

Comune di San Michele al Tagliamento

Città Metropolitana di Venezia

Situazione gestionale servizi pubblici locali di rilevanza economica

Relazione ex art. 30 d.lgs. n. 201/2022

Dati relativi al 31/12/2022

1. Contesto di riferimento

In base all'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono "servizi di interesse economico generale di livello locale" o "servizi pubblici locali di rilevanza economica", «i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale».

Il disposto dell'articolo 30 del TUSPL, intitolato "Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali" a mente del quale i Comuni con popolazione superiore a 5.000 abitanti e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori e, in particolare, rileva:

- per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, dell'efficienza, della qualità, e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del TUSPL;
- la misura del ricorso agli affidamenti in house, anche di importo superiore alle soglie di rilevanza europea, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti;
- è contenuta in apposita relazione da aggiornare ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del d.lgs. n. 175/2016 che, nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del TUSPL;
- va pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente affidante e trasmessa contestualmente all'Autorità nazionale anticorruzione (A.N.AC.).

Per quanto attiene i servizi pubblici locali a rete a rilevanza economica inclusi nel TUSPL quali Servizio idrico integrato, igiene ambientale e trasporto pubblico locale, la ricognizione, ivi compresa la giustificazione del mantenimento dell'affidamento in house, è rimessa agli enti competenti (ad esempio, Autorità d'ambito o bacino, ecc.) se affidanti i relativi servizi.

Invece, per quanto riguarda i servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica, l'articolo 8 del decreto di regolazione dei servizi pubblici locali (D.lgs. n. 201/2022) assegna funzioni analoghe al Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT). Infatti, lo stesso Ministero, in attuazione dell'art. 8, il 25 settembre u.s., ha pubblicato sul proprio sito internet e trasmesso all'ANCI – al fine di darne diffusione presso le amministrazioni locali - il Decreto della Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica n. 639 del 31 agosto 2023, recante "Regolazione del settore dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica: adozione di atti di competenza in attuazione dell'art. 8 del D. lgs. n. 201 del 2022".

In fase di prima applicazione della normativa, il Decreto ha individuato, in sostanza, lo schema tipo da utilizzare per la redazione del PEF per i Servizi pubblici locali non a rete nonché gli indicatori ed i livelli minimi di qualità dei servizi stesso a cui gli Enti locali potranno attenersi per la regolamentazione del settore dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica. Inoltre, il Decreto ha circoscritto i servizi pubblici non a rete ai quali si applicano le richiamate disposizioni, in fase di prima applicazione, come di seguito elencati:

- impianti sportivi (fatta eccezione per gli impianti a fune espressamente esclusi dall'art. 36 del D.lgs. n. 201/2022);
- parcheggi;
- servizi cimiteriali (citati anche i funebri se erogati come SPL);
- luci votive;

- trasporto scolastico.

Ai fini della verifica in argomento occorre, dunque, definire il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente locale, ed alle modalità di monitoraggio e verifica.

Nella tabella che segue si riportano i principali servizi pubblici locali forniti dal Comune di San Michele al Tagliamento, distinguendo in base alla loro modalità di gestione e alle caratteristiche economiche e strutturali del servizio:

Servizio	Modalità di gestione	Ente competente	Soggetto a verifica
Gestione parcheggi pubblici a pagamento	Affidamento <i>in house</i>	Comune di San Michele al T.	Sì
Illuminazione votiva	Affidamento <i>in house providing</i>	Comune di San Michele al T.	Sì
Impianti sportivi	Concessione strumentale del bene pubblico ad ASD/SSD	-	No
Servizi cimiteriali	Affidamento <i>in house providing</i>	Comune di San Michele al T.	Sì
Servizio idrico integrato	Gestione da parte dell'Autorità unica per i servizi idrici e rifiuti	AUSIR	Sì
Servizio di gestione dei rifiuti	Gestione associata del servizio rifiuti	Consiglio di Bacino Venezia Ambiente	Sì
Trasporto extraurbano	Gestione nell'Ambito di rete del Veneto Orientale	Città Metropolitana di Venezia	Sì
Trasporto scolastico	Affidamento tramite gara	Comune di San Michele al T.	Sì

Si sottolinea che l'uso associativo degli impianti sportivi si configura come un servizio privo di rilevanza economica, affidato mediante concessione strumentale del bene pubblico, pur sempre nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, imparzialità, parità di trattamento, trasparenza, proporzionalità, pubblicità, tutela dell'ambiente ed efficienza energetica. Infatti, all'operatore privato non sussistono in concreto i rischi economici derivanti dalla gestione del servizio e l'onere dello stesso grava sostanzialmente sull'amministrazione (Cons. Stato, VI, 4 settembre 2012, n. 4682; id, V, 6 giugno 2011, n. 3377).

Alla luce di quanto sopra, nelle pagine che seguono si riportano i dati richiesti con riferimento ai servizi svolti dalle seguenti società:

- 1) ATVO S.p.A. – società a controllo pubblico congiunto, titolare di affidamento, disposto dalla Stazione Unica Appaltante della Città Metropolitana di Venezia in forza della convenzione sottoscritta con il Comune di San Michele al Tagliamento in data 14/01/2019, tramite l'espletamento di gara, del servizio di trasporto scolastico per gli aa.ss. 2021/2022, 2022/2023 e 2023/2024;
- 2) GESTIONE MOBILITA' S.p.A. (GSM S.p.A.) – società a totale capitale pubblico, titolare di affidamento *in house*, disposto dal Comune di San Michele al Tagliamento, del servizio di gestione dei parcheggi pubblici a pagamento senza custodia nella località di Bibione;
- 3) A.S.V.O. AMBIENTE SERVICIA VENEZIA ORIENTALE S.p.A. – società a controllo pubblico congiunto, titolare di affidamento *in house providing*, disposto dal Comune di San Michele al Tagliamento, del servizio cimiteriale e del servizio di illuminazione votiva nei cimiteri comunali, per un periodo pari ad anni cinque a decorrere dal 01.04.2019;

2. Servizi pubblici locali soggetti a verifica periodica

2.1 Trasporto scolastico – ATVO S.p.A.

A) Natura e descrizione del servizio pubblico locale

Il Comune di San Michele al Tagliamento ha affidato, a seguito della procedura di gara d'appalto disposta dalla Stazione Unica Appaltante della Città Metropolitana di Venezia in forza della convenzione sottoscritta con l'Ente, il servizio di trasporto scolastico a favore degli alunni frequentanti le scuole facenti parte dell'Istituto Comprensivo "Tito Livio" di San Michele al Tagliamento, per gli anni scolastici 2022/2023, 2023/2024, 2024/2025, con possibilità di rinnovo per due anni ed eventuale proroga tecnica.

Il servizio riguarda il trasporto degli studenti domiciliati e residenti nel comune di San Michele al Tagliamento sulla base dei percorsi e orari, così come definiti in sede di affidamento e allegati alla determinazione n. 508 del 17/05/2022. Nello specifico, il servizio di trasporto si rivolge agli studenti frequentanti:

- plesso scolastico di Bibione: servizio di andata e ritorno degli alunni della scuola primaria (dal lunedì al venerdì con un rientro pomeridiano il martedì) e secondaria (dal lunedì al venerdì);
- plesso scolastico di San Michele al Tagliamento: servizio di andata e ritorno degli alunni della scuola primaria (dal lunedì al venerdì con un rientro pomeridiano il mercoledì) e secondaria (dal lunedì al sabato);
- plesso scolastico di Cesarolo, servizio di andata e ritorno degli alunni della scuola primaria (dal lunedì al venerdì con un rientro pomeridiano il giovedì) e secondaria (dal lunedì al sabato);
- plesso scolastico di San Giorgio al Tagliamento servizio di andata e ritorno per gli alunni della scuola primaria (dal lunedì al venerdì con rientro pomeridiano alle ore 16.00, tutti i pomeriggi) e secondaria (dal lunedì al sabato con rientro pomeridiano il martedì ed il venerdì);
- nell'anno scolastico 2021/2022 tratta a/r dal plesso della scuola secondaria di San Giorgio al plesso della scuola secondaria di San Michele al Tagliamento (servizio soggetto a riconferma annuale da parte dell'Amministrazione);
- nell'anno scolastico 2021/2022 tratta a/r dal plesso della scuola primaria di Cesarolo al plesso della scuola primaria di San Michele al Tagliamento (servizio soggetto a riconferma annuale da parte dell'Amministrazione);

L'appalto comprende altresì 1.200 chilometri per l'esecuzione di massimo 40 uscite didattiche o gite scolastiche, andata e ritorno. L'ente intende utilizzare detto chilometraggio per uscite nel territorio comunale o nei comuni limitrofi o poco distanti.

È inclusa la prestazione quotidiana di igienizzazione, sanificazione e disinfezione degli automezzi, limitata al periodo di emergenza sanitaria da Covid-19, qualora dichiarata.

B) Contratto di servizio

Descrizione campo	
<u>Contratto di servizio</u>	Rep. comunale n. 4647/2022
<u>Oggetto del Contratto</u>	Contratto d'appalto del servizio di trasporto scolastico per gli alunni delle scuole facenti parte dell'istituto comprensivo "Tito Livio" di San Michele al Tagliamento anni scolastici 2022/2023 – 2023/2024 – 2024/2025
<u>Modalità di gestione</u>	Appalto di servizio
<u>Atto di affidamento</u>	Determinazione dirigenziale n. 861 del 19/08/2022
<u>Inizio affidamento</u>	aa.ss. 2022/2023
<u>Scadenza affidamento</u>	aa.ss. 2024/2025

<u>Valore complessivo</u>	€ 508.206,75 (IVA 10% esclusa) Con eventuale rinnovo pari a ulteriori € 347.000,00 e proroga tecnica di € 69.400			
<u>Valore su base annua</u>	2022	2023	2024	2025
	€ 67.760,90	€ 169.402,25	€ 169.402,25	€ 101.641,35
<u>Tariffe</u>	La fruizione del servizio di trasporto scolastico è riservata agli utenti effettivamente iscritti allo stesso come previsto nel presente Capitolato. Alla determinazione delle tariffe provvede il Comune al quale sono destinati i relativi introiti.			
<u>Subappalto</u>	Previa autorizzazione della Stazione Appaltante, è ammesso il subappalto ai sensi e nei limiti di quanto stabilito dall'art. 105 D.Lgs. 50/2016.			
<u>Principali obblighi posti a carico del gestore</u>	a) Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m.i.; b) Effettuare i percorsi stabiliti dal Contratto di Servizio; c) Assicurare il servizio per l'interno aa.ss. con l'impiego di personale sufficiente per l'espletamento delle mansioni richieste secondo quanto previsto nel CdS; d) Adibire un numero di mezzi sufficienti e assicurare la costante efficienza degli stessi per garantire sempre e in ogni caso il servizio; e) Assumere i costi derivanti da percorrenze, estranee agli itinerari previsti, effettuate per qualunque tipo di manutenzione ed intervento sugli automezzi; f) Garantire la continuità del servizio di trasporto servendosi di mezzi e risorse che riterrà più opportune. Nel caso in cui uno o più mezzi non possano proseguire il servizio a causa di avaria o incidente l'Appaltatore dovrà garantire il servizio sostitutivo entro 30 minuti dal verificarsi dell'inconveniente, con tempestiva notizia al Comune e alla Scuola; g) Assicurare la continuità del servizio, garantendo i contingenti minimi in caso di sciopero del personale, ai sensi delle norme vigenti in materia di servizi pubblici essenziali e di autoregolamentazione del diritto di sciopero; h) Rispettare tutti gli adempimenti assicurativi e previdenziali previsti dalle norme di legge con particolare riferimento alle norme in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro di cui al D.Lgs. n. 81/2008; i) Formare e addestrare il proprio personale relativamente alla conoscenza dei percorsi e ai compiti che deve svolgere; j) Disponibilità di un apposito ufficio operativo e recapito telefonico nonché di una autorimessa per lo stazionamento degli automezzi; k) Rispettare tutte le norme vigenti in materia di tutela minori in rapporto alle responsabilità specifiche connesse al servizio; l) Adozione, nell'esecuzione del servizio, di tutte le cautele necessarie per garantire l'incolumità delle persone addette ai lavori stessi e dei terzi.			

C) Sistema di monitoraggio e controllo

L'Amministrazione Comunale svolge la funzione di controllo e vigilanza sulla corretta esecuzione del Contratto di servizio sottoscritto con il gestore. In particolare, il Comune di San Michele al Tagliamento potrà:

- effettuare in ogni momento controlli sul servizio, con particolare riferimento agli aspetti della qualità, della sicurezza e dei rapporti con l'utenza;
- effettuare controlli, in qualsiasi momento, per accertare il rispetto degli orari, l'idoneità dei mezzi di trasporto utilizzati e del personale posto alla guida degli stessi.

È facoltà del Comune di richiedere in qualsiasi momento informazioni sul regolare svolgimento del Servizio.

La società ATVO S.p.A., secondo quanto previsto dal Contratto di Servizio, è tenuta ad esibire tutti gli atti e i documenti di cui il Comune faccia richiesta e a fornirgli tutte le informazioni che siano pertinenti ai servizi svolti. Dovrà consentire, qualora necessario ai fini di cui sopra, l'accesso del personale a ciò preposto ai mezzi utilizzati per il servizio e ai luoghi di loro deposito o sosta.

D) Dati anagrafici del gestore

Dati identificativi di ATVO S.p.A.	
Denominazione	ATVO S.p.A.
Codice Fiscale	84002020273
Data di costituzione	01/07/1994
Oggetto sociale	Servizio di trasporto pubblico automobilistico, biglietteria ed informazioni al pubblico; servizio di noleggio da rimessa con conducente di autobus
Sede legale	Piazza IV Novembre n. 8, 30027 San Dona' Di Piave (VE)
Capitale sociale	€ 8.974.600,00
Valore nominale di ogni azione	€ 100,00
Società partecipata	Sì, inserita nella Relazione di revisione periodica di cui all'art. 20, D.lgs. n. 175/2016

Soci al 31/12/2022:

ENTI PUBBLICI			
	N. azioni	Valore nominale in €	%
Città metropolitana di Venezia	40.229	4.022.900,00	44,83%
Comune di Annone Veneto	549	54.900,00	0,61%
Comune di Caorle	1.830	183.000,00	2,04%
Comune di Cavallino Treporti	9	900,00	0,01%
Comune di Ceggia	854	85.400,00	0,95%
Comune di Cinto Caomaggiore	9	900,00	0,01%
Comune di Concordia Sagittaria	1.769	176.900,00	1,97%
Comune di Eraclea	1.952	195.200,00	2,18%
Comune di Fossalta di Piave	671	67.100,00	0,75%
Comune di Fossalta di Portogruaro	145	14.500,00	0,16%
Comune di Gruaro	427	42.700,00	0,48%
Comune di Jesolo	3.660	366.000,00	4,08%
Comune di Meolo	854	85.400,00	0,95%
Comune di Musile di Piave	1.647	164.700,00	1,84%
Comune di Noventa di Piave	976	97.600,00	1,09%
Comune di Portogruaro	87	8.700,00	0,10%
Comune di Pramaggiore	9	900,00	0,01%
Comune di San Donà di Piave	5.551	555.100,00	6,19%
Comune di San Michele al Tagliamento	1.952	195.200,00	2,18%
Comune di San Stino di Livenza	1.891	189.100,00	2,11%

Comune di Teglio Veneto	305	30.500,00	0,34%
Comune di Torre di Mosto	610	61.000,00	0,68%
TOTALE ENTI PUBBLICI	65.986	6.598.600,00	73,53%
ALTRI ENTI			
ATAP S.p.A.	4.000	400.000,00	4,46%
Dolomiti Bus S.p.A.	6.103	610.300,00	6,80%
La Linea 80 Società Consortile a	13.657	1.365.700,00	15,22%
TOTALE ALTRI ENTI	23.760	2.376.000,00	26,47%
TOTALE GENERALE	89.746	8.974.600,00	100,00%

E) Andamento Economico

Dati sintetici sull'andamento economico di ATVO S.p.A.*			
	ANNO 2020	ANNO 2021	ANNO 2022
EBITADA - Earnings Before Interests Taxes Depreciation and Amortisation	€ 3.210.775	€ 47.300	(€ 506.147)
EBIT - Earnings Before Interests and Taxes	(€ 158.796)	(€ 155.232)	(€ 589.191)
Utile ante imposte	€ 84.868	€ 64.553	€ 148.006
Utile netto	€ 84.333	€ 64.018	€ 89.604
ROI - Return On Investment	-0,40%	-0,35%	-1,29%
ROS - Return On Sale	-0,47%	-0,42%	-1,45%
ROE - Return On Equity	0,21%	0,16%	0,22%

A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	€ 8.827.744	€ 12.605.051	€ 22.906.701
A5) Altri Ricavi e Proventi	€ 26.213.969	€ 25.853.944	€ 19.682.249
di cui Contributi in conto esercizio	€ 23.857.418	€ 24.012.798	€ 17.177.391

Risultato d'esercizio	€ 84.333	€ 64.018	€ 89.604
------------------------------	----------	----------	----------

*fonte: Bilancio ufficiali 2020-2021-2022 e/o analisi periodiche

Dati contabili in rapporto al servizio trasporto scolastico		
<u>Costi di competenza del servizio</u>	ANNO 2021	ANNO 2022
Totale impegni	€ 130.937,72	€ 158.200,76

Totale variazioni impegno	(€ 7.441,68)	(€ 7.064,00)
Pagamenti in c/competenza	€ 91.311,05	€ 1117.356,31
Pagamenti in c/residui	€ 52.378,48	€ 26.184,99
<u>Situazione debiti/crediti al 31.12</u>	ANNO 2021	ANNO 2022
Partite aperte a ns. debito	€ 27.434,54	€ 30.709,50
Partite aperte a ns. credito	-	-

F) Qualità del servizio

ATVO S.p.A. si propone di erogare il servizio di trasporto pubblico locale migliorando il soddisfacimento delle esigenze di mobilità delle persone, sul territorio del Veneto Orientale e delle aree limitrofe, al fine di generare valore aggiunto per la comunità, nel rispetto dei "valori" e delle "politiche" definiti dall'organizzazione stessa. Per questo motivo, si riportano i principi che costituiscono i valori fondamentali della società in parola:

- centralità della persona, quali cliente, dipendente e cittadino;
- sostenibilità, con servizi progettati, attuati e migliorati in un'ottica di salvaguardia ambientale e tendono al benessere della collettività ponendo particolare attenzione all'impiego di risorse non rinnovabili;
- coerenza, in termini di strategie, politiche e azioni sono conformi agli scopi istituzionali, ai principi affermati, ai valori condivisi;
- trasparenza, per una comunicazione con tutti gli stakeholder vuole essere completa, tempestiva ed efficace;
- efficienza, nel ricercare l'ottimizzazione della qualità del servizio e del risultato impiegando le risorse in modo sostenibile sul piano economico, sociale ed ambientale;
- uguaglianza con l'impegno dell'azienda e dei propri collaboratori a perseguire i valori enunciati nella costante applicazione di principi di rettitudine morale ed onestà e nel pieno rispetto della legge.

In attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della legge 11 luglio 1995, n. 273 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, A.T.V.O. S.p.A. predispone la Carta della Mobilità. La Carta della Mobilità è un documento di offerta con cui ATVO assume precisi impegni e doveri verso gli utenti.

Nell'anno 2020, ATVO S.p.A. ha conseguito la certificazione del sistema di gestione ai requisiti della norma UNI ISO 45001:2018 e la certificazione di conformità ai requisiti della norma UNI ISO 39001:2016 sulla sicurezza del traffico stradale (RTS). Nei primi mesi del 2021 sono state attivate iniziative di progressivo adeguamento del sistema di gestione integrato ai requisiti delle seguenti norme: ISO/IEC 27001:2013 "Information Technology – Security Techniques – Information security management", UNI CEI EN ISO/IEC 27002:2017 "Tecnologie informatiche – Tecniche di sicurezza – Codice di pratica per gestione della sicurezza delle informazioni" e UNI ISO 37001:2016 "Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione". Nel mese di aprile 2022 è effettuato da ANCIS - Associazione Nazionale per la Certificazione delle Imprese di Servizi - l'audit integrato di riesame triennale con conferma delle certificazioni di conformità dei sistemi di gestione ai requisiti delle norme: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 39001:2016 e alla norma EN 13816:2002.

ATVO S.p.A. si impegna a garantire l'accesso a servizi ed infrastrutture in maniera imparziale e agevole nell'ottica di una MOBILITA' ACCESSIBILE a tutti. Per raggiungere questo obiettivo, ATVO grazie alla collaborazione con l'Associazione Village for all – V4A®, nel perseguire le finalità del progetto "Bibione

Destinazione Accessibile" del consorzio Bibione Live, ha effettuato degli interventi per il miglioramento della fruibilità dei propri servizi, eliminando le barriere architettoniche. Nel parco autobus sono presenti mezzi muniti di sollevatore o rampa per facilitare l'accesso alle persone con ridotta capacità motoria e predisposti per l'ancoraggio di n. 1 carrozzina per singolo viaggio. La percentuale di autobus accessibili è pari al 20,89%; attualmente non risultano richiesti alla società in parola mezzi muniti di sollevatore per il Comune di San Michele al Tagliamento.

Il contratto collettivo nazionale applicato al personale dipendente della società affidataria è quello degli Autoferrotranvieri (accordo rinnovato all'11.10.2022), che disciplina il rapporto di lavoro del trasporto pubblico e privato su ferrovia e gomma (autofiloferrotranvieri) e per via navigabile (internavigatori). Rispetto al personale impiegato per il servizio di trasporto scolastico del Comune di San Michele al Tagliamento, si riporta la seguente tabella:

Dati del personale per il servizio di trasporto scolastico	
Nr. addetti per il servizio	Nr. 3
Inquadramento contrattuale	Operatore di esercizio – parametro 140 – con n. 1 scatto di anzianità, part-time 80%
Costo complessivo per la durata dell'appalto	€ 116.633,60
Costo medio unitario	€ 38.877,87

Si riportano, inoltre, le percorrenze effettuate (comprese corse bis o plurime autorizzate ed esclusi i trasferimenti):

ANNO 2022	ANNO 2021	Incremento/Decremento	% (+/-)
70.813	57.799	13.014	22,52 %

Sulla base di quanto sopra descritto è possibile affermare che il livello qualitativo del servizio offerto è molto buono. Inoltre, come riportato nella seguente tabella, è possibile osservare come i servizi svolti per conto del Comune di San Michele al Tagliamento risultino avere standard e performance ottimali.

Indici di qualità del servizio			
Descrizione indicatore	Tipologia indicatore	U.d.m.	Indice di qualità
Accessibilità del servizio			
Numero posti	Quantitativo	#	192
Accessibilità utenti disabili	Qualitativo	-	Medio
Mappatura delle attività relative al servizio	Qualitativo	-	Alto
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	Qualitativo	-	Alto
Comunicazione e trasparenza			
Definizione procedure di attivazione, variazione o cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	Qualitativo	-	Alto
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	Qualitativo	-	Alto
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	Quantitativo	in giorni	1

Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	Quantitativo	in giorni	1
Tempi di risposta motivata a reclami	Quantitativo	in giorni	7
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli addebitati	Quantitativo	in giorni	7
Tempi di intervento in caso di segnalazione di disservizi	Quantitativo	in giorni	1
Carta dei servizi	Qualitativo	-	Alto
Sicurezza e pulizia			
Cicli di pulizia programmata	Quantitativo	giorno/anno	quotidiano
Predisposizione di un pian di controlli periodici	Qualitativo	-	Alto
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	Qualitativo	-	Alto

G) Considerazioni finali

Dalle risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale in argomento, si rileva che gli obblighi in capo alla società affidataria, previsti dal Contratto di Servizio sottoscritto in data 25.10.2022, risultano rispettati in via generale.

ATVO S.p.A. è direttamente responsabile dei livelli prestazionali - qualitativi e quantitativi - del ventaglio di servizi offerti e conseguentemente è tenuta ad intervenire per gli aspetti di competenza. Inoltre, quale "soggetto competente", la società affidataria si impegna a monitorare le problematiche connesse con i momenti di confine tra due o più vettori/segmenti modali, al fine di evitare che si realizzino gravose discontinuità e/o criticità nel viaggio, con il restante universo dei servizi e degli altri vettori.

La società redige annualmente una Customer Satisfaction, avente lo scopo di monitorare il grado di soddisfazione degli utenti che abitualmente utilizzano il servizio. Il grado di percezione globale risulta incrementato nell'arco del periodo esaminato, pur presentando una lieve flessione per le voci relative ai rapporti del personale con l'utenza.

La società affidataria, in un rapporto di collaborazione costante con l'Ufficio Istruzione del Comune di San Michele al Tagliamento, e anche sulla base di particolari esigenze dell'utenza, ha provveduto a migliorare il servizio erogato, incrementando, ove necessario, le corse o rimodulandone gli orari di partenza, e talvolta spostando o attivando nuove fermate.

L'azienda partecipa in cofinanziamento alle campagne di investimenti per il rinnovamento del proprio parco autobus, sia per servizi extraurbani, che per servizi urbani, di cui alle DDGR 826/2020, 1123/2021, 1652/2021, 1746/2018 (ridistribuito nel 2022), investendo su mezzi a gasolio di ultima generazione, a metano liquido ed elettrici.

In conclusione, anche al fine di migliorare i contenuti quali-quantitativi delle relazioni ex art. 30 d.lgs. 201/2022 degli esercizi futuri, l'Ente si impegna ad organizzare incontri per definire e concordare i dati da monitorare e valutare con le stesse i metodi di reperimento più efficaci.

2.2 Gestione parcheggi pubblici a pagamento – G.S.M. S.p.A.

A) Natura e descrizione del servizio pubblico locale

Il Comune di San Michele al Tagliamento ha istituito il servizio di gestione dei parcheggi a pagamento senza custodia in varie zone della città con deliberazione del Consiglio Comunale n. 25 del 28.02.2012 ed ha provveduto alla determinazione delle tariffe del servizio con deliberazione della Giunta Comunale n. 352 del 19.12.2019. Tale servizio è stato successivamente affidato alla propria società *in house* G.S.M. S.p.A. per una durata quinquennale e fino al 31.12.2026, con possibilità di valutare il rinnovo a scadenza.

Le aree interessate dal servizio in argomento sono costituite da n. 1317 stalli blu, presenti nella località di Bibione, ed è comprensivo delle seguenti attività:

- 1) fornitura, posa in opera e manutenzione ordinaria e straordinaria di tutta la segnaletica orizzontale e verticale necessaria per la delimitazione dei parcheggi e per la indicazione, in posizione ben visibile agli utenti delle tabelle con le tariffe praticate e gli orari di servizio e delle modalità di utilizzo;
- 2) fornitura, posa in opera, avviamento, manutenzione ordinaria e straordinaria di strumenti elettronici per il pagamento della sosta (parcometri), l'erogazione di ticket riportanti anno, mese, giorno, ora e frazione di ora, numero progressivo del ticket e partita IVA del concessionario, la registrazione dei ticket erogati;
- 3) "scassetamento" e manutenzione ordinaria e straordinaria dei parcometri;
- 4) prelievo, trasporto, "conta" e conferimento ad istituto bancario, delle monete provenienti dai parcometri;
- 5) servizio degli ausiliari della sosta per la vigilanza sull'ottemperanza alla disciplina della sosta mediante l'ausilio di blocchi-verbali anche elettronici;
- 6) elevazione delle sanzioni, anche attraverso strumenti elettronici, emesse per le infrazioni commesse dagli utenti i cui proventi saranno di esclusiva competenza del Comune;
- 7) segnalazione al locale corpo di Polizia Municipale delle criticità rilevate sul territorio riferite alla mobilità cittadina;
- 8) attivazione di una applicazione (APP) per il pagamento della sosta tramite smartphone;
- 9) ogni attività contabile, amministrativa e fiscale inerente alla gestione del servizio relativo alla sosta a pagamento con tenuta di contabilità separata per centro di costo e di ricavo.

I servizi per la mobilità oggetto della presente relazione non risultano riconducibili al concetto di "servizi di rete", quindi non sottoposti all'art. 3-bis del decreto legge n. 138/2011 convertito con la legge n. 148/2011 e successive modifiche ed integrazioni.

La gestione della sosta è effettuata dalla società affidataria attraverso la formula '*full service*' con ricavi, costi, oneri, gestione amministrativa, fiscale e tecnica a carico di G.S.M. S.p.A.; al Comune spetta un canone di concessione determinato in ragione del 90% applicabile alla differenza tra ricavi al netto dell'IVA e dei costi di gestione. Questa formula comporta le seguenti attività a carico della società in parola:

- Assunzione del personale addetto al controllo delle aree di sosta, elevazione degli avvisi di accertamento, trasmissione delle informazioni/accertamenti al Comando di Polizia Locale per la gestione amministrativa attraverso la strumentazione digitale in uso;
- Fornitura, montaggio ed avviamento dei parcometri, compreso il collegamento internet ed avviamento del pagamento con carta tramite provider Banca Intesa;
- Assunzione di qualsiasi costo inerente al servizio di gestione della sosta;
- Servizio di scassetamento, conta e versamenti della moneta;
- Servizio e rifacimento di segnaletica orizzontale e verticale all'interno delle aree blu;
- Servizio di manutenzione dei parcometri, sia ordinaria che straordinaria;
- Servizio di pronto intervento per il ripristino delle anomalie tecnologiche degli stessi parcometri;
- Servizio di call center per rispondere a richieste di informazioni da parte degli utenti;

- Servizio amministrativo di contabilizzazione degli incassi, costi, elaborazioni delle retribuzioni, versamenti IVA, etc.

I parchimetri sono alimentati tramite pannelli fotovoltaici integrati e gestiti in rete che consentono al gestore e all'Amministrazione Comunale di ottenere importanti dati sulla mobilità e di verificare e analizzare immediatamente sia gli incassi che le anomalie e, di conseguenza, permettere la tempestività degli interventi.

B) Contratto di servizio

Descrizione campo					
<u>Contratto di servizio</u>	Atto non a rep. comunale n. 46/2021				
<u>Oggetto del Contratto</u>	Contratto per la regolamentazione e gestione della sosta a pagamento in comune di San Michele al Tagliamento				
<u>Modalità di gestione</u>	<i>In house</i>				
<u>Atto di affidamento</u>	Deliberazione di Consiglio Comunale n. 25 del 28.02.2021				
<u>Inizio affidamento</u>	14.05.2021				
<u>Scadenza affidamento</u>	31.12.2025 Rinnovabile per ulteriori 5 (cinque) anni				
<u>Totale del risultato della gestione</u>	2021	2022	2023	2024	2025
	€ 539.670	€ 539.998	€ 560.346	€ 566.511	€ 589.939
<u>Tariffe</u>	La definizione della struttura tariffaria, dei livelli delle tariffe e delle modalità di aggiornamento e variazione delle stesse spetta all'Amministrazione Comunale, secondo le norme dell'ordinamento degli enti locali. Con deliberazione di Giunta comunale n. 62 del 15.03.2022 sono state stabilite dall'Ente le tariffe per l'anno 2022, successivamente aggiornate con deliberazione del medesimo organo n. 130 del 18/05/2022 (Appendice 1).				
<u>Incidenza costi sui ricavi</u>	33,98% Calcolato sulla previsione di entrata € 700.000, quale incasso medio annuale storico				
<u>Subappalto</u>	Il servizio dovrà essere svolto a totale carico di G.S.M. S.p.A. (escludendo le attività di rilascio degli abbonamenti), che vi dovrà provvedere attraverso la propria organizzazione tecnica e amministrativa, anche mediante l'apporto di terzi, con la massima scrupolosità ed ogni cautela necessaria per la salvaguardia degli interessi e dell'immagine del Comune di San Michele al Tagliamento ed osservando tutte le norme, la sicurezza della circolazione stradale e la prevenzione degli infortuni sui luoghi di lavoro.				

<u>Principali obblighi posti a carico del gestore</u>	<p>G.S.M. S.p.A. è obbligata a:</p> <p>a) non permettere altro uso delle aree destinate a parcheggio di autoveicoli, diverso da quanto determinato dall'Amministrazione Comunale. Alcune aree potranno essere riservate ad uso diverso per consentire lo svolgimento di brevi e non continuative manifestazioni di varia natura, previa comunicazione a GSM che dovrà attenersi senza pretesa di risarcimento.</p> <p>b) provvedere alla gestione, sorveglianza, manutenzione della segnaletica e delle attrezzature, in tutte le aree e siti oggetto della presente convenzione, ed alla esazione delle tariffe conseguenti, fermo restando che il Comune di San Michele al Tag.to si riserva di effettuare ogni controllo ritenuto necessario per il regolare funzionamento della gestione a mezzo del proprio personale.</p> <p>c) garantire che il personale dipendente mantenga un costante contegno corretto ed irreprensibile nei confronti dell'utenza, con riserva del Comune di San Michele al Tag.to di sollecitare provvedimenti disciplinari presso GSM;</p> <p>d) rispondere del proprio operato e di quello del personale di cui si avvale per qualsiasi danno che, dalla gestione dei parcheggi, possa derivare al Comune e a terzi – esclusa ogni responsabilità in caso di furto totale o parziale delle autovetture in sosta o dei beni ivi contenuti;</p> <p>e) provvedere alla documentazione statistica dell'utilizzo dei parcheggi, e sulle caratteristiche delle soste, nei limiti delle informazioni rilasciate dagli strumenti operativi.</p>
--	---

C) Sistema di monitoraggio e controllo

Ai sensi dell'art. 7 del Contratto di servizio tra il Comune e Gestione Servizi Mobilità Spa, nonché dell'appendice allo stesso, la società Gestione Servizi Mobilità S.p.A. (G.S.M. S.p.A.) è tenuta a trasmettere, entro 30 giorni dalla fine del periodo stabilito dall'Ente per la sosta a pagamento, comunque non oltre il 30 novembre di ogni anno di servizio, il rendiconto economico convenzionale della gestione del servizio in argomento per il Comune di San Michele al Tagliamento, sulla base delle risultanze e dei valori di conto economico civilistico compilato ai sensi dell'art. 2425 C.C. di seguito richiamati.

La contabilizzazione degli incassi è data da:

- resoconti stampati su carta forniti dai parcometri, che totalizzano gli incassi;
- incassi degli abbonamenti rilasciati dal Comando di Polizia Municipale;
- incassi bancari derivanti dai circuiti VISA o MASTERCARD relativi a pagamenti effettuati con carte di credito, debito e bancomat;
- proventi tramite l'APP Phonzie, documentabile scaricando dal sito i dettagli delle operazioni;
- resoconti delle altre eventuali forme di pagamento adottate.

GSM provvederà direttamente al versamento mensile dell'IVA in vigore sugli incassi.

I costi annui saranno rappresentati sulla base dei seguenti raggruppamenti funzionali:

- ammortamento dei parcometri;
- costi di manutenzione attrezzature e rifacimento e manutenzione segnaletica orizzontale, verticale zona parcometro, realizzata a regola d'arte, in relazione al genere di intervento; tenendo conto anche delle norme di sicurezza;
- personale per gestione e servizio, controllo della sosta, informazione all'utenza, segnalazione dei comportamenti illeciti in materia di sosta, nelle zone affidate alla autorità di Polizia Municipale a mezzo di personale dipendente di GSM S.p.A., abilitato alle funzioni di "Ausiliario della Sosta", ai sensi di Legge: costi consuntivi e complessivi, comprensivi di fiscalità indotta, TFR, divise e trattamenti accessori.
- Nolo autoveicolo per effettuazione incassi;
- Spese di incasso, commissioni bancarie, commissioni conta, impacchettamento e smaltimento moneta, commissioni APP per il pagamento tramite smartphone.
- spese relative ad eventuali modifiche al sistema in seguito a richieste ed indicazioni dell'Amministrazione Comunale: costi consuntivi risultanti a bilancio civilistico ex art. 2425 C.C.;
- amministrazione e generali di gestione, studio e progettazione esecutiva sistema sosta, direzione e coordinamento lavori.

D) Dati anagrafici del gestore

Dati identificativi di GSM S.p.A.	
Denominazione	G.S.M. Gestione Servizi Mobilità S.p.A.
Codice Fiscale	01469190936
Data di costituzione	12/04/2002
Oggetto sociale	Servizi relativi alla mobilità urbana e servizi dedicati alla gestione e riscossione dell'imposta comunale sulla pubblicità e del diritto sulle pubbliche affissioni
Sede legale	Corso Vittorio Emanuele II n. 64 33170 Pordenone
Capitale sociale	€ 300.000
Valore nominale di ogni azione	€ 100,00
Società partecipata	Sì, inserita nella Relazione di revisione periodica di cui all'art. 20, D.lgs. n. 175/2016

Soci al 31/12/2022:

Socio	n. azioni	Percentuale %
Comune di Azzano Decimo	17	0,57%
Comune di Caneva	17	0,57%
Comune di Casarsa della Delizia	3	0,10%
Comune di Chions	17	0,57%
Comune di Cordovado	3	0,10%
Comune di Erto e Casso	33	1,10%
Comune di Fanna	3	0,10%
Comune di Fiume Veneto	17	0,57%
Comune di Fontanafredda	17	0,57%
Comune di Maniago	66	2,20%
Comune di Morsano al Tagliamento	3	0,10%
Comune di Porcia	66	2,20%
Comune di Pordenone	1816	60,53%
Comune di Pravisdomini	3	0,10%
Comune di Roveredo in Piano	3	0,10%
Comune di San Martino al Tagliamento	3	0,10%
Comune di San Vito al Tagliamento	66	2,20%
Comune di Sesto al Reghena	12	0,40%
Comune di Tramonti di Sopra	3	0,10%
Comune di Valvasone Arzene	3	0,10%
Comune di Aquileia	3	0,10%
Comune di Marano Lagunare	3	0,10%

Comune di San Michele al Tagliamento	3	0,10%
Automobil Club Pordenone	33	1,10%
Azioni proprie	787	26,23%
TOTALE	3.000	100,00%

Dimensione del mercato di G.S.M. Spa:

Comuni GSM Spa	Prov	Pop (ISTAT 2022)	Sup Km2	Altitud (mt, media)	Densità (ab/Km2)
Azzano Decimo	PN	15.681	51,34	14,24	305,44
Caneva	PN	6.256	41,79	405,73	149,70
Casarsa della Delizia	PN	8.194	20,47	38,25	400,37
Chions	PN	5.056	33,45	15,66	151,15
Cordovado	PN	2.733	12,02	13,50	227,39
Erto e Casso	PN	373	52,43	1.301,69	7,11
Fanna	PN	1.470	10,26	259,51	143,23
Fiume Veneto	PN	11.779	35,76	22,27	329,43
Fontanafredda	PN	12.818	46,40	45,81	276,24
Maniago	PN	11.526	69,46	323,63	165,94
Morsano al Tagliamento	PN	2.671	32,54	14,77	82,09
Porcia	PN	14.971	29,53	27,73	506,91
Pordenone	PN	51.725	38,21	31,24	1.353,63
Pravisdomini	PN	3.441	16,21	9,76	212,26
Roveredo in Piano	PN	5.811	15,86	94,31	366,47
San Martino al Tagliamento	PN	1.452	17,98	70,35	80,76
San Vito al Tagliamento	PN	15.187	60,88	30,39	249,45
Sesto al Reghena	PN	6.313	40,68	16,79	155,20
Tramonti di Sopra	PN	276	125,15	1.032,75	2,21
Valvasone Arzene	PN	3.957	29,68	56,38	133,32
Aquileia	UD	3.128	37,44	2,66	83,55
Marano Lagunare	UD	1.713	85,80	85,80	19,96
San Michele al Tagliamento	VE	11.393	114,39	114,39	99,60
TOTALE		197.924	1.018	175,11	239,19

E) Andamento Economico

Dati sintetici sull'andamento economico di G.S.M. S.p.A.				
	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021	ANNO 2022
EBITADA - Earnings Before Interests Taxes Depreciation and Amortisation	499.826	598.212	904.429	1.063.274
EBIT - Earnings Before Interests and Taxes	435.554	504.712	757.575	908.200
Valore aggiunto	1.920.050	1.875.024	2.543.811	2.945.523
Utile netto	315.495	363.025	545.106	649.272
ROI	8,1%	9,8%	11,9%	12,0%
ROS	9,6%	12,9%	14,4%	15,1%

ROE	19,0%	21,4%	24,3%	22,4%
Debt equality ratio	1,25	1,12	0,95	0,76

Composizione dei ricavi delle vendite e prestazioni per attività svolta			
	Ricavo 2020	Ricavo 2021	Ricavo 2022
A1) Ricavi delle vendite e prestazioni	3.672.604	5.011.921	5.762.014
<i>di cui</i>			
- Sosta (a raso - in struttura)	2.178.044	3.224.077	3.730.086
- Segnaletica stradale	353.911	333.069	420.892
- Centro intermodale	453.343	504.124	446.168
- Riscossione imposta unica patrimoniale	354.802	349.520	462.664
- Riscossione coattiva	-	-	38.333
- Verde Pubblico	266.984	588.283	644.896
- Altri ricavi	65.520	12.848	18.975
TOTALE	3.672.604	5.011.921	5.762.014

Struttura dei costi nel periodo 2019-2022				
	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021	ANNO 2022
B.6 Materie prime e consumo	6,2%	6,4%	4,8%	6,7%
B.7 Servizi	24,1%	29,3%	25,4%	22,9%
B.8 Godimento beni di terzi	30,6%	20,3%	29,7%	30,7%
B.9 Totale costi del personale	34,2%	37,6%	34,3%	33,8%
B.10 Tot. Ammortamenti e svalutazioni	1,6%	2,8%	3,3%	3%
B.11 Variazione materie	0%	0,2%	-0,2%	-0,8%
B.12 Accantonamenti per rischi	0%	0%	0%	0%
B.13 Altri accantonamenti	0,5%	0%	2,2%	2,9%
B.14 Oneri diversi di gestione	2,8%	3,5%	0,5%	0,8%

Quota San Michele al Tagliamento	2021	2022
Ricavi sosta	696.420	967.012
Ricavi altri servizi	-	140.955
Tot ricavi perimetro Pordenone		1.107.967
Canoni sosta	464.324	609.093

Come affermazione di positività di tutti gli indici di bilancio sia sotto l'aspetto economico, patrimoniale e finanziario, si può asserire che una attenta politica aziendale è stata confermata nel 2022 e 2023 da un'indagine condotta da Università Luiss di Roma di concerto con CERVED e commissionata da Industria Felix Magazine su un campione di 786.000 società di capitali pari al 93% delle società di capitali italiane.

Inoltre, Gestione Servizi Mobilità S.p.A. ha ottenuto "L'ALTA ONOREFICIENZA DI BILANCIO" per i positivi risultati relativi ai bilanci 2020 e 2021. Infatti, i bilanci di Gestione Servizi Mobilità S.p.A. relativi a questi esercizi sono risultati possedere i migliori indici di bilancio nel settore Mobilità e Sosta delle PARTECIPATE PUBBLICHE

e l'azienda si è classificata nei primi 16 posti in Italia tra quelli delle 8.000 società di capitali partecipate pubbliche.

F) Qualità del servizio

L'esercizio 2022 è stato il secondo esercizio di gestione della sosta a pagamento esercitato da G.S.M. S.p.A. nella località di Bibione, che ha risentito delle conseguenze negative derivanti dalla pandemia da Covid-19 e che ha condizionato, seppur in maniera limitata rispetto al 2021, la mobilità dei soggetti.

Al fine di ottemperare alle ordinanze della Polizia Locale la società ha impiegato un numero considerevole di operai e tecnici per adeguare, entro l'inizio della stagione estiva, l'intero sistema sosta costituito dalla segnaletica orizzontale, verticale, complementare, nonché per provvedere al monitoraggio di 66 parcometri funzionanti con monete, carte di credito e debito e carte prepagate. G.S.M. S.p.A. ha, inoltre, messo a disposizione l'applicazione Phonzie per permettere agli utenti di pagare la sosta con il proprio smartphone o qualsiasi altro device, riscontrando un notevole successo in termini di affidabilità ed operazioni effettuate.

La qualità del servizio offerto è testimoniata anche dal numero di diverse tipologie di pagamento accettate che dimostrano una sempre maggiore attenzione al consumatore e consente l'accesso al servizio di una più ampia gamma di soggetti.

Per quanto concerne la gestione delle tariffe, l'azienda fornisce a tutti coloro che ne fanno richiesta, presso l'ufficio amministrativo, la fattura relativa al pagamento effettuato e, nel caso di contestazioni o rettifiche, è lo stesso ufficio amministrativo che si occupa di verificare le richieste. I ricavi conseguiti sono di seguito riassunti per macro categorie:

Dati relativi agli incassi		
Tipologia di incasso	ANNO 2021 periodo dal 03.06 al 30.09	ANNO 2022 periodo dal 23.04 al 30.09
- abbonamenti	€ 112.088	€ 135.035
- parcometro moneta	€ 517.488	€ 669.503
- parcometro carte di credito	€ 192.073	€ 330.137
- parcometro applicazione	€ 12.123	€ 45.080
Incasso totali	€ 833.773	€ 1.179.755

Si rileva un incremento percentuale significativo dei pagamenti elettronici relativamente agli incassi da parcometro nell'esercizio 2022 che è pari al 35,92% contro il 28,29% dell'esercizio 2021, mettendo a disposizione dell'utenza tutti gli strumenti di pagamento oggi presenti sul mercato. Ne deriva una fedeltà al pagamento molto elevata ed una immagine del Comune evoluta, ordinata, esteticamente apprezzabile ed in linea con le principali località turistiche europee.

In applicazione dell'entrata in vigore dell'art. 12/bis del Codice della strada, le funzioni accertative e sanzionatorie del personale in servizio con funzioni di Ausiliario di sosta sono state ampliate anche alle aree soggette alla sosta regolamentata (disco orario, carico e scarico, disabili, divieti di sosta, etc.) e non solo nelle aree ove si esercita la sosta a pagamento (stalli blu). Nel 2022, per garantire la copertura dell'intero servizio, su due turni di lavoro (dalle ore 09.00 alle 23.00), 7 giorni su 7, la società G.S.M. S.p.A. ha impiegato n. 13 Ausiliari della Sosta/Accertatori, rispetto ai n. 6 Ausiliari impiegati nel 2021, che hanno esercitato le attività di controllo ed accertamento su 40 ore lavorative settimanali; di seguito si riporta il dettaglio dell'attività di accertamento svolta:

Tipologia avviso di accertamento	nr.	Importi €	Totali €
Blu omesso ticket	3.216	€ 44	€ 141.504
Blu scaduto ticket	2.268	€ 28	€ 63.504
Omesso disco orario	3.186	€ 44	€ 140.184
Scaduto disco orario	425	€ 28	€ 11.900
Carico e scarico	212	€ 44	€ 9.328
Sosta fuori stallo	574	€ 44	€ 25.256
Divieto di sosta	1.098	€ 44	€ 48.312
Sosta su stallo disabili	38	€ 167	€ 6.346
Sosta attraversamento pedonale	21	€ 89	€ 1.869
Sosta su zebrata	2	€ 89	€ 178
TOTALI	11.040		€ 448.381

Il contratto di servizio in essere impone alla società *in house* di fornire un servizio completo con la formula del *'full service'*, per la quale G.S.M. S.p.A. deve sostenere qualsiasi costo, onere, spesa, tassa e commissione relativa al servizio e di poter detrarre tali spese al netto dell'IVA dal totale degli incassi, nell'ambito del rendiconto complessivo della gestione. Nel corso del 2022, la gestione attraverso questa modalità non ha gravato in alcun modo sulla struttura amministrativa e tecnica del Comune.

La società assicura la comunicazione trasparente e l'informazione alla clientela che è garantita attraverso l'istituzione di diversi strumenti di comunicazione: sportello fisico, sito web, app-mobile e mail service. Al fine di garantire un servizio ottimale per gli utenti, è messa a disposizione nell'apposita sezione del sito web aziendale, una mappa aggiornata dei parcheggi con sosta a pagamento e una lista dei parcometri disponibili e della loro ubicazione sul territorio comunale. Infine, G.S.M. S.p.A. ha redatto una carta dei servizi, attualmente aggiornata al 2023, che rende disponibile per gli utenti e tutti coloro che sono interessati sul sito web.

Sulla base di quanto sopra descritto è possibile affermare che il livello qualitativo del servizio offerto è molto buono. Inoltre, come riportato nella seguente tabella, è possibile osservare come i servizi svolti per conto del Comune di San Michele al Tagliamento risultino avere standard e performance ottimali.

Indici di qualità del servizio			
Descrizione indicatore	Tipologia indicatore	U.d.m.	Indice di qualità
Accessibilità del servizio			
Numero posti	Quantitativo	#	1317
Accessibilità utenti disabili	Qualitativo	-	Alto
Mappatura delle attività relative al servizio	Qualitativo	-	Alto
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	Qualitativo	-	Alto
Comunicazione e trasparenza			
Definizione procedure di attivazione, variazione o cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	Qualitativo	-	Alto
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	Qualitativo	-	Alto
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	Quantitativo	in giorni	1

Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	Quantitativo	in giorni	3
Tempi di risposta motivata a reclami	Quantitativo	in giorni	3
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli addebitati	Quantitativo	in giorni	3
Tempi di intervento in caso di segnalazione di disservizi	Quantitativo	in giorni	30
Carta dei servizi	Qualitativo	-	Alto
Sicurezza e pulizia			
Cicli di pulizia programmata	Quantitativo	giorno/anno	quotidiano
Predisposizione di un pian di controlli periodici	Qualitativo	-	Alto
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	Qualitativo	-	Alto

G) Considerazioni finali

Dalle risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale in argomento, si rileva che gli obblighi in capo alla società affidataria *in house*, previsti dal Contratto di Servizio sottoscritto in data 14.05.2021, risultano rispettati in via generale.

In termini di efficienza della produttività, in applicazione del nuovo Codice della Strada che ha ampliato le funzioni poste in capo agli ausiliari di sosta, per il servizio in argomento la società G.S.M. S.p.A. ha impiegato un impiegato n. 13 Ausiliari della Sosta/Accertatori, rispetto ai n. 6 Ausiliari impiegati nel 2021, che hanno esercitato le attività di controllo ed accertamento su 40 ore lavorative settimanali. Per tale motivo, l'attività di controllo e sanzionamento è stata molto impegnativa su tutto il territorio affidato in gestione, incontrando in alcune situazioni, reazioni conflittuali e violente da parte di alcuni operatori economici locali, restii al rispetto delle regole in materia di sosta sul suolo pubblico. Per i prossimi esercizi, al fine di evitare la conflittualità riscontrata, è opportuno adottare specifiche azioni dissuasive ed informative, anche per il tramite delle locali associazioni di categoria.

G.S.M. S.p.A. si impegna ad effettuare un monitoraggio di Customer Satisfaction con l'obiettivo di rilevare la qualità del servizio percepita dal cliente, nonché le sue aspettative e ciò al fine di identificare le aree di forza e di debolezza del servizio offerto così da poterlo migliorare. L'indagine viene svolta su un campione significativo e rappresentativo dell'utenza mediante interviste dirette e raccolta di questionari; i risultati delle indagini sono liberamente consultabili dagli utenti su richiesta.

Dal punto di vista finanziario non è stato richiesto alcun investimento all'Ente, in quanto G.S.M. S.p.A. ha provveduto con proprie risorse ad acquistare le migliori attrezzature sul mercato, facendosi carico altresì delle procedure di evidenza pubblica per aggiudicare le forniture ed i servizi correlati. La collaborazione con la Polizia Municipale di San Michele al Tagliamento è stata costante, puntuale ed utile a conseguire risultati sia in termini di sicurezza, che di esercizio della sosta che di raggiungimento degli obiettivi comuni.

In conclusione, si riportano le evidenze espresse da G.S.M. S.p.A. in sede di Bilancio e le macro aree di intervento, al fine di migliorare e incrementare la qualità del servizio offerto:

- Realizzazione nuova sede;
- Realizzazione centrale operativa;
- Realizzazione del sistema di informatizzazione e digitalizzazione della sosta;
- Consolidamento del servizio di riscossione coattiva;
- Allargamento compagine sociale;
- Meccanizzazione dei servizi ed adeguamento alle nuove tecnologie;
- Valutazione ed analisi di nuovi servizi.

2.3 Servizi cimiteriali e illuminazione votiva – A.S.V.O. S.p.A.

A) Natura e descrizione del servizio pubblico locale

La regolazione dei servizi cimiteriali del Comune di San Michele al Tagliamento è disciplinata da un Regolamento Comunale di Polizia mortuaria e gestione dei servizi cimiteriali, adottato con deliberazione consiliare n. 29/1995 ed integralmente sostituito con deliberazione consiliare n. 21/2012.

I servizi cimiteriali costituiscono attività di pubblico interesse che presentano alcune peculiarità come la tutela dell'igiene, la salute e l'incolumità pubblica, indipendentemente dalla volontà di fruirne da parte dei singoli cittadini e tali servizi debbono essere disponibili ed accessibili a tutti nella stessa misura e non è possibile interromperli. Mentre, il servizio di illuminazione votiva consiste nella gestione, a norma di legge, degli impianti lampade votive per l'illuminazione delle cappelle, tombe di famiglia, ossari, loculi, campi comuni, monumenti e cippi in genere, ricadenti entro l'area dei Cimiteri Comunali di San Michele al Tagliamento, inclusi eventuali ampliamenti, la manutenzione ordinaria e straordinaria dei connessi impianti elettrici. La gestione riguarda, altresì, la riscossione dei canoni annui e di allacciamento dalle utenze che ne fanno richiesta.

Il Comune di San Michele al Tagliamento ha affidato, con deliberazione consiliare n. 31 del 29.03.2019, i servizi di gestione e manutenzione dei cimiteri comunali e delle luci votive del territorio alla società partecipata A.S.V.O. S.p.A., secondo il modello *in house providing* e per un periodo pari a cinque anni a decorrere dal 01.04.2019. Al termine di tale periodo, l'affidamento cesserà di pieno diritto, senza bisogno di disdetta, preavviso o diffida; tuttavia, anche dopo la scadenza, il gestore a semplice richiesta del Comune ha l'obbligo di continuare il servizio fino a 3 (tre) mesi dalla data della scadenza medesima ai medesimi prezzi, patti e condizioni dell'affidamento principale.

Il servizio in argomento riguarda la gestione dei servizi cimiteriali, comprensivo dello svolgimento delle funzioni e del servizio di illuminazione votiva dei n. 5 cimiteri comunali (quali il cimitero di San Michele al Tagliamento e i cimiteri frazionali di Bibione, Cesarolo, San Giorgio al Tagliamento e Villanova della Cartera) e, in particolare, il servizio comprende l'esecuzione delle seguenti principali attività, così come di seguito descritte:

- servizi a misura – attività di necroforo affossatore (tumulazioni, estumulazioni, inumazioni, esumazioni, dispersione ceneri, traslazioni, pulizia del loculo, pulizia periodica o al bisogno di camera/e mortuaria e attività generiche);
- servizi a corpo per l'attività cimiteriale (apertura/chiusura dei cimiteri, servizio di custodia, manutenzione e cura del verde delle aree di pertinenza dei cimiteri, pulizia periodica o al bisogno di sale commiato, attività amministrativa e censimento sepolture);
- servizio di illuminazione votiva (esecuzione, con organizzazione dei mezzi necessari, della manutenzione ordinaria e straordinaria delle lampade votive e dei relativi impianti elettrici, l'eventuale realizzazione degli impianti di rete dell'illuminazione votiva in relazione all'eventuale futura predisposizioni di nuovi blocchi di sepolture all'interno dei cimiteri comunali e la relativa manutenzione ordinaria e straordinaria compresa la riscossione dei canoni annui e di allacciamento dalle utenze e la fornitura dell'energia elettrica.

B) Contratto di servizio

Descrizione campo	
Contratto di servizio	Atto non a rep. comunale n. 70/2019
Oggetto del Contratto	Contratto per la gestione dei servizi cimiteriali ed illuminazione votiva
Modalità di gestione	<i>In house providing</i>
Atto di affidamento	Deliberazione di Consiglio Comunale n. 31 del 29/03/2019
Inizio affidamento	01/04/2019
Scadenza affidamento	31/03/2024

Servizi cimiteriali						
Valore complessivo	€ 593.049,40 (compresa IVA di legge)					
Valore su base annua	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	€ 85.957,42	€ 114.609,90	€ 114.609,90	€ 114.609,90	€ 114.609,90	€ 28.652,90
Tariffe	Con deliberazione di Giunta comunale n. 55 del 14.03.2019, il Comune ha rideterminato le tariffe di concessione dei loculi, ossari e cinerari e delle operazioni cimiteriali (Appendice 2)					
Principali obblighi posti a carico del gestore	<p>Per l'espletamento del servizio, ASVO S.p.A. dovrà assicurare l'intervento del proprio personale addetto, entro 24 ore dalla richiesta, per interventi normali, ed entro 4 ore (quattro) per interventi urgenti.</p> <p>Lo svolgimento delle operazioni cimiteriali potrà essere regolamentato dal Committente attraverso appositi ordini di servizio emanati all'uopo oppure tramite atto regolamentare. Le comunicazioni verranno effettuate di norma per iscritto (via fax o via email) o in casi eccezionali anche telefonicamente, e le operazioni dovranno essere attivate nei tempi e negli orari dell'ordine di servizio inviato.</p> <p>La richiesta di intervento potrà essere inoltrata direttamente dal custode cimiteriale o da altro personale comunale incaricato e comunicata alla ditta per iscritto (via fax o via email) o anche telefonicamente.</p> <p>Il personale dovrà trovarsi sul luogo del seppellimento in tempo utile all'espletamento di tutte le incombenze, così da assicurare il regolare e puntuale svolgimento delle operazioni di cui sopra.</p>					

Illuminazione votiva						
Valore complessivo	€ 43.900,00					
Valore su base annua	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	€ 6.585	€ 8.780	€ 8.780	€ 8.780	€ 8.780	€ 2.195
Tariffe	Canone annuo di utenza, al netto del corrispettivo di concessione offerto pari ad € 2,42					

<u>Principali obblighi posti a carico del gestore</u>	<p>ASVO S.p.A. è obbligata a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - richiedere la fornitura dell'energia elettrica direttamente all'ENEL o ad altre società e a sottoscrivere il relativo contratto. L'onere di pagamento di tale fornitura è a completo carico del gestore del servizio. Sono a carico del gestore anche eventuali aumenti di potenza con l'ENEL o con altra società per le continue variazioni per effetto dell'aggiunta di nuove lampade. Il gestore si obbliga, quindi, a volturare immediatamente i misuratori esistenti. Il gestore è obbligato altresì a trasmettere al Comune di San Michele al Tagliamento copia dei contratti di fornitura di energia elettrica e a comunicare qualsiasi modifica relativa al fornitore. Il Comune rimane completamente estraneo nei rapporti tra il gestore e la società fornitrice dell'energia elettrica (ENEL o altra società), come anche nei rapporti tra il gestore ed il proprio personale e l'utenza. - tenere aggiornato l'elenco delle utenze dove dovranno risultare almeno i seguenti dati: <ul style="list-style-type: none"> a) generalità del titolare del contratto di illuminazione votiva con relativo recapito; b) nome del defunto; c) tipo e posizione della sepoltura; d) data di attivazione e scadenza dell'utenza; e) dati relativi alle richieste di allacciamenti e/o spostamenti (data di avvio e di chiusura della procedura); f) dati relativi all'invio del bollettino concernente il pagamento del canone e del contributo di allacciamento all'impianto e/o spostamento o sistemazione non dovuta a normale usura; g) dati relativi alla riscossione (data pagamento canone e contributo di allacciamento all'impianto e/o spostamento o sistemazione non dovuta a normale usura); h) eventuali disdette ed eventuali contratti risolti. <p>Una copia di tale elenco in formato cartaceo e su supporto informatico - floppy disk o CD ROM - (foglio di testo o foglio elettronico) dovrà essere trasmessa annualmente al Comune di San Michele al Tagliamento – Settore LL.PP. Ufficio Segreteria – entro il mese di gennaio dell'anno successivo.</p>
--	--

C) Sistema di monitoraggio e controllo

Il Comune provvederà a mezzo di proprio personale alla vigilanza ed al controllo del servizio gestito dall'affidatario e ad impartire a questi, nel rispetto della libera organizzazione d'impresa, tutte le indicazioni ed i suggerimenti utili all'ottimizzazione del servizio.

L'Ufficio comunale competente consegnerà al gestore le chiavi di accesso ai diversi immobili in cui dovrà essere espletato il servizio in oggetto, chiavi che l'affidatario medesimo è autorizzato a trattenere e conservare fino al termine del contratto, senza eseguire alcuna duplicazione.

Inoltre, in quanto società *in house*, ASVO S.p.A. è soggetta al controllo analogo da parte degli enti locali soci, sulla base delle disposizioni statutarie ed in particolare sulla base di quanto disposto dagli articoli 15-*bis* e 15-*ter* dello Statuto sociale, ove viene disciplinato il funzionamento dell'Assemblea di coordinamento dei soci affidatari dei servizi, i relativi poteri di controllo attraverso una serie di atti sottoposti preliminarmente all'approvazione e verifica da parte dei soci, nonché specifici poteri di intervento e decisione sui servizi e sulle tariffe di ciascun Comune.

D) Dati anagrafici del gestore

Dati identificativi di A.S.V.O. S.p.A.	
Denominazione	A.S.V.O. S.p.A.
Codice Fiscale	83002690275
Data di costituzione	2001
Oggetto sociale	Svolgimento di tutte le attività riconducibili ai servizi pubblici locali consentiti e previsti dalla legge in materia ambientale, funeraria, di risorse idriche integrate, di servizi urbani e territoriali, di servizi industriali del territorio e delle pulizie in genere e di altri servizi di competenza comunale. (Art. 3 dello Statuto sociale)
Sede legale	Via Daniele Manin, n. 63/A 30026 Portogruaro (VE)
Capitale sociale	€ 18.969.650,45
Numero di azioni	n. 367.273
Valore nominale di ogni azione	€ 51,65
Società partecipata	Sì, inserita nella Relazione di revisione periodica di cui all'art. 20, D.lgs. n. 175/2016

Soci al 31/12/2022

La società A.S.V.O. S.p.A. è una società a totale capitale pubblico partecipata dai seguenti enti locali e società pubbliche:

Socio	n. azioni	Valore	Percentuale %
V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.	204.757	€ 10.575.699,05	55,75
Comune di Portogruaro	36.516	€ 1.886.051,40	9,94
Comune di San Michele al Tagliamento	30.600	€ 1.580.490,00	8,33
Comune di Caorle	28.800	€ 1.487.520,00	7,84
Comune di San Stino di Livenza	19.800	€ 1.022.670,00	5,39
Comune di Concordia Sagittaria	15.840	€ 818.136,00	4,31
Comune di Fossalta di Portogruaro	8.640	€ 446.256,00	2,35
Comune di Annone Veneto	5.400	€ 278.910,00	1,47
Comune di Cinto Caomaggiore	5.400	€ 278.910,00	1,47
Comune di Gruario	4.320	€ 223.128,00	1,18
Comune di Pramaggiore	4.320	€ 223.128,00	1,18
Comune di Teglio Veneto	2.880	€ 148.752,00	0,78
TOTALE	367.273	€ 18.969.650,45	100,00%

E) Andamento Economico

Dati sintetici sull'andamento economico di A.S.V.O. S.p.A.			
	ANNO 2020	ANNO 2021	ANNO 2022
EBITADA - Earnings Before Interests Taxes Depreciation and Amortisation	n/a	€ .1311.771	€ 1.363.147
EBIT - Earnings Before Interests and Taxes	€ 725.473	€ 35.155	€ 55.897
Risultato prima delle imposte	€ 193.720	€ 284.496	€ 144.135
Utile netto	€ 147.075	€ 194.383	€ 63.193
ROI	1,28	0,72	1,25
ROS	3,24	0,15	0,22
ROE	0,63	0,83	0,27
Rapporto D/E (Debt/Equity)	0,44	0,35	0,45

Dati contabili in rapporto al servizio cimiteriale e di illuminazione votiva			
<u>Costi del servizio</u>	ANNO 2020	ANNO 2021	ANNO 2022
Totale impegni	€ 139.009,88	€ 139.009,88	€ 139.009,88
Totale variazioni impegno	€ 40.252,99	(€ 28.632,18)	-
Mandati in c/competenza	€ 77.831,60	€ 54.557,50	€ 83.917,57
Mandati in c/residui	€ 37.255,30	€ 26.484,21	€ 55.820,20

<u>Ricavi del servizio</u>	ANNO 2020	ANNO 2021	ANNO 2022
Totale accertamenti	€ 8.780,00	€ 8.780,00	€ 8.780,00
Totale variazioni accertamento	€ 225,17	-	(€ 302,60)
Reversali in c/residui	€ 6.635,24	€ 9.005,17	€ 9.082,60

<u>Situazione debiti/crediti al 31.12</u>	ANNO 2020	ANNO 2021	ANNO 2022
Partite aperte a ns. debito	€ 1.007.883	€ 1.601.606	€ 1.697.200
Partite aperte a ns. credito	€ 14.091	€ 42.669	€ 257.675

F) Qualità del servizio

A.S.V.O. S.p.A. definisce la politica del proprio sistema di gestione per la qualità, l'ambiente e la sicurezza considerando le esigenze ed aspettative dei propri utenti, delle parti interessate e le specificità territoriali nel rispetto e tutela dell'ambiente, nella promozione della condivisione, consultazione e partecipazione a tutti i livelli della cultura della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro in un'ottica di uno sviluppo sostenibile. Nel fornire il proprio servizio, la società si impegna a ricercare il miglioramento continuo erogando servizi in modo continuativo, efficiente ed economico in modo da ridurre possibili ricadute sulla sicurezza e salute dei lavoratori e gli impatti sull'ambiente.

In particolare, A.S.V.O. S.p.A. si impegna ad effettuare un monitoraggio periodico di Customer Satisfaction con l'obiettivo di rilevare la qualità del servizio percepita dal cliente, nonché le sue aspettative e ciò al fine di identificare le aree di forza e di debolezza del servizio offerto così da poterlo migliorare. La rilevazione è, dal punto di vista metodologico-operativo, conforme agli orientamenti stabiliti dalle "Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali". Gli obiettivi principali della rilevazione di Customer Satisfaction sono i seguenti:

- misurazione dei livelli di CS tramite la definizione e presentazione di indici sintetici ed analitici appropriati per ogni servizio;
- verifica in termini di *trend* l'andamento degli indicatori, grazie alla presenza di dati pregressi, rispetto agli anni precedenti;
- fornire una mappa strategica riferita ai punti di forma e di miglioramento in cui sia evidenziato il posizionamento dei singoli criteri valutati;
- fornire una indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento;
- registrare le spontanee proposte degli utenti sulla qualità e il miglioramento della gestione dei servizi.

La raccolta delle informazioni è avvenuta, dal 26 ottobre al 3 novembre 2022, tramite un'intervista ai visitatori all'ingresso o all'uscita dei cimiteri comunali con il sistema FACE to FACE (interviste personali faccia a faccia) che ha permesso di registrare direttamente, nel momento della fruizione del servizio, il giudizio dei visitatori fornendo informazioni puntuali sul livello di soddisfazione degli utenti. Per il Comune di San Michele al Tagliamento è stato intervistato un campione di n. 30 visitatori.

Dall'indagine di cui sopra, sono emersi i seguenti indici di soddisfazione degli utenti dei servizi cimiteriali per il Comune di San Michele al Tagliamento:

Indici di soddisfazione*	ANNO 2020	ANNO 2021	ANNO 2022
Indice generale di soddisfazione (calcolato in base ad una domanda diretta)	95,0	97,00	96,9
Indice sintetico di soddisfazione (costruito tramite la definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione e ponderato sulla base delle percezioni dei clienti)	91,3	92,0	90,6

*fonte Bilanci ambientali ASVO per il periodo 2020-2021-2022

Inoltre, tutti i servizi ambientali vengono svolti dal personale aziendale di ASVO con grande cura e attenzione, in funzione delle aspettative degli utenti, delle peculiarità urbanistiche e geografiche del territorio e del contenimento dei costi, principi che rappresentano i fondamenti della missione aziendale, in ottemperanza alle certificazioni ISO 9001 "Qualità" ISO 14001 "Ambiente" e UN ISO 45001:2018 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro" ottenute da ASVO.

Per qualsiasi tipo di informazione riguardante i servizi di igiene ambientale, A.S.V.O. S.p.A. mette a disposizione dell'utenza un apposito numero telefonico. Gli utenti possono presentare reclami e richieste di informazione sul servizio sia in forma scritta che verbale. È garantito da parte del gestore un tempo massimo di risposta di 10 giorni dal ricevimento.

A.S.V.O. S.p.A. assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare promuove:

- la predisposizione, stampa e distribuzione di materiale informativo per gli utenti in particolare dei calendari;
- campagne promozionali e informative, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli utenti alla corretta fruizione del servizio;
- incontri con i cittadini in concomitanza con l'avvio di nuovi servizi;
- l'educazione ambientale nelle scuole.

Sulla base di quanto sopra descritto è possibile affermare che il livello qualitativo del servizio offerto è molto buono. Inoltre, come riportato nella seguente tabella, è possibile osservare come i servizi svolti per conto del Comune di San Michele al Tagliamento risultino avere standard e performance ottimali.

Indici di qualità del servizio			
Descrizione indicatore	Tipologia indicatore	U.d.m.	Indice di qualità
Accessibilità del servizio			
Definizione degli orari di apertura invernali ed estivi	Qualitativo	-	Alto
Accessibilità utenti disabili	Qualitativo	-	Medio
Mappatura delle attività relative al servizio	Qualitativo	-	Alto
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	Qualitativo	-	Alto
Comunicazione e trasparenza			
Definizione procedure di attivazione, variazione o cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	Qualitativo	-	Alto
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	Qualitativo	-	Alto
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	Quantitativo	in giorni	10
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	Quantitativo	in giorni	1
Tempi di risposta motivata a reclami	Quantitativo	in giorni	3
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli addebitati	Quantitativo	in giorni	10
Tempi di intervento in caso di segnalazione di disservizi	Quantitativo	in giorni	10
Sicurezza e pulizia			
Cicli di pulizia programmata	Quantitativo	giorno/anno	settimanale
Livello di pulizia negli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici	Qualitativo	-	Alto
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	Qualitativo	-	Alto

G) Considerazioni finali

Dalle risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale in parola, si rileva che gli obblighi in capo alla società affidataria *in house*, previsti dal Contratto di Servizio sottoscritto in data 20.09.2019, risultano rispettati in via generale. La Società ASVO Spa ha un fatturato che è per la sostanziale totalità riconducibile ai servizi affidati dai Comuni ed è, pertanto, evidente la volontà dei soci affinché la società operi esclusivamente nei loro confronti rendendo servizi nei rispettivi territori di riferimento.

In particolare, la società *in house* ha oramai consolidato una competenza specializzata nel settore cimiteriale riscontrabile nell'esecuzione del servizio di gestione svolto nei Comuni di San Stino di Livenza, Fossalta di Portogruaro, Portogruaro, San Michele al Tagliamento e Cinto Caomaggiore, per un totale di 19 cimiteri, per il quale dall'ultima Customer Satisfaction è stato rilevato un grado di soddisfazione degli utenti pari al 100%.

L'indagine, infatti, ha permesso ad ASVO S.p.A. di valutare la significatività della propria comunicazione verso l'utenza attraverso l'analisi di matrici relative agli aspetti ambientali derivanti dalle attività svolte e l'effettiva percezione da parte del cittadino. L'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza offre un quadro organico delle priorità di intervento per l'azienda e fornisce indicazioni operative per identificare i punti di forza, in cui a fronte di una soddisfazione elevata si registra una importanza altrettanto elevata, e i punti di debolezza, che evidenziano gli aspetti rispetto ai quali è espressa una valutazione critica e che nel contempo sono ritenuti importanti, nonché le possibili minacce ed opportunità del servizio.

A tal fine, si riportano le evidenze espresse da ASVO S.p.A. in sede di analisi del servizio in parola:

- Punti di forza:
 - Cortesia e disponibilità del personale operativo e amministrativo;
 - Professionalità e competenza del personale operativo e amministrativo;
 - Pulizia degli ambienti interni al cimitero, quali viali, piazzali e portici;
 - Facilità di reperire la modulistica per pratiche e reclami;
 - Operazioni cimiteriali (sepulture, esumazioni, etc.).
- Punti di debolezza:
 - Presenza e posizionamento dei cestini dei rifiuti;
- Minacce:
 - Tempi di risposta alle richieste (tempestività);
 - Facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili;
 - Sfalci dell'erba e manutenzione del verde (diserbo manuale sui campi e vialetti);
 - Decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, etc.);
 - Orari di apertura invernali/estivi.

Infine, tra le varie attività di comunicazione ambientale, si individua il progetto nelle scuole "ASVONAUTI" a cui, per l'anno scolastico 2022/2023, hanno aderito 202 classi di 52 scuole di ogni ordine e grado scolastico del territorio, per un totale di 202 laboratori per oltre 4.000 alunni.

APPENDICE 1

Allegato Sub A) all'Ordinanza dirigenziale n. 38 del 20/05/2022 di regolamentazione della sosta nelle aree a pagamento senza custodia – Anno 2022 – Aggiornamento ed integrazione precedenti provvedimenti

Tariffe in vigore per l'anno 2022

Formule di abbonamento mensile o stagionale: tariffe

A) Abbonamenti "residenti" e lavoratori, con sosta consentita esclusivamente su stalli blu CONSENTITO ABBONATI segnalate da apposita segnaletica verticale.

- MENSILE (30 GG) RESIDENTI (40,00 al mese) CON TARGA;
- FULL SEASON RESIDENTI (150,00) CON TARGA;
- RESIDENTI PROPRIETARI SECONDA CASA (125,00 al mese) MAX 100 ABBONAMENTI CON TARGA;
- RESIDENTI PROPRIETARI SECONDA CASA (550,00 stagionale) MAX 100 ABBONAMENTI CON TARGA;
- LAVORATORI DIPENDENTI FULL SEASON CON TARGA OBBLIGATORIA (ESIBENDO REGOLARE CONTRATTO DI LAVORO DIPENDENTE CON SEDE STABILE A BIBIONE PER ALMENO 60 GIORNI, CON RILASCIO AL LAVORATORE) 50,00 STAGIONALE;
- PER I VEICOLI AZIENDALI MARCHIATI E/O PRIVATI CON SEDE STABILE A BIBIONE, UTILIZZATI NELL'ESERCIZIO D'IMPRESA, E' CONSENTITO IL RILASCIO DI ABBONAMENTO STAGIONALE AL PREZZO DI 185,00 (CENTOTTANTACINQUE/00) CON INDICAZIONE DELLA TARGA.

NB: per residenti si intendono solo persone che hanno l'abitazione/proprietà su vie e zone dove insistono le aree a pagamento

- A1) Abbonamenti commerciali, attività economiche e ricettive con sosta consentita ovunque su aree blu.
- MENSILE (30 GG) ALBERGO/ATTIVITA' RICETTIVA/COMMERCIALE 185,00 (centot- tantacinque al mese) senza targa;
 - ALBERGO/RICETTIVO/COMMERCIALE FULL SEASON 480,00 (quattrocentottanta) stagionale senza targa.

A2) ai gestori di alberghi ed unità ricettive è consentito, in alternativa a quanto sopra riportato, acquistare per il tramite dell'APP Phonzie, ad uso esclusivo dei propri ospiti alloggiati ed utilizzabile in tutte le aree blu, un ticket di:

- sosta giornaliera ad 3,50/h24, con targa;
- sosta settimanale (da sabato a venerdì — non frazionabile) ad 25,00/h24, con targa;
- sosta bisettimanale (da sabato a venerdì — non frazionabile) ad 50,00/h24, con targa.

GLI ABBONAMENTI MENSILI NON POSSONO ESSERE FRAZIONATI (ES. 15 GIORNI ANZICHÉ 30 GIORNI).

B) Abbonamento stagionale per esercenti servizi in spiaggia

"Pacchetti" da n.200 posti giornalieri validi per l'intera stagione per un massimo di 600 posti al giorno (max 3 pacchetti disponibili in tutto). Gli abbonamenti possono essere fruiti sulle seguenti zone:

ZONA A (confronta tabella): NON UTILIZZABILI

ZONA B (confronta tabella): UTILIZZABILI DAL LUNEDI AL VENERDI

ZONA C (confronta tabella): UTILIZZABILI TUTTI I GIORNI

Costo del "pacchetto": euro 18.500,00 (diciottomilacinquecento) per l'intera stagione.

Pagamento: acquisto di un solo pacchetto: pagamento immediato; acquisto di due pacchetti: primo pacchetto da pagare immediatamente pagamento del secondo pacchetto entro 35 giorni dall'acquisto;

L'eventuale terzo pacchetto, qualora siano già stati acquistati dallo stesso soggetto 400 abbonamenti, dovrà essere acquistato a trance di 50 abbonamenti.

Oltre alle forme di pagamento della sosta tramite abbonamento cartaceo o elettronico descritti alle precedenti lettere A), A1), A2) e B), è consentito pagare la tariffa oraria o giornaliera con:

C) Pagamento elettronico tramite APP Phonzie

E' consentito il pagamento della sosta sia oraria che giornaliera tramite la APP Phonzie, scaricabile gratuitamente, senza aggravio di commissioni ed oneri; non è necessario esporre alcunché;

D) Pagamento ticket tramite utilizzo di parcometro.

E' consentito il pagamento della sosta sia oraria che giornaliera tramite i parcometri presenti sul territorio, con monete Euro, carte di credito o debito sia contact-less che con chip, ritirando il ticket dal parcometro ed esponendolo visibile al controllo, sul cruscotto del proprio veicolo;

TARIFFE: sono fissate le seguenti tariffe orarie o giornaliere.

T1) Euro 1,30 all'ora (anche frazionato pari ad un minimo di 0,50). Ticket giornaliero: euro 10,00 al giorno, su tutto il territorio blu comunale, con l'esclusione di quanto previsto alle successive lettere T2) e T3);

T2) Euro 1,50 all'ora su piazzale Zenith, via dei Pianeti, Lungomare Zenith, Park Delfino (fronte Najma), via Delfino e via Regolo Lira (anche frazionato pari ad un minimo di 1,00). Ticket giornaliero: euro 12,00 a1 giorno;

T3) Ai residenti possessori degli abbonamenti di cui alle precedenti lettere A), la sosta è consentita esclusivamente sulle vie elencate alla tabella allegata, colonna STALLI BLU ABBONATI.

L'Amministrazione comunale, a suo insindacabile giudizio, si riserva di sospendere, revocare, modificare, annullare in qualsiasi momento le formule di abbonamento sopra elencate. Appositi controlli sulla regolare erogazione degli abbonamenti saranno svolti dal comando di Polizia Locale. In caso di irregolarità riscontrate, fatti salve le eventuali conseguenze di carattere penale, l'Amministrazione si riserva la possibilità di revocare gli abbonamenti.

PERIODO DI ESERCIZIO DELLA SOSTA A PAGAMENTO PER L'ANNO SOLARE 2022 IN COMUNE DI SAN MICHELE AL TAGLIAMENTO — loc. Bibione.

L'esercizio della sosta a pagamento è autorizzato dal 23/04/2022 al 30/09/2022, nella zona est compresa tra Corso del Sole e via Procione, mentre nel resto di Bibione dal 01/05/2022 al 30/09/2022, dalle ore 09:00 alle ore 23:00 di tutti i giorni feriali, prefestivi e festivi, sulle aree blu e blu autorizzate per gli abbonati, di cui alla tabella allegata, prima e seconda colonna.

Sono istituite altresì le aree di sosta a tempo di 60 minuti, come da dettagli per via e per numero di stalli della tabella allegata.

TABELLA n. STALLI PER VIA - PER AREA E PER TARIFFA

Tariffa € 1,50/ora giornaliero € 12,00			ZONA A	
LOCALITA'	STALLI BLU TICKET	STALLI BLU ABBONATI	STALLI a disco 60 min.	
Piazzale Zenith	289	0	48	
Via dei Pianeti	0	8	0	
TOTALI	289	8	48	
Tariffa € 1,50/ora giornaliero € 12,00			ZONA B	
LOCALITA'	STALLI BLU TICKET	STALLI BLU ABBONATI	STALLI a disco 60 min.	
Park Delfino (fronte Najma)	100	0	0	
Via Delfino	8	0	0	
Via Regolo	11	0	0	
Lungomare Zenith	79	0	0	
TOTALI	198	0	0	
Tariffa € 1,30/ora giornaliero € 10,00			ZONA B	
LOCALITA'	STALLI BLU TICKET	STALLI BLU ABBONATI	STALLI a disco 60 min.	
Via Lattea	71	0	0	
Piazza Orione	46	0	0	
Corso Europa + Hotel Savoy	146	0	11	
Via Castore	23	0	0	
Via Polluce	32	0	0	
Via Cassiopea	20	0	0	
Via Andromeda	21	8	0	
Via Auriga	26	3	2	
Via Alcione	0	3	2	
Via Taigete	27	3	0	
Via Elettra	8	3	2	
Via Maia	27	0	0	
Via Pleione	8	10	17	
Via Orsa Minore	22	0	0	
Via Atlante	8	10	14	
Via del Firmamento	26	0	0	
Via Croce del Sud	27	12	11	
Via Pegaso (+ stallo giallo trenino)	47	13	5	
Via Ercole	11	0	0	
Via Eolo	18	0	0	
Via dei Pesci	15	3	20	
Via Acquario	23	2	6	
Via Australe	19	0	0	
Via dello Zodiaco	11	6	11	
Via del Libeccio	18	0	0	
Via del Sagittario	56	9	17	
Via della Bilancia	32	5	14	
Via del Leone	0	9	14	
Via delle Meteore	6	0	0	
Via dei Satelliti	15	0	0	
Via dei Gemelli	10	8	11	
Via Ariete	62	5	0	
Traversa tra Via Toro e Ariete	124	0	0	
Via Toro	27	0	0	
TOTALI	1032	112	157	
Tariffa € 1,30/ora giornaliero € 10,00			ZONA C	

LOCALITA'	STALLI BLU TICKET	STALLI BLU ABBONATI	STALLI a disco 60 min.
Via Procione	82	0	18
Via Rigel	112	23	23
Via Perseo	0	46	0
Via Lira	15	0	0
Via delle Colonia Park	77	0	0
Via della Serenissima	10	0	0
Via G. Puccini	0	33	0
Via G. Puccini Park	68	0	0
Viale Veneto 1° parte	12	7	0
Piazzale Adriatico	112	0	0
Viale Alemagna	3	0	0
Viale Italia	26	0	4
Via A. Vivaldi	22	0	0
Via G. Donizetti	13	0	0
Via P. Mascagni	35	0	0
Viale Parco dei pini	0	0	0
Via Passeggiata al mare	58	0	0
TOTALE	645	109	45
TOTALI GENERALI	2164	229	250

NUOVI STALLI LIBERI BIANCHI DISEGNATI NEL 2022	
LOCALITA'	QUANTITA'
Via Argo	48
Via Timavo	194
Viale Cormor	313
Piazza Mercato	721
Via della Serenissima	10
Via G.Puccini	24
Viale Parco dei Pini	7
TOTALI	1317

APPENDICE 2

Allegati sub. A) e sub. B) alla deliberazione di Giunta consiliare n. 55 del 14/03/2019 "Rideterminazione delle tariffe di concessione dei loculi, ossari e cinerari e delle operazioni cimiteriali"

Tariffe in vigore fino al 18.04.2023

Allegato A) TARIFFE PER AREE, LOCULI, OSSARI E CINERARI

Cimiteri di San Michele al Tagliamento - San Giorgio al Tagliamento - Cesaro - Villanova della Cartera

Descrizione	Tariffa	Durata concessione
Loculo 1A fila	€ 1.950,00	30
Loculo 2A fila	€ 1.950,00	30
Loculo 3A fila	€ 1.950,00	30
Loculo 4A fila	€ 1.600,00	30
Loculo 5A fila	€ 1.200,00	30
Ossari e Cinerari	€ 300,00	30
Aree (a mq)	€ 450,00	60

Cimitero di Bibione

Descrizione	Tariffa	Durata concessione
Loculo (tariffa unica per tutte le file)	€ 2.100,00	30
Ossari	€ 300,00	30
Aree comprese di mattoni in cotto per frontespizio	€ 7.500,00	60
Tombe terragne già edificate	€ 15.500,00	60

Allegato B) TARIFFE SERVIZI CIMITERIALI

Tumulazioni	Codice	Tariffa
Tumulazione di feretro in loculo	TU01	€ 145,00
Tumulazione di feretro in tomba di famiglia	TU02	€ 220,00
Tumulazione di cassetta contenente resti mortali esumati o urne cinerarie in loculo	TU03	€ 105,00
Tumulazione di cassetta contenente resti mortali esumati o urne cinerarie in tomba di famiglia	TU04	€ 115,00
Tumulazione di cassetta contenente resti mortali esumati o di urna cineraria in celletta ossario	TU05	€ 65,00

Estumulazione	Codice	Tariffa
Estumulazione ordinaria di feretro in loculo	ES01	€ 180,00
Estumulazione ordinaria di feretro in tomba di famiglia	ES02	€ 180,00
Estumulazione straordinaria di feretro in loculo	ES03	€ 530,00
Estumulazione straordinaria di feretro in tomba di famiglia	ES04	€ 610,00

Inumazione	Codice	Tariffa
Inumazione di feretro o resto mortale inconsunto in area cimiteriale libera	IN01	€ 235,00
Inumazione di feretro o resto mortale inconsunto in area cimiteriale libera Cimitero di Bibione (obbligatorio per tutti marmo e croce bianca con nome e cognome fuori terra a carico del concessionario)	IN02	€ 235,00
Inumazione di feretro previa esumazione ordinaria di altra salma presente nella stessa fossa	IN03	€ 435,00
Inumazione di cassetta contenente resti mortali o di urna cineraria in tomba a terra in campo inumazione	IN04	€ 175,00
Sepoltura di parti anatomiche riconoscibili, feti e/o nati morti	IN05	€ 35,00

Esumazioni	Codice	Tariffa
Esumazioni ordinarie di feretro	ES01	€ 285,00
Esumazioni straordinarie di feretro	ES02	€ 680,00

Dispersione Ceneri	Codice	Tariffa
Versamento ceneri nel cinerario comune o dispersione in apposita area cimiteriale	DC01	€ 25,00
Versamento singoli di resti ossei in ossario comune	DC02	€ 45,00

Traslazioni	Codice	Tariffa
Spostamento di feretro (traslazione), nell'ambito dello stesso cimitero, da loculo a loculo	TR01	€ 205,00
Spostamento di feretro (traslazione), nell'ambito dello stesso cimitero, da tomba di famiglia a loculo o viceversa, o da tomba di famiglia a tomba di famiglia	TR02	€ 335,00
Spostamento di feretro (traslazione), nell'ambito di cimiteri diversi dello stesso Comune, da loculo a loculo	TR03	€ 250,00
Spostamento di feretro (traslazione), nell'ambito di cimiteri diversi dello stesso Comune, da tomba di famiglia a loculo o viceversa, o da tomba di famiglia a tomba di famiglia	TR04	€ 380,00
Spostamento di feretro (traslazione) per avvio alla cremazione o altro, da loculo o da tomba di famiglia	TR05	€ 100,00

Altre operazioni e servizi cimiteriali	Codice	Tariffa
Ricognizione, ispezione e verifica tombe	AO01	€ 50,00
Affidamento delle ceneri a familiari	AO02	€ 50,00
Autorizzazione trasporto fuori comune (eccetto trasporto di residenti fuori comune per cremazione)	AO03	€ 100,00