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

COMUNE DI NERVIANO

SITUAZIONE GESTIONALE
SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DI RILEVANZA ECONOMICA

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

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31.12.2024

SERVIZI PUBBLICI DI RILEVANZA ECONOMICA A RETE

1 .RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI

Il Comune di Nerviano ricade nel territorio amministrativo della Città Metropolitana di Milano e svolge le funzioni di programmazione, organizzazione, controllo e vigilanza dei servizi integrati di igiene urbana.
Detti servizi vengono svolti per mezzo di Ge.Se.M S.r.l., società a totale partecipazione pubblica di proprietà dei Comuni di Arese, Lainate, Nerviano, Pogliano M.se, Pregnana M.se, Vanzago e Rho, nei confronti della quale il Comune di Nerviano opera un controllo analogo a quello esercitato sui propri uffici.

Nerviano vanta un risultato significativo rispetto dei programmi di raccolta differenziata.
I risultati raggiunti sono adeguati e in linea con il "Modello omogeneo" previsto dal vigente Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti di Regione Lombardia ma si configurano come l'estremo raggiungibile secondo l'attuale modello di raccolta.
Il D.Lgs 116/2020 recentemente approvato, non solo ha stabilito una nuova classificazione dei rifiuti urbani che ha comportato un aumento dei rifiuti Compresi nella privativa comunale e la possibilità per le utenze non domestiche di uscire da tale privativa, ma ha anche stabilito nuovi obiettivi di recupero:
1. non prevale più il livello di raccolta differenziate raggiunto ma quanto effettivamente viene recuperato come materia
2. non esiste una correlazione matematica tra recupero e RD (raccolta differenziata), ma si può stimare che occorrerà raggiungere stabilmente valori superiori all'85% di RD al fine di traguardare con certezza gli obiettivi di preparazione per il riutilizzo e riciclaggio del rifiuto

Inoltre, ARERA, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, nella sua funzione di promotore dello sviluppo dei mercati concorrenziali tramite la regolazione tariffaria, lo standard dei servizi e la tutela degli utenti finali, si occuperà, anche in tema di smaltimento dei rifiuti, di una "lettura coordinata" delle norme rifiuti e interverrà nella materia influenzando le attività di Comuni, Enti ed aziende che operano in questa filiera determinando con ciò una serie di effetti:
1) la spinta verso la tariffa puntuale
2) la spinta verso il miglioramento continuo dei servizi
3) la capacità di incrementare la raccolta/gestione dati di pertinenza dei servizi di igiene urbana

I Comuni Soci di Ge.Se.M, anche in relazione ai recenti indirizzi forniti da ARERA intendendo perseguire i più elevati obiettivi di economicità ed efficienza dei servizi, nell'ottica di una gestione "di bacino", hanno avviato un processo di verifica dei possibili modelli gestionali, volto anche allo sviluppo di possibili sinergie tra gli ambiti di operatività delle partecipate Gesem e CAP HOLDING, il cui obiettivo è l'ottimizzazione delle modalità di raccolta e l'introduzione di economie di scala nella gestione dei rifiuti, ma anche la valorizzazione delle specificità di Gesem con particolare riferimento agli altri servizi resi al Comune.

Ciò premesso, in relazione ai contratti d'appalto per la gestione del servizio, si riscontra che, a fronte della scadenza dei contratti di affidamento in appalto dei servizi di igiene urbana, del servizio di trattamento dei rifiuti urbani e dei servizi accessori e strumentali all'igiene urbana (intervenuta in data 03/02/2022), i Comuni Soci di Ge.Se.M hanno determinato di procedere al nuovo affidamento per il tempo strettamente necessario per consentire loro l'attuazione della modalità organizzativa più idonea al perseguimento degli obiettivi sopra esposti.
Il Comune di Nerviano, pertanto, di concerto con gli altri Comuni Soci di Ge.Se.M, ha stabilito di demandare alla propria società partecipata l'affidamento dell'appalto dei servizi integrati di igiene urbana mediante

procedura di gara ad evidenza pubblica, per una durata ritenuta inizialmente congrua di n°12 mesi rinnovabili di ulteriori n° 6 mesi (termine ultimo 03/08/2023), in esito alla cui procedura è risultato aggiudicatario ECONORD SPA.

l dilungarsi delle tempistiche per gli opportuni approfondimenti sul modello gestionale ha reso tuttavia necessario garantire la continuità dei servizi di igiene urbana oltre la data del 04/08/2023 e sino al termine ultimo del 31/12/2024 mediante ulteriori procedure di gara ad evidenza pubblica aggiudicate a

- **ECONORD SPA in RTI con AMSA SPA, per i servizi di raccolta, trasporto e trattamento dei rifiuti urbani e pulizia meccanizzate delle strade;**
- **COOP. SPAZIO APERTO in RTI con COOP. BUENAVISTA, per la pulizia manuale, gestione delle piattaforme ecologiche e servizi accessori e strumentali all'igiene urbana;**
- **CARIS SERVIZI SRL, per il servizio di trattamento rifiuti ingombranti;**
- **LA NETTATUTTO SRL, per il servizio di trasporto e trattamento frazione organica FORSU;**

Le tempistiche per ulteriori approfondimenti sul modello gestionale ha reso pertanto necessario garantire la continuità di tutti i servizi di igiene urbana prorogando sino al 28/02/2025 gli affidamenti di cui sopra alle medesime ditte

Visto il prolungarsi dei tempi e sempre per garantire la continuità dei servizi di igiene urbana sino al 31.12.2025 sono state esperite procedure di gara ad evidenza pubblica aggiudicate a:

- **ECONORD SPA in RTI con AMSA SPA, per la gestione del servizio di raccolta, trasporto e trattamento di rifiuti urbani, pulizia meccanizzata delle strade, pulizia manuale e vuotatura dei estini stradali, gestione delle PE/CDR comunali, servizi accessori e strumentali all'igiene urbana**
- **LA NETTATUTTO SRL, per il servizio di trasporto e trattamento frazione organica FORSU**

AGGIUDICATARI:

4.2.2022 - 3.02.2023: ECONORD SPA – Varese

Con determinazione n. 123 del 17/02/2022 si prendeva atto delle risultanze della procedura e dell'affidamento effettuato da Ge.Se.M. srl a favore della Società ECONORD SPA con sede in Via Giordani n. 35 – per il periodo dal 04/02/2022 al 03/02/2023 per un importo complessivo pari ad € 1.665.393,74 IVA compresa

4.02.2023 – 3.08.2023: ECONORD SPA – Varese

Con determinazione n. 77/R.G. del 3.02.2023 ci si è avvalso dell'opzione di rinnovo contrattuale prevista dal Capitolato speciale d'appalto per 6 mesi per un importo complessivo pari ad € 815.530,97 IVA compresa

4.08.2023 – 31.12.2024 - R.T.I. costituito da Econord S.p.A. e Amsa S.p.A. - Varese

Con determinazione n. 638 dell'11.08.2023 si prendeva atto delle risultanze della procedura e dell'affidamento effettuato da Ge.Se.M. srl a favore dell'R.T.I. costituito da Econord S.p.A. e Amsa S.p.A**.** del servizio di raccolta, trasporto, trattamento di rifiuti urbani e pulizia meccanizzata delle strade per il periodo dal 04/08/2023 al 31/12/2024 per un importo complessivo pari a € 1.395.223,27.

Con determinazione n. 784/2024 si è proceduto a rimodulare gli impegni assunti integrando la parte relativa ai servizi di igiene urbana per € 28.108,23 per un totale complessivo di € 1.423.331,50

L'importo del servizio per periodo 1.1.2024/31.12.2024 risultava pari ad € 1.015.596,68

4.8.2023-31.12.2024 - R.T.I. costituito da Cooperativa Sociale Onlus Spazio Aperto e Buenavista Cooperativa Sociale – Milano

Con determinazione n. 639 dell'11.08.2023 si prendeva atto delle risultanze della procedura e dell'affidamento effettuato da Ge.Se.M. srl a favore dell'R.T.I. costituito da Cooperativa Sociale Onlus Spazio Aperto e Buenavista Cooperativa Sociale del servizio di pulizia manuale strade e gestione sacchetti raccolta differenziata per il periodo dal 04/08/2023 al 31/12/2024 per un importo complessivo pari a € 703.354,2

L'importo del servizio per periodo 1.1.2024-31.12.2024 risultava pari ad € 532.206,13

4.8.2023-31.12.2024 - CARIS SERVIZI SRL - Arese

Con determinazione n. 636 dell'11.08.2023 si prendeva atto delle risultanze della procedura e dell'affidamento effettuato da Ge.Se.M. srl a favore della Ditta **CARIS SERVIZI SRL** del servizio di trattamento dei rifiuti ingombranti per il periodo dal 04/08/2023 al 31/12/2024 per un importo complessivo pari a € 88.109,00.
L'importo del servizio per periodo 4.8.2023 al 31.12.2023 risultava pari ad € 62.340,33

4.8.2023-31.12.2024 - LA NETTATUTTO - Renate

Con determinazione n. 637 dell'11.08.2023 si prendeva atto delle risultanze della procedura e dell'affidamento effettuato da Ge.Se.M. srl a favore della Ditta **LA NETTATUTTO SRL** del servizio di trasporto e trattamento frazione organica FORSU per il periodo dal 04/08/2023 al 31/12/2024 per un importo complessivo pari a € 88.315,46
L'importo del servizio per periodo 4.8.2023 al 31.12.2023 risultava pari ad € 62.340,33

GESEM srl - Lainate

Alla società Gesem S.r.l. è stato affidato l'esercizio unitario ed associato di tutte le funzioni amministrative di gestione, organizzazione, regolazione e vigilanza relative al servizio di igiene urbana per il periodo 01/01/2015–31/12/2022, come da contratto di servizio approvato con deliberazione n. 223/G.C. del 31/12/2014;

Con le seguenti deliberazioni il contratto di servizio n. 16/2015 è stato prorogato come segue:

* deliberazione n. 215/G.C. del 29.12.2022 - proroga fino al 3.8.2023
* deliberazione n. 127/G.C. del 3.8.2023 - proroga sino al 31.12.2023
* deliberazione n. 188/G.C. del 27.12.2024- proroga sino al 31.12.2025

L'importo del servizio per l'anno 2024 risultava pari ad € 186.814,92 IVA compresa

Alla medesima Società viene anche affidata anche l'attività di gestione e riscossione della TARI

Rientrano nella gestione del servizio le seguenti attività:

1. Servizio di raccolta differenziata e trasporto di rifiuti urbani (utenze domestiche e non domestiche)
2. Servizio di trattamento di rifiuti urbani
3. Servizio di pulizia e spazzamento strade
4. Servizio di gestione del centro di raccolta
5. Fornitura e distribuzione sacchetti per raccolta differenziata (utenze domestiche e non domestiche)
6. Fornitura e servizio di consegna programmata di cassonetti per la raccolta differenziata
7. Noleggio installazione e gestione di distribuzione automatici dei sacchetti

1. Controllo e Coordinamento del Servizio di igiene Urbana

GeSeM si impegna ad uniformare l'erogazione dei servizi ai seguenti principi generali:

a) Uguaglianza: l'attività della società e l'erogazione dei servizi devono essere ispirate al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini. L'uguaglianza di trattamento va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione;
b) Imparzialità: GeSeM si comporta, nei confronti dei cittadini e degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
c) Continuità: GeSeM garantisce di svolgere le proprie attività in modo regolare e senza interruzioni;
d) Partecipazione: la società predispone piano di promozione e pubblicizzazione di contenuto informativo della propria attività, in modo da coinvolgere i cittadini e favorirne la collaborazione per mezzo di tutte le informazioni pubblicate sul proprio sito aziendale nella sezione "Trasparenza";
e) Informazione: l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della società che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 241/90 e successive modificazioni e integrazioni, nonché nel rispetto dei principi del vigente regolamento interno e comunale sull'accesso ai

documenti amministrativi. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. GeSeM dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

f) Efficienza ed efficacia: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia anche tramite il massimo utilizzo degli strumenti informatici a disposizione della moderna tecnologia. La società adotta tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi;

g) Chiarezza e trasparenza delle disposizioni tributarie: in base a quanto stabilito dalla legge 27 Luglio 2000 n. 212, GeSeM predispone quanto necessario per assicurare l'effettiva conoscenza da parte del contribuente degli atti a lui destinati assumendo iniziative volte a garantire che i modelli di dichiarazione, le istruzioni ed in generale ogni altra comunicazione siano messi a disposizione del contribuente in tempi utili. GeSeM dovrà adoperarsi altresì affinché i documenti e le istruzioni siano comprensibili e che i contribuenti possano adempiere alle obbligazioni tributarie con i minori adempimenti, nelle forme meno costose e più agevoli. Gli atti prodotti da GeSeM sono motivati con indicazione dei presupposti di fatto che hanno determinato la decisione della stessa.

Obblighi nella gestione dei servizi

a) GeSeM si obbliga a svolgere le attività nel rispetto delle norme vigenti applicabili alla materia, delle norme contenute nei singoli regolamenti riferiti ai vari tributi o materie oggetto di affidamento.

b) GeSeM si obbliga a svolgere le attività con la massima diligenza, professionalità e correttezza;

c) La Società si impegna alla gestione dei rimborsi a beneficio dei contribuenti che ne hanno diritto secondo le modalità ed i tempi stabiliti dalla legislazione vigente dandone tempestiva comunicazione alle amministrazioni al fine del reperimento dei fondi necessari al loro pagamento entro e non oltre il 15 ottobre di ogni anno.

d) GeSeM si impegna a provvedere con ogni mezzo di legge alla riscossione coattiva.

e) GeSeM si obbliga ad applicare agli utenti/contribuenti le sanzioni e maggiorazioni nella misura e nei casi previsti dai regolamenti comunali vigenti.

f) GeSeM si impegna ad organizzare la propria struttura e le attività connesse e strumentali allo svolgimento dei servizi in modo efficiente e coordinato nel rispetto degli indirizzi generali fissati dal Comune.

g) GeSeM si obbliga ad esercitare le attività disponendo di personale professionalmente idoneo.

h) GeSeM si impegna, per quanto di sua competenza, a valutare l'adeguamento delle modalità di esecuzione delle attività affidatole ai sensi del Contratto di Servizio, all'evoluzione tecnologica degli impianti, del software, delle attrezzature e dei macchinari per lo svolgimento delle attività medesime.

i) GeSeM si impegna altresì a fornire al Comune tempestivamente ogni tipo di documentazione richiesta riguardo allo svolgimento dei servizi.

j) GeSeM si impegna a compilare e sottoscrivere il Conto dell'agente contabile previsto dall'art. 93 del D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 e successive modificazioni. Il Conto di gestione dell'agente contabile dovrà poi essere approvato dal Comune ed essere inviato, a cura dello stesso ente, alla Corte dei Conti.

k) GeSeM si impegna al rispetto del modello di organizzazione, gestione e controllo adottato ai sensi del D. Lgs. 231/2001, alla gestione del personale e alla cura della formazione dei propri dipendenti;

l) GeSeM si impegna ad adottare gli stessi criteri e modalità che vincolano l'Ente ed in particolare al rispetto degli obblighi previsti dalle normative sull'acquisto di beni e servizi, sull'assunzione di personale, sugli incarichi ed in materia di trasparenza;

Rapporti con l'utenza ed Orari di Sportello

GeSeM garantisce l'apertura al pubblico di uno sportello sul territorio del Comune il cui orario di apertura è concordato con l'Amministrazione Comunale. Complessivamente viene assicurato un numero di ore settimanali non inferiore a 15 e, ove possibile coincidente con gli orari di apertura degli sportelli comunali. Gli orari di apertura dello sportello, i numeri di telefono e i relativi orari di risposta sono opportunamente pubblicizzati (es.: sul sito internet del Comune) ed assicurati.

GeSeM invia agli utenti, i cui nominativi risultano nelle banche dati, anche in assenza di obbligo di legge, un avviso di scadenza per il pagamento dei tributi, in cui sono indicati gli elementi identificativi della fattispecie imponibile, la tariffa e l'importo dovuto; gli stessi verranno precompilati anche nell'importo solo nel caso i dati siano certi. In tale avviso vengono indicate anche le sanzioni applicabili in casi di ritardato pagamento, laddove calcolabili al momento dell'invio. Inoltre, viene indicata l'ubicazione degli uffici della Società, con l'indicazione di telefono, fax e indirizzo di posta elettronica, oltre ad ogni tipo di indicazione che la Società ritenga utile per il contribuente. Nell'avviso viene anche specificate le forme di pagamento a disposizione del contribuente ed allegato il bollettino/F24/ per il versamento in conto corrente postale e/o altri strumenti di pagamento equivalenti. La Società ha creato un sito web collegato al sito web del Comune nel quale sono pubblicate ogni notizia ed informazione utile per l'utente/cliente. I cittadini possono rivolgersi a GeSeM per richieste, reclami, informazioni, utilizzando diverse modalità di comunicazione: a) Per mezzo del numero telefonico unico; b) Per mezzo di email e/ posta certificata; c) Per mezzo di moduli di segnalazione presenti sul sito aziendale; d) Per mezzo dello sportello. Gli eventuali reclami sono inviati all'ufficio competente per i rapporti con i cittadini e risolti nel più breve tempo possibile. Attualmente i tempi di risposta sono monitorati utilizzando il protocollo informatico. Le attività di controllo e coordinamento consistono anche in attività di controllo dei conferimenti da parte dei cittadini ed in campagne informative e di educazione ambientale tramite progetti di formazione nelle scuole del Comune.

EFFICIENZA DEL SERVIZIO

L'Ente Territorialmente Competente (di seguito "ETC") ha effettuato le verifiche in ordine alla sussistenza dell'equilibrio economico finanziario della gestione ed ha valutato che le entrate tariffarie previste risultanti dall'Allegato del P.E.F. del servizio di gestione dei rifiuti sono sufficienti a coprire i costi in esso contenuti.

QUALITA DEL SERVIZIO

L'art.3 del "TQRIF – Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti" sancisce che "l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito."

OBBLIGHI PREVISTI A CARICO DEL SOGGETTO AFFIDATARIO DEL SERVIZIO

Il gestore del servizio si e impegnato a garantire gli obblighi e gli standard dei servizi di igiene urbana erogati, in conformità con quanto previsto dal Capitolato Speciale d'Appalto ed in conformità con quanto previsto dal posizionamento nello Schema regolatorio II del TQRIF di ARERA.

I servizi di igiene urbana sono improntati ai seguenti principi fondamentali:

A. UGUAGLIANZA

Il gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nello specifico, si impegna affinché il servizio venga fornito senza nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il gestore si impegna a prestare una particolare attenzione nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

B. IMPARZIALITA'

Il gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

C. CHIAREZZA E TRASPARENZA

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dal gestore e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. Gli operatori del servizio si impegnano inoltre ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, in particolare nei confronti di coloro che non appartengono alla categoria dei professionisti di settore, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

D. PARTECIPAZIONE

Il gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Gli utenti possono esprimere la loro opinione sui servizi erogati e presentare suggerimenti in merito, quali reclami, memorie e documenti, oltre che prospettare osservazioni, cui il gestore e tenuto a dare riscontro.
Il gestore garantisce un'informazione tempestiva ed efficace, presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini.
L'utente ha diritto, in particolare, di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore, a condizione che l'utente stesso vanti un interesse diretto, concreto e attuale - corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata - correlato al documento per il quale e stato richiesto l'accesso (rif. art. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241).

E. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo;
vengono pertanto adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo, compatibilmente con i criteri di sostenibilità tecnica ed economica.
Il gestore si impegna anche in un aggiornamento continuo del personale, così da fornire consulenze precise e puntuali di pari passo con l'evoluzione del servizio offerto.

F. CONTINUITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, secondo le modalità previste nel contratto d'appalto.
In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve:
- intervenire per risolvere le criticità nel più breve tempo possibile;
- adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
- provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi informazioni tempestive sulle ragioni e la durata del disservizio;

garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.
La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

G. CORTESIA E DISPONIBILITA'

Il gestore si impegna a far si che il comportamento dei propri operatori sia ispirato ai presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, finalizzato ad instaurare un rapporto di proficua collaborazione.
A tale scopo i dipendenti sono tenuti:

- ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le richieste dell'utente;
- ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche), dotandosi anche di tesserino di riconoscimento.

H. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.
Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione dei fattori inquinanti.
Il gestore, nello svolgimento del servizio e di ogni altra attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.
Il gestore e tenuto altresì a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.
Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio, adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

I. PRIVACY

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", del Regolamento UE/679/2016 (GDPR) nonché di eventuali documenti interni sulla sicurezza.
In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai gestori la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice della privacy.

Il Servizio prestato da Gesem prevede i seguenti obblighi e standard:
1. RITIRO A DOMICILIO SU CHIAMATA DI RIFIUTI INGOMBRANTI:
Il gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio alle seguenti condizioni:
- in ragione almeno di n° 1 ritiro/mese per utenza, con un limite max. di n° 5 pezzi per ciascun ritiro;
- previa applicazione di un corrispettivo minimo in capo all'utente in ogni caso non superiore al costo del servizio di ritiro.

La deroga alla completa gratuita del servizio presente in TQRIF e possibile essendo attivo ed accessibile per gli utenti, nell'ambito della medesima gestione, il Centro di raccolta rifiuti comunale.
La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via online, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione e deve contenere i seguenti dati obbligatori:
1. i dati identificativi dell'utente:
- il nome ed il cognome e il codice fiscale;
- il codice utente;
- il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Il giorno del ritiro e determinato direttamente dall'utente al momento della richiesta effettuata nelle modalità sopra indicate e comunque entro i 15 gg lavorativi previsti dal TQRIF.

2. SEGNALAZIONI DI DISSERVIZI E RICHIESTE DI RIPARAZIONE:
La segnalazione per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare possono essere presentate dall'utente via online, mediante sportello fisico e tramite il servizio telefonico.
Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, definito come il tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio, e comunque inferiore a n° 5 gg. lavorativi in assenza di sopralluogo e 10 gg lavorativi in presenza di sopralluogo, come previsto dal TQRIF; il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, inteso come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della dell'utente e la data di riparazione o di sostituzione dell'attrezzatura, e comunque inferiore a 10 gg lavorativi in assenza di sopralluogo e a 15 gg lavorativi in presenza di sopralluogo, come previsto dal TQRIF.

3. PROGRAMMAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO:
L'utente ha la possibilità di consultare il programma delle attività di raccolta e trasporto predisposto dal gestore sul sito istituzionale www.gesem.it e presso i punti di contatto con l'utenza, da cui sia possibile evincere il calendario e/o la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta. Eventuali modifiche sostanziali al programma finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto che comportino una variazione della frequenza di passaggio, saranno opportunamente tracciate e comunicate all'utenza.
L'utente ha la possibilità di consultare il programma delle attività di spazzamento e lavaggio predisposto dal gestore sul sito istituzionale www.gesem.it e presso i punti di contatto con l'utenza, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, il calendario e/o la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. Eventuali modifiche sostanziali al programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e comunicate all'utenza.

4. SICUREZZA E PRONTO INTERVENTO
Il gestore si impegna a mantenere attivo un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.
Il pronto intervento e garantito esclusivamente per le seguenti categorie:
a. richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, oppure ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
b. richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
c. richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.
Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, inteso come il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il servizio di pronto intervento, e pari a max. 4 ore.
Il numero di emergenza e riportato nella sezione "Informazioni utili" della Carta della Qualità dei Servizi pubblicata

SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Il monitoraggio e il controllo sull'esecuzione dei servizi di igiene urbana è in capo alla Società GESEM srl.

ANDAMENTO ECONOMICO

Ai costi sotto specificati viene sommata la quota parte dei costi relativi al personale dell'Ente che segue il servizio individuato in:

- Elevata qualificazione – Responsabile del servizio ex cat. D
- Funzionario
- Istruttore Tecnico
- Operatore esperto - ex cat. B

e quantificata in € 13.574,36

	spese	2022	2023	2024
4802	Det. 123/2022 Trattamento rifiuti assimilati agli urbani ECONORD SpA 4/2/2022-4/2/2023	1.383.642,69	131.287,74	
	Det. 77/2023 Trattamento rifiuti assimilati agli urbani ECONORD 4/2/2023-3/8/2023		815.530,97	
	Det. 638/2023 - R.T.I. ECONORD SpA - AMSA SpA - raccolta trasp. e trattamento rifiuti e pulizia strade meccanizzata 4/8/2023-31/12/2024		409.786,13	1.015.922,71
	Det. 636/2023 - CARIS SERVIZI srl - rifiuti ingombranti 4/8/2023-31/12/2024		21.943,46	57.507,11
	Det. 637/2023 - LA NETTATUTTO srl - frazione organica 4/8/2023-31/12/2024		23.717,65	64.452,26
	Det. 639/2023 - R.T.I. COOP. SPAZIO APERTO - BUENA VISTA - pulizia manuale strade svuotamento cestini e gestione piattaforma 4/8/2023-31/12/2024		158.214,85	513.663,63
	Det. 998/2024 - componente URI UR			12.751,52
	Det. 143/2024 - Controllo del servizio di gestione di igiene urbana - GESEM - ANNO 2024	307.622,21	57.919,85	186.814,92
4806	Det. 998/2024 - GESEM srl - contratti riscossione		293.769,14	145.592,88
	Personale dell'Ente		13.302,12	13.574,36
		1.691.264,90	**1.925.471,91**	**2.010.279,39**
	incidenza costi comuni a piu' servizi	157.456,76	232.789,55	246.259,23
	TOTALE SPESE	**1.848.721,66**	**2.158.261,46**	**2.256.538,62**

	entrate	2022	2023	2024
110	TA.RI.	1.844.048,00	1.908.514,00	1.866.500,00
1040	proventi servizio gestione rifiuti solidi urbani	1.025,40		167.449,09
3267	riscossione tributo ambientale sui rifiuti	25.074,65	3.372,12	77.187,15
		1.845.073,40	**1.908.514,00**	**2.111.136,24**

Nel corso dell'anno sono state raccolte 6.828 T di rifiuti
Negli esercizi precedenti sono state 6.490 T nel 2022 e 6.660 T nel 2023

Impatto economico della gestione

tonnellate rifiuti raccolti	6490	6660	6828
kmq territorio 13,48			
popolazione residente	16952	16929	16982

Costo appalto/utenti	99,77	113,74	118,38
Costo complessivo gestione /popolazione residente	109,06	127,49	132,88
Costo effettivo del servizio (entrate-uscite)	153.808,50	- 16.957,91	100.856,85
incidenza del servizio (entrate-uscite) pro capite popolazione residente	9,07	- 1,00	5,94
Costo del servizio/territorio kmq.	125.464,76	142.839,16	149.130,52

impatto economico della gestione
sull'ente affidante

Anno	Proventi utenza (accertamenti)	Costi servizio	Entrate/uscite
2024	2.111.136,24	2.010.279,39	105,02%
2023	1.908.514,00	1.925.471,91	99,12%
2022	1.845.073,40	1.691.264,90	109,09%

Costo effettivo del servizio (entrate-uscite)	- 145.402,38
incidenza del servizio (entrate-uscite) pro capite popolazione residente	- 8,56

impatto economico della gestione sull'ente affidante	
percentuale di copertura del servizio (entrate/uscite)	93,56%
incidenza del servizio sulla spesa corrente (16.039.569,16)	14,07%

QUALITÀ DEL SERVIZIO

attività previste dal capitolato	1 scadente	2 scarsa	3 adeguata	4 soddisfacente	5 eccellente
1. Servizio di raccolta differenziata e trasporto di rifiuti urbani (utenze domestiche e non domestiche)			**XX**		
2. Servizio di trattamento di rifiuti urbani			**XX**		

3. Servizio di pulizia e spazzamento strade			**XX**		
4. Servizio di gestione del centro di raccolta			**XX**		
5. Fornitura e distribuzione sacchetti per raccolta differenziata (utenze domestiche e non domestiche)			**XX**		
6. Fornitura e servizio di consegna programmata di cassonetti per la raccolta differenziata			**XX**		
7. Noleggio installazione e gestione di distribuzione automatici dei sacchetti			**XX**		

CONSIDERAZIONI FINALI

La modalità di gestione del servizio risulta la più adeguata a garantire l'immediatezza degli interventi e l'efficacia del lavoro svolto.

Il gestore provvede ad organizzare autonomamente gli interventi previsti ed evade le richieste dell'Amministrazione con un grado di efficienza adeguato.

I costi sono congrui per compensare le prestazioni richieste e, al netto dei ricavi, non incidono in modo significativo sugli equilibri di bilancio dell'ente.

PARTE SECONDA

SERVIZI PUBBLICI DI RILEVANZA ECONOMICA NON A RETE

1. SERVIZIO ANALIZZATO: TRASPORTO SCOLASTICO

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il servizio ha per oggetto le attività di trasporto degli alunni della scuola secondaria di 1°grado del territorio comunale per facilitare la frequenza scolastica ai residenti nelle frazioni o comunque nei luoghi distanti dal plesso scolastico. La scuola secondaria di 1° grado Leonardo da Vinci è ubicata in via Diaz, n. 1, Nerviano.

Il servizio di trasporto scolastico è erogato in funzione del calendario scolastico per un periodo massimo di 180 giorni, ed articolato dal lunedì al venerdì in funzione degli orari di ingresso (ore 7:55) ed uscita (ore 14.00) della scuola, salvo variazioni comunicate dall'istituto scolastico.

E' inoltre prevista la possibilità di integrare il servizio in ipotesi di uscita pomeridiana degli studenti, (fascia oraria 16:30-17:00), sebbene il servizio non sia stato attivato dalla scuola negli ultimi anni.

I percorsi sono definiti annualmente in considerazione delle esigenze dell'utenza.

Nell'ambito del medesimo servizio, è altresì prevista la fornitura di viaggi all'interno territorio comunale, su richiesta del Comune, da eseguirsi negli orari scolastici, per le attività educative/didattiche/ricreative degli studenti di ogni ordine e grado, per circa n. 90 uscite nel corso dell'appalto, come da offerta tecnica dell'aggiudicatario.

Il servizio è eseguito nella scrupolosa osservanza di tutte le disposizioni legislative e regolamentari concernenti i veicoli adibiti a servizio pubblico e la circolazione sulle strade e aree pubbliche ed in regola con le disposizioni che disciplinano il trasporto scolastico di cui al D.M. 31 gennaio 1997 ad oggetto "Nuove disposizioni in materia di trasporto scolastico" e circolare n. 23 dell'11 marzo 1997, nonché D.M. 20 dicembre 1991 n. 448 e s.m.i.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

B1) DAL 01.01.2024 AL 31.08.2024

- *Modalità di gestione:* affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica

- *Oggetto:* affidamento, per la durata di 36 mesi, della gestione del servizio di trasporto scolastico degli alunni della scuola secondaria di 1°grado del Comune di Nerviano;
- *Data di approvazione, durata affidamento:* aggiudicato in appalto con determinazione n. 31/CUC del 05.07.2021 del Dirigente della CUC di Legnano - contratto n. 14 di rep. del 09.09.2021 registrato a Milano il 09.09.2021 al n. 91353 Serie 1T – durata 36 mesi dal 01.09.2021 al 31.08.2024;
- *Valore complessivo del servizio affidato:* L'importo di contratto risulta essere di € 322.758,00 oltre IVA 10% (€ 32.276,00) per un totale complessivo di € 355.034,00;
- *Criteri tariffari:* rette applicate nell'anno scolastico 2023/2024:

Anno scol.	*Tariffa max residente*	*Tariffa min residente*	*Tariffa non residenti*
2023/2024	€ 251,47	€ 102,87	€ 268,61

B2) DAL 01.09.2024 AL 31.12.2024

- *Modalità di gestione:* affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica
- *Oggetto:* affidamento, per la durata di 3 (tre) anni prorogabili per un massimo di ulteriori 3 (tre) anni, della gestione del servizio di trasporto scolastico degli alunni della scuola secondaria di 1°grado del Comune di Nerviano;
- *Data di approvazione, durata affidamento:* aggiudicato in appalto con determinazione n. 1000/CUC del 29.07.2024 del Dirigente della CUC di Legnano - contratto n. di rep. 11/2024 – durata 3 (tre) anni dal 01.09.2024 al 31.08.2027.;
- *Valore complessivo del servizio affidato:* L'importo di contratto risulta essere di € 341.695,80 oltre IVA 10% (€ 34.169,58) per un totale complessivo di € 375.865,38. Si precisa che il costo complessivo del servizio è comprensivo del servizio navetta urbana, erogato in forma gratuita per 2 giorni la settimana, per lo spostamento delle fasce fragili della popolazione all'interno del territorio cittadino, servizio escluso dall'oggetto della presente relazione;
- *Criteri tariffari:* rette applicate nell'anno scolastico 2024/2025:

Anno scol.	*Tariffa max residente*	*Tariffa min residente*	*Tariffa non residenti*
2024/2025	€ 251,47	€ 102,87	€ 268,61

C) IDENTIFICAZIONE DEL SOGGETTO AFFIDATARIO

C1) DAL 01.01.2024 AL 31.08.2024

Relativamente al servizio di trasporto scolastico seguono i dati relativi alla società Katia Tours S.a.s., aggiudicataria del servizio per il periodo 01.01.2024-31.08.2024:

- *Dati identificativi:* Katia Tours SAS di Panone Mafalda & C. con sede in Legnano (MI) Via Novara 79, partita IVA 07134040158;
- *Oggetto sociale:* trasporti automobilistici, noleggi da rimessa con conduttore autobus, autotrasporto merci per conto terzi anche aerei e marittimi, noleggio e locazione minibus, autofurgoni e automezzi in genere senza autista anche in qualità di intermediario, la gestione di agenzia di viaggio e turismo, di cambio, di affari in genere ivi comprese le assicurazioni per rami connessi con le attività turistiche in genere. Essa può compiere tutte le operazioni commerciali, industriali, finanziarie, mobiliari ed immobiliari, ritenute dalla gerenza necessarie o utili per il conseguimento dell'oggetto sociale; essa può pure prestare avalli e fidejussioni ed ogni altra garanzia anche reale, può anche assumere sia direttamente che indirettamente interessenze e partecipazioni in altre società od imprese aventi oggetto analogo, affine o connesso al proprio;
- Altro ritenuto rilevante ai fini della verifica: https://www.katiatours.it/

C2) DAL 01.09.2024 AL 31.12.2024

Relativamente al servizio di trasporto scolastico seguono i dati relativi alla società Egepu S.r.l., aggiudicataria del servizio per il periodo 01.09.2024-31.12.2027:

- *Dati identificativi:* Egepu S.r.l., con sede in Ceglie Messapica (BR), Via Roma 59, C.F. e P.IVA 02169230741;
- *Oggetto sociale:* servizio di trasporto scolastico di bambini delle scuole infanzia e degli alunni della scuola dell'obbligo;
- Altro ritenuto rilevante ai fini della verifica: https://egepu-ncc.webnode.it/

D) SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Non trattandosi di società partecipate, il controllo è limitato agli aspetti concernenti la qualità del servizio e al rispetto del capitolato speciale d'appalto e degli altri documenti di gara.

La verifica degli adempimenti e del buon andamento del servizio viene ordinariamente svolta dall'Ufficio Pubblica Istruzione e dal Servizio Polizia Locale.

Nell'ambito dell'appalto, è stata inoltre prevista la nomina di un Direttore dell'esecuzione che svolge i compiti previsti dall'art. 111 del D.lgs. 50/2016 oggi art. 114 del D.lgs. 36/2023, individuati nel coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dalla stazione appaltante, in modo da assicurarne la regolare esecuzione.

In data 25 settembre 2024 è stato sottoscritto senza riserva alcuna il certificato di Regolare esecuzione del servizio nei confronti della società Katia Tours SAS di Panone Mafalda & C., il quale certifica che l'appalto è stato eseguito in conformità a quanto richiesto nel contratto.

E) ANDAMENTO ECONOMICO

capitolo	spese	2022	2023	2024
2940	SPESE PER IL SERVIZIO DEI TRASPORTI SCOLASTICI EFFETTUATO DA TERZI (RILEVANTE AI FINI I.V.A.) - codice 04.06-1.03.02.15.002	98.584	80.169	95.087
	PERSONALE DELL'ENTE	3.293	3.199	3.200
	TOTALE	**101.877**	**83.368**	**98.287**

capitolo	entrate	2022	2023	2024
631	PROVENTI PER CONCORSO SPESA TRASPORTO ALUNNI (RILEVANTE AI FINI I.V.A.) - codice 3.01.02.01.016	27.615	23.654	21.811
161	FONDO DI SOLIDARIETA' COMUNALE - FSC - INCREMENTO TRASPORTO ALUNNI DISABILI (ART. 1 C. 449 LETT D OCTIES L. 232/2016) - codice 1.03.01.01.001	13.902	20.872	26.346
	TOTALE	**41.517**	**44.526**	**48.157**
	SPESE-ENTRATE	**60.360**	**38.842**	**50.130**

Impatto economico della gestione sull'ente affidante

anno	Proventi utenza (accertamenti)	Costi servizio	Entrate/Uscite
2024	48.157	98.287	49%
2023	44.526	83.368	53%
2022	41.517	101.877	41%

Impatto economico della gestione

		2022	2023	2024
Costo effettivo del servizio (uscite-entrate)/giorni di servizio	170 giorni - 2022 172 giorni - 2023 171 giorni - anno 2024	355,06	225,82	293,16
Costo effettivo del servizio (uscite-entrate) pro capite utenti trasportati	anno scol. 2021/2022 n. utenti 151 anno scol. 2022/2023 n. utenti 142 - anno scol. 2023/2024 n. utenti 111 - anno scol. 2024/2025 n. utenti 109	anno scol. 2021/2022: 509,00 anno scol. 2022/2023: 329,00	anno scol. 2022/2023: 329,00 anno scol. 2023/2024: 426,00	anno scol. 2023/2024: 451,62 anno scol. 2024/2025: 459,91

incidenza del servizio (entrate-uscite) pro capite popolazione residente	2022 - n. residenti 16952 2023- n. residenti 16929 2024 - n. residenti 17020	3,56	2,29	2,95

F) QUALITA' DEL SERVIZIO

La ditta dispone di un responsabile del servizio, con reperibilità telefonica durante lo svolgimento del servizio, che ha il ruolo di costante collegamento tra il personale viaggiante e l'amministrazione per eventuali variazioni di servizio e comunicazioni di ogni genere. Il Responsabile del Servizio svolge inoltre sopralluoghi preventivi all'inizio di ogni anno scolastico per visionare i percorsi e gli orari a scopo conoscitivo e collaborativo con l'amministrazione nel miglioramento del servizio. Durante il trasporto è garantita la presenza di un accompagnatore incaricato dalla ditta appaltatrice dei servizi educativi scolastici con il compito di vigilare sul corretto comportamento e sulla sicurezza dei minori trasportati.

Tra gli elementi qualitativi del servizio si evidenzia inoltre che entrambe le ditte aggiudicatarie hanno elaborato la Carta dei servizi di trasporto (anche in formato elettronico) per il Comune di Nerviano.

Allo scopo di verificare il livello di soddisfazione dell'utenza, periodicamente viene consegnato alle famiglie degli studenti un questionario di indagine statistica con cui vengono valutati i seguenti aspetti relativi al servizio: puntualità, pulizia, comfort dei mezzi utilizzati, valutazione del personale viaggiante, distanza e dislocazione delle fermate, suggerimenti, criticità riscontrate, complessiva valutazione del servizio.

Per ogni approfondimento, si allega l'esito dei questionari di indagine svolti in relazione al servizio eseguito nell'anno scolastico 2024/2025 (Allegato).

G) OBBLIGHI CONTRATTUALI

Il contratto di appalto per il servizio in oggetto stipulato con la ditta Katia Tours Sas ha decorrenza dal 01.09.2021 al 31.08.2024. Tra gli obblighi più rilevanti in capo al soggetto affidatario si evidenzia il rispetto di quanto segue:

- eseguire il servizio nella scrupolosa osservanza di tutte le disposizioni legislative e regolamentari concernenti i veicoli di servizio pubblico e la circolazione sulle strade ed aree pubbliche, e dovrà essere in regola con le disposizioni che regolano il trasporto scolastico di cui D.M. 31 gennaio 1997 ad oggetto "Nuove disposizioni in materia di trasporto scolastico" e circolare n. 23 dell'11 marzo 1997 n. 23, nonché D.M. 20 dicembre 1991 n. 448 e s.m.i. I

conducenti degli automezzi adibiti al trasporto scolastico dovranno essere in possesso del tipo di patente prevista per la conduzione di mezzi offerti e di certificato di abilitazione professionale rilasciato dal competente ufficio del M.C.T.C. sulla base dei requisiti, delle modalità e dei programmi di esame stabiliti dal Regolamento;

- avere in disponibilità una rimessa per tutti i veicoli interessati al servizio, compresi i veicoli sostitutivi in proprietà o in affitto con contratto registrato o con altro titolo giuridico. Tale rimessa deve essere situata entro una distanza di 30 Km dalla sede della scuola secondaria di I° grado L. da Vinci - Via Diaz, 1. Il suddetto obbligo è adempiuto in quanto la ditta in parola dispone di una rimessa dei mezzi in Legnano che dista 10 Km dal territorio;

- assicurare immediata sostituzione nei casi di assenza dal servizio del proprio personale, con altro personale di pari qualifica professionale;

- provvedere tempestivamente, in casi di urgente necessità, alla sostituzione di un eventuale bus in avaria per guasto tecnico;

- garantire forme di tempestiva comunicazione all'Ufficio Pubblica Istruzione qualora si stia verificando un ritardo superiore a 10 minuti o un guasto all'automezzo;

- fornire all'Autorità scolastica ed alla Stazione appaltante, di volta in volta, immediata comunicazione elettronica e telefonica 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;

- assicurare l'immediata sostituzione nei casi di assenza dal servizio del proprio personale, nonché del personale che dovesse risultare inidoneo allo svolgimento delle prestazioni oggetto del presente capitolato, con altro personale di pari qualifica professionale;

- dotare gli autobus impiegati di idonei cartelli da apporre sul vetro frontale e posteriore contenenti le indicazioni del servizio svolto;

- formare ed addestrare il proprio personale relativamente alla conoscenza dei percorsi e ai compiti che deve svolgere;

- comunicare l'elenco del personale utilizzato per il servizio indicando il nominativo, la qualifica, il percorso svolto, il ruolo ricoperto ed il numero di cellulare. Detto elenco dovrà essere comunicato all'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune prima dell'inizio del servizio e tutte le eventuali variazioni apportate dovranno essere preventivamente comunicate;

- accogliere senza riserva alcuna gli alunni portatori di handicap deambulanti, che non necessitano di mezzi specifici per il trasporto (anche con eventuale accompagnamento).

Analoghi obblighi contrattuali sono previsti anche in relazione all'appalto di servizio affidato alla ditta Egepu S.r.l. in relazione al periodo 01.09.2024-31.08.2027. Anche in questo caso risulta soddisfatto l'obbligo relativo alla disponibilità di una rimessa entro 30 Km dalla sede della scuola secondaria di I° grado L. da Vinci - Via Diaz, 1 in quanto la ditta dispone di una rimessa sul territorio di Nerviano.

2. SERVIZIO ANALIZZATO: ASILO NIDO

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il servizio ha ad oggetto la gestione dell'Asilo Nido comunale, quale servizio educativo e sociale di interesse pubblico che accoglie i bambini e le bambine in età compresa tra i 6 mesi ed i 3 anni e che concorre con le famiglie alla loro crescita e formazione, favorendo l'equilibrato sviluppo fisico e psichico dei bambini e un processo di socializzazione omogenea, nel quadro di una politica per la prima infanzia e del diritto di ogni soggetto all'educazione, nel rispetto della propria identità individuale, culturale e religiosa.

La sede dell'Asilo Nido Comunale "Il Nido di Pimpa" è situata in Via Donatello 11 con autorizzazione al funzionamento per 55 posti oltre al 20% previsto dalla DGR del 11.02.2005 n. 7/20588 modificata con DGR del 09/03/2020 n. XI/2929. L'Asilo Nido di Pimpa è inoltre iscritto all'Albo dei Soggetti Accreditati per l'Ambito Altomilanese.

Sono previste le seguenti tipologie di orario di frequenza dei bambini:

Fascia di frequenza	**Orario di entrata**	**Orario di uscita**
Tempo pieno	Dalle 7.30 alle 9.15	Dalle 16.00 alle 16.30
Tempo prolungato	Dalle 7.30 alle 9.15	Dalle 16.30 alle 18.00

Tempo parziale mattina	Dalle 7.30 alle 9.15	Dalle 12.30 alle 13.00
Tempo parziale pomeriggio	Dalle 12.30 alle 13.00	Dalle 16.30 alle 18.00

Il nido è aperto di norma da settembre a luglio, nei giorni lavorativi da lunedì a venerdì, dalle ore 7.30 alle 18.00, secondo il calendario stabilito annualmente dall'Amministrazione Comunale, per almeno 205 giorni, come previsto dalla DGR 2929/2020. I pasti vengono preparati presso la cucina dell'Asilo Nido, le derrate e il materiale di pulizia sono forniti

dall'Amministrazione Comunale tramite la ditta appaltatrice del servizio di ristorazione scolastica.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

B1) DAL 01.01.2024 al 22.08.2024

- *Modalità di gestione:* affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica
- *Oggetto:* affidamento, per la durata di 36 mesi, della gestione del servizio di Asilo Nido comunale;
- *Data di approvazione, durata affidamento:* aggiudicato in appalto con determinazione n. 33/CUC del 07.07.2021 del Dirigente della CUC di Legnano - contratto n. 15 di rep. del 09/09/2021 registrato a Milano il 09/09/2021 al n. 91505, serie 1T – durata 36 mesi dal 23.08.2021 al 22.08.2024;
- *Valore complessivo del servizio affidato:* L'importo di contratto risulta essere di € 1.341.795,84 oltre IVA 10% (€ 67.089,79) per un totale complessivo di € 1.408.885,63;
- *Criteri tariffari:* rette applicate nell'anno scolastico 2023/2024:

Anno ed.	*Tariffa Tempo normale (pasto compreso)*	*Tariffa Tempo prolungato (pasto compreso)*	*Tariffa part-time mattina (pasto compreso)*	*Tariffa part-time pomeriggio (pasto escluso)*
2023/2024	Residenti Max: € 551,11 Min: € 107,64 Non residenti € 594,17	Residenti Max: € 592,01 Min: € 118,40 Non residenti € 635,07	Residenti Max: € 419,79 Min: € 81,81 Non residenti € 452,09	Residenti Max: € 296,01 Min: € 57,05 Non residenti € 328,30

B2) DAL 23.08.2024 al 31.12.2024

- *Modalità di gestione:* affidamento del servizio mediante procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando di gara ai sensi dell'art. 63, comma 5, del d.lgs. n. 50/2016, ora art. 76, comma 6, d. lgs. 36/2023;
- *Oggetto:* affidamento, per la durata di 36 mesi, della gestione del servizio di Asilo Nido comunale;

- *Data di approvazione, durata affidamento:* aggiudicato in appalto con determinazione n. 498/R.G. del 18.07.2024 – durata 36 mesi dal 23.08.2024 al 22.08.2027;
- *Valore complessivo del servizio affidato:* L'importo di contratto risulta essere di € 1.585.312,44 oltre IVA 5% (€ 79.265,62) per un totale complessivo di € 1.664.578,06;
- *Criteri tariffari:* rette applicate nell'anno scolastico 2024/2025:

Anno ed.	*Tariffa Tempo normale (pasto compreso)*	*Tariffa Tempo prolungato (pasto compreso)*	*Tariffa part-time mattina (pasto compreso)*	*Tariffa part-time pomeriggio (pasto escluso)*
2024/2025	Residenti Max: € 551,11 Min: € 107,64 Non residenti € 594,17	Residenti Max: € 592,01 Min: € 118,40 Non residenti € 635,07	Residenti Max: € 419,79 Min: € 81,81 Non residenti € 452,09	Residenti Max: € 296,01 Min: € 57,05 Non residenti € 328,30

C) IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Relativamente al servizio di asilo nido seguono i dati relativi alla Cooperativa Sociale Stripes Onlus, aggiudicataria del servizio sia per il periodo 01.01.2024-22.08.2024 che per il periodo 23.08.2024-31.12.2024:

- *Dati identificativi:* Stripes Cooperativa Sociale Onlus, Via Ghisolfa, 32 – 20017 Rho (MI), C.F. e P.IVA 09635360150;
- *Oggetto sociale:* la cooperativa ha come oggetto in forma diretta e/o in appalto o convenzione con enti pubblici o privati in genere, le seguenti attività: la consulenza, la progettazione e la gestione dei servizi alla persona ed alla collettività di carattere socioassistenziale, educativo, ricreativo e turistico sociale, culturale, formativo ed informativo;
- Altro ritenuto rilevante ai fini della verifica: https://www.pedagogia.it/stripes/

D) SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Non trattandosi di società partecipata, il controllo è limitato agli aspetti concernenti la qualità del servizio e al rispetto del capitolato speciale d'appalto e degli altri documenti di gara.

La verifica degli adempimenti e del buon andamento del servizio viene ordinariamente svolta dall'Area Servizi alla Persona.

Fino al 22.08.2024 è stata inoltre prevista la nomina di un Direttore dell'esecuzione che svolge i compiti previsti dall'art. 111 del D.lgs. 50/2016, individuati nel coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dalla stazione appaltante, in modo da assicurarne la regolare esecuzione.

In data 08 ottobre 2024 è stato inoltre sottoscritto senza riserva alcuna il certificato di Regolare esecuzione del servizio, il quale certifica che l'appalto relativo al periodo 23.08.2021-22.08.2024 è stato eseguito in conformità a quanto richiesto nel contratto.

E) ANDAMENTO ECONOMICO

ASILO NIDO: 2022

Risorsa/intervento	*Capitoli*	*Descrizione*	*Previsione 2022*	*Assestato 2022*	*Consuntivo 2022*
ENTRATA					
2.01.01.02	366	contributo regionale sistema educativo prima infanzia	50.000,00	79.600,00	79.574,73
2.01.01.02	475	contributo regionale "nidi gratis"	24.541,00	20.541,00	18.479,95
2.01.03.02	486	contributo da az. spec. consort.	13.400,00	14.950,00	14.949,16
3.01.02.01	970	entrate proprie	201.796,00	192.796,00	188.179,92
		TOTALE ENTRATE	**289.737,00**	**307.887,00**	**301.183,76**
SPESA (50%)					
12.01.1.01.01.01/12.01.1.01.02.01		personale (nido)	7.903,00	7.903,00	7.902,93
12.01.1.03.01.02	5218/5226	beni di consumo	17.200,00	5.736,50	3.515,95
12.01.1.03.02.15	5219/5217/5221/5222	prestazione di servizi	240.575,00	244.190,00	241.791,01
12.01.1.03.02.05	5220	utenze	10.750,00	12.750,00	12.750,00
12.01.1.04.04.01	5110	trasferimenti	3.500,00	3.500,00	3.500,00
12.01.1.02.01.01/12.01.1.02.06	5205/5224	imposte e tasse nido	1.093,00	1.093,00	1.069,20
12.07.1.01.01.01/12.07.101.02.01		personale (servizi sociali)	2.920,00	2.920,00	2.920,00
12.07.1.02.01.01		imposte e tasse (servizi sociali)	200,00	200,00	200,00
		somma	284.141,00	278.292,50	273.649,08
		incidenza costi comuni a piu' servizi	29.579,08	32.003,64	29.389,91
		TOTALE SPESE	**313.720,08**	**310.296,14**	**303.038,99**
Percentuali di copertura:			**92,36%**	**99,22%**	**99,39%**

ASILO NIDO: 2023

Risorsa/intervento	*Capitoli*	*Descrizione*	*Previsione 2023*	*Assestato 2023*	*Consuntivo 2023*
ENTRATA					
2.01.01.02	366	contributo regionale sistema educativo prima infanzia	73.431,00	145.531,00	145.529,00
2.01.01.02	475	contributo regionale "nidi gratis"	26.579,00	21.579,00	20.033,22
2.01.03.02	486	contributo da az. spec. consort.	14.950,00	17.095,11	17.095,11
3.01.02.01	970	entrate proprie	193.418,00	174.418,00	176.208,95
		TOTALE ENTRATE	**308.378,00**	**358.623,11**	**358.866,28**
SPESA (50%)					
12.01.1.01.01.01/12.01.1.01.02.01		personale (nido)	8.147,50	8.147,50	8.147,47
12.01.1.03.01.02	5218/5226	beni di consumo	6.723,00	6.723,00	4.963,98
12.01.1.03.02.15	5215/5219/5217/5221/5222	prestazione di servizi	254.474,50	258.543,67	253.985,40
12.01.1.03.02.05	5220	utenze	12.750,00	10.457,50	9.897,17
12.01.1.04.04.01	5110	trasferimenti	-	-	-
12.01.1.02.01.01/12.01.1.02.06	5205/522	imposte e tasse nido	1.109,50	1.109,50	1.109,40
12.07.1.01.01.01/12.07.101.02.01		personale (servizi sociali)	2.961,50	2.961,50	2.961,05
12.07.1.02.01.01		imposte e tasse (servizi sociali)	203,50	203,50	203,31
		somma	286.369,50	288.146,17	281.267,77
		incidenza costi comuni a piu' servizi	32.159,29	30.543,49	28.914,33
		TOTALE SPESE	**318.528,79**	**318.689,66**	**310.182,10**
Percentuali di copertura:			**96,81%**	**112,53%**	**115,70%**

N.B. Le spese per gli asili nido per legge sono escluse per il 50% dal calcolo della percentuale di copertura dei servizi pubblici a domanda individuale.

Impatto economico della gestione				
		2022	**2023**	**2024**
Costo effettivo del servizio (uscite-entrate)/giorni di servizio	220 giorni - 2022 223 giorni - 2023 222 giorni - 2024	1387,31	1173,82	1711,17
Costo effettivo del servizio (uscite-entrate) pro capite utenti	anno 2022 n. utenti 55 anno 2023 n. utenti 55 fino a luglio e 60 da settembre anno 2024 n. utenti 60	5549,25	4620,48	6331,31
incidenza del servizio (entrate-uscite) pro capite popolazione residente	2022 - n. residenti 16952 2023- n. residenti 16929 2024 - n. residenti 17020	18,00	15,46	22,32

F) QUALITA' DEL SERVIZIO

Tra le figure professionali minime richieste per l'effettuazione del servizio, oltre alla presenza di n. 10 educatori, n. 1 cuoco e n. 3 ausiliari, è altresì prevista la presenza di n. 1 coordinatore referente del servizio. Il numero di educatori è incrementato a 11 con offerta migliorativa di gara.

Il coordinatore deve essere in possesso del diploma di laurea nelle classi di laurea magistrale, oppure possedere un'esperienza in servizio di almeno 5 anni ed essere in possesso di diploma attinente per il ruolo di operatore socio educativo, come previsto dalla DGR 2929/2020 e ad esso compete il mantenimento delle relazioni con il referente comunale e, per quanto necessario, con i servizi comunali nonché le funzioni di organizzazione del personale impegnato, la predisposizione delle sostituzioni nonché ogni altra attività quotidiana atta a garantire il buon funzionamento ordinario della struttura. Alla presente funzione è attribuito un monte ore effettivo di 18 ore settimanali, come miglior offerta di gara rispetto a quanto indicato nel capitolato, e viene richiesta inoltre la reperibilità per tutto il tempo di apertura dell'asilo nido. Nell'ambito dell'appalto, la ditta aggiudicataria mette inoltre a disposizione delle figure professionali aggiuntive con funzione di consulenza e/o supporto atte a qualificare il servizio tramite l'effettuazione di interventi di sportello pedagogico, di supervisione pedagogica, di mediazione culturale, di consulenza nutrizionale, di psicomotricità e di consulenza tecnologica e digitale.

In favore del personale educativo impiegato nella gestione del servizio è previsto inoltre un piano di formazione/aggiornamento di almeno 20 ore annue per ciascun operatore e di almeno 40 ore annue per il Coordinatore.

Tra gli elementi qualitativi del servizio si evidenzia inoltre che la Cooperativa Sociale Stripes Onlus è tenuta ad elaborare ed aggiornare costantemente la Carta dei servizi per il Comune di Nerviano che rilascia a chiunque ne faccia richiesta e che è altresì reperibile sul sito istituzionale dell'ente (https://nerviano.portaleamministrazionetrasparente.it/pagina632_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html).

Inoltre, allo scopo di verificare il livello di soddisfazione dell'utenza, con cadenza almeno annuale, viene consegnato alle famiglie dei bambini frequentanti un questionario della qualità del servizio percepita da parte delle famiglie (c.d. "*customer satisfaction*"). Si tratta in particolare di uno strumento composto sia da domande a scelta multipla che da domande aperte e analizza la percezione che i genitori hanno del servizio, analizzando diversi aspetti sia organizzativi che educativi e relazionali-comunicativi.

Per ogni approfondimento, si allega alla presente l'esito dei questionari di indagine svolti in relazione al servizio eseguito nell'anno scolastico 2024/2025 (Allegato).

G) OBBLIGHI CONTRATTUALI

Nell'espletamento del servizio la ditta aggiudicataria è chiamata ad attenersi alle prescrizioni stabilite dalla normativa nazionale, regionale e dalle norme regolamentari in uso presso la stazione appaltante vigente nel tempo.

Di seguito, a titolo esemplificativo, si elencano le preminenti attività a carico della ditta aggiudicataria:

- programmazione e realizzazione delle attività socio-pedagogiche e ludiche secondo il Progetto presentato nell'Offerta Tecnica;
- fornitura del personale educativo e ausiliario necessario garantendo le sostituzioni in caso d'assenza, nel rispetto della normativa vigente;
- selezione, formazione e organizzazione del proprio personale;
- igiene e pulizia dei bambini e degli ambienti;
- preparazione e somministrazione dei pasti ai bambini;
- gestione rapporti con le famiglie e con le altre agenzie educative e socio-sanitarie del territorio;
- rapporti con il personale sociale e sanitario dell'ATS nella sua funzione di vigilanza e controllo;
- impegno al rispetto di modalità e scadenze stabilite da Regione, Ufficio di Piano, Comune in merito al debito informativo;
- realizzazione delle feste di Natale, di Fine Anno Educativo e il Nido aperto, per favorire la partecipazione delle famiglie;
- attuazione con cadenza almeno annuale della *customer satisfaction*.

Inoltre, la ditta aggiudicataria è tenuta a predisporre e aggiornare costantemente, la seguente documentazione, nel rispetto di quanto stabilito dalla DGR 2929/2000:

- Carta dei Servizi;

- Elenco dei bambini iscritti con data di nascita, giorni ed orari di frequenza;
- Elenco del personale a garanzia degli standard di esercizio/criteri di accreditamento con tipologia di contratto e titoli di studio;
- Tabella dei turni settimanali/orari di servizio;
- I registri (cartacei o elettronici):
• delle presenze giornaliere dei bambini;
• delle presenze e delle turnazioni del personale;
• delle presenze dei volontari ove previsti (ai sensi della DGR 7633/2017);
- Il Progetto Educativo contenente gli orientamenti pedagogici del servizio, le modalità di ambientamento alla struttura, la descrizione degli obiettivi e delle attività proposte;
- Piano di Gestione di tutte le emergenze (inclusa la gestione emergenze incendi D.lgs 81/08) che attesti le modalità attuate dalla struttura per le manovre rapide in caso di evacuazione locali;
- Piano delle manutenzioni ordinarie e delle revisioni e registro con descrizione degli interventi e data dell'esecuzione;
- Piano di suddivisione degli spazi che consentano l'organizzazione delle attività educative;
- Piano gestionale e delle risorse destinate all'assolvimento delle funzioni di pulizia degli ambienti e preparazione/distribuzione dei pasti, secondo gli standard gestionali;
- Piano HACCP;
- Fascicolo personale per ogni bambino.

3. SERVIZIO ANALIZZATO: RISTORAZIONE SCOLASTICA

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il servizio ha ad oggetto la ristorazione scolastica a ridotto impatto ambientale con pasti veicolati per i vari plessi scolastici del Comune di Nerviano. Tale servizio consiste nella preparazione, confezionamento, trasporto e distribuzione dei pasti dal centro cottura comunale ai refettori dei seguenti plessi scolastici:

- Primaria "Rita Levi Montalcini" - via Roma, 51 – capoluogo
- Primaria via di Vittorio, 5 – capoluogo
- Primaria "Madre Teresa di Calcutta" - via Trento, 21 - fraz. S. Ilario
- Primaria "Ada Negri" - via Filzi, 6 - fraz. Garbatola
- Infanzia "Ida Terzi" - via dei Boschi, 8 – capoluogo

- Infanzia "Gianni Rodari" - via Torricelli, 1 - fraz. S. Ilario
- Infanzia "Bruno Munari" - via S. Francesco, 19 - fraz. Garbatola

La preparazione e il confezionamento dei pasti è effettuata presso il centro cottura sito in Via Generale Carlo Alberto Dalla Chiesa di proprietà del Comune di Nerviano.

Il servizio è affidato in appalto alla ditta Sodexo Italia S.p.A. la quale, nell'ambito del medesimo contratto, altresì gestisce la fornitura delle sole derrate alimentari e dei prodotti di pulizia per l'Asilo Nido comunale, il servizio di ristorazione per i Centri Ricreativi Estivi (CRE) comunali nonché la produzione e distribuzione di pasti domiciliari per utenti e fragili in carico all'Ufficio Servizi Sociali (questi ultimi servizi non sono oggetto della presente relazione in quanto aventi carattere sociale).

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

- *Modalità di gestione:* affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica
- *Oggetto:* affidamento, per la durata di 60 mesi, della gestione del servizio di ristorazione scolastica;
- *Data di approvazione, durata affidamento:* aggiudicato in appalto con determinazione n. 23/CUC del 26.07.2022 del Dirigente della CUC di Legnano - contratto n. di rep. 10/2022 registrato a Milano il 09/09/2022 al n. serie 1T 91686 del 09/09/2022 – durata 60 mesi dal 01.09.2022 al 31.08.2027;
- *Valore complessivo del servizio affidato:* L'importo di contratto risulta essere di € 4.092.364,00 oltre IVA 10% (€ 176.398,00) per un totale complessivo di € 4.268.762,00;
- *Criteri tariffari:* rette applicate negli anni scolastici 2023/2024 e 2024/2025:

Anno ed.	*Tariffa residenti*	*Tariffa Non residenti*
2023/2024	Max: € 5,49 Min: € 2,05	€ 5,72
2024/2025	Max: € 5,49 Min: € 2,05	€ 5,72

C) IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Relativamente al servizio di ristorazione scolastica seguono i dati relativi alla Sodexo Italia S.p.A., aggiudicataria del servizio:

- *Dati identificativi:* Sodexo Italia S.p.A., Via Fratelli Gracchi, 36 – 20092 Cinisello Balsamo (MI), C.F. e P.IVA 00805980158;
- *Oggetto sociale:* la società, nel campo della ristorazione, ha per oggetto l'organizzazione, la progettazione, la gestione completa o parziale sia in proprio sia per conto terzi, sia tramite terzi, e l'esercizio di - mense, alberghi, ristoranti, bar, convitti, pensioni, servizi di vitto ed alloggio in genere, anche a favore di comunità di qualsiasi genere; - esercizi e ritrovi pubblici e privati, banchetti per comunità o privati cittadini anche presso il loro domicilio; - produzione e distribuzione di cibi, bevande e pasti, anche preconfezionati, preparati secondo tutte le possibili tecnologie, non vietate dalla legge; - distributori automatici di qualsiasi genere;
- Altro ritenuto rilevante ai fini della verifica: https://it.sodexo.com/

D) SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Non trattandosi di società partecipata, il controllo è limitato agli aspetti concernenti la qualità del servizio e al rispetto del capitolato speciale d'appalto e degli altri documenti di gara.

La verifica degli adempimenti e del buon andamento del servizio viene ordinariamente svolta dall'Ufficio Pubblica Istruzione, il quale altresì si avvale del servizio qualificato offerto dalla I.S.A.N. Istituto per la sicurezza alimentare e la nutrizione snc di Chiesa Roberto e Bertoni Chiara, società specializzata che svolge in appalto il servizio di controllo del servizio di refezione scolastica.

Nell'ambito dell'appalto, è stata inoltre prevista la nomina di un Direttore dell'esecuzione che svolge i compiti previsti dall'art. 111 del D.lgs. 50/2016, individuati nel coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dalla stazione appaltante, in modo da assicurarne la regolare esecuzione.

Da ultimo, si segnala che il vigente Regolamento per il funzionamento del Consiglio Comunale e delle Commissioni Consiliari regolamenta la composizione e il funzionamento della Commissione Mensa Permanente, organo a composizione mista rappresentante le diverse parti coinvolte nel servizio (amministrazione, famiglie e scuola), il quale ha il compito di vigilare sul buon funzionamento della mensa scolastica, sulla qualità dei cibi e sull'efficienza del servizio.

E) ANDAMENTO ECONOMICO

MENSA SCOLASTICA: 2022

Risorsa/intervento	*Capitolo*	*Descrizione*	*Previsione 2022*	*Assestato 2022*	*Consuntivo 2022*
ENTRATA					
2.01.01.01	186	contributo statale per mensa insegnanti	9.800,00	27.400,00	45.565,82
3.01.02.01	620	entrate proprie	239.340,00	258.400,00	199.395,59
3.01.03.01	1130	affitto locali e attrezzature del centro cottura comunale		10.049,04	10.049,04
3.05.02.03	1990	rimborso per utilizzo del centro cottura comunale per altri enti	2.959,00	27.582,00	40.385,24
		TOTALE ENTRATE	**252.099,00**	**323.431,04**	**295.395,69**
SPESA					
04.06.1.03.01.02/04.06.1.03.02.09	2916/2919	beni di consumo	995,00	840,00	28,49
04.06.1.03.02.09/04.06.1.03.02.15/04.06.1.03.02.11	2918/2920/2921	prestazione di servizi	379.688,00	516.713,00	447.823,37
1.05.02.01/1.06.03.01/1.05.02.07/1.06.03.07		personale	5.692,00	5.692,00	5.691,01
05.02.1.02.01.01/06.01.1.02.01.01		imposte e tasse	391,00	391,00	390,74
		somma	386.766,00	523.636,00	453.933,61
		incidenza costi comuni a piu' servizi	40.262,34	60.218,14	48.752,47
		TOTALE SPESE	**427.028,34**	**583.854,14**	**502.686,08**
Percentuali di copertura:			**59,04%**	**55,40%**	**58,76%**

Si precisa, rispetto ai dati riportati nella tabella sopraindicata che fino al termine dell'anno scolastico 2021-2022 la riscossione delle tariffe era effettuata direttamente dalla ditta aggiudicataria del servizio e per tale ragione le spese e le entrate risultano quindi inferiori rispetto a quelle registrate nell'anno 2022-2023. Pertanto, il flusso economico relativo al servizio in argomento per l'anno 2022 fino al mese di agosto, legato alla triangolazione dei pagamenti tra l'utenza, il Comune e la ditta appaltatrice del servizio incaricata della riscossione diretta dei proventi, contemplava solo la parte di costo del servizio che rimane a carico del bilancio comunale ed in particolare la differenza tra le tariffe massime e le tariffe agevolate soggette a ISEE.

MENSA SCOLASTICA: 2023

Risorsa/intervento	*Capitolo*	*Descrizione*	*Previsione 2023*	*Assestato 2023*	*Consuntivo 2023*
ENTRATA					
2.01.01.01	186	contributo statale per mensa insegnanti	45.566,00	45.566,00	44.846,80
3.01.02.01	620	entrate proprie	559.650,00	559.650,00	524.208,61
3.01.03.01	1130	affitto locali e attrezzature del centro cottura comunale		7.112,00	7.112,60
3.05.02.03	1990	rimborso per utilizzo del centro cottura comunale per altri enti	39.324,00	30.824,00	30.076,13
		TOTALE ENTRATE	**644.540,00**	**643.152,00**	**606.244,14**
SPESA					
04.06.1.03.01.02/04.06.1.03.02.09	2916/2919	beni di consumo	2.500,00	1.150,00	366,00
04.06.1.03.02.09/04.06.1.03.02.15/04.06.1.03.02.11	2918/2920/2921	prestazione di servizi	833.775,00	809.001,00	756.940,82
1.05.02.01/1.06.03.01/1.05.02.07/1.06.03.07		personale	10.470,00	10.470,00	10.469,46
05.02.1.02.01.01/06.01.1.02.01.01		imposte e tasse	719,00	719,00	718,82
		somma	847.464,00	821.340,00	768.495,10
		incidenza costi comuni a piu' servizi	95.170,21	87.062,04	79.001,30
		TOTALE SPESE	**942.634,21**	**908.402,04**	**847.496,40**
Percentuali di copertura:			**68,38%**	**70,80%**	**71,53%**

MENSA SCOLASTICA: 2024

Risorsa/intervento	*Capitolo*	*Descrizione*	*Previsione 2024*	*Assestato 2024*	*Consuntivo 2024*
ENTRATA					
2.01.01.01	186	contributo statale per mensa insegnanti	45.566,00	45.566,00	45.212,09
2.01.01.02	362 *	Contributo regionale per mense biologiche	-	15.097,00	15.096,51
3.01.02.01	620	entrate proprie	559.650,00	553.076,00	549.114,11
3.01.03.01	1130	affitto locali e attrezzature del centro cottura comunale	-	7.113,00	7.169,50
3.05.02.03	1990	rimborso per utilizzo del centro cottura comunale per altri enti	26.000,00	24.000,00	24.263,37
		TOTALE ENTRATE	**631.216,00**	**644.852,00**	**640.855,58**
SPESA					
04.06.1.03.01.02/ 04.06.1.03.02.09	2916/2919	beni di consumo	2.000,00	2.000,00	122,00
04.06.1.03.02.09/ 04.06.1.03.02.15/ 04.06.1.03.02.11	2918/2920/2921	prestazione di servizi	819.807,00	817.651,00	781.391,43
1.05.02.01/1.06.03.01/1.05.02.07/1.06.03.07		personale	8.879,00	12.142,00	12.139,93
05.02.1.02.01.01/ 06.01.1.02.01.01		imposte e tasse	610,00	834,00	833,52
		somma	831.296,00	832.627,00	794.486,88
		incidenza costi comuni a piu' servizi	77.393,66	100.664,60	97.324,64
		TOTALE SPESE	**908.689,66**	**933.291,60**	**891.811,52**
Percentuali di copertura:			**69,46%**	**69,09%**	**71,86%**

Impatto economico della gestione				
		2022	**2023**	**2024**
Costo effettivo del servizio (uscite-entrate)/giorni di servizio	180 giorni - 2022 204 giorni - 2023 giorni - 212 giorni 2024	1151,61	1182,61	1183,75
Costo effettivo del servizio (uscite-entrate) pro capite utenti	anno 2022 n. 845 utenti anno 2023 n. 824 utenti anno 2024 n. 839 utenti	245,31	292,78	299,11
incidenza del servizio (entrate-uscite) pro capite popolazione residente	2022 - n. residenti 16952 2023- n. residenti 16929 2024 - n. residenti 17020	12,23	14,25	14,74

F) QUALITA' DEL SERVIZIO

Per l'esecuzione del contratto, la ditta aggiudicataria individua un Direttore del servizio (con titolo di studio ed esperienza attinenti alla mansione svolta) con funzione di interfaccia con gli uffici comunali, di coordinamento e supervisione dell'intero servizio; tale figura deve aver maturato almeno 5 anni di esperienza come direttore in un centro di cottura per la refezione scolastica di analoghe dimensioni (almeno 1.000 pasti giornalieri); è richiesta la presenza di tale figura per almeno 3 giorni settimanali (minimo 20 ore complessive, monte ore

incrementato in sede di offerta da parte della ditta aggiudicataria). Il direttore dovrà essere sempre reperibile da parte dell'Amministrazione comunale durante la fascia oraria del servizio e dovrà partecipare alle riunioni della Commissione Mensa.

Tra le figure specifiche previste dal servizio si segnala anche la presenza di una dietista, con specifico titolo di studio, e di un cuoco diplomato; per ogni refettorio viene inoltre individuata una persona responsabile che costituisca un riferimento stabile per gli utenti del servizio.

La Ditta aggiudicataria provvede inoltre a che il personale addetto all'esecuzione del servizio nei terminali di somministrazione riceva adeguata formazione sui rapporti con l'utenza e con altri operatori addetti a svolgere servizi educativi o ausiliari all'interno delle scuole. La formazione deve inoltre riguardare i rischi igienici e le buone prassi di lavorazione (incrocio sporco/pulito), le caratteristiche merceologiche caratterizzanti il servizio, le modalità operative e la gestione delle procedure previste dal piano di autocontrollo predisposto, con particolare riferimento alla gestione delle diete speciali, alla gestione delle procedure di sanificazione, ai rischi e alla gestione dei materiali e degli oggetti destinati al contatto con gli alimenti (MOCA).

La Ditta aggiudicataria è perciò tenuta a presentare all'inizio di ogni anno scolastico, all'Amministrazione Comunale un piano annuale specifico riguardante le iniziative di formazione da attivare nei confronti del proprio personale.

In ordine alla qualità del servizio si evidenzia inoltre la gestione a ridotto impatto ambientale che risulta conforme ai Criteri Ambientali Minimi (CAM) approvati con DM n. 65 del 10/03/2020 nonché l'ampio utilizzo di prodotti conformi ai criteri dell'Agricoltura Biologica come definita dal Reg UE 2018/848. A questo riguardo, si segnala che, in considerazione delle elevate percentuali di utilizzo delle materie prime di origine biologica, nell'anno 2024, il servizio di ristorazione scolastica comunale continua ad essere inserito nell'elenco delle stazioni appaltanti eroganti il servizio di mensa biologica ex D.M. 14771 del 2017 con accesso alle risorse del fondo statale istruito con il decreto-legge 24 aprile 2017, n. 50 promuovere il consumo di prodotti biologici e sostenibili per l'ambiente. Tali risorse, effettivamente introitate nell'anno 2025, sono pari a circa 12.606,00 euro.

Da ultimo, si rileva che allo scopo di verificare il livello di soddisfazione dell'utenza in ordine alla qualità del servizio, periodicamente viene somministrato all'utenza un questionario di indagine statistica (c.d. "*customer satisfaction*") con cui le famiglie degli utenti sono chiamati ad esprimersi rispetto ai principali aspetti del servizio (in particolare, menù e pasti somministrati, personale impiegato, pulizia, ambienti di svolgimento del servizio).

Per ogni approfondimento, si allega alla presente l'esito dei questionari di indagine svolti in relazione al servizio eseguito nell'anno scolastico 2024/2025 (Allegato).

G) OBBLIGHI CONTRATTUALI

Il contratto di appalto relativo al servizio ha durata di 5 anni con decorrenza dal 01.09.2022 al 31.08.2027. Si elencano di seguito i principali obblighi posti a carico della ditta aggiudicataria del servizio:

- utilizzare per la gestione del servizio di cui al presente Capitolato, solo ed esclusivamente il Centro Cottura di via C.A. dalla Chiesa; l'eventuale utilizzo di altri Centri Cottura alternativi deve essere concordato con l'Amministrazione Comunale, e deve avvenire solo in casi eccezionali motivati e giustificati per iscritto all'ufficio Pubblica Istruzione;
- fornire il vestiario per tutto il personale addetto al servizio a seconda della tipologia di intervento (somministrazione, pulizie, etc.); dovrà altresì essere fornito vestiario monouso (es. camice, copricapo, copri calzari) per i componenti della commissione mensa;
- approvvigionare tutte le derrate alimentari occorrenti alla formulazione dei pasti (comprese le diete speciali), esibendo a richiesta gli originali delle bolle di consegna che dovranno riportare solo le merci destinate alla preparazione dei pasti del Comune di Nerviano;
- raccogliere e conservare (in formato cartaceo o su supporto informatico) presso il Centro Cottura le schede tecniche delle derrate in uso, compresi i prodotti impiegati per la formulazione delle diete speciali ed i materiali di consumo;
- organizzare ed erogare l'intero servizio di ristorazione in conformità ai valori nutrizionali indicati nel presente Capitolato e nei suoi allegati;
- garantire la gestione delle diete speciali mediante il proprio servizio dietetico che predisponga menù alternativi per ciascuna patologia presente;
- preparare e confezionare giornalmente tutte le diete avvalendosi di personale dedicato, appositamente formato;
- raccogliere presso il Centro Cottura un campione rappresentativo di ciascuna portata del pasto giornaliero (150g);
- organizzare corsi di formazione per tutto il personale di servizio;
- provvedere all'immediata fornitura di piatti, posate, bicchieri ed altro materiale a perdere ad insindacabile richiesta dell'Amministrazione Comunale in caso di sopravvenute necessità, per il tempo necessario del ripristino della situazione ordinaria;
- provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature in dotazione presso il Centro Cottura, nonché presso i refettori, e rispondere delle spese per danni provocati

dalla mancata manutenzione ordinaria e straordinaria posta a proprio carico dal presente Capitolato;

- provvedere alla manutenzione ordinaria dei locali utilizzati, dei relativi arredi, effettuando in particolare la tinteggiatura del Centro Cottura, dei refettori e degli annessi locali di approntamento e lavaggio all'occorrenza e almeno 1 volta nel corso dell'appalto;
- provvedere alla consegna dei pasti presso i refettori dei plessi scolastici con mezzi di trasporto idonei, adibiti esclusivamente al trasporto di alimenti e conformi alle normative vigenti;
- usare i locali, i macchinari, gli impianti, le attrezzature, le stoviglie e quant'altro in genere, con la massima cura e diligenza, nonché mantenere e consegnare i beni stessi alla cessazione del contratto in perfetto stato di conservazione, salvo deperimento dovuto all'uso;
- provvedere allo smaltimento di eventuali attrezzature obsolete e non più utilizzate, in accordo con l'Amministrazione Comunale;
- provvedere all'acquisto e al reintegro delle stoviglie, del pentolame, e delle brocche, che si rendessero necessari al corretto ed efficiente espletamento del servizio;
- provvedere all'approvvigionamento dei detersivi, dei disinfettanti e di ogni altro materiale occorrente per la pulizia di tutti i locali ed attrezzature utilizzati nella gestione del servizio;
- dare tempestiva comunicazione di ogni eventuale variazione di menù;
- dare evidenza all'Amministrazione Comunale delle materie prime biologiche o altrimenti qualificate (DOP, IGP, a Km0 ecc) utilizzate per la formulazione dei menu, attraverso la fornitura delle fatture e/o dei documenti di trasporto in base a quanto previsto dal DM 65 del 10/03/2020;
- provvedere alla disinfestazione e derattizzazione presso il Centro Cottura ed i refettori, ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità, esclusivamente a proprie spese;
- fornire il nome del Direttore responsabile, con qualifica professionale idonea a svolgere tale funzione, che sarà il diretto interlocutore dell'Amministrazione Comunale per tutto quanto concerne la gestione del servizio. La Ditta aggiudicataria dovrà dare tempestiva comunicazione con congruo anticipo nel caso in cui venga sostituito;
- presenziare alle riunioni della Commissione Mensa;
- versare al Comune di Nerviano il corrispettivo annuo per l'utilizzo del Centro Cottura comunale previsto dall'art. 36 del presente Capitolato;
- gli oneri per le utenze del Centro Cottura, gas, acqua, energia elettrica sono a carico della Ditta aggiudicataria.

SERVIZI CIMITERIALI e ILLUMINAZIONE VOTIVA

Nel territorio del Comune di Nerviano esistono tre Cimiteri frequentati quotidianamente.
E' interesse dell'Amministrazione che i medesimi siano mantenuti in stato di massimo decoro sia in ragione dell'elevata sensibilità dell'utenza che si accosta a questi luoghi anche in momenti drammatici e delicati, sia affinché possa essere degno luogo di preghiera.

Consistenza dei Cimiteri
Le aree cimiteriali sono:
- **Cimitero di Nerviano: mq. 15.000**
- **Cimitero di S. Ilario: mq. 8.000**
- **Cimitero di Garbatola: mq. 5.900**

Cimitero di Nerviano – Via delle Rimembranze.
Tipologia delle sepolture
All'interno del perimetro attuale del cimitero esistono le seguenti tipologie di sepoltura:
o inumazione in campo comune;
o tumulazione in tombe interrate (di famiglia, perpetue e ventennali/trentennali)
o tumulazione in loculi esterni;
o tumulazione in loculi sotterranei interrate;
o tumulazione in cellette ossario interrate;
o tumulazione in cellette ossario esterne;
o tumulazione in cappelle di famiglia;

Cimitero di S. Ilario – Via Zara.
Tipologia delle sepolture
All'interno del perimetro attuale del Cimitero esistono le seguenti tipologie di sepoltura:
o inumazione in campo comune;
o tumulazione in tombe interrate (di famiglia, perpetue e ventennali/trentennali)
o tumulazione in loculi esterni;
o tumulazione in loculi sotterranei;
o tumulazione in cellette ossario interrate;
o tumulazione in cellette ossario esterne;

Cimitero di Garbatola – Via C. Porta.
Tipologia delle sepolture
All'interno del perimetro attuale del cimitero esistono le seguenti tipologie di sepoltura:
o inumazione in campo comune;
o tumulazione in tombe interrate (di famiglia, perpetue e ventennali/trentennali)
o tumulazione in loculi esterni;
o tumulazione in loculi sotterranei;
o tumulazione in cellette ossario interrate;
o tumulazione in cellette ossario esterne;

AGGIUDICATARIO: **STIGE srl –** Via A.Moro,4 - Gorgonzola (MI) – P.IVA 05329670656

Atto di affidamento: Con determinazione n. 1047/R.G. del 29.12.2023, ai sensi di quanto disposto dall'art. 2 del Capitolato Speciale d'Appalto dei Servizi Cimiteriali 2022/2023, è stato rinnovato il servizio per l'anno 2024

Importo contrattuale € 77.604,16 di cui € 2.210,31 per oneri della sicurezza oltre IVA 22%, alle medesime condizioni del contratto Rep.n. 3 del 10.3.2022, al netto del servizio di manutenzione del verde.

TARIFFE: Sono definite annualmente con atti dell'ente e incassate direttamente dall'ente

CONTRATTO DI SERVIZIO

Le principali attività richieste all'appaltatore sono:
- sorveglianza e custodia;
- pulizia delle aree interne dei cimiteri;
- rimozione neve e ghiaccio;
- raccolta dei rifiuti cimiteriali provenienti da esumazioni e loro smaltimento in discariche autorizzate, secondo la vigente normativa;
- smaltimento in idonee discariche autorizzate delle macerie provenienti dalla demolizione degli spazi cimiteriali;
- operazioni cimiteriali a carico dell'Amministrazione Comunale (operazioni cimiteriali tanatologiche con somministrazione continuata quali inumazioni, tumulazioni, esumazioni ed estumulazioni ecc.);
- custodia e tenuta dei registri come previsto dagli artt. 52 e 53 Decreto Presidente Repubblica n. 285/90;
- operazioni materiali afferenti al servizio di illuminazione votiva, comprendente gli allacci, i distacchi, la manutenzione dei punti luce nonché la tracciatura di nuove reti per poter garantire l'illuminazione votiva in nuovi campi;
- ogni altra attività di polizia mortuaria prevista dalla normativa vigente e dal Regolamento Comunale

Le prestazioni sono remunerate:

1. **a canone**
   Attività di custodia e attività amministrativa che comprende anche l'aggiornamento dei registri cimiteriali - Manutenzione e Pulizia dei 3 Cimiteri - Operazioni materiali afferenti il servizio di illuminazione votiva
2. **a consumo**
   Esecuzione delle operazioni materiali cimiteriali e Reperibilità su chiamata

ELEMENTI DEL CONTRATTO

Presidio:
ora solare tutti i giorni compresi i festivi dalle ore 8,00 alle ore 17,00
ora legale tutti i giorni compresi i festivi dalle ore 8,00 alle ore 18,30.

L'apertura e la chiusura dei cancelli avvengono automaticamente.
L'appaltatore garantisce la presenza di almeno un addetto, presso i locali messi a disposizione dall'Amministrazione Comunale in ciascun Cimitero, al fine di assicurare la custodia per i tre cimiteri comunali, nei giorni ed orari sotto indicati

Cimitero di Nerviano:
- lunedì dalle 9,00 alle 12,00,
- martedì dalle 14,00 alle 17,00
- mercoledì dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 17,00,
- giovedì dalle 14,00 alle 17,00,
- venerdì dalle 09,00 alle 12,00
- sabato dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 17,00

Cimitero di S. Ilario
- martedì dalle 9,00 alle 12,00

Cimitero di Garbatola

- giovedì dalle 9,00 alle 12,00

L'addetto è reperibile durante tutto il tempo di apertura dei cimiteri, mediante telefono cellulare di proprietà dell'appaltatore, il cui numero è reso pubblico ed indicato in un apposito cartello, presso ciascun cimitero; nel cartello dovrà essere indicata anche la ragione sociale dell'appaltatore ed un numero di telefono fisso dello stesso.

La sorveglianza e la custodia, per tutti i giorni di apertura al pubblico, comprendono i seguenti adempimenti:

- informare l'utenza su orari, logistica dei campi, servizi svolti dalla ditta o, in generale, dall'Ufficio Cimiteriale;
- verificare che l'accesso con mezzi da parte di terzi sia debitamente autorizzato e segnalare immediatamente all'Ufficio Cimiteriale, per iscritto, eventuali anomalie;
- verificare che i lavori da eseguire da parte di terzi siano debitamente autorizzati e segnalare immediatamente all'Ufficio Cimiteriale, per iscritto, eventuali anomalie;
- effettuare interventi di apertura e chiusura manuale in caso di guasti dei cancelli automatici;
- verificare e ritirare con successiva consegna ai competenti uffici comunali, per ogni feretro ricevuto, l'autorizzazione al seppellimento, al trasporto e il verbale di incassatura di salma, di consegna urna cineraria, di resti ossei e di esiti di fenomeni cadaverici trasformativi conservativi;
- assistere e sorvegliare tutte le operazioni effettuate nei cimiteri (tumulazioni, inumazioni, esumazioni, estumulazioni, ecc.);
- aggiornare il registro delle operazioni cimiteriali;
- verificare che i lavori svolti presso il cimitero da parte di altre ditte o da privati siano conformi ai regolamenti vigenti ed effettuati a seguito di regolari autorizzazioni (ove occorrenti);
- verificare lo stato di manutenzione e decoro complessivo dei cimiteri, incluso il perimetro esterno, con segnalazione immediata di eventuali danni (es. distacco degli intonaci, infiltrazioni di acqua, atti vandalici, furti, imbrattamento di muri, malfunzionamento impianti elettrici, intasamento scarichi…) all'Ufficio Cimiteriale;
- presenziare a qualsiasi operazione ordinata dall'autorità Sanitaria o dal Sindaco

Il Servizio di manutenzione dei cimiteri consta di un insieme di attività volte a mantenere pulite e decorose tutte le aree dei cimiteri oggetto dell'appalto. In particolare, il servizio ha l'obiettivo di:

- salvaguardare lo stato igienico/sanitario dell'ambiente;
- mantenere adeguatamente decoroso l'aspetto estetico e lo stato dei locali e dei luoghi;
- salvaguardare le superfici (pavimenti, vetrate, scalinate, porticati, ecc.) sottoposte a pulizia;
- assicurare la funzionalità e fruibilità degli spazi e degli impianti garantendo piena sicurezza per gli utenti e gli operatori.

Le attività sono svolte negli orari in cui il flusso dell'utenza all'interno del complesso cimiteriale è minore.
Sono a carico dell'Appaltatore le spese per la fornitura di:

- attrezzature e macchinari necessari allo svolgimento dell'attività
- prodotti e sostanze necessari alla corretta esecuzione delle operazioni (detergenti, sanificanti, antigelo, sgorganti, ecc.);
- materiali di consumo (es. stracci, scope, spazzoloni, spugne, secchi, ecc.);
- materiale di rifornimento (carta igienica, sapone liquido, salviette, ecc.).

Sono compiti specifici del personale in servizio presso i cimiteri:

- scaricare il feretro dall'autofunebre, ricevere e accompagnare la salma sino al luogo della sepoltura, accertandosi della sua esatta destinazione nonché effettuare il controllo dei documenti accompagnatori della salma (ad esempio: permesso di seppellimento – autorizzazione al trasporto – verbale di cremazione);

- effettuare, assistere e coadiuvare tutte le operazioni cimiteriali riguardanti la sepoltura del feretro/cassettina di resti/urna cinerarie;
- collocare sulle fosse dei Campi Comuni/Campi Bambini le croci con le generalità del defunto
- attenersi scrupolosamente alle prescrizioni del Regolamento di Polizia Mortuaria;
- tenere aggiornato il registro delle operazioni cimiteriali. Dovrà pertanto essere conservato l'esemplare del registro (mentre l'altra copia dello stesso sarà detenuta dall'Amministrazione Comunale), cosi come le autorizzazioni alla sepoltura di cui all'art. 52 e 53 del Decreto Presidente Repubblica n. 285/1990, eventualmente tenuti con sistemi informatici.
- consegnare le salme/cassettine di resti/urne cinerarie ed adempiere a tutte le procedure amministrative collegate oltre ad effettuare le relative annotazioni sul registro cimiteriale esistente;

Per ogni sepoltura, l'appaltatore riceve dall'Impresa di Pompe Funebri incaricata tutta la documentazione necessaria all'operazione cimiteriale secondo quanto previsto dall'Ufficio di Stato Civile del Comune

Lo svolgimento del servizio è avvenuto nel rispetto della normativa vigente, da personale qualificato e competente, su indicazione dell'Amministrazione Comunale inviata via mail o pec ed anticipata telefonicamente, fermo restando che la responsabilità sullo svolgimento materiale delle operazioni rimane in capo esclusivo all'appaltatore.

I servizi garantiti sono:
1) Inumazione di salme, arti e feti di provenienza ospedaliera nati morti e prodotti del concepimento
2) Inumazione in campo bambini
3) Tumulazione in loculi sotterranei
4) Tumulazione in loculi esterni
5) Tumulazione in tombe di famiglia con vestibolo
6) Tumulazione in tombe di famiglia senza vestibolo
7) Tumulazione di salma in Cappella di Famiglia
8) Tumulazione di resti mortali e urne cinerarie in cellette ossario esterne
9) Tumulazione di resti mortali e urne cinerarie in cellette ossario sotterranee
10) Tumulazione di resti mortali e urne cinerarie in loculo sotterrano – ai piedi di altra salma
11) Tumulazione di resti mortali e urne cinerarie in loculo esterno – ai piedi di altra salma
12) Tumulazione di resti mortali e urne cinerarie in tombe di famiglia senza vestibolo;
13) Esumazioni ed estumulazioni:
    - Ordinaria, quando risultano trascorsi più di 20 anni dalla data di sepoltura
    - Straordinaria, quando non risultano essere trascorsi più di 20 anni dalla data di tumulazione

ILLUMINAZIONE VOTIVA inserita nell' appalto dei Servizi Cimiteriali presso i Cimiteri di Nerviano, S. Ilario e Garbatola.

SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Il monitoraggio e il controllo sull'esecuzione del servizio è in capo Servizi Tecnici 1

Alla ditta è stata contestata la riconsegna a fine appalto del montaferetri di proprietà comunale non funzionante ed economicamente svantaggioso per la riparazione.
L'importo contestato, pari ad € 3.900,00, verrà trattenuto dalla fattura di fine servizio, non ancora liquidata per documenti irregolari

ANDAMENTO ECONOMICO

Ai costi sotto specificati viene sommata la spesa sostenuta direttamente dall'Ente e quota parte dei costi relativi al personale dell'Ente che segue il servizio individuato in:

- Elevata qualificazione - Responsabile del servizio ex cat. D
- Istruttore Tecnico
- Operatore esperti – ex cat. B

e quantificata in € 29.352,26 da ripartire all'80% sui servizi cimiteriali e al 20% sulla gestione lampade votive

Servizi cimiteriali:

	spese	**2022**	**2023**	**2024**
4220	spese di manutenzione cimiteri comunali– Contratto STIGE al netto del canone per l'illuminazione votiva	97.905,67	97.905,67	89.108,65
	Manutenzione cimiteri – altre spese	8.037,21	11.921,32	7.581,15
4224	spese per utenze diverse cimiteri comunali	23.000,00	11.621,08	7.622,50
4225	acquisto attrezzature e materiale diverso per i cimiteri	700,71	610,00	861,79
4226	spese diverse per i servizi cimiteriali	600,00	600,00	900,00
9950	Costruzione ampliamento e completamento cimiteri	0	27.931,90	117.939,72
9965	Acquisto attrezzature cimiteri	0	0	0
	Personale dell'Ente	12.475,11	12.475,11	23.481,81
		142.718,70	**163.065,08**	**247.495,62**

	entrate	**2022**	**2023**	**2024**
611	Proventi vendita urne cimiteriali	500,00	400,00	350,00
1150	Canoni per concessioni cimiteriali	159.949,00	116.118,00	98.140,00
		160.449,00	**116.518,00**	**98.490,00**

Nel corso dell'anno 2024 sono stati eseguiti 262 servizi e precisamente:

- n. 167 funerali
- n. 22 estumulazioni/esumazioni
- n. 24 estumulazioni resti ossei/ceneri
- n. 29 traslazioni
- n. 20 posa di resti

Negli esercizi precedenti i servizi complessivi sono stati 248 nel 2022 e 248 nel 2023

Impatto economico della gestione

	2022	**2023**	**2024**
servizi effettuati popolazione residente: immobili dedicati al servizio mq. 28900	248 16952	248 16929	262 16982
Costo appalto STIGE/servizio eseguito	394,78	657,52	944,64
Costo complessivo gestione /servizio eseguito	575,48	657,52	944,64
Costo effettivo del servizio (entrate-uscite)	17.730,30	- 46.547,08	- 149.005,62
incidenza del servizio (entrate-uscite) pro capite popolazione residente	1,05	- 2,75	- 8,77
Costo del servizio / mq.	4,94	4,03	8,56

impatto economico della gestione sull'ente affidante

anno	Proventi utenza (accertamenti)	Costi servizio	Entrate/uscite
2024	98.490,00	247.495,62	39,79%
2023	116.518,00	163.065,08	71,45 %
2022	160.449,00	142.718,70	112,42 %

Impatto economico della gestione

Costo effettivo del servizio (entrate-uscite)	- 179.323,83
incidenza del servizio (entrate-uscite) pro capite popolazione residente (16982)	- 10,56

impatto economico della gestione sull'ente affidante

percentuale di copertura del servizio (entrate/uscite)	35,45%
incidenza costo del servizio sulla spesa corrente (16.039.569,16)	1,73%

Lampade votive

	spese	2022	2023	2024
4220	Quota parte contratto STIGE per ill. votiva	5.568,45	5.568,45	5.568,45
4229	Energia elettrica	7.300,00	2.542,84	2.911,78
4225	spese per spedizione bollettini	4.502,40	4.488,96	4.467,12
	Spese personale Ente	3.118,78	3.118,78	5.870,45
		20.489,63	**15.719,03**	**18.817,80**
	incidenza costi comuni a piu' servizi	1.907,58	1.900,43	2.305,18
	TOTALE SPESE	**22.397,21**	**17.619,46**	**21.122,98**

	entrate	2022	2023	2024
600	Proventi illuminazione votiva	66.289,52	65.493,43	75.359,65

Il numero delle lampade votive è pari a:

- 3945 al 31.12.2024
- 3973 al 31.12.2023
- 4017 al 31.12.2022

Il numero degli utenti del servizio è pari a

- 2659 al 31.12.2024
- 2672 al 31.12.2023
- 2680 al 31.12.2022

Impatto economico della gestione

Costo appalto STIGE/servizi eseguiti	1,39	1,40	1,41
Costo complessivo gestione /servizi eseguiti	5,10	3,96	4,77
Costo effettivo del servizio (entrate-uscite)	45.799,89	49.774,40	56.541,85
incidenza del servizio (entrate-uscite) pro capite popolazione residente	2,70	2,94	3,33
Costo del servizio/n.	0,71	0,54	0,65

impatto economico della gestione sull'ente affidante

anno	Proventi utenza (accertamenti)	Costi servizio	Entrate/uscite
2024	75.359,65	14.350,68	525,13%
2023	65.493,43	15.719,03	416,65%
2022	66.289,52	20.489,63	323,53%

QUALITÀ DEL SERVIZIO

attività previste dal capitolato	1 scadente	2 scarsa	3 adeguata	4 soddisfacente	5 eccellente
1. Attività di custodia dei 3 Cimiteri attività amministrativa che comprende l'aggiornamento dei registri cimiteriali			**XX**		
2. Manutenzione dei 3 Cimiteri			**XX**		
3. Pulizia dei Cimiteri			**XX**		
4. Operazioni materiali afferenti il servizio di illuminazione votiva			**XX**		
5. Esecuzione delle operazioni materiali cimiteriali			**XX**		
6. Reperibilità su chiamata			**XX**		

Esecuzione adempimenti contrattuali

	Previsioni capitolato d'appalto	***Risultati raggiunti***	***Realizzazione***
Presenza Addetto – offerta migliorativa appalto da 30 a 42h	42 h.	42 h.	100%
Servizi cimiteriali da eseguire	231	262	113,42%
Pulizia androne	2/anno	100%	100%
Pulizia dei viali e vialetti, delle aree libere o non utilizzate, dei campi di inumazione 2 volte /settimana	104	84	80,71%
Allacciamento o distacco illuminazione votiva	Entro 7 gg.	Entro 7 gg.	100%
Illuminazione Votiva - Ripristino punti luce	Entro 48 h.	Entro 48 h.	100%

Servizio all'utenza

	2022	**2023**	**2024**
Autorizzazione accesso al cimitero Ditte	2	7	4
Autorizzazione accesso al cimitero - Cittadini	31	15	34
Rilascio concessioni sepolture	n.d.	45	45
Autorizzazioni posa lapide	78	61	58
Subentro contratti cimiteriali	112	71	143

Richieste Allacciamento/distacco illuminazione votiva e cambi di intestazione	151	107	126

IMPATTO SULLA FINANZA DELL'ENTE DELLA GESTIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO CIMITERIALE

anno	Proventi utenza (accertamenti)	Costi servizio	Entrate/uscite %
2024	173.849,65	266.313,42	65,28%
2023	191.877,65	181.882,88	105,50%
2022	225.942,43	158.437,73	142,61%

7. CONSIDERAZIONI FINALI

La modalità di gestione del servizio risulta la più adeguata a garantire l'immediatezza degli interventi e l'efficacia del lavoro svolto.

Il gestore provvede ad organizzare autonomamente gli interventi previsti ed evade le richieste dell'Amministrazione con un grado di efficienza adeguato.

I costi sono congrui per compensare le prestazioni richieste e, al netto dei ricavi, non incidono in modo significativo sugli equilibri di bilancio dell'ente.