero di non conformità rilevate rapportato al totale dei controlli a campione sul servizio eseguiti da ns. personale		
Valore Attuale	16,90% (5,17% nel 2022)	Nuovo Obiettivo	5% (confermato)
Analisi della performance e considerazioni	Su 71 58 controlli eseguiti sono state rilevate 12 NC in merito a questo parametro. Il valore è aumentato ma va considerato che sono stati eseguiti più controlli e l'aumento può essere considerato un picco della normale oscillazione del parametro negli anni. Ad ogni modo, verrà data maggiore attenzione al parametro nei prossimi controlli. Il servizio si dimostra comunque stabile nel rispetto degli orari stabili dai programmi. L'Azienda mantiene il valore obiettivo del 5% anche per il 2024.		
Azioni per raggiungere o mantenere l'obiettivo	Proseguire con le verifiche ispettive di controllo e irrogare sanzioni disciplinari verso il personale che adotta comportamenti non corretti.		

Indicatore	COMPORTAMENTO AUTISTA VERSO L'UTENZA: numero di non conformità rilevate rapportato al totale dei controlli a campione sul servizio eseguiti da ns. personale		
Valore Attuale	Nessuna NC (0%) (0% nel 2022)	Nuovo Obiettivo	0% (confermato)
Analisi della performance e considerazioni	Il parametro registra un valore eccellente (su 71 controlli eseguiti, nessuna NC rilevata), confermando il trend registrato negli ultimi anni. Va considerato che è difficile con controlli effettuati da ns. personale (conosciuto dagli autisti stessi) rilevare anomalie di comportamento in quanto gli autisti stanno sempre molto attenti se capiscono di essere controllati e sono difficili da cogliere sul fatto; quindi forse il dato potrebbe essere sottostimato e va comunque incrociato con le segnalazioni che arrivano dall'utenza. Confrontando il valore dell'indice con le segnalazioni del settore, si conferma che non risultano particolari criticità in questo ambito. Si mantiene il valore obiettivo del 0% anche per il prossimo anno.		
Azioni per raggiungere o mantenere l'obiettivo	Proseguire con le verifiche ispettive di controllo e irrogare sanzioni disciplinari verso il personale che adotta comportamenti non corretti.		

Indicatore	CAPACITA' TECNICA DELL'AUTISTA: numero di non conformità rilevate rapportato al totale dei controlli a campione sul servizio eseguiti da ns. personale		
Valore Attuale	Nessuna NC (0%) (0% nel 2022)	Nuovo Obiettivo	0% (confermato)
Analisi della performance e considerazioni	Il parametro registra un valore eccellente (su 71 controlli eseguiti, nessuna NC rilevata), confermando il trend registrato negli ultimi anni. Va considerato che è difficile con controlli effettuati da ns. personale (conosciuto dagli autisti stessi) rilevare anomalie di comportamento in quanto gli autisti stanno sempre molto attenti se capiscono di essere controllati e sono difficili da cogliere sul fatto; quindi forse il dato potrebbe essere sottostimato e va comunque incrociato con le segnalazioni che arrivano dall'utenza. Confrontando il valore dell'indice con le segnalazioni del settore, si conferma che non risultano particolari criticità in questo ambito. Si mantiene il valore obiettivo del 0% anche per il prossimo anno.		

Indicatore	CAPACITA' TECNICA DELL'AUTISTA: numero di non conformità rilevate rapportato al totale dei controlli a campione sul servizio eseguiti da ns. personale		
Azioni per raggiungere o mantenere l'obiettivo	Proseguire con le verifiche ispettive di controllo; gestire eventuali condotte di guida non corrette (formazione) ed eventualmente irrogare sanzioni disciplinari in caso di recidiva.		

Indicatore	ABBIGLIAMENTO DEL PERSONALE: numero di non conformità rilevate rapportato al totale dei controlli a campione sul servizio eseguiti da ns. personale		
Valore Attuale	7,04% (5,17% nel 2022)	Nuovo Obiettivo	6% (confermato)
Analisi della performance e considerazioni	Sui 71 controlli eseguiti nel 2023, sono state riscontrate 5 NC, con un leggero aumento del valore del parametro rispetto allo scorso anno ma sempre in linea con il valore obiettivo del 5%. Il numero di controlli è aumentato (58 nel 2022) e le NC rilevate sono di poco aumentate. Il personale autista impiegato nel servizio dimostra una buona correttezza relativamente la disposizione dell'abbigliamento. Si mantiene il valore obiettivo del 6% per il 2024.		
Azioni per raggiungere o mantenere l'obiettivo	Proseguire con le verifiche ispettive di controllo e irrogare sanzioni disciplinari verso il personale che utilizza abbigliamento non conforme.		

Indicatore	PULIZIA MEZZO INTERNO / ESTERNO: numero di non conformità rilevate rapportato al totale dei controlli a campione sul servizio eseguiti da ns. personale		
Valore Attuale	7,04% (8,62% nel 2022)	Nuovo Obiettivo	5% (confermato)
Analisi della performance e considerazioni	Sui 71 controlli eseguiti nel 2023, sono state riscontrate 5 NC per un valore del parametro più basso rispetto all'anno precedente. Il valore registrato è ancora sopra il valore obiettivo, ma si evidenzia un trend che porta l'indice ad avvicinarsi al 5% prefissato. Il valore registrato non desta particolare preoccupazione, ma l'Azienda porrà maggiore attenzione a sensibilizzare il personale al riguardo. L'Azienda adotta un protocollo di pulizia ed igienizzazione periodico della propria flotta, monitorato dall'ufficio rimessa e ampiamente sotto controllo. Si mantiene il valore obiettivo del 5% per il 2024.		
Azioni per raggiungere o mantenere l'obiettivo	Proseguire con le verifiche ispettive di controllo e segnalare prontamente all'agenzia di pulizie ogni NC.		

Indicatore	SEGNALAZIONI TRASPORTO SCOLASTICO: numero di segnalazioni ricevute nell'anno per questo settore		
Valore Attuale	4 (10 nel 2022)	Nuovo Obiettivo	10 (confermato)

Indicatore	SEGNALAZIONI TRASPORTO SCOLASTICO: numero di segnalazioni ricevute nell'anno per questo settore	
Analisi della performance e considerazioni	Nel 2023 sono state rilevate 4 segnalazioni, sei in meno rispetto all'anno precedente. Le segnalazioni raccolte non destano particolari preoccupazione, trattandosi generalmente di cose di poco conto (problematiche comportamentali di alcuni utenti, particolari richieste degli utenti che richiedono modifiche alla programmazione, servizi saltati causa messa in quarantena della classe che doveva essere trasportata). Il settore appare decisamente efficiente e con buone performance: nonostante la ripresa dei servizi, il numero di segnalazioni rilevate è in linea con il valore obiettivo massimo fissato. Si mantiene comunque il valore obiettivo invariato a 10 segnalazione massime anche per il 2024.	
Azioni per raggiungere o mantenere l'obiettivo	Continuare con la formazione del personale autista, il rinnovo del parco mezzi e i controlli sul servizio.	

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

L'indagine sulla soddisfazione dei clienti è stata eseguita esclusivamente sul servizio di trasporto scolastico dedicato e ha prodotto i seguenti risultati:

Indicatore	SODDISFAZIONE UTENTI: misurata tramite indagine via questionario (telefonico o cartaceo) somministrato a campione ad alunni/famiglie in tutti i Comuni serviti		
Valore Attuale	9,40 (9,54 nel 2022)	Nuovo Obiettivo	9,00 (confermato)
Analisi della performance e considerazioni	Il numero di questionari rilevati nel 2023 (233) è leggermente più basso rispetto all'anno precedente (323 nel 2022), ma ritenuto comunque rappresentativo. La valutazione dell'utenza raccolta continua a confermare l'alto gradimento del servizio e l'elevato standard di professionalità offerto dal personale autista, confermando l'ottimo trend registrato prima del 2020. Il valore rilevato nel 2023 è di 9,40, in linea con l'anno precedente (9,54 nel 2022). Analizzando il dettaglio delle voci valutate, non emergono criticità particolari in quanto il valore peggiore di tutti i parametri valutati risulta ampiamente superiore al 9. Per il prossimo anno l'azienda mantiene un valore obiettivo di 9,00.		

Indicatore	SODDISFAZIONE UTENTI: misurata tramite indagine via questionario (telefonico o cartaceo) somministrato a campione ad alunni/famiglie in tutti i Comuni serviti	
Azioni per raggiungere o mantenere l'obiettivo	Continuare nelle misurazioni del CSI per poi verificare il nuovo valore in sede di prossimo riesame della Direzione (eventuale diffusione dei risultati all'esterno a fini di pubblicità istituzionale).	

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Dall'analisi dei dati di performance relativi, o meno, agli obblighi contrattuali, si evince che il Concessionario ha adempiuto pienamente ai suddetti obblighi di cui al contratto di servizio in essere.

Va inoltre segnalata la trasparenza da parte del concessionario nella comunicazione dei dati annuali relativi al Sistema di Gestione Qualità interno.

Relativamente al servizio di bike sharing di cui al precedente riferimento A.4, occorre altresì rilevare quanto segue: per obsolescenza degli impianti, per mancanza di ricambi da parte della ditta fornitrice (BICITTA') e per eccessiva onerosità dei costi di manutenzione, non prevedibili in sede di predisposizione del capitolato d'appalto, nonché anche a seguito di valutazione negativa sull'efficacia del servizio così come concepito, ovvero a "station based", di comune accordo con il Concessionario è stata presa la decisione di sospendere il servizio. Di seguito il Concessionario, sempre in accordo con il Comune di Reggio Emilia, ha attivato una sperimentazione per un servizio di bike sharing cosiddetto a "free floating". Attualmente il servizio è in funzione con circa 200 biciclette sia a pedalata assistita sia muscolare.

6. CONSIDERAZIONI FINALI

Il servizio è gestito in modo corretto ed efficiente. Le attività svolte sono supportate da competenze che non si trovano all'interno dell'Amministrazione. Il servizio garantisce le entrate stimate in sede di gara e affidamento, che risultano disponibili al bilancio comunale. Negli anni 2020 e 2021 vi sono state alterazioni dovute alla riduzione, in taluni periodi drastica, della domanda di sosta e dell'uso di alcuni servizi, dovuta ai provvedimenti assunti dallo stato per contenere la pandemia di Covid-19. Sono risultati elementi di squilibrio al Piano Economico Finanziario dovuto a scelte unilaterali del comune, relative alla riduzione degli stalli di sosta assegnati al concessionario nel periodo 2017-2020.

Alcuni servizi potrebbero essere gestiti attraverso la creazione di una azienda speciale o di una società in house del Comune. Questa valutazione può essere fatta in vista della successiva gara di affidamento al fine di ridefinirne il

perimetro.

Il Dirigente del Servizio
Arch. Paolo Gandolfi

RICOGNIZIONE DELLA SITUAZIONE GESTIONALE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RELEVANZA ECONOMICA

ART. 30 DEL D.LGS. 201/2022

PERIODO DI RIFERIMENTO : ANNO 2023

RELAZIONE SUL SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLA SOSTA PRESSO IL PARCHEGGIO STAZIONE AV MEDIOPADANA

1. INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO PUBBLICO

- Descrizione servizio affidato (oggetto dell'affidamento)

Il comune di Reggio Emilia gestisce direttamente i dei parcheggi a pagamento presso la Stazione Alta Velocità "Mediopadana" usufruendo di tre servizi acquisiti esternamente tramite affidamento.

L'oggetto dell'affidamento riguarda 3 differenti servizi:

- 1) servizio di VIGILANZA (prevalente)
- 2) servizio di MANUTENZIONE
- 3) servizio di GESTIONE DELLA TARIFFAZIONE

Queste attività sono svolte presso i parcheggi comunali P1 (624 stalli di cui 13 per disabili) e P2 (426 stalli di cui 30 per disabili) e relativa viabilità, localizzati presso la stazione Mediopadana dell'Alta Velocità (via Città del Tricolore in Reggio Emilia).

- Soggetto affidatario

Associazione Temporanea di Imprese (A.T.I) tra :

1. GPS GLOBAL PARKING SOLUTIONS SPA, con sede legale in Piacenza, Viale Sant'Ambrogio, 26, C.F. e P.I. 02341640353
2. ISTITUTO DI VIGILANZA COOPSERVICE SPA, impresa Capogruppo, mandataria, con sede legale in Reggio Emilia, Via Rochadale, 5, C.F. e P.I. 03002460354
3. COOPSERVICE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI con sede legale in Reggio Emilia, Via Rochadale, 5, C.F. e P.I. 00310180351

- Tipo di affidamento

Appalto di servizi

- Modalità di affidamento;

Affidamento diretto di appalto di servizi sotto soglia comunitaria, previa valutazione di operatori economici individuati tramite indagine di mercato effettuata con pubblicazione di

procedura aperta rivolta alla totalità degli operatori economici, nel rispetto della disciplina posta dall'Art. 36, comma 2, lettera b) del codice degli appalti allora vigente (D.Lgs 50/2016).

- Data di affidamento (numero e data delibera), valore e durata dell'affidamento

- atto amministrativo di affidamento : determina dirigenziale RUD 1551 del 28/12/2022
- valore: euro 613.957,54 di cui euro 11.292,08 per oneri di sicurezza non soggetti a ribasso di gara, oltre IVA
- durata: 31 mesi

- Data di inizio e di fine del contratto di servizio

1 febbraio 2023 – 31 agosto 2025

- Territorio e popolazione interessata dal servizio affidato

Le attività sono svolte presso la viabilità e i parcheggi comunali P1 e P2 localizzati presso la stazione Mediopadana dell'Alta Velocità (via Città del Tricolore in Reggio Emilia).

Il territorio e quindi la popolazione interessata dal servizio ferroviario è pertanto quella di riferimento al bacino di utenza della Stazione Mediopadana che coinvolge le province di Reggio Emilia, Parma, Mantova e Modena allargandosi anche a province contigue. Indicativamente ogni giorno dalla transitano circa 5.000 persone che in gran parte utilizzano l'auto privata (nella modalità accompagnamento o con sosta presso i parcheggi esistenti, sia pubblici che privati pari a circa 2.400 posti auto complessivi di cui quelli gestiti dal comune di Reggio Emilia, su area di proprietà del Comune sono 1.050 e gli altri gestiti da altri operatori.

2. SITUAZIONE GESTIONALE DEL SERVIZIO

- Descrizione degli elementi essenziali del servizio

La descrizione puntuale degli elementi essenziali del servizio è dettagliata nel Contratto e nel Capitolato speciale d'appalto.

I contenuti principali del servizio :

L'esecuzione del **servizio di VIGILANZA** garantisce :

- servizio di vigilanza notturna (dalle 22 alle 6), 7 giorni su 7, su tutta l'area del parcheggio. I servizi di vigilanza armata devono essere espletati tramite personale abilitato all'esercizio dell'attività di vigilanza armata;
- servizio di trasporto valori degli incassi delle casse di pagamento e successiva contazione del denaro;
- collegamento con Centrale Operativa conforme alle caratteristiche tecniche richieste nel DM 269/2010 e presidiata e attiva 24h/24, sia nei giorni feriali, sia festivi.

L'esecuzione del servizio di **MANUTENZIONE** garantisce :

- attività di manutenzione del verde delle aree destinate a prato per un totale di circa 25.500 mq (le superfici sono evidenziate nelle planimetrie parti integranti del Capitolato) comprensivo di 6 interventi annui di sfalcio delle aree destinate a prato e 1 passaggio settimanale di pulizia delle aiuole (annualità 2023-2024);
- attività di pulizia delle aree destinate a parcheggio nonché dei percorsi pedonali, per un totale di circa 26.300 mq ; 1 passaggio settimanale di spazzamento stradale (viabilità carrabile e pedonale) e 1 passaggio settimanale di svuotamento cestini;
- attività di sgombero neve e antighiaccio delle aree destinate a parcheggio nonché dei percorsi pedonali;
- attività di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di gestione installati dall'Amministrazione comunale, comprensivo di servizio di reperibilità H24, 7/7, garantendo un tempo massimo di intervento nell'arco di 24 ore.

L'esecuzione del servizio di **GESTIONE TARIFFAZIONE** garantisce :

- la gestione delle diverse forme di pagamento da parte degli utenti tramite le varie forme possibili (in contanti o virtuale) e il successivo trasferimento al Comune degli incassi;
- la stipula da parte del soggetto gestore del contratto di comodato d'uso per la fornitura, posa ed attivazione per tutta la durata del servizio, del sistema Telepass su almeno una delle piste, sia di entrata, sia di uscita, di ogni parcheggio, essendo il sistema installato dall'Amministrazione dotato di una tecnologia a sbarra di gestione, certificata con Telepass.

Le tariffe sono determinate dall'Amministrazione comunale.

- Andamento del servizio dal punto di vista economico

I costi per l'Amministrazione comunale sono riconducibili essenzialmente alla quota contrattuale mensile prevista per l'appaltatore, pari a quota fissa di euro 40.377,45 (oltre IVA) decurtata dal ribasso presentato in sede di offerta.

- Qualità ed efficienza del servizio (come previsti dall'allegato 2 al Decreto del MIMIT del 31.08.2023 di "Regolazione del settore dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica" in quanto compatibili

Le modalità di controllo della qualità dei servizi e i tempi di risposta rispetto a varie attività sia pianificabili, sia impreviste, sono mappate contrattualmente con il dettaglio di seguito descritto.

Nell'ambito del servizio **vigilanza notturna** è contrattualmente previsto che :

- in caso di fatti inerenti la sicurezza e/o la regolarità del servizio, il personale di vigilanza dovrà redigere un rapporto di servizio. Tale report deve pervenire all'Amministrazione comunale entro le ore 12 del giorno successivo;
- il collegamento con la Centrale Operativa conforme alle caratteristiche deve essere presidiata e attiva 24 ore su 24, 7/7 giorni. L'incaricato addetto al presidio della Centrale operativa dovrà verificare, secondo intervalli pre-programmati e comunque con una frequenza minima di 3 verifiche nell'arco delle 8 ore, il funzionamento del collegamento e lo stato di riposo delle segnalazioni locali.

Nell'ambito del servizio di **manutenzione** è contrattualmente previsto che :

- tutti gli interventi si concluderanno con l'invio di appositi rapporti d'intervento che la ditta appaltatrice dovrà trasmettere entro le 48 ore successive tramite e-mail, alla stazione appaltante;
- le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria sugli impianti di gestione installati dall'Amministrazione, comprensivo di servizio di reperibilità h24, 7/7, sono garantite per un tempo massimo di intervento nell'arco di 24 ore.

E' stato inoltre previsto un applicativo, curato volutamente da un soggetto terzo rispetto al gestore del servizio, per la mappatura e la verifica da parte dell'Amministrazione comunale, delle rilevazioni delle varie tipologie di utenza comprese le modalità di pagamento effettuato per la verifica dei flussi finanziari, oltre ad alcuni indicatori statistici circa la modalità di fruizione dei parcheggi.

In termini di customer-care lato cliente è inoltre attivo un servizio sul web/app dove è possibile, con apposito format, segnalare "reclami", "richiesta informazioni", "suggerimenti". Sono inoltre previsti totem / interfacce in situ dove poter segnalare tali indicazioni.

Il rispetto degli obblighi contrattuali e quindi della qualità del servizio erogato avviene costantemente durante l'esecuzione delle attività.

Con cadenza bimestrale vi è il controllo formale del RUP rispetto a quanto pattuito tramite produzione ed esame di un "report della regolarità dei servizi effettuati nel bimestre"; tale documento è articolato nelle voci dettagliate nel paragrafo che segue.

- Rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio

Il rispetto degli obblighi contrattuali avviene costantemente durante l'esecuzione del servizio, anche tramite incontri e sopralluoghi presso il sito.

Con cadenza bimestrale viene effettuato il controllo formale da parte del RUP rispetto a quanto pattuito tramite produzione da parte dell'impresa capogruppo ed esame di un "report della regolarità dei servizi effettuati nel bimestre".

Tale documento è articolato in voci e sottovoci contrattuali ed è costituito da una serie di allegati quali :

- copia estratto report rilasciato da impianti gestione sosta
- documentazione di contazione valori per denaro contante
- documentazione dei flussi di denaro virtuale
- report complessivo flussi di incasso
- dichiarazione relativa a subappaltatori
- schema riassuntivo dei prelievi e dei caricamenti delle casse automatiche
- documentazione relativa alle commissioni da rimborsare
- documentazione relativa a eventuali rimborsi ai clienti

Tale attività di controllo, se con esito positivo, è propedeutica all'emissione e conseguente pagamento delle fatture per i relativi periodi.

Il Dirigente del Servizio
Arch. Paolo Gandolfi

RICOGNIZIONE DELLA SITUAZIONE GESTIONALE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RELEVANZA ECONOMICA

ART. 30 DEL D.LGS. 201/2022

PERIODO DI RIFERIMENTO **ANNO 2023**

RELAZIONE SERVIZIO DI CONCESSIONE PARCHEGGIO EX CASERMA ZUCCHI

1. INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO PUBBLICO

- Descrizione servizio affidato (oggetto dell'affidamento)

Affidamento in concessione con il sistema della finanza di progetto ai sensi dell'art. 37 bis e 37 quater comma 1 lettera a) e b) e seguenti della Legge 109/98, utilizzabile "ratione temporis", della progettazione definitiva, esecuzione dei lavori di costruzione e dei lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria nonché della successiva gestione dei parcheggi a servizio del Centro Storico di Reggio Emilia (ex Caserma Zucchi e Piazza della Vittoria).

- Soggetto affidatario del servizio di sosta

REGGIO PARCHEGGI S.P.A. - SOCIETA' DI PROGETTO
sede legale : Viale Isonzo, 72/1 – 42121 Reggio Emilia
C.F. e P.I. : 02482750359

- Tipo di affidamento (appalto, concessione, contratto di servizio)

Concessione

- Modalità di affidamento;

Procedura aperta (a evidenza pubblica) e conseguente procedura negoziata
e in dettaglio :

1. Il Comune di Reggio Emilia, a seguito di Avviso pubblico approvato con delibera di C.C. n. 268 del 21/01/2005, in data 18/04/2005 ha reso noto che nel Programma Triennale dei Lavori Pubblici per il 2005-2007 era prevista la "Realizzazione di parcheggi interrati o silos, attraverso l'istituto del project financing di cui agli articoli 37-bis e seguenti della Legge n. 109/94 e successive modifiche ed integrazioni";
2. delibera di G.C. n. 5709/70 del 22/03/2006, valutazione di pubblico interesse della proposta presentata dal "Raggruppamento Promotore (costituito dalle seguenti imprese : CCC, Italicantieri spa, CFC, FINAL spa, Consorzio Ciro Menotti e APCOA PARKING ITALIA spa)" per la realizzazione e la gestione degli interventi sopra menzionati;
3. delibera di G.C. 11912 del 16/6/2010 di conferma del pubblico interesse;

4. determinazione dirigenziale PG 17880 del 23/9/2010 di indizione procedura aperta e conseguente procedura negoziata per l'individuazione del concessionario
5. determinazione dirigenziale PG 4343 del 3/3/2011 di aggiudicazione definitiva) al Raggruppamento promotore, che successivamente costituiva la Società di Progetto, denominata "Reggio Emilia Parcheggi Spa" la *"Concessione, con il sistema della finanza di progetto, ai sensi dell'art. 37 quater comma 1 lettera a) e b) della Legge 109/94 della progettazione esecutiva e della esecuzione di lavori di costruzione e di lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria nonché della successiva gestione di parcheggi a servizio del centro storico della città di Reggio Emilia (Zucchi e Piazza della Vittoria)"*.
- Stipula in data 04/05/2011 presso lo Studio Associato dei Notai Stagnotto-Zanichelli della "Convenzione per l'affidamento in concessione della realizzazione e gestione dei parcheggi ex Caserma Zucchi, Piazza della Vittoria, nel Comune di Reggio Emilia" tra il Comune di Reggio Emilia e la società Reggio Emilia Parcheggi Spa – Società di Progetto.

- Data di affidamento (numero e data delibera), valore e durata dell'affidamento

- determina dirigenziale PG n. 4343 del 3/3/2011
- valore : vedi art. 11 della Convenzione
 - canone concessorio anticipato : € 100.000,00
 - canone annuo di concessione pari all'8 % dei ricavi effettivamente generati dalla sola sosta a rotazione dei parcheggi, al netto dell'iva
 - a decorrere dall'entrata in esercizio del parcheggio Zucchi e sino a quando permarrà detto congiunto esercizio della sosta a rotazione, canone annuo minimo pari a € 100.000,00 al netto dell'iva (cannone annuo minimo garantito)
- durata : anni 32 dalla data di stipula

- Data di inizio e di fine del contratto di servizio

maggio 2011 – maggio 2043

- Territorio e popolazione interessata dal servizio affidato

Automobilisti residenti nel Comune di Reggio Emilia

Il servizio è usufruito anche da automobilisti non residenti nel Comune di Reggio Emilia

2. SITUAZIONE GESTIONALE DEL SERVIZIO

Il servizio di sosta offerto dal concessionario è stato contrattualizzato come oggetto secondario all'interno di una gara e assegnazione per lavori in progetto di finanza, in cui la gestione della sosta del parcheggio Zucchi risulta essere lo strumento di remunerazione di un investimento in gran parte rivolto ad un'area diversa, salva una minima parte di investimento dedicato ad una manutenzione straordinaria.

Le tariffe e la gestione sono a discrezione del concessionario entro un tetto massimo fissato in sede contrattuale.

Il servizio è offerto secondo la modalità del parcheggio non coperto e non vigilato, con ingresso e uscita regolati da varchi e barriere.

Il pagamento del servizio avviene direttamente al concessionario tramite due parcometri e altre forme online. Gli abbonamenti sono gestiti direttamente al concessionario.

Ogni onere di gestione del parcheggio, promozione del servizio e di manutenzione dell'area è a carico del concessionario.

Il risultato economico del servizio non è rilevante per l'ente pubblico in quanto i rapporti concessori sono regolati da un canone.

In base a valutazioni fatte direttamente dal servizio Mobilità del comune di Reggio Emilia e sulla base delle segnalazioni dei cittadini il servizio risulta non rispondente alla qualità attesa per le seguenti ragioni:

- il parcheggio Zucchi non è mai saturo, pur essendo centrale, dimostrando che la tariffa non è concorrenziale con altri parcheggi offerti nel centro città;
- l'area del parcheggio Zucchi risulta sporca e non curata, non vigilata e risulta difficile;
- il concessionario non paga con regolarità il canone dovuto;
- il concessionario a richiesto un piano di riequilibrio già a partire dal 2019 in cui sono lamentate mancanze da parte del Comune rispetto al servizio di sosta, ma anche maggiori oneri nella realizzazione dell'opera edilizia a cui la gestione del parcheggio Zucchi è collegato.

Si ritiene necessario addivenire ad una valutazione della richiesta di riequilibrio del PEF e nell'ambito della stessa separare la gestione del parcheggio Zucchi dalla concessione originaria in modo da poterlo gestire quale oggetto primario all'interno di un nuovo contratto o di recuperare in capo al Comune la gestione per gli anni rimanenti della concessione.

Il Dirigente del Servizio

Arch. Paolo Gandolfi

COMUNE DI REGGIO EMILIA

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

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

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 2023

ESERCIZIO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL MERCATO ORTOFRUTTICOLO

ALLEGATO C

RICOGNIZIONE AI SENSI ART. 17 E 30 DEL D.LGS. 201/2022 RELATIVAMENTE ALL'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL MERCATO ORTOFRUTTICOLO ALLA SOCIETA' IN HOUSE CAMPUS REGGIO SRL

PERIODO DI RIFERIMENTO ANNO 2023

1. INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO PUBBLICO

- **Descrizione servizio affidato (oggetto dell'affidamento):** servizio di gestione del mercato ortofrutticolo

- **Soggetto affidatario:** Campus Reggio srl

- **Tipo di affidamento (appalto, concessione, contratto di servizio):** convenzione per l'affidamento ai sensi dell'art. 30 comma 20 del D.L. 18 ottobre 2012 n. 179, conv. In Legge 17 dicembre 2012

- **Modalità di affidamento (evidenza pubblica, società mista, in house, in economia o mediante azienda speciale):** in house providing

- **Data di affidamento (numero e data delibera), valore e durata dell'affidamento:** la Delibera del Consiglio Comunale di Reggio Emilia con cui si è provveduto all'affidamento è la n. 241 del 6 dicembre 2021, avente ad oggetto: *"AFFIDAMENTO IN HOUSE ALLA SOCIETA' CAMPUS REGGIO SRL E APPROVAZIONE DELLO SCHEMA DI CONVENZIONE TRA IL COMUNE DI REGGIO EMILIA E LA SOCIETA' SUDETTA PER LA GESTIONE DEL MERCATO ORTOFRUTTICOLO E DEL REGOLAMENTO DEI PRODOTTI AGRICOLI-ALIMENTARI SIA FRESCHI CHE TRASFORMATI, PRODOTTI FLORICOLI, PIANTE E SEMENTI"*.

La durata dell'affidamento è stabilita in 10 anni a decorrere dalla data di stipula della Convenzione avvenuta nel 2022.

In merito al valore dell'affidamento il comma 2 dell'art. 2 – Durata e Corrispettivo della citata Convenzione così recita: "Le Parti convengono che la presente gestione non prevede alcun onere a carico del Comune, in quanto la Società dovrà reperire le risorse finanziarie necessarie alla propria attività attraverso le entrate derivanti dalle locazioni e dalla messa a disposizione degli spazi e dei servizi forniti".

- **Data di inizio e di fine del contratto di servizio:** 2022-2032

- **Territorio e popolazione interessata dal servizio affidato:** Comune di Reggio Emilia e relativa popolazione

2. SITUAZIONE GESTIONALE DEL SERVIZIO

Per meglio comprendere la situazione gestionale del Servizio, si ritiene utile riportare per estratto alcuni passaggi della relazione redatta in occasione dell'affidamento del servizio da parte del Comune di Reggio Emilia avvenuta con la deliberazione n. 241 di cui sopra:

“Il Comune di Reggio Emilia è titolare della gestione del servizio mercatale di Reggio Emilia.

L'attività mercatale è svolta presso l'immobile situato in via Cisalpina 9, attualmente di proprietà della società Campus Reggio S.r.l., catastalmente definito come segue: Catasto Fabbricati del Comune di Reggio Emilia: Foglio 110 particella 30, Foglio 110 particella 266.

Il servizio pubblico di gestione del mercato all'ingrosso - Premessa

La gestione del Mercato Ortofrutticolo comunale è qualificata come un servizio pubblico locale dall'art.1 della L. R. n.1/1998 recante la “Disciplina del commercio nei centri agroalimentari e nei mercati all'ingrosso. Abrogazione della L.R. 30 maggio 1975 n. 38”, secondo cui:

“Nell'ambito dei principi posti dalla vigente normativa sulla gestione dei servizi pubblici locali e nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia commerciale e sanitaria, la presente legge disciplina il commercio all'ingrosso dei prodotti agroalimentari, delle carni, dei prodotti floricoli, delle piante, delle sementi e dei prodotti della pesca, sia freschi che trasformati o conservati, che si svolge nei centri agroalimentari e nei mercati all'ingrosso”.

La giurisprudenza qualifica la gestione di un mercato ortofrutticolo comunale come “attività di rilievo pubblico, in quanto direttamente connesse con basilari interessi della comunità locale” (Corte dei conti sez. centrale appello n. 178/2015).

Ulteriore giurisprudenza ha affermato che: *“La istituzione e la gestione dei mercati all'ingrosso costituiscono un servizio pubblico, ai sensi della legge n. 125 del 1959, degli artt. 117 e 118 Cost. (e conseguente trasferimento di funzioni amministrative alle regioni a statuto ordinario: dpr n. 7 del 1972 e n. 616 del 1977). Le ragioni che giustificano l'intervento pubblico nella materia (...) sono quelle di interesse generale: la tutela dei consumatori sotto il profilo igienico-sanitario e della qualità dei prodotti, l'ausilio alla razionalizzazione del sistema distributivo, lo sviluppo dei rapporti diretti tra produzione e distribuzione, la promozione dell'associazionismo tra gli operatori economici dei settori interessati, l'abbattimento dei costi, ecc; interessi tutti rilevanti per la comunità interessata...”* (sentenza Corte di Cassazione SSUU 26.2.2004 n. 3899).

La gestione del Mercato Ortofrutticolo di Reggio Emilia rappresenta un servizio pubblico locale di rilevanza economica particolarmente importante per il territorio di Reggio Emilia, permettendo di valorizzare le risorse e le attività locali.

Il predetto servizio, inoltre, si coniuga con le finalità istituzionali del Comune di *“promuovere ed incentivare le iniziative pubbliche e private per favorire l'economia del Comune in sintonia con le vocazioni del territorio, in particolare indirizzando la*

propria azione alla promozione della funzione sociale e mutualistica dell'iniziativa economica, compatibilmente con il rispetto delle risorse ambientali, la valorizzazione degli ecosistemi, del paesaggio e del patrimonio storico artistico" (art. 13 dello statuto).

Ai sensi dell'art. 1 della L. R. n.1/1998, il servizio pubblico di gestione del mercato ortofrutticolo ha un ruolo di riferimento nelle fasi dell'aggregazione, della selezione, della conservazione e della distribuzione dei prodotti agro-alimentari.

Dal 31 ottobre 2014 al 31.10.2019 la gestione del mercato ortofrutticolo era stata affidata alla società MAPRE S.r.l.

A seguito di fusione per incorporazione della società MAPRE S.r.l. in Campus Reggio S.r.l., in data 01/06/2018, Campus Reggio S.r.l. è subentrata nella concessione per la gestione del Mercato Ortofrutticolo, permettendo di riunire in un unico soggetto giuridico il gestore del servizio ed il proprietario dei beni immobili adoperati per la gestione del Mercato Ortofrutticolo.

L'oggetto sociale di Campus Reggio S.r.l. prevede all'art. 2 che: *"La Società ha per oggetto esclusivo (...) la produzione di beni e servizi strumentali all'attività del Comune di Reggio Emilia e servizi di interesse generale e comunque necessari al perseguimento delle finalità istituzionali del Comune stesso. Tali attività vengono affidate alla Società con delibera adottata dagli organi competenti dell'Ente locale in conformità alle disposizioni del D.Lgs. 267/2000 (TUEL)"*.

Campus Reggio S.r.l. è una società *in house*, in possesso dei requisiti richiesti dagli artt. 5 del D.lgs. 50/2016 e 16 del D.lgs. 175/2016, ovvero:

- la titolarità pubblica del capitale sociale; più in particolare, la società Campus Reggio S.r.l. è a totale partecipazione pubblica, essendo posseduta al 100% dal Comune di Reggio Emilia;
- oltre l'ottanta per cento del fatturato della società è effettuato nello svolgimento dei compiti a essa affidati dal socio unico, come chiarito all'art. 1 comma 4 dello statuto.
- Più nello specifico, l'intera attività della società è svolta nell'esecuzione dei compiti a essa affidati dal socio unico in materia di valorizzazione dei beni immobili, gestione dell'edilizia residenziale e sociale nonché della gestione del mercato ortofrutticolo;
- la sussistenza del controllo analogo, come chiarito all'art. 1 comma 2 dello statuto.

Più in particolare, la società Campus Reggio S.r.l., è assoggettata al controllo analogo del suo socio unico, sulla base del documento recante "Proposta di deliberazione di consiglio P.G. n. 22710 del 30/11/2010 "società a responsabilità limitata "Campus Reggio srl" – approvazione dello statuto e del regolamento recante le procedure e le regole di controllo analogo" e realizza oltre l'80% del proprio fatturato nello svolgimento dei compiti a essa affidati dal Comune di Reggio Emilia.

L'esercizio del controllo analogo è garantito dalla riduzione dell'autonomia decisionale della Società e dal potere penetrante di indirizzo del socio unico che viene esercitato in virtù delle seguenti previsioni:

- ai sensi dell'art. 1.3 del Regolamento recante procedure e le regole di controllo analogo "Campus Reggio è sottoposta ai poteri di direzione e coordinamento da parte del Socio Pubblico ed è soggetta alla sua supervisione per quanto attiene gli atti di gestione, in assenza di qualsivoglia autonomia decisionale in capo alla Società".
- Ai sensi dell'art. 1.3 del medesimo Regolamento è affermato che: *"Il controllo analogo sulla Società, nel rispetto delle generali "Linee di indirizzo gestionali di coordinamento e controllo delle società partecipate" approvate dal Comune, è esercitato dal Socio Pubblico nelle forme dell'indirizzo (controllo preventivo), del monitoraggio (controllo contestuale) e della verifica (controllo successivo), sia dando applicazione agli istituti previsti dallo Statuto, sia attraverso le determinazioni dell'Assemblea, sia attraverso la nomina dell'Amministratore Unico, sia attraverso la nomina dell "Organo di Coordinamento e Controllo" (...)"*.

Al momento dell'affidamento *in house* effettuato dall'Ente/Socio unico alla società Campus Reggio srl, secondo la giurisprudenza la "scelta della forma di gestione di ciascun servizio deve essere effettuata previa valutazione comparativa tra le diverse forme di gestione previste dalle disposizioni in materia" (Cons. Stato, Sez. V, 8 febbraio 2011, n. 854; ma così già Cons. Stato, Sez. VI, 12 marzo 1990, n. 374). Le Linee Guida per la compilazione della Relazione ai sensi dell'art. 34, comma 20 del D.L. n. 179/2012, elaborate dall'Osservatorio per i servizi pubblici locali di cui all'art. 13, comma 25-bis del D.L. 23 dicembre 2013, n. 145 conv. In Legge 21 febbraio 2014, n. 9 stabilivano che la dimensione dei costi propri della forma di gestione prescelta è "da porre a confronto con l'efficienza del servizio nelle diverse opzioni di affidamento".

La tabella seguente mette a confronto i dati pubblicati relativi ad appalti pubblici di servizio di gestione dei mercati ortofrutticoli, agroalimentari e/o all'ingrosso appartenenti a comuni italiani equiparabili a quello di Reggio Emilia in termini di numeri.

COMUNE	Tipologia affidamento	Durata	Canone annuo	Oneri economici sopportati dal Comune
Brescia	Diretto in house providing	10 anni		Detrazione dal corrispettivo annuo per l'affidamento della struttura e delle attività dei costi per gli investimenti che la società si impegna a realizzare.
Palma di Montechiaro	Procedura ad evidenza pubblica	19 anni	€ 9.132,20	Detrazione dal corrispettivo annuo dei costi per i lavori che il gestore dovrà sostenere per rendere agibili i luoghi.
Molfetta	Procedura ad evidenza pubblica	9 anni	€ 2.700,00	Detrazione dal corrispettivo annuo dei costi per i lavori che il gestore dovrà sostenere per attrezzare i luoghi.

Da quanto sopra, risulta una quasi ridotta capacità lucrativa derivante dalla selezione con procedura ad evidenza pubblica di un gestore, atteso il canone annuo assai esiguo richiesto in media e la detrazione dallo stesso dei costi che il gestore deve porre in essere per la manutenzione e/o la messa in ripristino dell'immobile concesso per l'esercizio dell'attività.

Da ciò deriva che la carenza di un canone per l'affidamento diretto del servizio di gestione del Mercato Ortofrutticolo a favore di Campus Reggio S.r.l., sussistendo un obbligo in capo alla medesima di porre in essere ogni e qualsiasi attività di manutenzione ordinaria e straordinaria sugli immobili destinati allo svolgimento dell'attività concessa, è rispondente al criterio di economicità nel caso concreto.

Essendo il rischio operativo trasferito completamente in capo al concessionario, ai sensi del combinato disposto degli articoli 3 comma 1 lettera zz) e 165 del D. Lgs. 50/2016 (testo vigente al momento dell'affidamento), i costi e gli eventuali investimenti derivanti dall'affidamento della concessione in oggetto non costituiscono indebitamento a carico dell'Ente concedente. Pertanto, il concessionario provvede a remunerarsi attraverso la gestione del servizio medesimo offerto agli utenti nel rispetto della Carta dei Servizi.

La società Campus Reggio S.r.l. è proprietaria degli immobili presso i quali è svolta l'attività mercatale e ne cura in modo oculato e responsabile lo stato e la destinazione nel rispetto delle previsioni normative.

Tale elemento ha rappresentato un aspetto non trascurabile in quanto ha permesso di:

- assicurare una gestione del Mercato che tenga sempre in considerazione la destinazione d'uso degli immobili e la loro corretta gestione, nonché il mantenimento in buono stato degli immobili da parte del soggetto a ciò incaricato. Infatti, i costi di manutenzione ordinaria e straordinaria sono in capo alla società, facendo venire meno ogni e qualsiasi onere in capo al Comune concedente
- ottimizzare le risorse, in termini di personale e tempistiche, per le attività legate alla gestione degli immobili, delle dichiarazioni fiscali e delle attività burocratiche ed amministrative destinate alla cura degli immobili per l'esercizio della gestione del mercato. Tale elemento consente di ridurre rischi di contenzioso.
- ottimizzare i costi legati all'esercizio dell'attività mercatale, permettendo di fare coincidere il gestore con il proprietario degli immobili per l'esercizio dell'attività medesima. Tale aspetto consente, inoltre, di ridurre al minimo il rischio di contenziosi tra gestore e proprietario degli immobili, garantendo piuttosto una gestione pacifica e scevra da tensioni.

L'affidamento *in house* della gestione dell'attività mercatale a favore di Campus Reggio S.r.l. ha permesso altresì un contenimento dei costi di funzionamento legati soprattutto alla gestione del personale.

Si allega la tabella 1 riportata nella relazione allegata al provvedimento del Consiglio comunale:

Tabella n. 1

Mercato ortofrutticolo	n. unità di personale al 31.12.2020	Costo aggregato annuale al 31.12.2020
Reggio Emilia	1	€ 40.586
Cesena	3	€ 107.002
Bologna	16	€ 1.081.015,43
Bergamo	4	€ 186.106,00 ²
Milano	40	€ 3.072.000,00

- Descrizione degli elementi essenziali del servizio

(ad esempio attività principali e accessorie, oneri di manutenzione a carico del gestore, presenza dell'elemento tariffario e soggetto che la riscuote);

Sono 3 i documenti che definiscono gli elementi essenziali del servizio, ognuno orientato ad uno specifico scopo e a specifici interlocutori:

- la **Convenzione**: sottoscritta tra il Comune di Reggio Emilia e Campus Reggio srl che definisce l'oggetto, la durata e il corrispettivo della concessione, gli obblighi del concessionario, l'esercizio del controllo analogo, la figura del Direttore del Mercato, le modalità di stipula e risoluzione della concessione, etc.

- il **Regolamento**: predisposto nel rispetto delle previsioni contenute dall'art. 7 della L.R. Emilia Romagna n. 1/1998 che ha lo scopo di regolamentare le modalità e le condizioni della gestione del servizio e dell'attività di compravendita, definire i compiti del Direttore del Mercato gli orari di apertura e chiusura ed il calendario delle aperture, etc.

- la **Carta dei Servizi**: il documento di riferimento che orienta l'attività del Mercato Ortofrutticolo oltre a svolgere importanti funzioni quali:

- **informare** riguardo finalità, caratteristiche, modalità organizzative di erogazione, contenuto e tempistiche, procedure di monitoraggio e controllo del servizio cui inerisce
- **impegnare** il soggetto erogatore a garantire all'utenza quanto esplicitato nella Carta
- **definire** diritti e doveri delle parti coinvolte (soggetto erogatore e utenza)
- **individuare** gli standard della prestazione offerta, secondo principi di uguaglianza ed imparzialità, trasparenza, partecipazione, efficienza, chiarezza e cortesia.

Su quest'ultimo documento è utile fare un focus in quanto è attraverso di esso che il Mercato Ortofrutticolo definisce e comunica:

- il proprio **assetto organizzativo** composto da amministratore unico (preposto alla gestione dell'impresa e alle operazioni necessarie al raggiungimento dell'oggetto sociale fatta eccezione per quanto di competenza dell'Assemblea dei Soci) e dal Direttore del Mercato

- le **attività svolte in maniera diretta dal Mercato**: manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura, concessione degli spazi destinati all'immagazzinamento, alla conservazione e alla vendita delle merci, riscossione dei canoni di locazione e tenuta dei rapporti con i concessionari, raccolta e diffusione delle informazioni statistiche sulla quantità, varietà e prezzi delle merci in vendita
- le attività e i servizi offerti complementari e accessori rispetto a quelli previsti dalla Convenzione e dal Regolamento intesi come: movimentazione ed il trasporto delle merci, il servizio di pesatura, il controllo degli accessi, l'informazione sui prezzi e sui quantitativi trattati e di statistica, il controllo della qualità dei prodotti e la pulizia degli spazi comuni (servizi complementari); bar e ristoro, servizi di portineria, servizi di parcheggio per veicoli e servizio di tesoreria (servizi accessori).

Inoltre, la Carta dei Servizi prevede la possibilità per gli utenti di effettuare:

- suggerimenti: azione diretta a sottoporre proposte e pareri per migliorare un servizio
- segnalazioni: azione diretta a comunicare fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti sui quali si ritiene che l'Ente gestore debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio
- reclami: espressione di insoddisfazione dall'utente che richiede una risposta (tramite un rimedio) o attenzione in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati.

La Carta dei Servizi disciplina, inoltre, la procedura per la gestione di segnalazioni, suggerimenti e reclami mettendo a disposizione specifici moduli da compilare ed i contatti cui inoltrarli.

Rilevazioni di customer satisfaction vengono, infine, effettuate attraverso la distribuzione di appositi questionari.

I moduli da utilizzare per suggerimenti, segnalazioni e reclami, nonché il questionario di rilevazione del gradimento sono resi disponibili mediante il sito web della società all'indirizzo: <https://campusreggio.comune.re.it/servizi-erogati/carta-dei-servizi/>

I contratti di concessione tra l'Ente gestore e i concessionari interessati allo stoccaggio e vendita delle merci vengono sottoscritti dietro domanda degli interessati e hanno durata di cinque anni e comprendono i posteggi destinati ai mezzi per il trasporto delle merci, il magazzino per il deposito e la lavorazione delle merci ed eventuali celle frigorifere.

Ogni anno viene definito un calendario con i giorni di chiusura diversi dalle domeniche (giornata in cui il mercato è sempre chiuso) relativi alle principali festività (Natale, Santo Stefano, Capodanno, Epifania, Lunedì dell'Angelo, Festa della Liberazione, Festa dei Lavoratori, Ferragosto, Ognissanti). Il calendario è disponibile anche sul sito web di CampusReggiosrl all'indirizzo: <https://campusreggio.comune.re.it/organizzazione/telefono-e-posta-elettronica/>

Nel Mercato Ortofrutticolo è in vigore il pagamento da parte dell'utenza di tariffe relative a:

- diritti di pesa pubblica
- posteggio mezzi
- ingresso fuori orario

Le tariffe, attualmente vigenti, sono state approvate con delibera di Giunta Comunale di Reggio Emilia n. 97 del 26/05/2022 e la riscossione è a carico dell'Ente Gestore.

Si riporta di seguito la tabella riassuntiva delle tariffe vigenti e dei relativi importi:

TARIFFE MERCATO 2022 (COMPRESIVE DI IVA)	€ L'UNO	ABB. MENS.	ABB. TRIM.	ABB. SEM.	ABB. ANN.
POSTEGGIO MEZZI CAT. 1 (MASSA MAX < A 3,5 T DA LIBRETTO - PAT. B)	€ 1,30	€ 20,00	€ 55,00	€ 100,00	€ 170,00
POSTEGGIO MEZZI CAT. 2 (MASSA MAX > 3,5 T DA LIBRETTO - PAT. C)	€ 2,00	€ 35,00	€ 100,00	€ 170,00	€ 290,00
INGRESSO FUORI ORARIO (DOPO LE ORE 12:00 FINO 50 Q.LI)	€ 2,00				
INGRESSO FUORI ORARIO (DOPO LE ORE 12:00 OLTRE 50 Q.LI)	€ 3,00				
PESATE GIORNALIERE (da 0 a 150 Q.LI)	€ 5,00				
PESATE GIORNALIERE (da 151 a 400 Q.LI)	€ 10,00				
PESATE GIORNALIERE (OLTRE 401 Q.LI)	€ 15,00				
BLOCCHETTO INGRESSO MERCE CONFERITA	€ 3,00				
TESSERAMENTO E RINNOVO	INCLUSI				

- Andamento del Servizio dal punto di vista economico

(Risultato economico dell'ultimo esercizio, costi e ricavi, eventuali investimenti effettuati, eventuali finanziamenti ricevuti);

ANDAMENTO ECONOMICO CONCESSIONE MERCATO			
	2021	2022	2023
Ricavi	370.970,00	430.568,00	452.789,00
Costi della produzione	289.506,00	317.482,00	358.904,00
<i>acquisti di beni</i>	597,00	408,00	1.141,00
<i>costi per servizi</i>	141.006,00	161.623,00	190.635,00
<i>personale</i>	41.420,00	46.020,00	50.022,00
<i>tributi locali</i>	97.471,00	98.048,00	98.720,00
<i>ammortamenti e accantonamenti</i>	8.413,00	11.154,00	18.127,00
<i>altri costi</i>	599,00	229,00	259,00
 differenza tra valore e costo della produzione	81.464,00	113.086,00	93.885,00

- **Qualità ed efficienza del servizio** (come previsti dall'allegato 2 al Decreto del MIMIT del 31.08.2023 di "Regolazione del settore dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica" in quanto compatibili;

Come previsto dalla Carta dei Servizi, la rilevazione della soddisfazione degli utenti avviene mediante un questionario di rilevazione del gradimento sottoposto periodicamente all'utenza del Mercato Ortofrutticolo.

La soddisfazione è rilevata in riferimento a 4 aree a loro volta suddivise in specifici aspetti oggetto di valutazione come da schema sottoriportato.

Le aree di analisi sono:

- gestione del mercato
- servizi
- personale della Direzione e degli uffici
- personale di portineria.

La valutazione viene effettuata su una scala da 1 a 10.

[illegible]

Il questionario viene consegnato agli utenti a cura del Direttore del Mercato ed è, inoltre disponibile sul sito web della società Campus Reggio srl all'indirizzo: <https://campusreggio.comune.re.it/wp-content/uploads/2023/10/Allegato-C-Questionario.pdf>

La riconsegna può essere effettuata:

- brevi manu presso gli uffici Campus Reggio srl
- a mezzo posta ordinaria all'indirizzo Campus Reggio srl, Via Emilia San Pietro, 12 – Reggio nell'Emilia
- via posta elettronica all'indirizzo mail: mercator Reggio@gmail.com
- via PEC all'indirizzo campusreggiosrl@pec.it
- via fax al numero 0522.231042

L'analisi delle valutazioni ottenute dai questionari consegnati nel 2024 ha restituito i seguenti risultati:

SODDISFAZIONE SULLA GESTIONE DEL MERCATO

• Correttezza nei rapporti con l'utente	9,5
• Disponibilità nell'adeguarsi alle esigenze dell'utente	9,5
• Rapidità nei tempi di risposta	9
• Chiarezza e trasparenza nelle procedure interne	9,5
• Chiarezza e trasparenza nei rapporti con l'utente	9,5
• Facilità nell'utilizzo dei servizi	9
• Regolarità dei servizi offerti	9,5

L'impegno della società nell'agevolare il dialogo coi concessionari attraverso comunicazioni e incontri periodici ha favorito la creazione di un clima di fiducia, consentendo di fare periodicamente il punto sulla situazione mercatale, sullo tempistiche relative ai lavori di manutenzione, sul raccogliere pareri, dando disponibilità a confronti anche individuali in caso di esigenze specifiche.

L'aggiornamento puntuale del sito della società e la divulgazione di informazioni chiare via mail e telefonicamente ha consentito ai frequentatori del mercato di ottenere le informazioni di cui necessitavano, oltre a favorire i contatti e le comunicazioni in generale.

SODDISFAZIONE SUI SERVIZI

• Altri servizi ausiliari	7
• Pubblicità	9
• Posteggio per i veicoli e automezzi	10
• Cassa	8
• Bar e ristoro	/
• Pulizia del mercato	9
• Facchinaggio e trasporto	9

La votazione relativa ai servizi ausiliari è legata ad una media tra pesa pubblica, controllo infestanti, lo spazzamento meccanizzato del mercato e i bagni pubblici che per quanto vengano tenuti puliti e funzionanti andrebbero ristrutturati e resi più funzionali ed accoglienti.

Relativamente alla pubblicità quest'anno è stata implementata la creazione di contenuti sui canali social del mercato.

Il posteggio dei veicoli risulta comodo per i clienti.

Il voto nullo relativo al bar ristoro è legato all'assenza del servizio che anno scorso ha chiuso nei primi mesi dell'anno in corrispondenza della consegna dei questionari per non riaprire.

La pulizia del mercato ha ottenuto un ottimo voto grazie al servizio di pulizia svolto quotidianamente, al passaggio una volta alla settimana di una spazzatrice per una pulizia più profonda e alla promozione tra concessionari e clienti del rispetto del regolamento, allontanando persone esterne alla struttura che l'utilizzavano come discarica personale.

SODDISFAZIONE SUL PERSONALE DELLA DIREZIONE E DEGLI UFFICI

- Grado di pulizia	9
- Stato di conservazione e manutenzione immobili	7,5
- Qualità ed affidabilità dei servizi	9,5
- Aderenza/chiarzza delle soluzioni fornite in risposta ai reclami	9,5
- Tempestività nella risposta ai reclami	9
- Chiarezza dei documenti	9,5
- Tempestività nella fornitura di documentazione	9,5
- Capacità di comprendere le esigenze	9,5
- Cortesie del personale	9,5
- Facilità di contatto con il personale	9,5

Da Dicembre 2019 la società ha un solo dipendente e il grado di soddisfazione raggiunto è ottimo.

La pulizia degli uffici è svolta da un'impresa che se ne occupa settimanalmente.

La struttura compresi gli uffici è datata nonostante le manutenzioni ordinarie, riserva sempre lavori straordinari da attuare con urgenza a meno che non si attuino degli importanti interventi volti a rinnovarla, ad Agosto 2023 sono stati manutentati i pavimenti di 9 box in concessione ai grossisti del mercato.

SODDISFAZIONE SUL PERSONALE DI PORTINERIA

- | | |
|--|---|
| • Qualità ed affidabilità dei servizi | 8 |
| • Capacità di sorveglianza di accessi/uscite nelle ore di apertura | 8 |
| • Tempestività nella gestione di eventuali problemi | 8 |
| • Completezza delle informazioni fornite | 7 |
| • Cortesia del personale | 8 |
| • Facilità di contatto con il personale | 8 |

Le valutazioni sul personale di portineria risulta più che soddisfacente.

- Rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio

Si conferma il rispetto di quanto previsto dalla Convenzione stipulata.

Reggio Emilia lì 28 Novembre 2024

La Dirigente
(Dr. Lorena Belli)

COMUNE DI REGGIO EMILIA

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

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

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 2023

GESTIONE DEI SERVIZI CULTURALI TEATRO PICCOLO OROLOGIO E CINEMA ESTIVO

ALLEGATO 2 – SCHEMA DI RICOGNIZIONE, CONTENUTI RICHIESTI DALL'ART. 30, COMMA 1 DEL D.LGS. 201/2022

PREMESSA

La disposizione citata richiede che la relazione e i suoi contenuti siano riportati in modo analitico anche tenendo conto degli indicatori di cui all'allegato 2 del Decreto del MIMIT del 31.08.2023 di "Regolazione del settore dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica" che si riporta in calce.

1. INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO PUBBLICO

- Descrizione servizio affidato (oggetto dell'affidamento);

SERVIZIO DI PROGRAMMAZIONE ARTISTICA, GESTIONE DEI SERVIZI CULTURALI E CONCESSIONE DELL'IMMOBILE DEL TEATRO PICCOLO OROLOGIO

- Soggetto affidatario;

CENTRO TEATRALE MAMIMÒ APS CON SEDE LEGALE IN VIA B. CORTI N. 8 -

42019 SCANDIANO (RE) C.F. 91118850352 - P.IVA 02163070358

- Tipo di affidamento (appalto, concessione, contratto di servizio);

CONCESSIONE DEL SERVIZIO E CONCESSIONE DEL TEATRO PICCOLO OROLOGIO

- Modalità di affidamento (evidenza pubblica, società mista, in house, in economia o mediante azienda speciale);

EVIDENZA PUBBLICA

- Data di affidamento (numero e data delibera), valore e durata dell'affidamento;

- Determinazione Dirigenziale n. 718 del 10/07/2017 per il periodo di quattro anni e quindi fino al 30/06/2021 con possibilità di rinnovo per ulteriori due anni;

- Determinazione Dirigenziale n. 710 del 07/07/2021 di rinnovo, ai sensi dell'art.35 comma 4 del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per la durata di due anni dal 1 luglio 2021 al 30 giugno 2023;

- Determinazione Dirigenziale n. 552 del 29/05/2023 e Determinazione Dirigenziale n. 942 del 13/09/2023 proroga fino al 30/04/2024 (data di chiusura del Teatro per avvio lavori PNRR).

Il rimborso annuale delle utenze posto a carico del concessionario è di €. 2.500,00;

Il vantaggio economico derivante dall'uso dell'immobile è quantificato in € 15.000 annui

Il prezzo corrisposto al concessionario relativo ai quattro anni di durata contrattuale iniziale è pari a € 81.960,00 (iva esclusa).

Il valore complessivo ammonta a €. 128.062,00 (iva esclusa), costituito da 4 (quattro) anni di durata contrattuale, più facoltà di rinnovo per un periodo massimo di 2 (due) anni dalla scadenza del contratto iniziale, più eventuale proroga tecnica di mesi 3 (tre).

- Data di inizio e di fine del contratto di servizio;

01/07/2017 - 30/04/2024

- Territorio e popolazione interessata dal servizio affidato.

Comune di Reggio Emilia e provincia

2. SITUAZIONE GESTIONALE DEL SERVIZIO

- Descrizione degli elementi essenziali del servizio

(ad esempio attività principali e accessorie, oneri di manutenzione a carico del gestore, presenza dell'elemento tariffario e soggetto che la riscuote);

Il Servizio è relativo alla programmazione e realizzazione di attività teatrali e culturali, rivolte in particolare al pubblico giovanile, agli studenti e ai docenti delle scuole della città, comprendente un calendario di spettacoli e/o attività di formazione, che costituiscano una diversificata e qualificata attività culturale.

L'affidatario:

a) Programma i servizi e le attività culturali e gestisce i locali concessi in uso in accordo con il Comune;

c) Assume la responsabilità della gestione dei locali, degli impianti e delle attrezzature di proprietà comunale;

d) Provvede alla manutenzione ordinaria dei beni immobili e mobili in oggetto;

e) Rimborsa annualmente al Comune le spese per consumi di acqua, energia elettrica, riscaldamento e imposte comunali (raccolta rifiuti) in misura forfettaria pari ad euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00);

g) si munisce, sotto la propria responsabilità ed a propria cura e spese, di tutte le prescritte licenze ed autorizzazioni per l'utilizzo della struttura e per lo svolgimento delle attività previste;

h) Stipula polizze di assicurazione per responsabilità civile verso terzi e quanto altro necessario per tenere indenne il Comune da ogni pretesa di rivalsa da parte di chiunque;

Le tariffe applicate il concessionario deliberate dall'Amministrazione comunale sono le seguenti:

• biglietto intero € 15;

• biglietto ridotto* € 13;

• biglietto soci MaMiMò e Unimore: € 10;

* Under 30, YoungER Card, soci scuole di teatro di Reggio Emilia e Provincia, soci Centro Sociale Orologio.

- Andamento del Servizio dal punto di vista economico

(Risultato economico dell'ultimo esercizio, costi e ricavi, eventuali investimenti effettuati, eventuali finanziamenti ricevuti);

Teatro Piccolo Orologio - anno 2023	Costi 2023	Ricavi 2023	Saldo 2023
COMUNICAZIONE	8.912,34 €		-8.912,34 €
BIGLIETTERIE		33.935,78 €	33.935,78 €
CONVENZIONE TPO		23.386,36 €	23.386,36 €
GESTIONE, ATTREZZERIA, UTENZE, ECC.	9.344,77 €		-9.344,77 €
MANUTENZIONI	4.343,97 €		-4.343,97 €
NOLEGGI		444,00 €	444,00 €
PROGRAMMAZIONE	40.039,68 €		-40.039,68 €
SICUREZZA	3.034,57 €		-3.034,57 €
SPONSOR		6.516,00 €	6.516,00 €
STRUTTURA (PERSONALE, AMMINISTRAZIONE, COSTI GENERALI, ASSICURAZIONI, ECC..)	50.803,15 €	5.288,12 €	-45.515,03 €
Totale complessivo	116.478,48 €	69.570,26 €	-46.908,22 €

- Qualità ed efficienza del servizio (come previsti dall'allegato 2 al Decreto del MIMIT del 31.08.2023 di "Regolazione del settore dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica" in quanto compatibili;

Aumento dei seguenti dati riportati nel bando di gara relativi al 2017:

N. spettacoli: 126 (112 spettacoli + 14 concessioni/noleggi)

N. presenze: 8.764

2018

N. spettacoli: 146 (130 spettacoli + 16 concessioni/noleggi)

N. presenze: 9.194

2019

N. spettacoli: 130 (118 spettacoli + 12 concessioni/noleggi)

N. presenze: 9.516

2020

N. spettacoli: 55 (53 spettacoli + 2 concessioni/noleggi)

N. presenze: 4.123

(Nel 2020 182gg di chiusura da DPCM per emergenza Covid con 85 eventi annullati)

2021

N. spettacoli: 61 (55 spettacoli + 6 concessioni/noleggi)

N. presenze: 3.862

(Nel 2021 116gg di chiusura da DPCM per emergenza Covid con 26 eventi annullati)

2022

N. spettacoli: 101 (94 spettacoli + 7 concessioni/noleggi)

N. presenze: 6.792

2023 (fino ad 31/08)

N. spettacoli: 75 (72 spettacoli + 3 concessioni/noleggi)

N. presenze: 6.217

Indicatori di qualità tecnica:

Accessibilità per gli utenti disabili: si

Tariffe agevolate: si

- Rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio

Obblighi previsti:

a) Osservare le linee di indirizzo generale fissate dal Comune nel piano annuale e pluriennale degli interventi culturali;

b) Programmare i servizi e le attività culturali e gestire i locali concessi in uso in accordo con il Comune;

c) Assumere la responsabilità della gestione dei locali, degli impianti e delle attrezzature di

proprietà comunale, concessi in gestione secondo gli elenchi depositati agli atti del Servizio gestione del patrimonio immobiliare del Comune, consegnati all'affidatario al momento della stipula del contratto;

d) Provvedere alla manutenzione ordinaria dei beni immobili e mobili in oggetto, anche su segnalazione del competente Servizio gestione del patrimonio immobiliare;

e) Rimborsare annualmente al Comune le spese per consumi di acqua, energia elettrica,

riscaldamento e imposte comunali (raccolta rifiuti) in misura forfettaria pari ad euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00);

f) In conformità alla natura dei locali e compatibilmente con la programmazione, potrà affidare a titolo oneroso i locali stessi a terzi che ne facciano richiesta per lo svolgimento delle attività coerenti con le finalità del presente affidamento, applicando tariffe concordate e approvate annualmente dal Comune, che includano la fornitura dei servizi di apertura e chiusura, vigilanza e pulizia. L'affidatario è tenuto a vigilare che tali iniziative siano coerenti con gli obiettivi dell'affidamento e che si svolgano con le modalità ed entro i limiti consentiti dalle leggi vigenti.

g) Munirsi, sotto la propria responsabilità ed a propria cura e spese, di tutte le prescritte licenze ed autorizzazioni per l'utilizzo della struttura e per lo svolgimento delle attività previste; nel caso di attività promosse da terzi, il concessionario è tenuto a richiedere ai terzi stessi l'esibizione delle licenze e delle autorizzazioni necessarie, prima di consentire l'utilizzo della struttura;

h) Stipulare polizze di assicurazione per responsabilità civile verso terzi e quanto altro necessario per tenere indenne il Comune da ogni pretesa di rivalsa da parte di chiunque.

Gli obblighi sono rispettati.

**ALLEGATO 2 – SCHEMA DI RICOGNIZIONE, CONTENUTI RICHIESTI DALL'ART. 30,
COMMA 1 DEL D.LGS. 201/2022**

PREMESSA

La disposizione citata richiede che la relazione e i suoi contenuti siano riportati in modo analitico anche tenendo conto degli indicatori di cui all'allegato 2 del Decreto del MIMIT del 31.08.2023 di "Regolazione del settore dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica" che si riporta in calce.

1. INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO PUBBLICO

- Descrizione servizio affidato (oggetto dell'affidamento);
L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI CINEMA ESTIVO DA REALIZZARSI NELL'ARENA EX STALLONI E CONCESSIONE BENI IMMOBILI

- Soggetto affidatario;
A.R.C.I. Comitato Territoriale di Reggio Emilia con sede legale in Reggio Emilia, via B. Ramazzini 72 – C.F. 91052110359 - Partita IVA 01620670354

- Tipo di affidamento (appalto, concessione, contratto di servizio);
CONCESSIONE DI SERVIZIO E CONCESSIONE BENI IMMOBILI

- Modalità di affidamento (evidenza pubblica, società mista, in house, in economia o mediante azienda speciale);
EVIDENZA PUBBLICA

- Data di affidamento (numero e data delibera), valore e durata dell'affidamento;
R.U.D. n. 344 del 18/05/2020 per PERIODO GIUGNO 2020 – MAGGIO 2023 CON FACOLTA' DI RINNOVO PER ULTERIORI ANNI DUE.

R.U.D. 385 del 20/04/2023 per rinnovo previsto per il periodo GIUGNO 2023 – MAGGIO 2025.

L'importo del corrispettivo che il concessionario riconosce al Comune è stabilito in euro 200,00, per ogni annualità.

Il valore del vantaggio economico annuo per l'utilizzo dell'arena estiva ex Stalloni è stimato in euro 4.500,00 desunto dal canone annuo corrispondente e riproporzionato al periodo di concessione.

Il valore massimo stimato della concessione (ANNI 3+2) è pari a €. 381.800,00.

- Data di inizio e di fine del contratto di servizio;
01/06/2020 – 30/05/2025

- Territorio e popolazione interessata dal servizio affidato.
Comune di Reggio Emilia e provincia

2. SITUAZIONE GESTIONALE DEL SERVIZIO

- Descrizione degli elementi essenziali del servizio

(ad esempio attività principali e accessorie, oneri di manutenzione a carico del gestore, presenza dell'elemento tariffario e soggetto che la riscuote);

Il servizio è relativo all'attività di programmazione cinematografica e artistica all'aperto da svolgersi nei mesi estivi negli immobili di proprietà comunale, posti a Reggio Emilia tra via Dante Alighieri e via Samarotto, facenti parte dell'ex deposito "Cavalli Stalloni", denominati "Arena estiva ex Stalloni".

L'affidatario del servizio realizza una programmazione cinematografica qualificata sia sotto il profilo culturale che gestionale e commerciale, rivolta a pubblici diversi (ragazzi, giovani, adulti, terza età) per 7 giorni la settimana di apertura al pubblico da giugno a settembre di ogni anno.

L'affidatario fornisce un proiettore 4k per l'Arena e uno schermo.

Nell'ambito della programmazione culturale, l'affidatario deve inoltre:

- a) progettare e realizzare una programmazione cinematografica di qualità, che privilegi i film dell'ultima stagione ed eventualmente prime visioni rivolti al grande pubblico, puntando sulla diversificazione dell'offerta mirata a differenti pubblici (ragazzi, giovani, famiglie, adulti e terza età) e sull'accessibilità attraverso il contenimento del costo dei biglietti;
- b) attuare una politica tariffaria concordata con l'Amministrazione pubblica di anno in anno;
- c) provvedere alla manutenzione ordinaria dei beni immobili e mobili in oggetto, anche su segnalazione del competente Servizio gestione del patrimonio immobiliare o del Servizio Servizi Culturali;
- d) sostenere direttamente le spese per consumi di acqua, energia elettrica, riscaldamento e imposte comunali (raccolta rifiuti);
- e) munirsi, sotto la propria responsabilità ed a propria cura e spese, di tutte le prescritte licenze ed autorizzazioni per l'utilizzo della struttura e per lo svolgimento delle attività previste;
- f) stipulare polizze di assicurazione per responsabilità civile verso terzi e quanto altro necessario per tenere indenne il Comune da ogni pretesa di rivalsa da parte di chiunque.

Le tariffe da applicare, riscosse dal concessionario, sono deliberate dall'Amministrazione comunale e sono le seguenti:

- biglietto intero € 6,00;
- biglietto ridotto € 4,50*

* ragazzi under 14, anziani Over 65 anni, tesserati AGIS, tesserati ARCI, YoungER Card.

- Andamento del Servizio dal punto di vista economico

(Risultato economico dell'ultimo esercizio, costi e ricavi, eventuali investimenti effettuati, eventuali finanziamenti ricevuti);

Esercizio 2022:

Costi: 80.866,49 €

Ricavi: 53.931,34 €

Contributi: 33.789,94 €

Risultato di esercizio: 6.854,79 €

Esercizio 2023:
Costi: 80.507 €
Ricavi: 62.560 €
Contributi: 26.579 €

Risultato di esercizio 8.632 €

- Qualità ed efficienza del servizio (come previsti dall'allegato 2 al Decreto del MIMIT del 31.08.2023 di "Regolazione del settore dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica" in quanto compatibili;

Aumento dei seguenti dati riportati nel bando di gara relativi al 2019:

N. spettacoli: 93
N. presenze: 11.543

2020:
N. spettacoli: 61
N. presenze: 7021 (Covid)

2021
N. spettacoli: 79
N. presenze: 7376 (Covid)

2022
N. spettacoli: 76
N. presenze: 10407

2023
N. spettacoli: 76
N. presenze: 12049

Indicatori di qualità tecnica:

Accessibilità per gli utenti disabili: si

Tariffe agevolate: si

- Rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio

Obblighi previsti:

- a) attuare una politica tariffaria concordata con l'Amministrazione pubblica di anno in anno;
- b) provvedere alla manutenzione ordinaria dei beni immobili e mobili in oggetto, anche su segnalazione del competente Servizio gestione del patrimonio immobiliare o del Servizio Servizi Culturali;
- c) sostenere direttamente le spese per consumi di acqua, energia elettrica, riscaldamento e imposte comunali (raccolta rifiuti);
- d) munirsi, sotto la propria responsabilità ed a propria cura e spese, di tutte le prescritte licenze ed autorizzazioni per l'utilizzo della struttura e per lo svolgimento delle attività previste;
- e) stipulare polizze di assicurazione per responsabilità civile verso terzi e quanto

altro necessario per tenere indenne il Comune da ogni pretesa di rivalsa da parte di chiunque.

Gli obblighi sono stati rispettati.

COMUNE DI REGGIO EMILIA

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

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

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 2023

ESERCIZIO DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

**ALLEGATO 2 – SCHEMA DI RICOGNIZIONE, CONTENUTI RICHIESTI DALL'ART. 30,
COMMA 1 DEL D.LGS. 201/2022**

SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

PREMESSA

La disposizione citata richiede che la relazione e i suoi contenuti siano riportati in modo analitico anche tenendo conto degli indicatori di cui all'allegato 2 del Decreto del MIMIT del 31.08.2023 di "Regolazione del settore dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica" che si riporta in calce.

1. INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO PUBBLICO

Descrizione servizio affidato:

SERVIZIO DI SOMMINISTRAZIONE PASTI IN ASPORTO ED ALTRI SERVIZI CONNESSI ALLA RISTORAZIONE NELLE SCUOLE PRIMARIE DEL COMUNE DI REGGIO EMILIA.

Soggetto affidatario:

CIR FOOD S.C., con sede a Reggio Emilia in Via Nobel 19 - C.F. e P.IVA 00464110352 ;

Tipo di affidamento:

Appalto di servizi

Modalità di affidamento:

Procedura aperta ad evidenza pubblica

Data di affidamento (numero e data delibera), valore e durata dell'affidamento:

Determinazione a contrattare R.U.D. n. 553 del 24/5/2019

Determinazione dirigenziale di aggiudicazione R.U.D. n. 793 del 1/8/2019

Data di inizio e di fine del contratto di servizio:

Durata originaria Anni scolastici 2019/20 - 2020-21 - 2021-22

Nella gara era prevista la facoltà di rinnovo per un massimo di 3 (tre anni)

Con Determinazione dirigenziale R.U.D. n. 1528 del 23/12/2022 è stato disposto l'affidamento mediante ripetizione d'appalto ai sensi dell'art. 63 co. 5 del D.Lgs. n. 50/2016 dal 7/1/2023 al 30/6/2025.

Territorio e popolazione interessata dal servizio affidato.

Comune di Reggio Emilia

Alunni delle scuole primarie a tempo pieno del Comune di Reggio Emilia

L'appalto prevede un numero di pasti giornalieri stimato di n. 3.333 pasti.

2. SITUAZIONE GESTIONALE DEL SERVIZIO

Descrizione degli elementi essenziali del servizio:

Organizzazione e lo svolgimento, nelle sedi elencate, per i quantitativi indicati, secondo i

contenuti e con le modalità di cui agli allegati 1-A e 1-B del Capitolato di gara , dei seguenti servizi connessi alla

ristorazione nelle scuole primarie statali ubicate nel Comune di Reggio Emilia:

- a) approvvigionamento delle materie prime e preparazione dei pasti con legame “frescocaldo” presso centri cottura adeguatamente attrezzati e con potenzialità delle strutture e delle attrezzature compatibili con la produzione giornaliera richiesta, anche se effettuate in concomitanza a servizi per altri Enti;
- b) fornitura degli altri servizi di supporto alla ristorazione da effettuarsi con personale della ditta aggiudicataria (trasporto, consegna, ritiro e distribuzione pasti, preparazione sale da pranzo, pulizia ordinaria tavoli e sedute per ogni turno di distribuzione, rigoverno delle stoviglie e pulizia ordinaria e straordinaria del locale cucina, gestione del recupero eccedenze alimentari e dei rimanenti rifiuti relativi al servizio, promozione di attività educative e divulgative coerenti) o subappaltatori per le parti subappaltabili;
- c) fornitura presso le singole scuole delle stoviglie, tovagliette e tovaglioli in carta e delle attrezzature necessarie per mantenere il cibo a temperatura, la distribuzione ed il rigoverno: lavastoviglie, lavelli, tavoli, frigoriferi, armadi contenitori per stoviglie, ecc) come meglio descritti negli Allegati 1-A e 1-B .

Le tariffe del servizio sono deliberate dalla Giunta comunale e sono riscosse dall'Amministrazione comunale

Andamento del Servizio dal punto di vista economico

Rette a carico dell'utenza (€/pasto)

ANNO (Anno Scolastico)	2020 (AS 2019/20- 2021/22)	2021 (AS 2020/21- 2021/22)	2022 (AS 2021/22- 2022/23)	2023 (AS 2022/23- 2023/24)	2024 (AS 2023/24 2024/25)
RETTA INTERA pasto per chi ha ISEE uguale o superiore a 8.300,01 o chi non la presenta e per i residenti fuori Comune	5,89+IVA 4%	5,89+IVA 4%	5,89+IVA 4%	5,89+IVA 4%	5,89+IVA 4%
RETTA RIDOTTA pasto per residenti nel Comune di Reggio Emilia che hanno ISEE da 0 a 8.300,00	2,97+IVA 4%	2,97+IVA 4%	2,97+IVA 4%	2,97+IVA 4%	2,97+IVA 4%
GRATUITA'	Situazioni familiari segnalate dai Servizi sociali tramite specifica richiesta	Situazioni familiari segnalate dai Servizi sociali tramite specifica richiesta	Situazioni familiari segnalate dai Servizi sociali tramite specifica richiesta	Situazioni familiari segnalate dai Servizi sociali tramite specifica richiesta	Situazioni familiari segnalate dai Servizi sociali tramite specifica richiesta

Inoltre:

1. Sono previste riduzioni nel caso della presenza nella stessa scuola di tre o più fratelli che usufruiscono della mensa scolastica: in questo caso al terzo e successivi fratelli, maggiori in età, verrà applicata la retta ridotta se la famiglia ha ISEE uguale o superiore ad 8.300,01, o la gratuità se la famiglia ha ISEE fino ad 8.300,00.
2. La dichiarazione ISEE è da consegnare all'inizio di ogni anno scolastico in cui si intende richiedere la retta ridotta, secondo le modalità indicate in specifica informazione del Servizio, al fine di conoscere l'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), come disciplinato dal D.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159, aggiornata agli ultimi redditi indipendentemente dalla scadenza di quella precedentemente presentata.
3. La attestazione ISEE presentata in corso d'anno scolastico dà diritto alla agevolazione dalla prima fattura da emettere al momento della presentazione.
4. Particolari situazioni saranno disciplinate negli atti esecutivi del regolamento per l'applicazione del revisionato ISEE (DPCM 159/2013) approvato con deliberazione di C.C. n.188 del 5/12/2016.

Andamento economico del servizio

ANNO	2020	2021	2022	2023
Entrate da rette (Accertamenti)	€ 1.477.690,64	€ 2.327.971,85	€ 2.529.963,91	2.717.858,35
Uscite	€ 1.857.381,99	€ 3.148.488,38	€ 3.216.906,34	3.240.023,76

Qualità ed efficienza del servizio (come previsti dall'allegato 2 al Decreto del MIMIT del 31.08.2023 di "Regolazione del settore dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica" in quanto compatibili;

Si Allegano alla presente:

- Carta dei Servizi della refezione scolastica – ALLEGATO 1
- Risultati indagine customer satisfaction genitori e bambini effettuata nel 2022 su Anno scolastico 2021/22 ALLEGATI 2 e 3

Rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio

Non vi sono particolari criticità da segnalare

Decreto del MIMIT del 31.08.2023 di “Regolazione del settore dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica” allegato 2

INDICATORI DI QUALITA'						
Descrizione	Tipologia indicatore	Parcheggi	Impianti sportivi	Servizi cimiteriali	Luci votive	Trasporto scolastico
Qualità contrattuale						
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	SI	SI	SI	SI	SI
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	SI, in caso di abbonamento	SI	SI	SI	SI
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	SI, in caso di abbonamento	SI	SI	SI	SI
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	SI, in caso di abbonamento	SI, in caso di abbonamento	SI	SI	SI
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	SI	SI	SI	SI	SI
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	SI	SI	SI	SI	SI
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	SI	SI	SI	SI	SI
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	SI	SI	SI	SI	SI
Carta dei servizi	qualitativo	SI	SI	SI	SI	SI
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	SI	SI	SI	SI	SI
Qualità tecnica						
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	SI	SI	SI	SI	SI
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	SI	SI	SI	non applicabile	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	SI	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	SI	SI	SI	SI	SI
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	SI	SI	SI	SI	SI
Altri indicatori	qualitativo e/o quantitativo	a discrezione dell'ente	a discrezione dell'ente	a discrezione dell'ente	a discrezione dell'ente	a discrezione dell'ente
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico						
A agevolazioni tariffarie	quantitativo	SI	SI	SI	SI	SI
Accessi riservati	quantitativo	SI	SI	non applicabile	non applicabile	SI
Altri indicatori connessi agli obblighi di servizio pubblico	qualitativo e/o quantitativo	a discrezione dell'ente	a discrezione dell'ente	a discrezione dell'ente	a discrezione dell'ente	a discrezione dell'ente

Ristorazione scolastica





PREFAZIONE	3
1. CARTA DEI SERVIZI E SUE CARATTERISTICHE	5
2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.....	7
3. MISSIONE.....	9
4. I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	11
5. L'ATTIVITÀ E IL SERVIZIO OFFERTO.....	13
5.1 Il Progetto “Club del Gusto”: opportunità educative e culturali.....	13
5.2 Erogazione del pasto da asporto	14
5.2.1 Qualità organizzativa e valenze educative.....	15
5.2.1.1 Sale da pranzo	15
5.2.1.2 Modalità di organizzazione e svolgimento del servizio presso le sedi scolastiche.....	16
5.2.1.3 Menu	18
5.2.1.4 Qualità alimentare	20
5.2.1.5 Diete speciali	22
6. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI E AL PAGAMENTO	25
6.1 Contribuzione da parte delle famiglie	25
6.1.1 Modalità di accesso	25
6.1.2 Modalità di pagamento.....	26
6.1.2.1 Le fatture.....	26
7. RAPPORTI CON I CITTADINI.....	27
7.1 Informazioni all'utenza.....	27
7.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni.....	27
7.3 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza	28
8. FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI, STANDARD E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO...	29
8.1 Fattori di qualità	29
8.2 Indicatori e standard di qualità.....	29
8.2.1 Livello di ricettività	29
8.2.2 Organizzazione del Servizio	30
8.2.3 Composizione menu, qualità degli alimenti, ricerca e sperimentazione..	33
8.2.4 Garanzia di diete particolari	37



PREFAZIONE

La città di Reggio Emilia è riconosciuta a livello internazionale per la sua dimensione comunitaria che la contraddistingue rispetto ad altri territori. Il forte investimento nell'approccio educativo, divenuto una competenza strategica del territorio, ha privilegiato la scelta verso un modello di qualità nei processi educativi delle giovani generazioni.

Nonostante le politiche educative nazionali abbiano vissuto fasi alterne, tra paure e contraddizioni, la nostra comunità ha conservato una forte etica della responsabilità. In nessun momento abbiamo disperso i nostri tratti identitari, fondati su relazioni di qualità, propensione all'accoglienza e alla cooperazione.

In questa direzione, anche il momento del pranzo a scuola è divenuto occasione di scambio e relazione, approfondimento di conoscenze. L'Amministrazione Comunale, che ha obblighi previsti dalla legge, ha considerato il pranzo non solo una somministrazione di cibo, ma il contesto favorevole per promuovere una cultura e una educazione che vada oltre l'alimentazione.

Esso rappresenta un contesto capace di risaltare le caratteristiche dei bambini, dai gusti alle competenze, e, nello stesso tempo, richiama le responsabilità educative della famiglia, della città intera, attorno al valore del cibo e alla qualità dell'alimentazione.

A stylized graphic of a fork and a spoon, rendered in dark gray and white, set against a light gray background. The fork is positioned vertically, and the spoon is positioned horizontally, overlapping the fork.

CARTA dei SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi



1. CARTA DEI SERVIZI E SUE CARATTERISTICHE

LA Carta DEI SERVIZI è uno strumento di comunicazione del Comune di Reggio Emilia perché i cittadini siano pienamente consapevoli dei loro diritti; è realizzata dal Servizio Officina Educativa del Comune di Reggio Emilia ed interessa il Servizio di Ristorazione scolastica erogato nelle scuole primarie cittadine a tempo pieno. Essa descrive non solo le scelte politiche, educative e culturali relative all'alimentazione dei bambini ma fornisce anche tutte le informazioni sull'attività svolta, l'organizzazione e le opportunità del Servizio, assicurando ai cittadini la massima trasparenza, fissando gli standard di qualità e gli strumenti per verificarne il rispetto ed individuando gli obiettivi di miglioramento.



CARTA dei SERVIZI



2. I PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- 2010 Linee di indirizzo Nazionale per la Ristorazione scolastica del Ministero della Salute
- 2009 “Linee strategiche per la ristorazione scolastica in Emilia Romagna del Servizio Sanitario Regionale”
- 2011 “Linee guida per l’offerta di alimenti e bevande salutari nelle scuole e strumenti per la sua valutazione e controllo” del Servizio Veterinario e l’igiene degli alimenti della Regione Emilia Romagna
- 2010-2012 Piano Nazionale della Prevenzione
- 2014 “Allergie alimentari e sicurezza del consumatore: documento di indirizzo e stato dell’arte” del Ministero della Salute
- 2001. Legge Regionale 8 agosto, n. 26 “Diritto allo studio ed all’apprendimento per tutta la vita”
- 2002. Legge Regionale 4 novembre, n. 29 “Norme per l’orientamento dei consumi e l’educazione alimentare e per la qualificazione dei servizi di ristorazione collettiva”
- 2011 “Linee guida per l’educazione alimentare nella scuola italiana” del Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca

Inoltre legislazione in ottemperanza ai requisiti igienico sanitari:

- 2004 Pacchetto Igiene “Regolamento CE n° 852 e 853 linee guida nazionali e comunitarie, n° 854, n° 882
- 2002 Regolamento 178 “linee guida nazionali sulla rintracciabilità” e “linee guida sul sistema di allerta”
- 2011 Decreto 25/07 “Adozione dei criteri minimi ambientali da inserire nei bandi di gara della pubblica amministrazione per l’acquisto di prodotti e servizi nei settori della Ristorazione Collettiva.

A stylized logo featuring a dark grey fork and a light grey spoon, both rendered in a simplified, rounded style. They are positioned vertically, with the fork's tines pointing upwards and the spoon's bowl facing right. The logo is centered behind the main title.

RISTORAZIONE SCOLASTICA

Chi siamo e cosa offriamo



3. MISSIONE

La Ristorazione scolastica incoraggia la partecipazione delle scuole coinvolte e dei cittadini, individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. Il Servizio promuove e coordina gruppi di lavoro con il personale docente ed ausiliario delle scuole, con il personale della ditta appaltatrice e con il Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'Azienda Sanitaria locale (SIAN-ASL). Questi soggetti si fanno garanti della salute in ambito territoriale, affinché il momento del pranzo sia parte integrante dell'attività educativa e si promuova la progressiva ottimizzazione e qualificazione del servizio.

La seguente Carta si riferisce unicamente agli impegni di competenza del Comune responsabile del servizio.



RISTORAZIONE SCOLASTICA

Chi siamo e cosa offriamo



4. I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il presente documento si ispira ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e al D. Lgs. 286 del 1999.

4.1 Eguaglianza ed imparzialità

Il Servizio Officina Educativa garantisce parità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche, condizione sociale o grado di istruzione.

4.2 Efficacia ed efficienza

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficacia ed efficienza, mediante la ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee; al perseguimento del miglior risultato, adeguato ai bisogni dell'utenza, attraverso l'organizzazione delle risorse disponibili.

4.3 Trasparenza ed accesso

Si garantisce ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi, assicurando la possibilità di accesso agli atti.

4.4 Partecipazione

Il Comune promuove la partecipazione dei cittadini, individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. I cittadini possono partecipare così al miglioramento della qualità dei servizi. L'Amministrazione si impegna a tenere in considerazione e valutare le opinioni dei cittadini.

4.5 Coinvolgimento dei Lavoratori

Il Servizio Officina Educativa promuove la partecipazione attiva dei lavoratori dell'ente attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro, che hanno l'obiettivo di qualificare il servizio e allo stesso tempo semplificare le procedure, di integrare i processi di lavoro e di snellire gli adempimenti a carico del cittadino.

4.6 Continuità del servizio

Il Comune di Reggio Emilia si impegna a erogare la ristorazione scolastica in maniera continuativa, tenendo conto del calendario scolastico e delle cause di forza maggiori. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione saranno preventivamente comunicati, adoperandosi per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa.

A stylized logo featuring a dark grey fork and a light grey spoon, both rendered in a simplified, rounded style. They are positioned vertically, with the fork's tines pointing upwards and the spoon's bowl facing right. The logo is centered behind the main title.

RISTORAZIONE SCOLASTICA

Chi siamo e cosa offriamo



5. L'ATTIVITÀ E IL SERVIZIO OFFERTO

5.1 Il Progetto “Club del Gusto”: opportunità educative e culturali

Il Servizio Officina Educativa promuove un insieme di occasioni e appuntamenti di carattere educativo e culturale. La fruizione del pasto è accompagnata dalla scoperta del suo significato culturale. Nell'intento di sostenere nuove conoscenze e comportamenti corretti, il progetto individua occasioni di confronto riservate ai genitori, insegnanti e operatori, così da esplorare il campo dell'alimentazione nelle sue implicazioni storiche e sociali, e rendere visibili i tratti organizzativi del servizio. Il Servizio di Ristorazione scolastica si caratterizza attraverso differenti percorsi di educazione alimentare coprogettati con le Istituzioni scolastiche della città. La rete di approfondimenti, aggiornamenti, confronti e sperimentazioni di questi percorsi è un'importante opportunità per “alimentare” una nuova consapevolezza su questi temi. I percorsi, destinati alla fruizione e al coinvolgimento di bambini, insegnanti, genitori e cittadini, e realizzati in collaborazione con gli insegnanti delle Istituzioni scolastiche e quelle partner del territorio, attribuiscono grande valore alle iniziative culturali del “Club del Gusto”. Quest'ultimo, attivo in ogni scuola a tempo pieno, è formato da almeno due bambini per ogni classe, coordinati dall'insegnante referente e dalla dietista del Comune di Reggio Emilia. Le attività del Club creano opportunità di ascolto, comunicazione e confronto sul gradimento e sulla negoziazione del menu, rendendo i bambini protagonisti e soggetti competenti nell'orientare scelte e proposte. Il Club del gusto è un'occasione per approfondire temi di educazione alimentare, soprattutto quando è rivolta alle singole classi.

Negli anni si sono affrontati diversi argomenti: l'importanza della colazione, la stretta relazione fra movimento e alimentazione, l'esigenza di consumare un menu equilibrato, la rilevanza del consumo di frutta e verdura (Il progetto “coloriamo la nostra tavola” in collaborazione con il Servizio Sian dell'Asl cittadina), il valore delle apparecchiature per eventi speciali, la valenza dell'autoservizio in stretta relazione sia allo sviluppo delle autonomie a tavola, sia come modalità di consapevolezza di sé e di riconoscimento degli altri, necessario a contribuire alla definizione di uno stile di consumo (e di vita) sobrio ed eco-compatibile (progetto occhio allo scarto).

Su richiesta, il Club incontra la dietista e l'insegnante, e si approfondiscono temi che variano di anno in anno, documentati con testi, grafici e fotografie.



5.2 Erogazione di un pasto da asporto

Tale attività consiste in un pasto preparato, consegnato e servito dalla ditta affidataria e seguito dal personale docente della scuola.

Si tratta di un servizio di Ristorazione scolastica con pasti veicolati che prevede:

- acquisizione delle derrate
- preparazione dei pasti in due centri di cottura esterni (denominati Belvedere e Braccio di ferro)
- veicolazione alle scuole
- porzionatura
- distribuzione
- pulizia tavoli e sedute più ambienti cucina

La tipologia di pasto è “a legume fresco/caldo”: dopo la cottura i pasti vengono confezionati e successivamente mantenuti ad una temperatura di 65° centigradi. Successivamente vengono trasportati ai terminali di distribuzione (le scuole) e conservati in contenitori termici affinché la temperatura non scenda al di sotto del limite di sicurezza. In egual misura, i pasti freddi devono mantenere temperatura pari od inferiore ai 10° centigradi. Il consumo dei pasti non può superare le 2 ore dal confezionamento.

In accordo con i singoli plessi scolastici, gli orari e le modalità di servizio (al tavolo, frontale, autoservizio) vengono definite anno per anno, in base al numero di frequentanti.

Si presta particolare attenzione al momento del pranzo, in modo da favorire:

- lo scambio di relazioni, abitudini, regole, limiti, libertà individuali e norme per una buona convivenza tra culture, conoscenze, assaggi, odori, sapori ma anche saperi, gusti e disgusti;
- la ricerca di coerenza con l'approccio educativo della scuola e con i principi per una corretta alimentazione;
- l'offerta di un pasto nutrizionalmente equilibrato che è una preziosa opportunità per influire positivamente sulle conoscenze e i comportamenti promuovendo una buona relazione bambino-cibo-adulto (genitori/insegnanti/addetti alla distribuzione) e corrette abitudini alimentari.



- la garanzia di un pasto capace di accogliere esigenze particolari legate alla salute e a motivi religiosi (diete speciali).

5.2.1 Qualità organizzativa e valenze educative

La scelta condivisa con le scuole è quella di ricreare nella comunità, in continuità con la famiglia, un ambiente “domestico”, capace di generare comportamenti attenti nella relazione con gli altri, abitudini alimentari corrette e sani e sostenibili stili di vita.

Il servizio nelle scuole mira pertanto a intrecciare le diverse competenze di tutti gli attori coinvolti nel momento del pranzo, per offrire, reciprocamente a ciascuno, un’ulteriore occasione educativa e ai bambini, in particolare, un’ampia gamma di autonomie.

5.2.1.1 Sale da pranzo

Operare scelte relative alle dimensioni, alla capienza, alla posizione degli ambienti scolastici significa affrontare questioni organizzative e gestionali, culturali ed educative. L’obiettivo verso cui tendere è la ricerca delle caratteristiche e delle qualità ambientali, per realizzare spazi con caratteristiche di flessibilità e sobrietà, in grado di creare un ambiente amabile, adatto a sostenere e ad accompagnare i percorsi didattici culturali della scuola e della quotidianità.

Autonomia. Gli spazi del pranzo mettono in gioco le autonomie e le consapevolezza dei bambini, in quanto le relazioni che qui si instaurano sono improntate all’autogestione, alla cura della propria persona, all’attenzione per l’altro da sé. La scelta del compagno di tavolo, il porzionamento autonomo del cibo, l’apparecchiare e lo sparecchiare, la distribuzione del pranzo agli amici, l’attenzione alle giuste proporzioni per tutti, sono elementi che caratterizzano fortemente il momento del pranzo e che devono trovare una valorizzazione nella struttura architettonica.

Convivialità. I dialoghi e gli incontri che si generano nelle sale da pranzo consentono a bambini e adulti di vivere momenti conviviali, in cui la condivisione, la negoziazione, lo stare insieme in un clima accogliente e aperto, assume un ruolo significativo nella formazione dell’identità e nell’elaborazione consapevole dell’appartenenza di gruppo. Le sale da pranzo possono quindi diventare spazi visibili, luoghi accoglienti, ambienti d’uso quotidiano, di presentazione della scuola perché appartengono ad un progetto complessivo, di sistema.

Polifunzionalità. Garantire a bambini e adulti spazi pranzo confortevoli e accoglienti è di grande importanza dal punto di vista del benessere. Dove le ca-



ratteristiche architettoniche lo consentano, le sale più ampie possono offrire contesti di disponibilità per le famiglie o possono essere utilizzate in altri orari della giornata e suggerire connessioni con i fuori aula, laboratori, ingressi, classi.

5.2.1.2. Modalità di organizzazione e svolgimento del servizio presso le sedi scolastiche

Per quel che riguarda le **azioni più direttamente legate al servizio di ristorazione scolastica**, l'apparecchiatura prevede tovagliette individuali, coperti in ceramica, bicchieri in vetro e posateria in acciaio. Ogni tavolo ha a disposizione la caraffa con acqua da rete idrica urbana e cestino per il pane (su richiesta quando si tratta di panini in monoporzione). In sala, ogni classe ha a disposizione l'angolo per i condimenti delle verdure: ciò sostiene le abilità dei bambini nel sapere raggiungere il proprio personale gusto attraverso azioni mirate (mi piace con più o meno olio/sale/aceto). A scuola, in alcune occasioni, i bambini apparecchiano, facendo, ad esempio, operazioni matematiche (siamo in, sono assenti...quindi dovrò apparecchiare tot. tavoli da quanti coperti...). Inoltre, l'apparecchiatura aiuta a riflettere sulle abitudini/caratteristiche degli amici e sulle dinamiche di gruppo attive in quel momento in classe (Anna pranza volentieri con...quindi oggi apparecchio qui per lei e gli altri due compagni...). Nelle scuole con autoservizio i primi piatti e i secondi con i contorni vengono predisposti in ciotole/piatti di portata per ciascun tavolo. Tale modalità aiuta a riconoscere i gusti e le preferenze dei compagni, a autoregolarsi a favore degli altri e affinare le abilità manuali (ad es. servirsi della pinza a cucchiaino o a spatola, utilizzare il mestolo o la ramaiola).

Il personale addetto provvede alla distribuzione secondo la modalità tipica di ciascuna scuola (servizio al tavolo, al carrello o in autoservizio). Da anni, in accordo con il personale insegnante, si è deciso di servire ai bambini la pietanza richiesta dagli stessi anziché la porzione di pasto intera. La decisione è stata presa per avvicinare gradualmente i bambini a nuove proposte, non scoraggiare gli inappetenti, consolidare una possibilità di scelta "pilotata" e sostenere la consapevolezza delle proprie esigenze/necessità.

Il personale addetto, quindi, **attende al carrello per la distribuzione eventuale della quantità necessaria a raggiungere la porzione intera sia per il primo che per il secondo piatto**. Tale modalità di distribuzione sottintende un forte lavoro educativo da parte degli insegnanti, i quali accompagnano gli alunni in questo percorso di crescita, verificando che ogni bambino consumi un pranzo adeguato per quantità e qualità di portate.



L'accuratezza del servizio (apparecchiatura singola, caraffe, ciotole e vassoi di portata, pane da taglio, attese al carrello per la distribuzione e gli eventuali "micro-bis") comporta tempi di servizio maggiori, ma incide positivamente sulla qualità del consumo, rispetto a un pasto servito in monorazione (situazione in cui la quantità è data senza possibilità di scelta) o in modalità self-service (contesto in cui inevitabilmente, essendo le portate servite contemporaneamente, la seconda tende a raffreddarsi)

A fine pranzo, nel rispetto del lavoro degli altri e nella prospettiva di educare al fare insieme per il bene comune, i bambini sono invitati a sparecchiare. Le sale si lasciano agli operatori (siano essi appartenenti alla Ditta o alla scuola) in modo decoroso, per agevolare il disbrigo delle operazioni di riassetto e pulizia degli ambienti. Inoltre, si pone particolare attenzione al conferimento dei rifiuti, differenziandoli negli appositi contenitori, e si sgombrano i tavoli, riponendo le stoviglie sporche negli appropriati contenitori, solo dopo averle svuotate degli eventuali avanzi.

Infine, ci si accerta che non rimangano macro-rifiuti a terra.

Secondo modalità individuate dalle singole scuole e a discrezione degli insegnanti, **il pane pulito, avanzato durante il pranzo, viene portato nelle classi e consumato prima o durante l'uscita pomeridiana, insieme ai frutti avanzati dalla merenda di metà mattina.** Questa buona pratica, sebbene richieda ulteriori passaggi sul servizio e un impegno costante da parte della scuola, allo stesso tempo **garantisce una sana merenda pomeridiana e un consumo del cibo residuo, evitando lo spreco.**

Anche la modalità di prenotazione pasti comporta una sensibile riduzione degli errori e quindi dello spreco, e facilita il ciclo di distribuzione con un servizio più fluido in sala. Infatti, le prenotazioni effettuate attraverso un tablet, facilitano il compito: a ogni bambino è associato un menu producendo in tal modo solo quanto prenotato (i dati pervengono ai centri di cottura entro le 9.30) con l'aggiunta di un +5% per eventuali richieste di micro porzioni aggiuntive. Cucinare le giuste quantità evita l'attivazione di soluzioni di riciclo di quanto non consumato, situazione, in questo caso, impraticabile in un servizio di asporto in regime fresco/caldo.



5.2.1.3 Menu

Il Comune investe sulla qualità della Ristorazione Scolastica prestando attenzione a tutti gli elementi che concorrono alla qualificazione del **menu**.

La sua composizione **non è mera applicazione delle indicazioni legislative** in merito all'alimentazione in età scolare, ma **è frutto di ricerche, approfondimenti e confronti** succeduti durante le occasioni di formazione/informazione che Officina Educativa ha promosso.

È possibile consultare sul sito web la tabella per le grammature a crudo e al netto degli scarti e, a titolo esemplificativo, il menu in vigore per l'anno scolastico 2014/2015..

Il menu è articolato su 4 settimane, prevede varianti stagionali che consentono di diversificare al massimo la scelta alimentare rispettando la stagionalità, ed è stato validato dal Sian, (Servizio di Igiene Alimenti e Nutrizione dell'Asl), garante della salute dei cittadini in ambito territoriale. La sua composizione è stata realizzata tenendo in considerazione i LARN (livelli di assunzione di riferimento in nutrienti giornalieri), documenti emanati dalla Regione Emilia Romagna in materia di Ristorazione Scolastica, e le "Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica" redatte dal Ministero della Salute. **La Ristorazione collettiva riguarda solo 5 dei 21 pasti settimanali** indicati dagli organi territoriali competenti in materia di alimentazione; in particolare ogni singolo pasto distribuito a scuola, se consumato in ogni sua parte, copre il 35-40% del fabbisogno nutrizionale giornaliero, con un apporto calorico compreso fra le 520 e 810 calorie, così come indicato nelle Linee Guida per l'offerta di alimenti e bevande salutari nelle scuole, documento realizzato dal Servizio Sanitario della Regione Emilia Romagna. **Ne deriva pertanto l'imprescindibile necessità di alleanza col contesto familiare nel tendere e favorire la costruzione di un contesto che, nella sua interezza, guidi i bambini verso comportamenti alimentari corretti e stili di vita sani.** Inoltre, la realizzazione del menu è stata effettuata tenendo conto di diversi elementi: il livello di gradibilità dei piatti indicato dai bambini degustatori del Club de Gusto, le indicazioni fornite dagli insegnanti referenti di ciascuna scuola e le osservazioni rilevate durante i sopralluoghi effettuati dal personale preposto.

Frequenza e composizione del menu

La composizione del menu ha rispettato la frequenza mensile degli alimenti, così come specificato nel documento "Linee strategiche per la ristorazione scolastica in Emilia Romagna".



Ogni giorno è in distribuzione **una tipologia di pane diversa**: arabo, pan de re, pugliese, all'olio extravergine di oliva e toscano.

Nella distribuzione quotidiana sono sempre garantite due delle cinque porzioni di frutta o verdura indicate dall'Organizzazione mondiale della sanità come necessarie per una sana alimentazione. **Riguardo alla distribuzione della frutta**, ormai da anni si è optato, secondo le indicazioni del Sian, per scorporare il frutto di fine pranzo e anticiparlo **come merenda di metà mattina**.

Per esigenze di organizzazione del servizio e **per interrompere la monotonia** di tale tipologia di merenda, così come segnalatoci dagli stessi bambini attraverso gli incontri con i degustatori del Club del Gusto di molte scuole, **due volte a settimana la merenda di metà mattina è costituita da prodotto da forno/snack prevalentemente salato e, 2 volte al mese, da yogurt alla frutta: in queste due giornate il frutto viene distribuito a fine pranzo. Una volta al mese è prevista la distribuzione di una “merenda a sorpresa”, un po' più ricca rispetto a quelle sopra descritte.**

Ogni giorno è prevista la distribuzione di una **porzione di cereali** (pasta, riso, orzo, farro) e di una porzione **di vegetali** con particolare attenzione alla stagionalità. Le modalità di presentazione delle verdure sono diverse: in pinzimonio, a filetto, a fettine, in passato, in crocchette, in torte salate (torta verde). Le verdure di contorno sono prevalentemente crude, perché più apprezzate dai bambini. **Due volte al mese sono in distribuzione le patate**, accompagnate a una minestra in brodo vegetale o di verdure, così da garantire un adeguato apporto di minerali ed evitare un eccessivo apporto di carboidrati.

I legumi sono distribuiti 1 volta alla settimana: nel menu autunno/inverno dell'a.s. 2011-2012 tale alimento è stato al centro delle esercitazioni di gusto nell'ambito delle giornate speciali con l'obiettivo di sperimentare e individuare nuove ricette da inserire nei menu venturi.

La carne è in distribuzione **2 volte alla settimana**, e quando il menu prevede come secondo piatto una pietanza a base di carne il primo piatto è sempre in brodo come da precisa richiesta del Sian.

Anche il **pesce** è distribuito **una/due volte alla settimana**.

Una /due volte al mese si distribuisce: uova, formaggio, salume e dessert (torta o gelato). Il menu prevede la distribuzione di **2 piatti unici al mese: lasagne e pizza. Una volta al mese si distribuisce un menu speciale** con proposte che, quando realizzate dai bambini, valorizzano le loro conoscenze, saperi e gusti, o che sono dedicate alla tradizione, alla stagionalità o alla sperimentazione di nuove preparazioni.



5.2.1.4 Qualità alimentare

I prodotti in distribuzione all'interno del Servizio mostrano una accurata attenzione e un ricercato interesse nell'offrire all'utenza prodotti di qualità con riferimenti specifici alla sostenibilità ambientale (prodotti a filiera corta e a Km 0) e, di conseguenza, alla stagionalità.

Si riportano di seguito le caratteristiche dei principali approvvigionamenti.

Pasta di semola

La pasta in distribuzione è a filiera corta e di altissima qualità: 100% semola di grano duro, con contenuto di glutine superiore a 14% rispetto al limite minimo stabilito da legge, prodotta esclusivamente a partire dalla macinazione di solo grano duro italiano, certificato con certificazione di prodotto.

Riso parboiled

Utilizzo di solo riso parboiled proveniente da coltivazioni nazionali. Approvvigionamento a filiera corta.

Carni bovine

Utilizzo di soli capi nazionali (Marche) freschi da allevamento biologico. Approvvigionamento a filiera corta.

Carni avicunicole

Utilizzo di soli capi nazionali freschi da filiera controllata: dalla produzione dei mangimi fino al confezionamento dei prodotti, passando per l'utilizzo delle più innovative tecniche di allevamento, la ditta supervisiona ogni fase della produzione e garantisce costantemente la rintracciabilità di filiera. Approvvigionamento a filiera corta.

Carni suine

Utilizzo di soli capi freschi di provenienza nazionale a filiera controllata. Il progetto filiera acqua con alimentazione no-ogm è nato nel 2004, con lo scopo di ottenere carni di alta qualità tramite la selezione dei migliori allevamenti presenti nel Friuli Venezia Giulia valorizzando e sviluppando la produzione del suino pesante. Approvvigionamento a filiera corta.

Pan de re

Una volta alla settimana, in alternanza con pane arabo, pane pugliese, pane toscano e pane all'olio extravergine di oliva, in menu è prevista la distribuzione del pan de re. Pan de re è un pane fresco artigianale di qualità superiore, fatto con solo grano reggiano e con tecniche di produzione integrata. È un pane dalle caratteristiche nutrizionali, merceologiche e di sostenibilità ambientale di qua-



lità superiore, ottenuta attraverso il coinvolgimento di tutta la filiera. Pan de re nasce infatti da una filiera produttiva prettamente reggiana: tutta la filiera dal chicco di grano seminato nel campo fino al pane sfornato e venduto ai consumatori è a marchio qc. I prodotti contrassegnati col marchio qc della regione Emilia Romagna garantiscono il consumatore, attraverso adeguati controlli che assicurano il rispetto degli standard di qualità, definiti da appositi disciplinari di produzione, messi a punto dai tecnici della regione: ogni operatore segue un preciso disciplinare produttivo e ogni fase della produzione è soggetta al controllo di una società di certificazione accreditata. Pan de re è fatto con farina tipo 1, meno raffinata e più ricca in vitamine, ceneri e fibra rispetto alle farine “0 e 00”, non contiene grassi animali ma solo olio extra vergine di oliva, prevede solo sale iodato e in quantità ridotta non superiore all’1,5%, non ha aggiunte di additivi e lievita in modo lento e naturale.

Frutta e verdura

Il capitolato prevede l’utilizzo di carote e limone (in accostamento con pesce e carne ai ferri) di origine biologica; almeno una volta alla settimana l’utilizzo di ortofrutta a lotta integrata mentre la rimanente ortofrutta è di provenienza prevalentemente regionale o, al più, nazionale. Dove il reperimento di grandi quantità lo consente l’approvvigionamento è a km 0. Le mele sono dop/igp, le pere dell’Emilia Romagna, le pesche nettarine della Romagna, lo scalogno di Romagna.

Verdure surgelate

Nella preparazione dei pasti si ricorre anche all’utilizzo di verdure surgelate. In questo caso vengono utilizzate, in prevalenza, verdure surgelate da coltivazioni a lotta integrata

Prosciutto cotto

Il prosciutto cotto proposto è un prodotto di provenienza regionale (Carpi, MO) con approvvigionamento a filiera corta.

Il prodotto è dietetico, privo di polifosfati aggiunti, di proteine del latte e senza glutine. È pertanto adatto anche all’utilizzo nelle diete per celiachia (è inserito nel prontuario associazione italiana celiachia) e per soggetti intolleranti/allergici al latte e derivati.

Prosciutto crudo di parma dop

Nella distribuzione si osserva sempre la stagionatura massima prevista da capitolato d’appalto (16-18 mesi) distribuendo un prodotto stagionato 18 mesi proveniente da Langhirano (PR). L’approvvigionamento è a filiera corta.



Parmigiano reggiano dop

Proveniente da Quattro Castella, approvvigionamento a filiera corta, prodotto km 0.

Olio extravergine d'oliva

Ottenuto da olive nazionali dell'ultimo raccolto con spremitura a freddo. Approvvigionamento a filiera corta.

Sono **prodotti biologici** anche i **legumi secchi**, **l'orzo ed il farro**, **le uova fresche**, **la polpa e la passata di pomodoro** e **il cioccolato fondente equosolidale**.

Nell' a.s. 14/15, a partire dal mese di dicembre e fino al termine delle lezioni, è in corso, nelle scuole servite dal Centro Pasti Braccio di ferro, una sperimentazione riguardante la distribuzione di prodotti biologici aggiuntivi (pasta di semola di grano duro, riso e uova pastorizzate)

5.2.1.5 Diete speciali

Gli organi competenti in materia di educazione alimentare consigliano, quale stile di vita sano, varietà dei gusti e differenziazione delle proposte da attivare anche relativamente alla ristorazione scolastica. A fronte di una gamma gustativa da parte dei bambini che le più recenti ricerche rilevano come povera, monotona e standardizzata, il menu è studiato per avvicinarli al mondo del gusto, attraverso l'offerta di un menu vario per materie prime e ricco di cucinature diverse. Officina Educativa, consapevole delle molteplici abitudini alimentari di ciascuna famiglia, prevede la possibilità di fruire, per i soli bambini in regime alimentare di dieta libera, di **alternative "leggere"** in distribuzione anche in caso di lieve indisposizione. Questa tipologia di pasto, a composizione e distribuzione giornaliera fisse, può essere distribuita per un periodo massimo di tre giorni. Le diete leggere costituiscono una peculiarità del servizio che consente, in casi particolari, di stabilire fra scuola e famiglia una contrattazione sul consumo del pranzo a scuola, utile ad avvicinare progressivamente i bambini a sani stili di alimentazione, abituandoli gradualmente a gusti spesso poco conosciuti. In questo ambito, l'esperienza, la sensibilità e le strategie educative messe in atto dal personale docente che "calibra" questo tipo di intervento risultano essere fondamentali. Officina Educativa è particolarmente attenta anche a condizioni soggettive particolari e introduce **menu differenziati in caso di personali necessità di ordine sanitario e/o etico religioso**.



Diete speciali per motivi sanitari

Nel caso ci siano bambini che, per motivi sanitari, non possono gustare tutti i piatti proposti, il servizio offre la possibilità, con l'attenzione necessaria a garantire la loro sicurezza, di consumare tranquillamente i pasti a scuola con le sole variazioni al menu rese necessarie dalle loro specifiche esigenze nutrizionali. La famiglia presenta alla scuola o al Servizio Officina Educativa, insieme all'autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili, un certificato medico specialistico rilasciato da uno specialista (es: allergologo o gastroenterologo) di struttura pubblica o convenzionata col S.S.N., cui si accede previa richiesta del pediatra di libera scelta. Al certificato dovrà essere allegata copia degli esami diagnostici effettuati e avrà durata pari all'intero ciclo della scuola primaria (5 anni).

Il certificato, in copia originale, dovrà indicare con chiarezza:

- il nome e cognome del bambino/a, un recapito telefonico della famiglia, la scuola e la classe d'appartenenza
- le eventuali variazioni dovranno essere certificate da nuovo referto specialistico entro il 1° settembre di ciascun anno scolastico o all'insorgenza di nuove/diverse patologie.

In questo documento, gli alimenti non consentiti devono essere elencati dettagliatamente (ad es.: nel caso di intolleranza/allergia ai latticini occorrerà specificare se anche il parmigiano reggiano è incluso o meno nella dieta). Qualora i problemi di salute lo richiedessero, **può essere allegata l'eventuale dieta proposta dallo specialista al fine di poterla coniugare con le esigenze di produzione della ristorazione collettiva.** Infatti, se i criteri di formulazione del menu "speciale" sono l'esclusione dei diversi alimenti così come da richiesta pervenuta, è necessario fare riferimento a tutti i vincoli e necessità organizzative propri della ristorazione collettiva d'asporto. Ciò per garantire il rispetto dell'equilibrio nutrizionale dei pasti e l'attenzione all'alternanza delle diverse preparazioni sia nell'arco della settimana che dell'intero mese. Dopo un contatto diretto con la famiglia, la certificazione specialistica prodotta all'ufficio viene inviata al medico responsabile del Sian per la sua accettazione e validazione. A quel punto, il medico dell'Asl, dopo aver contattato i medici specialisti che hanno rilasciato i certificati, delinea le coordinate entro le quali la dietista predispone la dieta e la sottopone all'attenzione della ditta, al fine di verificarne la possibilità di produzione. Dopo avere ottenuto parere favorevole, lo schema dietetico viene inviato al centro cottura per la produzione: la data di inizio produzione viene comunicata alla famiglia alla quale



Officina Educativa provvede a inviare il menu che il bambino seguirà a scuola. La sospensione dell'erogazione della dieta avverrà solo a seguito di presentazione di certificato medico rilasciato dal pediatra di libera scelta. **Poiché l'elaborazione della dieta speciale richiede generalmente tempi tecnici di valutazione pari a quindici giorni, non è possibile attivare alcuna dieta particolare della durata pari o inferiore ai sette giorni.**

Diete speciali per motivi etico-religiosi

Nel caso vi siano bambini che non possono accostarsi a tutti i piatti proposti per motivi etici o religiosi, il servizio offre la possibilità di richiedere una dieta che rispetti le convinzioni dei soggetti, anche all'interno di un servizio collettivo.

In questo caso, la famiglia compila e consegna presso la scuola, insieme all'autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili, un modulo di autodichiarazione in cui richiede una alimentazione alternativa quando il menu prevede categorie alimentari che si intende escludere. Sulla base di questo documento la dietista elabora un menu speciale seguendo gli stessi criteri dei menu per motivi sanitari. Lo schema dietetico, una volta verificata con la ditta l'effettiva possibilità di produzione, viene inviato al centro cottura per la produzione. A questo punto, si provvede ad inviare alla famiglia il menu che il bambino seguirà a scuola. Dall'avvio dell'anno scolastico e fino alla fine di ottobre l'attivazione della dieta sarà possibile entro i 7 giorni lavorativi successivi alla presentazione della documentazione presso gli uffici di Officina Educativa. Le richieste pervenute a partire dal mese di novembre saranno trattate nel corso dei 15 giorni seguenti alla presentazione della documentazione.

Le “alternative leggere” non riguardano coloro che richiedono un'alimentazione alternativa per motivi sanitari e/o etici, poiché per tale tipologia di cittadini è già previsto uno schema alimentare personalizzato nel rispetto tanto delle richieste inoltrate quanto dei vincoli della ristorazione collettiva.

Per tutti i bambini, in caso di indisposizioni particolarmente severe, ogni giorno è a disposizione un **“pasto bianco”**, **da prenotare per intero**, composto da riso all'olio extravergine d'oliva, pesce e patate al vapore

Casi più specifici dovranno essere gestiti autonomamente in ambiente domestico: ogni bambino in condizioni di salute precarie ha infatti diritto ad una convalescenza in ambito familiare e ciò anche a tutela della salute della comunità scolastica.



6. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI E AL PAGAMENTO

6.1 Contribuzione da parte delle famiglie

Il pranzo consumato a scuola, parte integrante del progetto educativo, è un diritto garantito a tutti i bambini che comporta un contributo obbligatorio a carico delle famiglie con la possibilità di un fascia contributiva agevolata in base alla situazione reddituale. Il Servizio Officina Educativa garantisce tale diritto a tutti i bambini e persegue con diverse modalità le situazioni di morosità.

6.1.1 Modalità di accesso

Gli iscritti alla prima classe delle scuole primarie a tempo pieno devono richiedere l'iscrizione al servizio. L'iscrizione al servizio di ristorazione si effettua compilando il modulo apposito al momento dell'iscrizione online a scuola (sito Internet www.iscrizioni.istruzione.it alla voce "La scuola in chiaro").

Il modulo di iscrizione al servizio deve essere compilato, stampato, firmato e presentato entro la data di scadenza indicata:

- via mail all'indirizzo dirittoallostudio@municipio.re.it con allegato documento d'identità
- via fax al n. 0522-456163 con allegato documento d'identità
- presso Comune Informa - Via Farini 2/1 (orari disponibili sul sito internet all'indirizzo www.municipio.re.it).

Prima dell'inizio dell'anno scolastico, l'ufficio rette invia per posta alle famiglie le indicazioni necessarie per poter presentare eventuale richiesta di riduzione della retta, quest'ultima concessa ai residenti nel Comune con **valore Isee** uguale o inferiore rispetto ai parametri deliberati dalla Giunta Comunale.

Nei casi di nuclei monogenitoriali è necessario presentare la certificazione Isee o la dichiarazione dei redditi (Mod. Unico o 730 o Cud) del genitore non convivente, che, per legge, è tenuto a contribuire alle spese relative a salute ed educazione dei figli (art.30 Costituzione).

La mancata presentazione di tali documenti comporta l'applicazione della retta massima. In caso di applicazione della retta intera, l'iscrizione al servizio è valida per l'intera frequenza alla scuola primaria. Per l'applicazione della riduzione la richiesta va presentata all'inizio di ogni anno scolastico con dichiarazione Isee aggiornata.



Per le iscrizioni in corso d'anno è necessario rivolgersi direttamente all'Ufficio Rette di Officina Educativa.

6.1.2 Modalità di pagamento

I cittadini possono scegliere tra diverse modalità di pagamento: mediante bollettino MAV presso tutti gli sportelli bancari; tramite gli sportelli bancomat di Unicredit Banca o di altre banche che forniscano servizio analogo; attivando la domiciliazione bancaria presso la propria banca, compilando il modulo Sepa Direct Debit presso l'ufficio Rette; tramite "Internet Banking".

6.1.2.1 Le fatture

Il Comune provvede a emettere nel mese di Maggio, per tutti gli iscritti alla prima classe, una fattura di anticipo di euro 80,00 + IVA 4% che deve essere saldata entro la scadenza indicata.

Il ritardato pagamento può comportare la non iscrizione al tempo pieno.

L'importo di tale anticipo viene detratto nelle fatture relative ai mesi di settembre, ottobre e novembre.

Durante l'anno scolastico le fatture vengono emesse alle seguenti scadenze:

nel mese di novembre	per le presenze di settembre e ottobre
nel mese di dicembre	per le presenze di novembre
nel mese di gennaio	per le presenze di dicembre
nel mese di febbraio	per le presenze di gennaio
nel mese di marzo	per le presenze di febbraio
nel mese di aprile	per le presenze di marzo
nel mese di maggio	per le presenze di aprile
fine anno scolastico	per le presenze di maggio giugno.

Le fatture sono calcolate sulla base delle effettive presenze degli alunni e sono considerate le assenze anche di un solo giorno, comunicate dalla scuola, con detrazione dell'intero costo del pasto.

Nel caso di mancato pagamento delle fatture, dopo un avviso di sollecito, l'Amministrazione Comunale provvede alla riscossione coattiva tramite ingiunzione ai sensi del R.D. 693/1910 e successive modifiche.



7. RAPPORTI CON I CITTADINI

7.1 Informazione all'utenza

Il Servizio Officina Educativa assicura un'informazione completa ai cittadini sia attraverso il personale presente presso gli uffici, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico.

7.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni

I cittadini possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento del servizio rivolgendosi a:

Servizio Officina Educativa - Vicolo dei Servi,1

tel. 0522-456620 (uff. iscrizioni e rette)

tel. 0522-456266 (uff. menu e diete speciali)

Comune Informa - URP - Via Farini, 2/1 tel. 0522-456660

(orari disponibili sul sito internet all'indirizzo www.municipio.re.it)

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni sia verbalmente (di persona su appuntamento o per telefono) sia per iscritto (lettera, e-mail) utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso le sedi sopra indicate o scaricabili dal sito www.municipio.re.it

www.comune.re.it/educazione

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato ed indirizzati ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

comuneinforma@municipio.re.it

dirittoallostudio@municipio.re.it

ascuolacongusto@municipio.re.it

In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni.

I cittadini, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito al Servizio di ristorazione scolastica e al suo costante miglioramento.



7.3 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Il Servizio Officina Educativa monitora regolarmente la qualità della ristorazione scolastica attraverso indagini interne e periodiche di carattere quali-quantitativo come, ad esempio, i sopralluoghi presso i centri di cottura e le scuole (circa 75 totali annui, senza preavviso, distribuiti sulle 16 sedi scolastiche). Tali interventi mirano a rilevare la correttezza delle procedure organizzative individuate come portanti all'interno del compimento del servizio di ristorazione scolastica.

Nel corso di tali sopralluoghi si verifica la corretta applicazione, da parte della Ditta affidataria, delle azioni delineate attraverso il Capitolato d'appalto come necessarie all'offerta del servizio così come richiesto. Fra i fattori di qualità indagati si rilevano: la temperatura delle pietanze, la gradevolezza dei piatti, la corretta produzione, il conferimento e distribuzione del pranzo con particolare attenzione alle diete speciali, la corrispondenza merceologica delle materie prime proposte e l'effettiva concordanza fra lo schema alimentare predisposto e la sua concreta realizzazione.

Officina Educativa si riserva periodicamente di promuovere ed effettuare presso i cittadini (bambini, famiglie, insegnanti) indagini e/o consultazioni specifiche rispetto a diversi aspetti del servizio. Lo stesso Club del gusto (cfr. punto 5.1.), all'interno del complessivo progetto educativo e culturale, funziona anche come monitoraggio del gradimento del menu da parte dei bambini.

Gli esiti derivanti dai sopralluoghi di rilevamento e dalle consultazioni sopra enunciate così come le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami inoltrati concorrono a perfezionare il servizio in modo costante. **In particolare nel 2015 e 2016 il Servizio così darà conto di alcune indagini di soddisfazione degli utenti che riguarderanno i diversi aspetti del servizio e verranno svolte in collaborazione con le scuole coinvolgendo bambini e famiglie.**



8. FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI, STANDARD E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

8.1. Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti, pur nel rispetto delle indicazioni di legge sopra riportate e delle disposizioni stabilite dal S.I.A.N. (vedi composizione del menu). Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità del Servizio di Ristorazione Scolastica individuati da questo documento e sui quali il Comune intende investire maggiormente sono i seguenti:

- livello di ricettività
- tempo di erogazione del servizio
- accessibilità e funzionalità dell'attività
- composizione menu e qualità degli alimenti
- garanzia Diete particolari
- rispetto di procedure organizzative per la corretta fruizione del pasto

8.2. Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

8.2.1 Livello di Ricettività

Il servizio garantisce l'accoglimento di tutte le richieste di attivazione dello stesso in coerenza con quanto previsto dalla programmazione cittadina di offerta di tempo scuola, adoperandosi per individuare soluzioni organizzative adeguate.

- Gli indicatori individuati per il livello di ricettività sono rappresentati dal numero delle richieste soddisfatte di attivazione del servizio di ristorazione scolastica delle singole scuole, in attuazione della programmazione cittadina di offerta di tempo scuola
- dal numero di richieste di diete particolari soddisfatte



Fattore	Indicatore	Standard
Richieste di attivazione del servizio di ristorazione scolastica delle singole scuole.	% accoglimento delle richieste, se previste dai piani di programmazione della rete scolastica	100
Richieste di diete speciali (validate dal S.I.A.N.) Richieste diete etiche/ religiose	% di accoglimento delle richieste	100

8.2.2 Organizzazione del Servizio

Ai fini di valutare la qualità dell'organizzazione del Servizio, gli indicatori individuati sono i seguenti: i tempi, la funzionalità e il rispetto delle procedure organizzative, queste ultime variabili in relazione alle differenti organizzazioni della scuola (orario, turno unico o doppio turno nella fruizione del pasto).

Per misurare tali indicatori si sono considerati, trattandosi di un servizio in appalto, gli indici di riferimento previsti dal contratto di servizio con la ditta aggiudicataria.



Fattore	Indicatore	Standard
Tempi di erogazione del servizio	Tempo di disponibilità al consumo	2ore
Tempi di erogazione delle diete speciali per motivi sanitari	Tempi di attivazione della dieta dalla presentazione del certificato medico specialistico all'ufficio	15 giorni
Tempi di erogazione delle diete per motivi etico-religiosi	Tempi di attivazione della dieta dall'arrivo dell'autocertificazione all'ufficio	7 giorni da settembre a fine ottobre, 15 giorni nel restante periodo
Funzionalità del servizio	Rapporto tra il numero di ore di servizio del personale impiegato alla distribuzione e il numero degli alunni presenti (valore medio sulle 16 scuole)	1 ora di lavoro ogni 13 alunni presenti
Funzionalità del servizio	% di apparecchiatura individuale con tovaglietta singola, coperti in ceramica/vetro e posateria in acciaio	100%



Fattore	Indicatore	Standard
Temperature adeguate del cibo in distribuzione	% di temperature corrette	85%
Attenzione alla corretta preparazione, confezionamento e distribuzione delle Diete speciali	% di rispondenza della preparazione e confezionamento alla dieta prevista	100%
Attenzione alla corretta distribuzione delle Diete speciali	% di esattezza nella distribuzione	100%
Pasto minimo garantito in caso di sciopero della scuola: pasto completo composta da primo piatto caldo, secondo piatto freddo, contorno	% di soddisfazione della richiesta del servizio a seguito di comunicazione inoltrata da parte della scuola almeno 3 giorni prima	100%
Pasto alternativo in caso di uscite didattiche: pasto freddo	% di soddisfazione della richiesta del servizio a seguito di comunicazione inoltrata da parte della scuola almeno 15 giorni prima	100%



8.2.3 Composizione menu, qualità degli alimenti, ricerca e sperimentazione

In conformità alle Linee guide per una sana alimentazione e ai LARN (Livelli di Assunzione di Riferimento dei Nutrienti revisione 2012) come richiesto dalle Linee Guida del Ministero della Salute e delle linee Guida della regione Emilia Romagna (Linee Strategiche per la Ristorazione Scolastica della regione Emilia Romagna), **il Comune investe sulla qualità della Ristorazione scolastica prestando attenzione a tutti gli elementi che concorrono alla qualificazione del pranzo, in particolare al menu.**

In relazione alla gradevolezza dei piatti proposti ed alla sperimentazione di nuove cucinature, particolare impegno ed attenzione sono rivolti all'ascolto di tutti gli attori del servizio di Ristorazione che, insieme, concorrono al miglio-

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Qualità del menu	Qualità degli alimenti impiegati	• Impiego di sole carni fresche a filiera agricola controllata; • Definizione di una stagionatura minima di 24 mesi per il parmigiano reggiano e di 18 mesi per il prosciutto crudo di Parma; • Uso esclusivo di olio extravergine di oliva prodotto con olive italiane e ottenuto con spremitura a freddo; • Utilizzo di prodotti biologici quali: carne di vitellone, passata di pomodoro, carote presenti settimanalmente nel menu, limoni, legumi secchi, orzo, farro, uova fresche;



Fattore di qualità	Indicatore	Standard
		• Sperimentazione aggiuntiva per l'a.s. 14/15 di pasta di semola, riso e uova pastorizzate BIO • Utilizzo di prodotti Igp o DOP quali: prosciutto di Parma, parmigiano reggiano, speck, asiago, mele e pere; • Utilizzo di prodotti a filiera corta e/o Km 0: pasta, pasta ripiena, farina, pane, torta verde, base per pizza, prosciutto crudo e cotto, parmigiano reggiano, basilico, pesto alla genovese, yogurt; • Utilizzo di 5 diverse tipologie di pane fra cui il pan de Re (prodotto del territorio a qualità controllata) e pane toscano (prodotto senza sale); • Utilizzo a frequenza settimanale di pasta integrale.
Utilizzo di prodotti biologici, a lotta integrata, Dop e Igp	% media sul totale dei pasti mensili	26%



Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Alternanza del menu	Presenza di menu diversi (cioè che non si ripetono) nell'arco del mese	100%
Qualità del menu	Distribuzione merenda di metà mattina	3 frutti di stagione settimanali, merende non frutta (es. yogurt, snack salato...) 2 volte settimana
Attenzione alla sperimentazione di nuovi sapori e ascolto dei saperi dei bambini	Giornate "speciali"	1 volta al mese
Alternanza del menu	Varianti stagionali	12
Attenzione alla gradevolezza delle proposte: Progetto "A scuola con gusto"	Numero controlli della qualità dei piatti serviti in conformità a quanto previsto dal Capitolato d'appalto con verifica della quantità degli scarti	75



Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Attenzione alla gradevolezza delle proposte:Progetto “A scuola con gusto”	verifiche sulla gradevolezza	2 all’anno (valore medio) con le insegnanti referenti
Attenzione alla gradevolezza delle proposte:Progetto “A scuola con gusto”	verifiche sulla gradevolezza	2 all’anno con gli alunni del club del gusto le cui scuole partecipano a questo approfondimento (75%)
Attenzione alla gradevolezza delle proposte	Nuove preparazioni/ combinazioni introdotte a seguito delle verifiche e dei suggerimenti dei club del gusto	10
Offerta menu leggeri in alternativa (per i soli bambini in regime di dieta libera) per lievi indisposizioni ogni giorno diversificati sui 5 giorni della settimana	% di diversificazione all’interno della stessa settimana	80%
Offerta menu pasto bianco per indisposizioni più severe a disposizione anche dei bambini in regime di dieta speciale	% di possibilità di prenotazione	100%



8.2.4 Garanzia di Diete particolari

In riferimento alle diete particolari così come descritte al punto 5.2.4 gli standard di qualità individuati sono i seguenti:

Fattore	Indicatore	Standard
Diete speciali per motivi sanitari	tipologie e numero	• Per intolleranze o allergie almeno 9 tipologie (celiachia, favismo, uovo, latte, pomodoro, frutta secca, frutti vari, crostacei....) • Personalizzate per problemi fisici almeno 8 tipologie (problemi di deglutizione, disordini del tratto gastrointestinale...) • Personalizzate per grammatura: almeno 3 tipologie (ipo e ipercaloriche, diabete giovanile.....)
Diete speciali per motivi etico-religiosi	tipologie e numero	11 (no suino, no suino e coniglio, no suino e vitellone, no suino, no coniglio e no vitellone, sì solo vitellone, no coniglio, no carne tutta, no carne tutta e no pesce, no carne tutta no pesce no uova, menu vegano)

A stylized logo featuring a grey fork and a white spoon crossed in the center, set against a light grey square background with a wavy bottom edge.

RISTORAZIONE SCOLASTICA

Impaginazione a cura
del Servizio Comunicazione Comune di Reggio Emilia

Progetto editoriale e realizzazione
a cura dei Servizi Officina Educativa
e del Servizio Comunicazione, Relazioni Esterne e Marketing
del Comune di Reggio Emilia

Gennaio 2015



COMUNE DI
REGGIO NELL'EMILIA



Reggio Emilia
città
delle persone

Servizio Officina Educativa

Vicolo dei Servi, 1 - 42121 Reggio Emilia
tel: 0522 456620/456266 - fax: 0522 456163

www.comune.re.it/educazione
dirittoallostudio@municipio.re.it



OFFICINA EDUCATIVA - Diritto allo Studio Servizio Ristorazione Scolastica

Scuole primarie coinvolte dalla rilevazione: 15 classi di:
Cà Bianca - Dall'Aglio - Don Milani - Pezzani -
San Giovanni Bosco

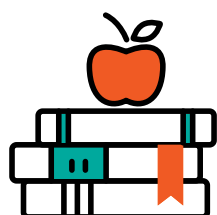
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Rivolto ai bambini - Anno scolastico 2021/2022



333 Questionari distribuiti

 **280** Restituzioni - pari al **84%**



VALUTAZIONE MENU

Cosa ne pensi del livello di distribuzione del pasto?

Soddisfacente  **87%**

Ti piace la merenda proposta a metà mattina?

Si  **77%**

Ti piace la frutta fresca proposta a scuola?

Si  **77%**

Ti piace il Menu proposto a scuola?

Si  **64%**

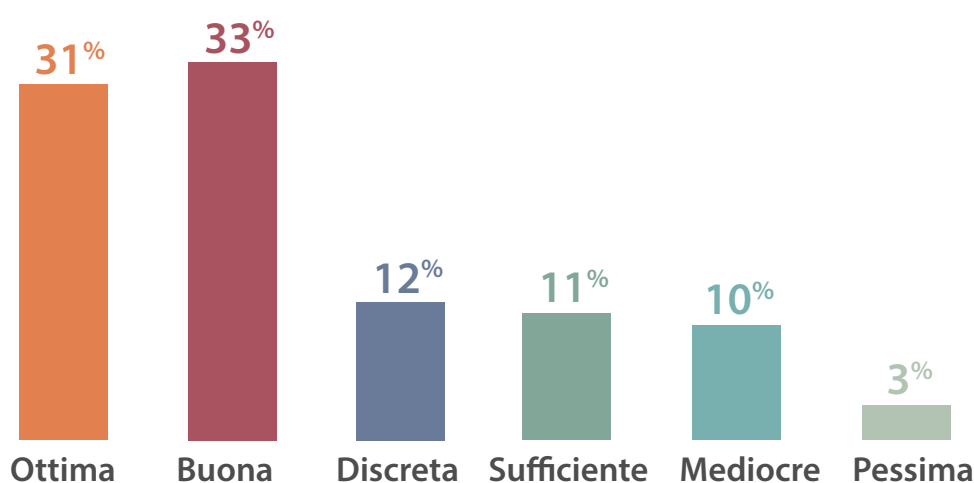
Le porzioni ti sembrano adeguate ?

Si  **70%**

Ti piace come sono conditi i contorni ?

Si  **63%**

Secondo te mangiare a scuola è un'esperienza

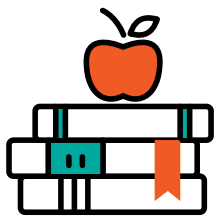




333 Questionari distribuiti



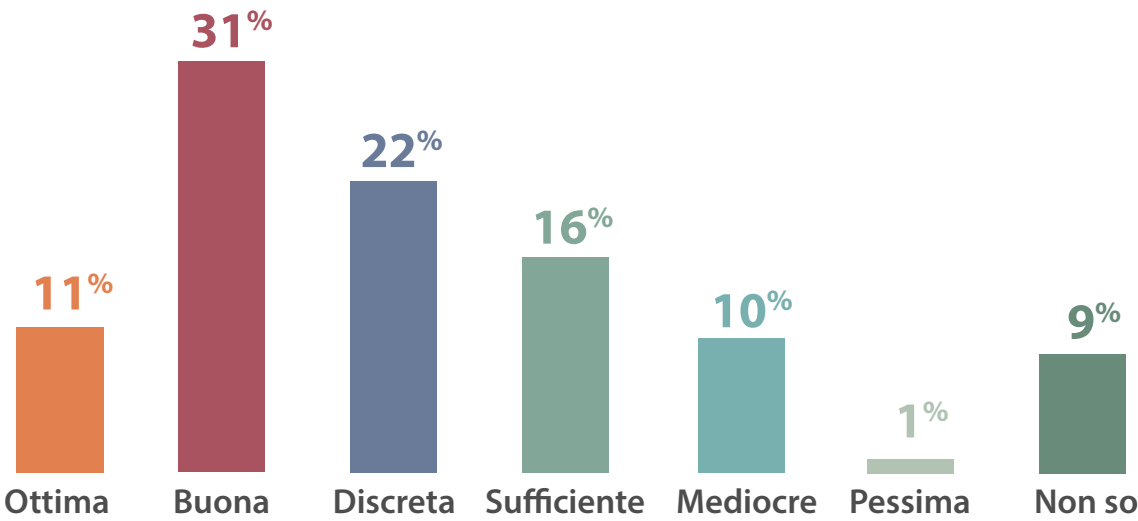
246 Restituzioni - pari al 74%



VALUTAZIONE MENU
Come valuta...

	SODDISFACENTE	NON SODDISFACENTE	NON SO
...la merenda proposta a metà mattina?	90%	10%	
...la frutta fresca proposta a scuola?	80%	19%	1%
...la varietà del menù scolastico?	78%	21%	1%
...i piatti proposti nel menù scolastico?	68%	30%	2%
...gli abbinamenti proposti nelle diverse giornate a scuola?	85%	13%	2%
...i condimenti dei contorni?	66%	24%	10%
...le quantità/porzioni servite nel menù scolastico?	68%	20%	12%
...le alternative, proposte esclusivamente per indisposizione ?	68%	11%	20%
A suo giudizio, serve arricchire l’offerta delle alternative con piatti equivalenti sul piano nutrizionale ?	59%	26%	15%
Come valuta la gestione delle diete etico/religiose ?	66%	2%	31%
Come valuta la gestione delle diete sanitarie?	65%	4%	31%

Che giudizio attribuisce complessivamente al servizio di ristorazione scolastica ?



COMUNE DI REGGIO EMILIA

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

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

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 2023

ESERCIZIO DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

ALLEGATO 2 – SCHEMA DI RICOGNIZIONE, CONTENUTI RICHIESTI DALL'ART. 30, COMMA 1 DEL D.LGS. 201/2022

PREMESSA

La disposizione citata richiede che la relazione e i suoi contenuti siano riportati in modo analitico anche tenendo conto degli indicatori di cui all'allegato 2 del Decreto del MIMIT del 31.08.2023 di "Regolazione del settore dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica".

1. INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO PUBBLICO

- Descrizione servizio affidato (oggetto dell'affidamento);

Il servizio è stato affidato tramite adesione a convenzione Consip. Nell'ambito della convenzione, il servizio luce è costituito dalle seguenti attività:

- Fornitura di energia elettrica
- Gestione e conduzione degli impianti
- Manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti
- Eventuale gestione dei carichi esogeni elettrici e meccanici
- Interventi di riqualificazione energetica, di adeguamento normativo, di adeguamento ed innovazione tecnologica
- Servizi aggiuntivi di "smart city" e assistenza alla redazione e revisione dei Piani Urbani del Traffico (PUT) e dei Piani Regolatori dell'Illuminazione Pubblica Comunale

Tutti i servizi sono erogati verso l'insieme di tutti i punti luce individuati e indicati dall'Amministrazione come "perimetro di gestione"

Nello specifico, la convenzione in essere prevede i seguenti servizi riferiti alla pubblica illuminazione:

- **Servizio Luce "A"**, che include le seguenti attività:
 - fornitura del vettore energetico elettrico per gli Impianti di Illuminazione Pubblica, inclusa la voltura dei contratti di fornitura, nella quantità e con le caratteristiche richieste dall'Impianto stesso e dal Capitolato;
 - gestione, conduzione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli Impianti di Illuminazione Pubblica e delle apparecchiature ad essi connesse;
- **Servizio Semaforico "B"**, che include le seguenti attività:
 - fornitura del vettore energetico elettrico per gli Impianti Semaforici, inclusa la voltura dei contratti di fornitura, nella quantità e con le caratteristiche richieste dall'Impianto stesso e dal Capitolato;

- gestione, conduzione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli Impianti Semaforici e delle apparecchiature ad essi connesse;
- **Servizio di Energy Management “C”**, che include le seguenti attività:
 - realizzazione di **interventi di riqualificazione energetica** finalizzati al raggiungimento degli obiettivi proposti in sede di offerta tecnica;
 - monitoraggio del **miglioramento tecnologico** intercorso sull'impianto di illuminazione pubblica mediante lo svolgimento delle attività finalizzate al raggiungimento dell'obiettivo di miglioramento tecnologico;
 - Implementazione e successiva gestione e manutenzione di un **Sistema di Monitoraggio dei Consumi e Controllo dei risparmi energetici**;

Trasversalmente a tali attività il Fornitore esegue i **Servizi di Governo “E”**, suddivisi in:

- Censimento Tecnico;
- Costituzione e Gestione del Sistema Informativo;
- Call Center;
- Programmazione e Controllo Operativo.

Il Fornitore, inoltre, compreso nel canone dei Servizi, è tenuto a garantire il Servizio di reperibilità e pronto intervento. I Servizi e le relative forniture dovranno essere erogati dal Fornitore in modo da contenere il più possibile i costi a carico delle Amministrazioni Contraenti, e garantire:

- i Livelli dei Servizi attesi in termini di comfort (illuminamento), massima disponibilità ed efficienza degli impianti e sicurezza per le persone e le cose;
- gli obiettivi di risparmio energetico, attraverso la razionalizzazione e la riqualificazione del sistema impiantistico, e la diminuzione delle emissioni inquinanti e la conseguente riduzione dell'impatto ambientale;

- Soggetto affidatario;

Gli impianti di pubblica illuminazione del Comune di Reggio Emilia a partire dal 2019 sono gestiti, sia per la manutenzione ordinaria che straordinaria, attraverso il contratto di adesione a Consip Convenzione Luce 4 Lotto 5.

- Tipo di affidamento (appalto, concessione, contratto di servizio);

Adesione a Convenzione Consip

- Modalità di affidamento (evidenza pubblica, società mista, in house, in economia o mediante azienda speciale);

Adesione a Convenzione Consip che, a sua volta, ha affidato i diversi lotti luce tramite procedura ad evidenza pubblica

- Data di affidamento (numero e data delibera), valore e durata dell'affidamento;

La convenzione è stata stipulata in data **12/02/2019** tra Consip S.p.A. e City Green Light S.r.l., al fine dell'affidamento del Servizio luce edizione 4 relativa al **Lotto 5 - Liguria ed Emilia-Romagna**.

- il Comune di Reggio Emilia in data 11/03/2019, ha trasmesso formale Richiesta Preliminare di Fornitura al fine di ricevere il Piano Tecnico Economico (di seguito, “PTE”) contenente la proposta di servizio in Convenzione Consip;

- CGL ha successivamente trasmesso a mezzo PEC il PTE, prot. L50003 Rev. 00a del 09/06/2019; in data 24/09/2019, il Comune di Reggio Emilia ha trasmesso l'Ordinativo Principale di Fornitura (di seguito “OPF”) n. 5124555, e avvio del servizio il 01/12/2019;

- il canone del Servizio Luce (come anche del servizio semaforico quando attivato) è determinato dalla somma della componente energetica EA, relativa al consumo energetico

standard calcolato in funzione del fabbisogno energetico teorico e del consumo storico, e la componente non energetica MA, relativa a gestione, conduzione e manutenzione dei relativi impianti in consistenza;

- il servizio viene remunerato tramite un corrispettivo fatturato con periodicità trimestrale (di seguito, "Corrispettivo") revisionato dei prezzi unitari delle componenti, ed in particolare la componente energetica secondo il PUN mensile del Mercato del Giorno Prima, pubblicato dal Gestore dei Mercati Energetici (GME), unitamente a spread, oneri, dispacciamento, perdite di rete, trasporto e fiscalità.

Con Delibera di Giunta numero del

la durata della convenzione è prevista in 9 (nove) anni come previsto nel Capitolato Tecnico in caso di Contratto Esteso, come richiesto dall'Amministrazione nella Richiesta Preliminare di Fornitura;

- l'ammontare complessivo del servizio di gestione e conduzione della pubblica illuminazione e degli impianti semaforici, nella durata dell'intera convenzione di nove anni, calcolato con la consistenza attuale degli impianti e ai costi attuali dell'energia elettrica, è pari a € 32.624.810,30 (canone Ordinativo Preliminare di Fornitura e Atto Aggiuntivo).

- compresi nel canone della convenzione sono inclusi una serie di interventi di riqualificazione energetica finalizzati al conseguimento di un risparmio energetico presunto superiore a 5.867.215 kWh/annui. Per il raggiungimento di tale obiettivo è prevista la sostituzione di 32.135 corpi illuminanti con sorgente luminosa con lampade a scarica, con nuovi corpi illuminanti con tecnologia Led ad alta efficienza, inoltre il progetto Smart City adottato per il Comune di Reggio Emilia comprende punti luce telecontrollati punto punto per Piazza Prampolini e Piazza S. Prospero e predisposti per l'adozione di ulteriori servizi smart per il monitoraggio del traffico.

Il valore di tale investimento è stimato in € 12.108.143,45 calcolati sulla base del listino DEI scontato del 50%

- è inoltre facoltà da parte dell'Amministrazione Comunale nell'arco della durata della convenzione, richiedere al Fornitore ulteriori lavori straordinari o di riqualificazione alle medesime condizioni contrattuali da compensare con risorse extra canone, per un importo massimo di € 3.252.040,00

- Data di inizio e di fine del contratto di servizio;

Il Contratto di Fornitura, attuativo della Convenzione, stipulato dal Comune di Reggio Emilia mediante Ordinativo Principale di Fornitura, in caso di **Contratto Esteso**, come richiesto dall'Amministrazione, ha durata di **9 anni**. Il Comune di Reggio Emilia ha stipulato il contratto dal **01 dicembre 2019**, pertanto la gestione del servizio perdurerà fino al **30 novembre 2028**.

- Territorio e popolazione interessata dal servizio affidato.

Tutta la popolazione del Comune di Reggio Emilia

2. SITUAZIONE GESTIONALE DEL SERVIZIO

- Descrizione degli elementi essenziali del servizio

La convenzione prevede i seguenti servizi:

- **Servizio Luce "A"**, che include le seguenti attività:

- fornitura del vettore energetico elettrico per gli Impianti di Illuminazione Pubblica, inclusa la voltura dei contratti di fornitura, nella quantità e con le caratteristiche richieste dall'Impianto stesso e dal Capitolato;
- gestione, conduzione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli Impianti di Illuminazione Pubblica e delle apparecchiature ad essi connesse;
- **Servizio Semaforico "B"**, che include le seguenti attività:
 - fornitura del vettore energetico elettrico per gli Impianti Semaforici, inclusa la voltura dei contratti di fornitura, nella quantità e con le caratteristiche richieste dall'Impianto stesso e dal Capitolato;
 - gestione, conduzione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli Impianti Semaforici e delle apparecchiature ad essi connesse;
- **Servizio di Energy Management "C"**, che include le seguenti attività:
 - realizzazione di **interventi di riqualificazione energetica** finalizzati al raggiungimento degli obiettivi proposti in sede di offerta tecnica;
 - monitoraggio del **miglioramento tecnologico** intercorso sull'impianto di illuminazione pubblica mediante lo svolgimento delle attività finalizzate al raggiungimento dell'obiettivo di miglioramento tecnologico;
 - Implementazione e successiva gestione e manutenzione di un **Sistema di Monitoraggio dei Consumi e Controllo dei risparmi energetici**;

Trasversalmente a tali attività il Fornitore esegue i **Servizi di Governo "E"**, suddivisi in:

- Censimento Tecnico;
- Costituzione e Gestione del Sistema Informativo;
- Call Center;
- Programmazione e Controllo Operativo.
-

Oltre a questi servizi, nell'ambito dello specifico contratto con CGL, sono stati proposti:

Interventi di riqualificazione energetica e miglioramento tecnologico - a canone

Gli interventi di riqualificazione energetica e miglioramento tecnologico sono finalizzati a realizzare un aumento dell'efficienza energetica e del livello tecnologico dell'impianto per consentire al Fornitore di conseguire gli obiettivi di risparmio energetico e miglioramento tecnologico dichiarati. Tutti gli oneri derivanti dalla realizzazione di tali interventi sono compresi nel canone.

Interventi di manutenzione straordinaria e adeguamento normativo MSF - a canone

Gli interventi di manutenzione straordinaria ed adeguamento normativo sono finalizzati a rimuovere criticità, non risolvibili mediante gli interventi di Manutenzione Ordinaria Correttiva, relative allo stato di adeguamento e alle condizioni di sicurezza, statica ed elettrica dei componenti dell'impianto. Gli oneri derivanti dalla realizzazione di tali interventi sono a carico del fornitore e compresi nel canone fino al raggiungimento della quota MS_F pari al 9%.

Interventi di manutenzione straordinaria e adeguamento normativo MEX - extra canone

Gli interventi di manutenzione straordinaria ed adeguamento normativo sono finalizzati a rimuovere criticità, non risolvibili mediante gli interventi di Manutenzione Ordinaria Correttiva, relative allo stato di adeguamento e alle condizioni di sicurezza, statica ed elettrica dei componenti dell'impianto. Gli oneri derivanti dalla realizzazione di tali interventi che eccedano la quota MS_F di cui al punto precedente sono a carico dell'Amministrazione fino al raggiungimento della quota M_{EX} pari al 10% dell'importo complessivo del canone (CTOT) per i

servizi attivati per i contratti a durata estesa (9 anni), pari all'importo massimo di € 3.252.040,00

Il servizio non prevede tariffazione.

- Andamento del Servizio dal punto di vista economico

Si riepilogano di seguito i costi sostenuti per il servizio descritto dal periodo dicembre 2021 a novembre 2022.

Gli importi indicati comprendono:

- Servizio A - Servizio Illuminazione, Energia + Manutenzione
- Servizio B - Servizio Luce, Energia + Manutenzione
- Conguagli revisione prezzi energia
- Contributo straordinario ed extracontrattuale (calmierazione volontaria del canone)

Competenza SAL			Importo complessivo (Iva inclusa)
Dic_2022	Genn_2023	Feb_2023	€ 1.526.429,97
Mar_2023	Apr_2023	Mag_2023	€ 1.500.390,99
Giu_2023	Lug_2023	Ago_2023	€ 1.353.012,54
Set_2023	Ott_2023	Nov_2023	€ 1.393.051,74

- Qualità ed efficienza del servizio

Gli interventi realizzati fino ad oggi sono allineati ai requisiti principali delle linee guida ANCI Emilia Romagna che prevedono:

- ottimizzazione delle potenze: progettazione in base alla classificazione della strada
- riduzione della potenza del 30%: corpi illuminanti dotati di driver elettronici dimmerabili con curva caratteristica
- uso degli orologi astronomici: quadri elettrici con orologi astronomici e sistemi di telecontrollo da quadro che garantiscono accensione secondo offset prestabilito rispetto l'orario di alba e tramonto caratteristico di ogni giorno dell'anno.
- gestione illuminazione architettonica: illuminamento medio della superficie non superiore ai 30 lux, illuminazione fuori sagoma di massimo 5 lux e riduzione al 50% dopo le h 24.00

Nell'ambito del contratto con City Green Light, il gestore ha proposto ed eseguito la sostituzione/efficientamento complessivamente di 32.135 punti luce, suddivisi per categorie di intervento di seguito indicate:

Intervento	Numero elementi
Sostituzione di Apparecchi Illuminanti con nuovi in tecnologia LED a maggiore efficienza	24.367

Intervento	Numero elementi
------------	-----------------

Adeguamento normativo con sostituzione di Apparecchi Illuminanti con nuovi in tecnologia LED a maggiore efficienza (IP e Semafori)	7.768
--	-------

Inoltre, la gestione degli impianti avviene grazie all'installazione di n. 627 sistemi di telecontrollo sui quadri elettrici alimentati da fornitura dedicata e all'installazione di sistemi di regolazione di flusso stand alone basati sulla mezzanotte virtuale installati a bordo dei singoli corpi illuminanti, configurati con un profilo di dimmerazione prestabilito per il comune, al fine del raggiungimento delle 4.050 ore/anno di funzionamento previsto.

Rimangono invariati il numero di punti luce riqualificati pari a 33.465 pl, in quanto sono stati completati gli efficientamenti programmati da parte del gestore.

- Rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio

Il rispetto degli obblighi contrattuali in termini di investimento da parte dell'appaltatore, così come indicato nel paragrafo precedente, è raggiunto data l'effettiva sostituzione di n. 32.135 apparecchi illuminanti con nuovi in tecnologia LED a maggiore efficienza che contribuiscono ad una significativa riduzione dei consumi.

Gli accorgimenti tecnologici sopra descritti e gli efficientamenti effettuati hanno consentito il mantenimento di un'importante riduzione di consumi pari al 68% per un consumo totale di 5.768.787 kWh rispetto al consumo iniziale di 18.349.783 kWh.

COMUNE DI REGGIO EMILIA

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

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

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 2023

ESERCIZIO DEL SERVIZIO DI GESTIONE IMPIANTI SPORTIVI – PISCINA AQUATICO

**SCHEMA DI RICOGNIZIONE, CONTENUTI RICHIESTI DALL'ART. 30, COMMA 1 DEL
D.LGS. 201/2022**

**CONTRATTO DI CONCESSIONE DI COSTRUZIONE E GESTIONE DEL CENTRO
NUOTO ESTIVO DI REGGIO EMILIA**

PREMESSA

La disposizione citata richiede che la relazione e i suoi contenuti siano riportati in modo analitico anche tenendo conto degli indicatori di cui all'allegato 2 del Decreto del MIMIT del 31.08.2023 di "Regolazione del settore dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica" che si riporta in calce.

1. INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO PUBBLICO

Descrizione servizio affidato (oggetto dell'affidamento);

Contratto di concessione costruzione e gestione del Centro Nuoto Estivo di Reggio Emilia.

Con deliberazione consiliare n. 16523/113 del 19/06/1998, legalmente esecutiva, venne approvato il progetto preliminare per la realizzazione del nuovo centro natatorio estivo, sportivo e ricreativo della città di Reggio Emilia, nell'importo presunto di spesa di L. 12.750.000.000;

Con deliberazione Giunta comunale n. 25987/315 del 22/11/2000, legalmente esecutiva, così come modificata e integrata con deliberazioni n. 18679/219 del 22/08/2001 e n. 19188/229 del 29/08/2001 venne approvata l'integrazione e modifica del progetto preliminare per la realizzazione nuovo centro natatorio estivo, sportivo e ricreativo e veniva disposto di realizzare l'opera mediante il sistema della concessione di costruzione e gestione di cui all'art. 19 co. 2 della L. 109/94 e s.m.e i.;

In data 18/12/2001 si è ritualmente celebrata la prima seduta della gara d'appalto come consta dl verbale in atti al PG. n. 2001/28/065;

Con il citato verbale son stati aggiudicati in via provvisoria i lavori in argomento all'A.T.I. UNIECO s.c.r.l. (capogruppo) – SPORTIVA s.r.l. (mandante) per aver presentato un'offerta congrua ed adeguata ai criteri indicati in bando di gara per la valutazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa giusto verbale citato;

Il prezzo richiesto dal concorrente era pari a € 3.266.750,00 oltre IVA;

Con Determinazione dirigenziale del Dirigente del Servizio Appalti – Gestione finanziamenti pubblici e investimenti PG n. 3185 del 11.02.2002 R.U.D. n. 444/2002 venne approvato il verbale e venne disposta l'aggiudicazione definitiva del pubblico incanto per l'affidamento della "Concessione di Costruzione e Gestione del Centro Nuoto Estivo di Reggio Emilia all'A.T.I. UNIECO s.c.r.l. (capogruppo) – SPORTIVA s.r.l. (mandante);

Con la Determinazione dirigenziale suddetta, a fronte dell'offerta presentata dall'A.T.I. suddetta pari a € 3.266.750,00 oltre I.V.A., pari a 3.920.100,00 I.C. (di cui € 653.350,00 per I.V.A al 20%) da erogarsi in quote costanti in anni cinque a partire dal 2003, pari a €

784.020,00 IVA inclusa si impegnava la complessiva spesa di € 3.920.100,00 per € 784.020,00 al Titolo 1, Funzione 01, Servizio 06, Intervento 05 del PEG per gli esercizi 2003, 2004, 2005, 2006 e 2007 al corrisponente Cap. 30522;

Con Atto Notaio Giovanni Varchetta in data 1^a marzo 2002 n. Rep. 77.911 Raccolta n. 17.141 veniva costituita tra "UNIECO società cooperativa a responsabilità limitata" e "SPORTIVA s.r.l." la società a responsabilità limitata denominata "AQUATICO Società a responsabilità limitata o, in versione abbreviata "Aquatico s.r.l.;

Soggetto affidatario;

AQUATICO Spa

Tipo di affidamento (appalto, concessione, contratto di servizio);

Concessione di costruzione e gestione di cui all'art. 19 co. 2 della L. 109/94 e s.m.e i.

Modalità di affidamento (evidenza pubblica, società mista, in house, in economia o mediante azienda speciale);

Procedura aperta ad evidenza pubblica

Data di affidamento (numero e data delibera), valore e durata dell'affidamento;

Determinazione dirigenziale del Dirigente del Servizio Appalti – Gestione finanziamenti pubblici e investimenti PG n. 3185 del 11.02.2002 R.U.D. n. 444/2002 venne approvato il verbale e venne disposta l'aggiudicazione definitiva del pubblico incanto per l'affidamento della "Concessione di Costruzione e Gestione del Centro Nuoto Estivo di Reggio Emilia all'A.T.I. UNIECO s.c.r.l. (capogruppo) – SPORTIVA s.r.l. (mandante)

Con la Determinazione dirigenziale suddetta, a fronte dell'offerta presentata dall'A.T.I. suddetta pari a € 3.266.750,00 oltre I.V.A., pari a 3.920.100,00 I.C. (di cui € 653.350,00 per I.V.A al 20%) da erogarsi in quote costanti in anni cinque a partire dal 2003, pari a € 784.020,00 IVA inclusa si impegnava la complessiva spesa di € 3.920.100,00 per € 784.020,00 al Titolo 1, Funzione 01, Servizio 06, Intervento 05 del PEG per gli esercizi 2003, 2004, 2005, 2006 e 2007 al corrisponente Cap. 30522;

Con Atto contrattuale REP n. 53847 in data 3/04/2002 venne stipulato in Forma pubblica amministrativa il contratto relativo a "Appalto per l'affidamento della concessione di costruzione e gestione del Centro Nuoto Estivo di Reggio Emilia. Corrispettivo € 3.266.750,00"

La durata della Concessione era fissata all'art. 19 del Capitolato speciale in anni 30 con decorrenza dalla stipula del contratto;

La concessione aveva quindi durata originaria dal 3/4/2002 al 2/4/2032.

NOTA BENE: con deliberazione Consiglio comunale n. 126 del 3/7/2023 è stato approvato il riequilibrio del Piano Economico Finanziario a seguito della condizione di disequilibrio generata dalla pandemia da Covid-19. Con tale deliberazione si è disposto di riconoscere al concessionario:

- una somma quantificata in €. 200.000,00 oltre iva al 22% (totale € 244.000,00)
- il prolungamento del periodo concessorio di 2 anni consecutivi, che porta il termine di scadenza dal 02/4/2032 al 02/4/2034

Data di inizio e di fine del contratto di servizio;

Dal 3/4/2002 al 2/4/2034.

Territorio e popolazione interessata dal servizio affidato.

Territorio e popolazione del Comune di Reggio Emilia e provincia. Trattandosi di attività aperta al pubblico, tuttavia, è possibile la fruizione anche da parte di altri soggetti

2. SITUAZIONE GESTIONALE DEL SERVIZIO

Descrizione degli elementi essenziali del servizio

Oggetto della concessione era la costruzione e gestione del nuovo Centro Nuoto Estivo da realizzarsi su area di proprietà comunale avente superficie di mq. 49185 sita in Reggio Emilia tra via Duo, via via Romano e la linea ferroviaria Reggio Emilia – Guastalla contraddistinte dai seguenti dati catastali: Fg. 94 – Mappali nn. 142-144-147-151.

Il concessionario doveva redigere la progettazione definitiva e quella esecutiva nonché realizzare, allestire e gestire il Centro Nuoto Estivo a propria cura e spese. Il servizio di gestione del Centro Nuoto Estivo comprende l'esecuzione dei servizi di gestione, pulizia, custodia, ordinaria e straordinaria manutenzione, conduzione degli impianti tecnologici, allestimento dei servizi, dei campi da gioco delle vasche e degli idroscivoli, conduzione del servizio di ristorazione, cura e manutenzione della circostante area verde, effettuazione dei servizi di cassa e prestazione del servizio di assistenza ai bagnanti.

La controprestazione a favore del concessionario consisteva unicamente nel diritto alla gestione delle opere realizzate con l'obbligo di adottare tariffe preventivamente approvate dal Comune di Reggio Emilia per l'intera durata della concessione.

(Art. 2 del Capitolato di gara)

Il Centro Nuoto Estivo si compone dei seguenti spazi elementari

1. vasca per nuoto agonistico da 50 mt.
2. Idroscivoli e relativa vasca di arrivo utilizzabile anche per nuoto
3. vasca ludica a ventaglio
4. vasca ricreativa centrale (laguna)
5. area verde su cui isistono, tra l'altro, a) campo di pallacanestro, b) campo per il calcio a 5, c) due campi da beach e sand volley
6. struttura servizi articolata in a) sezione servizi, b) sezione attività ausiliarie, c) sezione impianti tecnologici
7. area di parcheggio di pertinenza dell'impianto

(Art. 3 del Capitolato di gara)

Tutti gli impianti e le opere fissi o mobili realizzati dal concessionario, ivi compresi quelli realizzati nel corso della concessione, nonché tutte le attrezzature, macchinari, accessori e pertinenze e quanto altro costruito ed installato dal concessionario, fatto salvo il diritto di sfruttamento spettante al concessionario nel corso della durata della concessione, saranno di proprietà del comune di Reggio Emilia e rientreranno nella piena disponibilità di quest'ultimo al momento della cessazione della concessione e senza corrispettivo alcuno, fatto salvo quanto previsto dall'art. 37 septies della legge 109/1994 e s.m.e i.

(Art. 23 del Capitolato di gara)

Andamento del Servizio dal punto di vista economico

Tariffe applicate all'utenza da parte del concessionario

TARIFFE INGRESSI					
	2020	2021	2022	2023	2024
Adulti domenica e festivi	€ 13,00	€ 13,00	€ 14,00	€ 14,50	€ 14,5
Adulti domenica e festivi pomeridiano	€ 10,50	€ 11,00	€ 12,00	€ 12,50	€12,5
Adulti sabato	€ 10,50	€ 11,00	€ 12,00	€ 12,50	€ 12,5
Adulti feriale	€ 8,50	€ 11,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 11,0
Ragazzi sabato e festivo	€ 7,50	€ 8,00	€ 9,00	€ 9,50	€ 9,5
Ragazzi feriale	€ 6,50	€ 7,00	€ 8,00	€ 8,50	€ 8,5
Senior feriale	€ 7,00	€ 7,00	€ 8,00	€ 8,50	€ 8,5
Senior sabato e festivo	€ 8,00	€ 8,00	€ 9,00	€ 9,50	€ 9,5
Orari ridotti feriale	€ 6,00	€ 6,50	€ 7,00	€ 7,00	€ 7,0
Orari ridotti sabato e festivi	€ 6,50	€ 7,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,0
Campi estivi giornaliero	€ 5,50	€ 5,50	€ 6,00	€ 6,00	€ 6,0
Campi estivi mattino	€ 4,50	€ 4,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,0
Noleggio lettini	€ 3,50	€ 3,50	€ 4,00	€ 4,00	€ 4,0
Noleggio ombrelloni (solo ferale)	€ 2,00	€ 2,00	€ 2,00	€ 2,00	€ 2,0
ABBONAMENTI A SCALARE					
	2020	2021	2022	2023	2024
Abbonamento 6 ingressi adulti	€ 55,00	€ 60,00	€ 66,00	€ 69,00	€ 69,0
Abbonamento 6 ingressi ragazzi	€ 38,00	€ 41,00	€ 45,00	€ 49,00	€ 49,0
Abbonamento 6 ingressi senior	€ 41,00	€ 41,00	€ 45,00	€ 49,00	€ 49,0
Abbonamento 12 ingressi adulti feriale	€ 77,00	€ 79,00	€ 85,00	€ 85,00	€ 85,0
Abbonamento 12 ingressi ragazzi feriale	€ 57,00	€ 60,00	€ 65,00	€ 65,00	€65,0
Abbonamento 12 ingressi senior feriale	€ 62,00	€ 65,00	€ 65,00	€ 65,00	€ 65,0
Abbonamento 12 ingressi pausa pranzo feriali	€ 58,00	€ 61,00	€ 65,00	€ 65,00	€ 65
ABBONAMENTI STAGIONALI					
	2020	2021	2022	2023	2024
Abbonamento stagionale adulti	€ 175,00	€ 180,00	€ 185,00	€ 199,00	€ 199,0
Abbonamento stagionale ragazzi	€ 130,00	€ 140,00	€ 145,00	€ 159,00	€ 159,0
Abbonamento stagionale senior	€ 145,00	€ 150,00	€ 155,00	€ 159,00	€ 159,0
AREE SU PRENOTAZIONE					
					2024
Prenotazione ombrellone+1 lettino lun-ven					€ 5,5
Prenotazione ombrellone+2 lettini lun-ven					€ 9,5
Prenotazione ombrellone+1 lettino sab-dom-fest					€ 7,0
Prenotazione ombrellone+2 lettino sab-dom-fest					€ 11

Rendiconto della gestione (dati trasmessi da Aquatico Spa)

	2019	2020	2021	2022	2023
Ricavi	€ 493.185	€ 362.187	€ 408.931	€ 531.156	€ 678.115
Costi	€ 550.827	€ 560.208	€ 566.249	€ 665.126	€ 588.527

Qualità ed efficienza del servizio (come previsti dall'allegato 2 al Decreto del MIMIT del 31.08.2023 di "Regolazione del settore dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica" :

INDICATORI DI QUALITÀ		
Descrizione	Tipologia indicatore	Impianti sportivi Centro Nuoto Estivo
Qualità contrattuale		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	Impianto aperto dal 1 ^a Giugno al 7 Settembre o per periodi diversi secondo tempistica concordata col Comune
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	SI, immediato
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	SI, immediato
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	NO, non sono previsti importi da addebitare all'Amministrazione comunale
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	SI, a carico del concessionario
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	SI, a carico del concessionario
Carta dei servizi	qualitativo	
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	SI, pagamento all'ingresso
Qualità tecnica		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	SI, a carico del concessionario
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	SI, a carico del concessionario
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	SI, a carico del concessionario
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	SI, a carico del concessionario
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	SI
Altri indicatori	qualitativo e/o quantitativo	a discrezione dell'ente
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	Sono previste: Tariffa ragazzi per utenti da 4 a 13 anni Tariffa ridotta senior per utenti da 60 anni in poi Tariffa ridotta per portatori handicap certificati pari a tariffa ragazzi con accesso gratuito per gli accompagnatori
Accessi riservati	quantitativo	Il Comune di Reggio Emilia può utilizzare gratuitamente l'impianto per un numero minimo di due giornate per ogni stagione sportiva, al fine di svolgere manifestazioni organizzate direttamente dall'Amministrazione comunale o comunque consentirne l'utilizzo, anche parziale, a soggetti terzi individuati attraverso la forma della collaborazione o del patrocinio, per la realizzazione di manifestazioni sportive di rilevanza sociale -turistica- agonistica senza fini di lucro
Altri indicatori connessi agli obblighi di servizio pubblico	qualitativo e/o quantitativo	a discrezione dell'ente

Rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio

Non si rilevano particolari criticità da segnalare

COMUNE DI REGGIO EMILIA

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

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

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 2023

ESERCIZIO DEL SERVIZIO DI GESTIONE STRUTTURA RICETTIVA OSTELLO DELLA GHIARA

RICOGNIZIONE CONTENUTI RICHIESTI DALL'ART. 30, COMMA 1 DEL D.L.GS. 201/2022

Ostello della Ghiara

1. Informazioni Generali sul Servizio Pubblico

Affidamento tramite procedura negoziata per la Concessione del servizio di gestione della struttura ricettiva extralberghiera denominata OSTELLO DELLA GHIARA costituente bene culturale.

Soggetto concessionario SOCIETA' COOPERATIVA BALLARO', con sede a Palermo in via F.P. Perez 62, CF 05450820823, Legale rappresentante Massimiliano Lombardo, Presidente.

Procedura indetta con determinazione dirigenziale PG. 5552 del 24.3.2011;
Aggiudicazione definitiva con atto dirigenziale PG 8478 del 10.5.2011;

Concessione regolata da Convenzione datata 24.8.2011, n. 128/11 registro contratti del Comune di Reggio Emilia

Concessione a decorrere dal giorno 24.5.2011 per la durata di 20 anni (art. 4 della convenzione)

Il canone da corrispondere al Comune e' pari ad € 6.000 oltre ad Iva rivalutata sulla base del 100% dell'incremento medio nazionale del costo della vita, con riferimento all'indice ISTAT.

Interessati al Servizio affidato dal Comune di Reggio Emilia (territorio di 231 KM2, abitanti 170.166) sono i turisti .

La struttura ricettiva dispone di 24 camere, 100 posti letto e 16 bagni

2. Situazione gestionale del servizio

L'attività dell'Ostello dal 2011 denominato "Student's Hostel della Ghiara" viene svolta in edificio storico nel centro cittadino, in porzione di immobile del Convento Servi di Maria. L'attività principale è ricettiva con somministrazione agli alloggiati.

Come da Convenzione, art. 2, il concessionario è garante, nei confronti del Comune del rispetto della normativa relativa a

- concessione di pubblici servizi;
- concessione di beni pubblici;
- beni culturali;
- gestione di strutture ricettive dirette all'ospitalità, con particolare anche se non esclusivo riguardo alla legge regionale 28.07.2004 n. 16;

- tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, con particolare anche se non esclusivo riguardo al d.lgs. 09 aprile 2008 n. 81 e all'articolo 2087 codice civile;
- prevenzione incendi, con particolare anche se non esclusivo riguardo al D.M. 09.04.1994, al D.M. 10.03.1998, al d.p.r. 12.01.1998 n. 37 e al d.l. 01.10.1996 n. 512 convertito con legge 28.11.1996 n. 609;
- somministrazione di alimenti e bevande, con particolare anche se non esclusivo riguardo agli aspetti igienico – sanitari.
- dei lavori di ripristino, di adeguamento e di manutenzione, art. 6, come offerte in sede di gara;
- della manutenzione ordinaria, controlli e verifiche, art. 14 ;

Al Comune di Reggio Emilia spetta la manutenzione straordinaria.

Le tariffe dell'attività extra ricettiva sono riscosse dal concessionario.

Andamento del Servizio dal punto di vista economico:

Il Bilancio al 31.12.2023 presenta un conto economico a quadratura di € 546.576,18

Totale dei costi € 544.498,24

Totale ricavi € 546.576,18

Utile di € 2.077,94

I Ricavi derivanti dall'esercizio dell'attività di ricezione € 281.907,30, dalla Ristorazione € 239.940,74, € 8.465,00 per rimanenze ed € 10.505,42 per altre poste.

Immobilizzazioni per € 42.490,49;

Finanziamenti Unicredit € 39.842,32.

Qualità ed efficienza del servizio:

La concessionaria ha effettuato lavori di Manutenzione ordinaria per un totale di € 12.393,98

(relativi a spese per la manutenzione impianti, a canoni sugli impianti e macchine, spese per materiali di manutenzione)

Tariffe applicate

A partire da € 22,50

Le tariffe s'intendono a persona e includono: prima colazione, reception 24h/24h, accesso all'Internet point e al Wi-Fi, lenzuola e deposito bagagli.

€ 22,50 Camera doppia con **bagno condiviso**

€ 37,50 - Mezza pensione

€ 25,00- Camera matrimoniale con **bagno privato**

€ 40,00 - Mezza pensione

€ 20,00 - Camera tripla con **bagno condiviso**

€ 37,00 - Mezza pensione

€ 25,00 - Camera tripla con **bagno privato**

€ 40,00 - Mezza pensione

€ 30,00 - Appartamento con cucina e bagno privato

€ 45,00 - Mezza pensione

Flussi Turistici

Arrivi e Presenze anno 2023 come segue:

2023	ARRIVI	ITALIANI	ESTERI	PRESENZE	ITALIANE	ESTERE
GENNAIO	136	74	62	566	342	224
FEBBRAIO	204	120	84	847	456	391
MARZO	497	307	190	1.524	691	833
APRILE	509	250	259	1.373	535	838
MAGGIO	542	364	178	1.389	645	744
GIUGNO	494	235	259	1.351	428	923
LUGLIO	366	220	146	1.173	510	663
AGOSTO	184	24	160	462	72	390
SETTEMBRE	569	241	328	1.477	616	861
OTTOBRE	457	258	199	1.423	532	891
NOVEMBRE	326	228	98	984	471	513
DICEMBRE	224	141	83	923	338	585
	4.508	2.462	2.046	13.492	5.636	7.856

Il posizionamento in pieno centro storico, il Chiostro medievale, che viene utilizzato durante gran parte dell'anno anche come luogo di piccoli eventi/presentazioni e mostre e l'apertura prolungata per 11 mesi l'anno, continuano a decretare il successo della struttura.

Le tariffe sono in linea con quelle applicate dalle analoghe strutture emiliano romagnole.

Gli obblighi, come da convenzione, sono rispettati.

L'equilibrio economico finanziario è assicurato.