

ALLEGATO B



Città di **Vicenza**

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

**RELAZIONE SULLA GESTIONE
DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI
A RILEVANZA ECONOMICA
ANNO 2024
(ART. 30 DEL D.LGS. 201/22)**

Il Decreto Legislativo n. 201 del 23/12/2022 avente ad oggetto "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica" traccia la disciplina in materia di organizzazione e gestione dei servizi a rilevanza economica a livello territoriale.

L'art. 30 del D. Lgs. sopra citato sancisce l'obbligo, in capo ai Comuni con popolazione maggiore di 5.000 abitanti e agli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, di effettuare la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori.

Constatato che:

- ai sensi dell'art. 4 del citato decreto, la relazione include "tutti i servizi di interesse economico generale prestati a livello locale", esclusi i "servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale" di cui all'art. 35, oltre agli "impianti di trasporti a fune per la mobilità turistico-sportiva in aree montane" di cui all'art. 36;
- con "servizio pubblico" si definisce qualsiasi attività di produzione di beni o servizi atti a fornire utilità per la comunità locale, non solo economicamente, ma anche ai fini della promozione sociale, soddisfacendo interessi collettivi;
- oltre a quelli delineati dalla Legge, si definiscono servizi pubblici locali anche quelli che l'Ente stesso ritiene necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni della propria comunità locale (articolo 10 c. 3) e che possono essere gestiti attraverso affidamento a terzi, gestione in economia o attraverso aziende speciali, a seconda di quanto sancito dalla normativa;
- rientrano nel perimetro del D. D.Lgs. 23/12/2022, n. 201 i servizi a rilevanza economica, ossia che presentano la caratteristica della remuneratività nell'erogazione sul mercato;

La ricognizione della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica:

- è effettuata entro il 31 dicembre di ogni anno;
- è aggiornata ogni anno, contestualmente alla ricognizione delle società partecipate di cui all'art. 20 del D.Lgs. 175 del 2016 (TUSP);
- è contenuta in un'apposita relazione;
- rileva, per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori emanati dalle Autorità di regolazione nei servizi pubblici locali a rete o da altri soggetti competenti (artt. 7, 8 e 9 del D.Lgs. 201/22),
- rileva altresì la misura del ricorso all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati incapo agli enti affidanti.

La ricognizione dei servizi pubblici locali a rilevanza economica, affidati a società in house, costituisce un'appendice alla relazione di cui all'art. 30 del D.Lgs. 201/2022.

Richiamata la deliberazione di Consiglio Comunale n. 87 del 20/12/2023 con la quale l'Ente ha approvato la succitata "Relazione" in sede di prima applicazione del D.Lgs. 201/2022.

L'art. 35 del D.Lgs 201/2022 sancisce la non applicabilità delle disposizioni del succitato dispositivo ai servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale.

Di seguito si riportano i servizi pubblici locali a rilevanza economica oggetto di analisi sulla base della citata normativa ed i rispettivi soggetti erogatori esterni alla struttura del Comune di Vicenza:

SERVIZIO	MODALITA' DI AFFIDAMENTO	SOGGETTO EROGATORE	SOGGETTO A REGOLAZIONE / AUTORITA' COMPETENTE	SERVIZIO IN HOUSE
Igiene urbana	Contratto di servizio	AGSM AIM Spa	Autorità di bacino in corso di formalizzazione	No
Sosta tariffata	Contratto di servizio	GPS Global Parking Solution Spa	No	No
Trasporto scolastico	Contratti di servizio	Diversi soggetti	No	No
Impianti sportivi	Contratti di servizio	Diversi soggetti	No	No
Distribuzione merci nella ZTL	Contratto di servizio	Vicenza Logistic City Center Srl	No	No
Servizi cimiteriali	Contratto di servizio. Del. CC 52/2020	Valore Città - AMCPS Srl	No	Si
TPL trasporto pubblico locale	Contratto di servizio	S.V.T. - Società Vicentina Trasporti Srl	Ente di governo del TPL del Bacino di Vicenza	Si
Servizio idrico integrato	Contratto di servizio	Viacqua Spa	Consiglio di bacino Bacchiglione	Si

Le relazioni sono state predisposte dai competenti Uffici comunali in collaborazione tra loro e con i soggetti affidatari dei servizi, oltre alle relazioni emesse dai relativi Enti d'Ambito per i servizi a rete.

La successiva parte del seguente documento è costituito dall'insieme delle relazioni trasmesse all'Ufficio Aziende:

- pgn. 186154/2024, servizio di igiene urbana;
- comunicazione del 25/11/2024, servizio sosta tariffata;
- pgn. 194090/2024, servizio di trasporto scolastico;
- pgn. 188959/2024, servizio impianti sportivi;
- Pgn. 194360/2024, servizio di distribuzione merci nella ZTL.

Per quanto concerne le relazioni dei servizi affidati in house, che ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 201/2022 costituiscono appendice della presente, si indentificano nei seguenti:

- servizi cimiteriali;
- servizio di trasporto pubblico locale;
- Servizio idrico integrato.

L'appendice sarà costituita dalla relazione sui servizi cimiteriali, trasmessa all'Ufficio Aziende con pgn. 183999/2024 dal soggetto competente, oltre al rimando alle pagine web delle Autorità di riferimento per i servizi a rete.

AGSM AIM SpA

A mezzo PEC

vicenza@cert.comune.vicenza.it

Preg.mo
Dott. Mauro Bellesia
Ragioniere Capo
del Comune di Vicenza

AGSM AIM USCITA Prot. 0006086/24 Del 13/11/2024
Verona, 13 novembre 2024

Oggetto: Ricognizione servizi pubblici locali a rilevanza economica D. Lgs. 201/2022 (Prot. AGSM AIM in entrata n. 0005551/24 del 21/10/2024). Riscontro. Relazione sui servizi rifiuti e distribuzione gas.

Preg.mo Dott. Bellesia,

in riscontro alla Sua richiesta, a mezzo pec, in data 21 ottobre 2024, trasmettiamo con la presente la relazione sulla gestione dei servizi affidati dal Comune di Vicenza ad AGSM AIM S.p.A. e società del Gruppo AGSM AIM, e specificatamente la relazione sul servizio rifiuti (Valore Ambiente S.r.l.) e la relazione sul servizio distribuzione del gas (V-RETI S.p.A.).

Restiamo a disposizione per ogni eventuale chiarimento e con l'occasione porgiamo cordiali saluti.

IL DIRETTORE LEGAL
Avv. Daniela Ambrosi



Allegati: c.s..

A mezzo PEC

Spett.le
Comune di Vicenza
Sede di Palazzo Trissino
Corso Andrea Palladio 98
36100 Vicenza

c.a. Rag. Mauro Bellesia

Verona, 13 novembre 2024

Oggetto: relazione sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali di cui all'art. 30 D. Lgs. n. 201/2022. Servizio di gestione dei rifiuti da parte della società Valore Ambiente S.r.l. nel Comune di Vicenza.

Con riferimento alla gestione del servizio rifiuti solidi urbani nel Comune di Vicenza, affidata, in virtù di contratto di servizio, alla società AGSM AIM S.p.A. (già AIM Vicenza S.p.A.), ai fini della relazione che codesto Ente deve predisporre ai sensi dell'art. 30 del D. Lgs. 23/12/22 n. 201 (recante "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica") che dispone l'obbligo di "Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali", comunichiamo quanto segue.

Contesto di riferimento

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

Ai fini della verifica periodica della situazione gestionale del servizio pubblico locale prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, si definisce il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente locale ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

A) Descrizione del servizio pubblico locale

Gestione del servizio di igiene ambientale e di raccolta dei rifiuti urbani nonché di accertamento e gestione della TARI nel Comune di Vicenza.

Nello specifico AGSM AIM S.p.A. si occupa, per il tramite di proprie società controllate:

- ✓ del rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti: l'attivazione, variazione o cessazione del servizio, ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, ai punti di contatto con l'utente, alle modalità e periodicità di pagamento,

- rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti, alla consegna delle strutture per la raccolta domiciliare;
- ✓ della raccolta e trasporto e avvio a recupero o smaltimento dei rifiuti urbani differenziati ed indifferenziati di origine domestica e non domestica, nonché della gestione degli ecocentri, della raccolta e dello smaltimento dei rifiuti cimiteriali, del ritiro dei rifiuti su chiamata, degli interventi per disservizi, degli interventi per la sanificazione e la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare e stradale, nonché del pronto intervento per situazioni di pericolo inerenti al servizio di igiene urbana;
- ✓ dello spazzamento meccanico e manuale nonché del lavaggio delle strade, che comprende la raccolta e il trasporto di rifiuti urbani abbandonati al di fuori delle strutture di raccolta o lungo le carreggiate, del lavaggio a pressione delle strade, della raccolta delle foglie, della pulizia dei parchi non custoditi e delle aree verdi, del diserbo stradale, dello svuotamento dei cestini, degli interventi per disservizi e il pronto intervento per situazioni di pericolo inerenti al servizio di igiene urbana;

Le attività comprendono anche alcuni servizi speciali come quelli di pulizia e di rimozione dei rifiuti su suolo pubblico e su aree private su indicazione dell'Amministrazione, il servizio di raccolta e pulizia delle aree pubbliche in occasione di raduni, comizi, avvenimenti sportivi, concerti, convegni, feste popolari e mercati, nonché il servizio neve finalizzato alla normalizzazione del traffico pedonale nei pressi di scuole ed uffici.

B) Contratto di servizio

- il contratto disciplina i rapporti tra Comune di Vicenza e AGSM AIM S.p.A. (subentrata alla ex AIM Vicenza S.p.A. a seguito dell'operazione di fusione per incorporazione di AIM Vicenza in AGSM Verona) in merito alle modalità di erogazione del servizio di spazzamento delle strade e delle piazze, raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani e assimilati come definiti dall'art. 184 comma 2 del D. Lgs. n.152/2006 prodotti nel Comune di Vicenza;
- data di approvazione: delibera del Consiglio Comunale n. 15 del 26.03.2013; scadenza affidamento: 7 marzo 2025;
- valore su base annua del servizio affidato (anno 2023): Euro 20.579.461;
- criteri tariffari: l'esercizio 2023, in continuità con il 2022, ha visto la prosecuzione nell'applicazione del regime di asseverazione dei "costi efficienti" stabiliti dalla delibera ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) n. 443/2019/R/rif del 31.10.2019; pertanto i criteri tariffari si basano sul piano economico-finanziario, comprensivo degli oneri relativi all'IVA indetraibile, ai costi relativi ai crediti non esigibili, ai costi propri dell'Ente e detratti i contributi MIUR, validato dall'ETC con delibera n. 15 del 20/05/2022 e attuato dal Comune di Vicenza con delibera del Consiglio Comunale di presa d'atto n. 27 del 26/05/2022.
- principali obblighi posti a carico del gestore:
 - in termini di investimenti: sono definiti dal PEF che riportava per l'anno 2023 un fabbisogno di euro 1.893.614;
 - qualità dei servizi: contrattualmente è rimandata al disciplinare tecnico del 2019 integrato dagli standard qualitativi definiti da ARERA che con la delibera 15/2022/R/rif introduce il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (abbreviato TQRIF). L'Autorità fissa gli standard qualitativi a cui i gestori devono uniformarsi a partire da gennaio 2023. 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. Con delibera n. 5 del 29 luglio 2022 il Consiglio di bacino Vicenza (ETC) ha stabilito che *"in prima applicazione del TQRIF, per tutte le gestioni del Consiglio di Bacino Vicenza, gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere*

rispettati, per ciascuna “gestione” (come definita all’art. 1 – Definizioni del TQRIF) dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, individuando il posizionamento della gestione nello SCHEMA I della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF, e fatti salvi obblighi e livelli qualitativi già previsti nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che devono essere in ogni caso garantiti”. Pertanto, per l’anno 2023 sono proseguite le valutazioni sulla qualità del servizio in conformità al disciplinare tecnico del 2019.

- costi dei servizi per gli utenti: come individuato nel PEF 2023, validato dall’ETC con delibera n. 15 del 20/05/2022 e attuato dal Comune di Vicenza con delibera di presa d’atto n. 27 del 26/05/2022, sono stati per l’anno 2023 di euro 24.063.559,00 comprensivi degli oneri relativi all’IVA indetraibile, ai costi relativi ai crediti non esigibili, ai costi propri dell’Ente e comprensivi dei contributi MIUR.

C) Sistema di monitoraggio – controllo

La struttura preposta al monitoraggio e controllo della gestione ed erogazione del servizio è costituita da un gruppo di valutazione composto da:

- Responsabile Settore Servizi di Valore Ambiente (società operativa per conto di AGSM AIM) o un suo assistente;
- Responsabile Settore Sviluppo od altra funzione interna a Valore Ambiente (società operativa per conto di AGSM AIM);
- Rappresentante dell’Amministrazione Comunale.

Le modalità di esecuzione del controllo sono di seguito riportate.

Viene effettuato un sopralluogo mensile di verifica dello stato del servizio in cui ciascuno dei tre componenti indica 3 tratti stradali, di lunghezza approssimativa compresa tra 300 e 1.000 metri, all’interno dei quali siano compresi anche cestini e punti raccolta rifiuti, per un totale di 9 tratti stradali; vengono valutati complessivamente almeno 6 punti di raccolta per la raccolta residuale e 3 per le raccolte differenziate di carta e vetro.

Ciascun tratto stradale è valutato attraverso un punteggio espresso secondo 7 livelli di valutazione:

insufficiente (3 punti):

tratto stradale che presenta abbandono.

Rifiuti sparsi in tutto il tratto, anche di elevata pezzatura, sia sui marciapiedi che nelle zanelle e nei cordoli.

Cestini per la maggior parte pieni.

Punti di raccolta in stato di abbandono.

Situazione che dimostra un lontano passaggio da parte degli operatori.

scarsa (4 punti):

rifiuti sparsi, ma non di elevata pezzatura, distribuiti sul marciapiede e sulla zanella con accumuli in punti particolari.

Presenza di tratti stradali con situazione insufficienti.

Presenza di cestini non vuotati o punti di raccolta in stato di abbandono.

Situazione che dimostra un passaggio molto saltuario e rapido.

minima (5 punti):

rifiuti sparsi, ma di piccola pezzatura, presenti soprattutto nella zanella.
Presenza di limitati tratti stradali o punti con situazioni insufficienti.
Assenza di cestini non vuotati e punti di raccolta sostanzialmente in ordine.
Situazione che dimostri un passaggio rapido e non sufficientemente frequente.

sufficiente (6 punti):

rifiuti sparsi di piccola pezzatura, presenti soprattutto nella zanella.
Presenza di punti con minima o scarsa pulizia.
Cestini e punti di raccolta in ordine.
Situazione che dimostri un passaggio con sufficiente frequenza ma rapido.

discreta (7 punti):

rifiuti sparsi di piccola pezzatura occasionali o di recente deposito ma senza tratti o punti stradali di particolare carenza.
Cestini e punti di raccolta in ordine.
Situazione che dimostri un passaggio frequente con buona attenzione.

buona (8 punti):

assenza di rifiuti salvo piccoli residui sostanzialmente naturali (foglie, ghiaino, malerbe trattate, ecc.).
Situazione che dimostri un passaggio frequente con buona attenzione.

ottima (9 punti):

assenza di rifiuti, compresi anche resti di foglie, deiezioni canine o altri residui anche naturali.
Situazione che dimostri un passaggio frequente con ottima attenzione.

Per ciascun elemento di valutazione qualitativa del servizio viene quindi espresso un valore medio. Rispetto poi alla media complessiva dei diversi elementi di valutazione viene espresso il giudizio qualitativo globale sul servizio. I punteggi acquisiti in ciascun tratto stradale mediati tra loro formano il livello di pulizia del reparto. La media tra questi costituisce il livello di qualità del servizio.

Identificazione soggetto affidatario

- dati identificativi: AGSM AIM S.p.A., Lungadige Galtarossa 8 37133 Verona;
- oggetto sociale: gestione ed esercizio diretto e/o indiretto di servizi pubblici.
- tipologia di partecipazione: controllo congiunto, società quotata;
- 38,8 % di capitale sociale posseduto dal Comune di Vicenza;

Andamento economico

1. Il costo *pro capite* (per utente e/o cittadino) e complessivo, nell'ultimo triennio è di seguito riportato:
 - costo applicato somma dei costi del gestore (AGSM AIM S.p.A.) e del Comune di Vicenza:
 - da PEF 2021: costo totale 22.276.445,93 costo medio per utenza (63227 utenze servite) €/utenza 352,00; costo medio abitante (111.005 abitanti) €/ab. 200.00;
 - da PEF 2022: costo totale 23.301.162,00 costo medio per utenza (63558 utenze servite) €/utenza 366,00; costo medio abitante (110.536 abitanti) €/ab. 210.00.

- da PEF 2023: costo totale 24.063.559,00 costo medio per utenza (64087 utenze servite) €/utenze 375,00; costo medio abitanti (110.471 abitanti) €/ab. 218.00
2. I costi di competenza del servizio nell'ultimo triennio sono:
- AgsmAim anno 2021 euro 19.120.332,00;
 - AgsmAim anno 2022 euro 20.428.180,00;
 - AgsmAim anno 2023 euro 20.579.461,00;
3. Gli investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio, e relativi ammortamenti, sono di seguito riportati:
- per Valore Ambiente gli investimenti effettuati nel corso dell'anno 2023 sono stati pari a euro 3.657.499,00. Tale importo risente dello sfasamento temporale degli investimenti previsti per l'anno 2022 posticipati in parte nel 2023, a causa della straordinaria situazione post covid. Tali investimenti riguardano prevalentemente gli automezzi e le opere edili. La previsione di investimento 2002-2023 complessivamente prevedeva un importo di euro 4.974.214 (euro 3.080.600 per l'anno 2022, euro 1.893.614 per l'anno 2023). L'importo a consuntivo per il biennio in esame è di euro 4.880.048,00 in linea con quanto preventivato.
4. Il numero del personale addetto al servizio è il seguente:
- numero totale del personale al 31 dicembre 2023 per Valore Ambiente: 159 addetti di cui 38 impiegati come amministrativi e tecnici e 121 operai. Gli inquadramenti sono definiti dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro dei Servizi Ambientali Utilitalia. Il costo complessivo da bilancio 8.086.504 €
5. I Principali indicatori della situazione economica del servizio sono:
- Valore Ambiente (anno 2023):
 - EBITDA - 3.722.000,00 €;
 - EBIT - 1.252.000 €;
 - Utile ante imposte; 1.647.000 €;
 - Utile netto; 1.234.000 €;

Qualità del servizio

Facendo riferimento al paragrafo C - Sistema di monitoraggio – controllo, che definisce le modalità di verifica della qualità del servizio, di seguito si riportano i risultati per gli anni 2023 e parziali per il 2024.

Nel corso dell'anno 2023 sono state condotte 108 rilevazioni mentre per quanto riguarda l'anno 2024 le rilevazioni sino al mese di settembre sono state 72.

Dai controlli mensili dell'anno 2023, effettuati in contraddittorio tra il Comune e la Società erogante il servizio, su 9 tratti di strada della lunghezza variabile tra i 300 e i 1000 metri, la qualità del servizio erogato è stata mediamente discreta, riconducibile a situazione che dimostrano un

passaggio frequente con buona attenzione. Si evidenzia che talora si sono riscontrate delle situazioni che dimostrano un passaggio con sufficiente frequenza ma rapido

Nel corso dell'anno 2024 sono già state condotte 72 rilevazioni che hanno dato risultati mediamente discreti, riconducibili a situazioni che dimostrano un passaggio frequente con buona attenzione. Si evidenzia che talora si sono riscontrate delle situazioni che dimostrano un passaggio con sufficiente frequenza ma rapido.

Di seguito le tabelle che riportano i risultati puntuali dei sopralluoghi:

ANNO 2022

Protocollo verifica qualità pulizia e igiene del suolo												
	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
zone della città a campione	7,00	9,00	8,33	6,00	8,67	8,33	6,00	8,00	8,00	9,00	6,00	6,00
	8,00	7,67	6,33	8,00	8,00	9,00	6,00	8,00	6,00	9,00	7,67	7,00
	7,00	8,00	8,00	8,00	6,00	9,00	5,00	8,00	7,00	7,67	6,00	7,00
	7,33	7,00	9,00	6,00	8,00	9,00	6,00	8,00	8,00	6,00	7,00	6,00
	9,00	8,00	6,67	8,00	8,00	8,00	6,00	8,67	8,00	7,33	7,00	6,67
	6,67	6,00	7,00	7,33	7,00	9,00	5,00	7,33	7,67	8,00	6,00	8,00
	5,00	9,00	5,33	6,00	8,67	8,00	8,00	7,00	6,00	7,00	8,00	8,00
	7,00	9,00	8,00	6,33	8,00	8,00	7,00	6,33	8,00	8,00	6,00	8,00
	7,33	7,33	8,00	7,00	9,00	9,00	7,00	5,00	9,00	7,00	8,00	6,00
Valore medio	7,15	7,89	7,41	6,96	7,93	8,59	6,22	7,37	7,52	7,67	6,85	6,96

ANNO 2023

Protocollo verifica qualità pulizia e igiene del suolo												
	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
zone della città a campione	8,00	6,00	7,00	8,00	9,00	8,00	6,00	9,00				
	8,00	6,00	7,00	6,00	7,33	8,00	5,00	8,00				
	6,67	8,00	8,00	7,00	9,00	8,00	7,00	8,00				
	7,67	8,00	8,00	7,00	5,00	8,00	6,00	8,00				
	7,00	6,33	7,00	8,00	7,33	8,00	8,00	7,00				
	5,00	7,00	9,00	9,00	6,00	7,00	7,00	8,00				
	5,00	7,00	9,00	8,00	7,00	5,00	7,00	7,00				
	7,00	8,00	9,00	8,00	8,00	6,00	7,00	8,00				
	6,00	5,00	9,00	9,00	8,00	7,00	7,00	9,00				
Valore medio	6,70	6,81	8,11	7,78	7,41	7,22	6,67	8,00				

Obblighi contrattuali

Contrattualmente AGSM AIM S.p.A. si impegna a garantire adeguati *standard* di qualità del servizio indicati nel Disciplinare Tecnico.

Oltre alla qualità dei servizi, AGSM AIM S.p.A. si impegna a perseguire il raggiungimento della percentuale minima di raccolta differenziata indicata dalla normativa vigente e dagli strumenti di pianificazione di settore.

Nello specifico la percentuale di raccolta differenziata per l'anno 2023 si attesta al 73,38% in leggera diminuzione rispetto al 2022 (75,70% dato ISPRA). La produzione totale pro-capite di rifiuto urbano è di 610 kg/abitante leggermente inferiore rispetto al 2022 (615,84 kg/abitante dato ISPRA) mentre la frazione differenziata pro-capite si attesta a 411 kg/abitante in forte riduzione rispetto alla frazione del 2022 (466,19 kg/abitante dato ISPRA).

AGSM AIM S.p.A. infine ha garantito:

- un servizio telefonico per le comunicazioni di emergenza attivo 24 ore su 24 dal lunedì alla domenica;
- un servizio telefonico attivo, per un minimo di 48 ore settimanali su almeno cinque giorni settimanali, al fine di assicurare alla cittadinanza le informazioni inerenti il pagamento della TARI e gli eventuali chiarimenti richiesti in merito agli avvisi di pagamento;
- un sito internet con accesso per comunicazione da e per gli utenti;
- uno sportello operativo ed un servizio telefonico, attivo almeno dal lunedì al sabato, dalle ore 9:00 alle ore 11:00 e informazioni inerenti il servizio;
- l'accesso ai servizi tecnici e amministrativi legati all'applicazione della TARI su appuntamento concordato con l'utente.

AGSM AIM S.p.A. ha prestato inoltre la massima collaborazione tecnico-operativa agli organi di Polizia Locale per le attività di vigilanza relative al corretto conferimento dei rifiuti da parte dei cittadini e delle imprese.

Rimaniamo a disposizione per eventuali chiarimenti.

Cordiali saluti

IL RESPONSABILE OPERATIVO
Dott. Claudio Buniato

SOSTA E PARCHEGGI

COMUNE DI VICENZA

SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI

SOSTA TARIFFATA

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

ricognizione periodica al 30/09/2024

 CARLO
ANDRIOLO
25.11.2024
10:34:37
GMT+02:00

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

Ai fini della verifica periodica della situazione gestionale del servizio pubblico locale prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, occorre definire adeguatamente il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente locale ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

La presente relazione riguarda la concessione del servizio per la sosta tariffata del comune di Vicenza.

L'articolazione del servizio ricomprende le seguenti attività/servizi:

- a. gestione della sosta veicolare e dei servizi connessi sulle aree nelle quali il parcheggio è subordinato al pagamento di una somma da riscuotere, mediante dispositivi di controllo di durata della sosta, comprensiva della manutenzione, fornitura e posa della relativa segnaletica stradale, delle apparecchiature di pagamento a servizio della sosta stessa, nonché dell'accertamento delle violazioni al Codice della Strada relativamente alla sosta, svolto dagli ausiliari del traffico;
- b. gestione della sosta veicolare a pagamento in aree chiuse esterne alla carreggiata regolate da impianti automatizzati, comprensiva di monitoraggio e manutenzione, ordinaria e straordinaria della segnaletica stradale, dei beni e della strumentazione tecnologica adibita all'uso di parcheggio, nonché gestione di aree condominiali o di proprietà comunale destinate a parcheggi ad uso pubblico;
- c. gestione dei parcheggi di interscambio;
- d. gestione di due parcheggi per biciclette (Bicipark Stazione e Bicipark Ponte San Paolo) e attività correlate;
- e. manutenzione e gestione del sistema di pannelli a messaggio variabile indicante lo stato di occupazione dei parcheggi, nonché l'indirizzamento verso gli stessi parcheggi, comprensivo della sostituzione dei pannelli a messaggio variabile di primo e secondo livello;
- f. manutenzione ordinaria e straordinaria della segnaletica orizzontale nelle aree di sosta oggetto della concessione, nonché installazione e manutenzione della segnaletica verticale inerente le indicazioni delle aree di sosta, tariffe ed orari;
- g. manutenzione ordinaria e straordinaria dei parcometri, nonché sostituzione di parte di essi, e manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti automatizzati che regolano l'accesso alle aree di parcheggio;
- h. attività di controllo dell'utilizzo degli stalli di sosta e accertamento delle infrazioni al Codice della Strada effettuate, tramite ausiliari del traffico;
- i. pubblicità delle aree di parcheggio e modalità di fruizione delle stesse;
- j. assistenza ed informazione agli utenti, anche mediante un sito internet appositamente dedicato e costantemente aggiornato;
- k. attivazione di una sede tecnico-operativa attraverso la quale svolgere le mansioni pertinenti il servizio.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

- Oggetto: concessione del servizio per la sosta tariffata del comune di Vicenza;
- data di sottoscrizione: 01/09/2022;
- scadenza affidamento: 31/08/2031;
- valore presunto della concessione, secondo le previsioni del disciplinare di gara, pari a 47.615.952,00 €;
- al Comune di Vicenza spetta un introito secondo le modalità sotto riportate:
 - canone fisso annuo: 4.112.500,00 €;
 - canone variabile annuo: 80,00 % sui ricavi complessivi annui risultanti dal valore della produzione del conto economico ed alla nota integrativa relativi all'attività di gestione dei parcheggi, inclusi gli incassi di pubblicità, come risultanti dal bilancio approvato dell'esercizio precedente, al netto delle imposte e delle spese di produzione;
- criteri tariffari: l'operatore economico è tenuto al rispetto delle tariffe adottate con deliberazione di Giunta comunale (riportate nella documentazione di gara)
- principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti:
 - lo sviluppo di un “sistema gestionale integrato”; Il sistema permette di integrare tutti i dati e restituire tutte le informazioni in una specifica “Dashboard” di facile intellegibilità, che consente il completo controllo operativo del servizio, dei livelli statistici di occupazione, di tutti i principali dati finanziari della gestione e dei flussi relativi alla mobilità in generale nel contesto di riferimento
 - l'introduzione di sistemi avanzati per la gestione della sosta quale la soluzione “Find& Park”
 - l'introduzione del sistema “Parkimeter”
 - gli investimenti nelle “Aree di parcheggio esterne alla carreggiata regolate da impianti automatizzati” tra cui:
 - ✓ hardware e licenze software
 - ✓ implementazione del nuovo sistema di interfonia
 - ✓ installazione di nuovi EMV per i pagamenti elettronici su tutti i varchi di ingresso ed uscita e sulle casse automatiche utilizzabili in versione card reader e contactless
 - ✓ installazione di n. 25 telecamere per riconoscimento targhe sui tutti i varchi oggi attivi e di n. 1 telecamera aggiuntiva per la riattivazione del varco del Parcheggio Fogazzaro oggi inutilizzato
 - ✓ implementazione del software di riconoscimento delle targhe con il sistema di accesso senza ticket per gli abbonati
 - ✓ fornitura e messa in servizio di n. 8 casse automatiche nuove
 - ✓ installazione di n. 21 antenne intelligenti Read/Write TELEPASS
 - ✓ installazione di n. 10 torrette di ricarica per veicoli elettrici
 - ✓ implementazione sistema TVCC, con installazione di n. 24 telecamere aggiuntive rispetto a quelle oggi esistenti

- ✓ implementazione bodycam di cui sarà dotato il personale ausiliare
 - ✓ installazione di n. 9 colonnine SOS per la chiamata di emergenza
 - ✓ riattivazione del varco inutilizzato del Parcheggio Fogazzaro
 - ✓ installazione di impianto di diffusione sonora presso il Parcheggio Canove
 - ✓ revisione ed integrazione della segnaletica verticale ed orizzontale dei parcheggi in struttura
 - ✓ installazione impianti gestionali per l'area di sosta denominata Framarin
 - all'interno dell'area del Parcheggio Fogazzaro, implementazione ed utilizzo degli immobili
 - attivazione autorimessa di Via Strasburgo
 - attivazione Area privata (di sosta) ad uso pubblico di Via Napoli
 - attivazione Autorimessa su area pubblica di Via Gian Giorgio Trissino
 - una serie di investimenti relativi ai Parcheggi di Interscambio
 - installazione di n. 10 telecamere IoT per il controllo della sosta
 - sostituzione integrale di tutti i pannelli a messaggio variabile (PMV) attualmente presenti sul territorio
 - installazione di Totem multimediali e info point
 - acquisto automezzi e bici elettriche per gli operatori
 - sviluppo APP per dispositivi mobili (URBI, HELBIZ, GEWISS (JoinOn))
 - attivazione di n. 2 sistemi FALCO CAMERA
 - implementazione flotta micro mobilità
 - implementazione del Servizio Bicipark
 - potenziamento dei mezzi e strumenti di pagamento messi a disposizione dell'utenza
 - posa in opera di segnaletica orizzontale e verticale
 - organico destinato al servizio (22 addetti).
- il gestore deve inoltre:
- a) munirsi, per eventuali nuove installazioni, di tutte le autorizzazioni e certificazioni necessarie per l'esercizio delle attività (Vigili del Fuoco, ULSS, ecc.);
 - b) promuovere l'installazione delle apparecchiature automatiche per il pagamento della sosta durante gli orari di funzionamento, gestione, manutenzione ordinaria e straordinaria ed eventuale sostituzione;
 - c) assicurare l'eventuale spostamento di uno o più parcometri, qualora ciò venga motivatamente richiesto dall'Amministrazione Comunale;
 - d) garantire l'accesso telematico in tempo reale, al Comune di Vicenza, ai sistemi remoti in uso al concessionario per il riscontro immediato di tutti gli introiti, della redditività media dei posti auto divisi per parcheggio e per fascia tariffaria per i posti blu lungo strada, dei livelli di occupazione dei singoli parcheggi automatizzati e degli stalli blu suddivisi per settore di sosta o, a richiesta, per via di sosta.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

- struttura preposta al monitoraggio:
 - dal punto di vista tecnico ed amministrativo (controllo della gestione ed erogazione del servizio):
Settore Mobilità, trasporti e infrastrutture;

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

- dati identificativi: “GPS Global Parking Solutions S.p.a.”, con sede legale in Piacenza, Viale Sant’Ambrogio n. 26, codice fiscale e partita I.V.A. 02341640353;
- oggetto sociale: la società può svolgere le attività di seguito descritte:
 1. la gestione e la manutenzione di aree e di edifici pubblici e privati destinati alla sosta ed al parcheggio per autoveicoli e per motoveicoli di ogni tipo, dei servizi e degli impianti complementari nonché la gestione di posti di rifornimento e di stazioni di servizio sia con personale proprio che con personale di terzi;
 2. l'attività di vigilanza, anche armata, e di custodia, diurna e notturna, di autoveicoli o motoveicoli sulle superfici e/o negli edifici pubblici e privati destinati alla sosta ed al parcheggio e/o regolati a parchimetro e/o con altri sistemi automatizzati;
 3. il deposito, la rimozione ed il trasporto di autoveicoli o di motoveicoli effettuata con mezzi propri o con mezzi di terzi;
 4. lo svolgimento dell'attività di parcheggio per conto proprio o per conto di terzi, anche per pubbliche amministrazioni, con assistenza dedicata car valet e dei servizi di valet parking connessi all'attività di rimessaggio;
 5. lo svolgimento di servizi di navetta passeggeri e movimento merci, nonché il trasporto di persone e/o anche con il sistema dei viaggi a lasciare direttamente o tramite intese con terzi, pubblici o privati;
 6. l'acquisto, la realizzazione la costruzione, la vendita, la locazione e la sub-locazione di superfici e/o di edifici pubblici e privati destinati alla sosta ed al parcheggio, nonché delle attrezzature e degli impianti per la gestione degli stessi; a tale scopo la società potrà concludere contratti di concessione, di vendita, di locazione e di franchising, di appalto e di sub-appalto;
 7. l'installazione e la manutenzione per conto proprio o per conto di terzi, di parchimetri, e/o impianti automatici di esazione e di controllo della sosta;
 8. la realizzazione e la manutenzione della segnaletica stradale urbana nonché la pulizia e/o manutenzione ordinaria e straordinaria dei propri o altrui impianti e delle superfici e/o degli edifici pubblici e privati destinati alla sosta ed al parcheggio;
 9. le attività inerenti la regolamentazione ed il controllo della regolarità e del pagamento della sosta di autoveicoli e/o motoveicoli in aree di sosta pubbliche e/o private, anche per conto di terzi, nonché l'accertamento di tutte le eventuali infrazioni e l'applicazione di tutte le relative sanzioni e penali effettuate con personale proprio e/o di terzi, con o senza qualifica di ausiliario della sosta;
 10. l'attività di gestione dei reclami e degli incassi per conto proprio o per conto di terzi, anche per conto di pubbliche amministrazioni relativamente alle attività di cui ai punti precedenti, nel rispetto delle vigenti normative;

11. l'attività di recupero del credito maturato, anche per conto terzi, siano essi privati o pubbliche amministrazioni relativamente a tutte le infrazioni riscontrate quanto alla sosta di autoveicoli e/o di motoveicoli e/o veicoli in genere, in aree di sosta pubbliche e/o private;
 12. la gestione di lavaggi e rimessaggi per autoveicoli o motoveicoli di ogni tipo;
 13. la formazione del personale proprio o di terzi;
 14. l'esecuzione di studi, ricerche, progetti anche informatici e consulenze per la gestione di parcheggi, garages, superfici o di edifici pubblici e privati destinati alla sosta ed al parcheggio e per la mobilità in generale;
 15. l'acquisto, l'utilizzo, la locazione, la vendita e la concessione di marchi, brevetti, know-how, software relativi all'attività di gestione di cui ai precedenti punti;
 16. l'emissione, anche con mezzi automatizzati, di strumenti prepagati di pagamento, l'emissione di carte dotate di chips e bande magnetiche inerenti ai servizi di gestione della sosta;
 17. la gestione di impianti pubblicitari attraverso l'affissione di manifesti, la diffusione sonora o la proiezione di materiale multimediale all'interno delle strutture dedicate alla sosta sia proprie sia di terzi, pubblici e privati, nel rispetto della normativa e dei regolamenti vigenti.
- le entrate a favore dell'Ente, derivanti dall'attuazione del contratto e dall'erogazione del servizio, ammontano come segue:
- canone fisso annuo: 4.112.500,00 €;
 - canone variabile annuo: 80,00 % sui ricavi complessivi annui risultanti dal valore della produzione del conto economico ed alla nota integrativa relativi all'attività di gestione dei parcheggi, inclusi gli incassi di pubblicità, come risultanti dal bilancio approvato dell'esercizio precedente, al netto delle imposte e delle spese di produzione;

3. ANDAMENTO ECONOMICO

L'attività è stata avviata il 01/09/2022.

Gli anni contrattuali iniziano il giorno 1 settembre e terminano il giorno 31 agosto dell'anno successivo.

Il giorno 31/08/2024 è scaduto il secondo anno contrattuale. Di seguito sono riportate alcune valutazioni sulla situazione relativa all'equilibrio economico e/o finanziario sulla base degli elementi indicati nel piano economico-finanziario (PEF) del servizio.

In fase di avvio della concessione, vi sono state numerose problematiche connesse al trasferimento dati tra l'azienda uscente e la nuova concessionaria, determinando alcune settimane di gestione perturbata della sosta, in particolare dei parcheggi in struttura. Tali problematiche risultano pienamente superate.

Dal punto di vista degli investimenti previsti, sono state svolte le seguenti attività:

- collocazione di n. 225 nuovi parcometri in totale sostituzione ed implementazione di quelli esistenti;
- attivazione centrale di videocontrollo – control room;
- attivazione nuove telecamere TVCC;
- installazione di colonnine elettriche di ricarica;
- normalizzazione, data la vetustà, impianti gestionali parcheggi a barriera;
- attivazione sportello al pubblico.

Ulteriori investimenti sono previsti anche nel 3° anno contrattuale.

Sono state applicate tutte le previsioni tariffarie statuite dall'amministrazione comunale.

Dal punto di vista dell'offerta di stalli, si è proceduto con la verifica della consistenza ai sensi delle previsioni contrattuali, rilevando una differenza tra le quantità inserite nella documentazione di gara e le quantità aggiornate all'avvio del servizio superiore al 10%.

Il risultato dei sopralluoghi in contraddittorio è stato formalizzato con un verbale di consistenza in data 10/10/2023.

Data la variazione in diminuzione degli stalli su strada dati in concessione, è in corso una verifica da parte dell'amministrazione concedente sulla necessità di riequilibrio del piano economico-finanziario asseverato in sede di affidamento della concessione.

4. OBBLIGHI CONTRATTUALI E QUALITÀ DEL SERVIZIO

- al fine della verifica della qualità del servizio, che sarà svolta almeno dopo un anno dall'avvio del servizio, , sono assunti i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura:

Sicurezza

indicatori ed unità di misura

- n. emergenze sicurezza/n. di strutture: n. 2/4768 denunce per anno/posti auto
- n. NC sicurezza/n. di strutture: n. nc episodi per anno/posti auto
- n. incidenti/periodo e struttura: n. 3/4768 episodi per anno/posti auto

Funzionalità ed accessibilità

indicatori ed unità di misura

- Posti riservati ai disabili: n. 235/4768 posti riservati / posti auto totali
- Non conformità interne: n. 4 non conformità interne / anno
- Non conformità per reclami clienti: n. 5 non conformità clienti / anno
- Esito "questionario soddisfazione utenti": Scala di valutazione questionario nc

Offerta servizi, aspetti relazionali, informazioni, front office

indicatori ed unità di misura

- Modalità di pagamento della sosta; vedi <https://vicenzaparcheggi.it/>
- Frequenza Parcometri; n. 4768 / 225 = ca 21 posti auto/parcometri
- Segnaletica specifica; Sì
- Ufficio relazioni con il pubblico; Sì
- Apertura del servizio di sportello; lun-mar-gio-ven-sab 8.00-12.00; mer 8.00-16.00
- Centralino telefonico per informazioni; Sì
- N° linee telefoniche; 1
- Sito internet ed e-mail; Sì

- risultanze di indagini di soddisfazione dell'utenza, sui fattori di seguito indicati: indagine customer satisfaction prevista a gennaio 2025

- *Qualità del servizio: nd*
- *Competenza e disponibilità del personale: nd*
- *Sicurezza: nd*
- *Pulizia e attenzione all'ambiente: nd*

- *Tariffe: nd*
- *Risoluzione di eventuali inconvenienti e tempestività nel soddisfare potenziali reclami: nd*
- *Completezza della segnaletica: nd*

Si evidenzia che con il decreto 31 agosto 2023 del Direttore del Ministero delle Imprese e del Made in Italy sono stati approvati, per i servizi pubblici locali non a rete, gli indicatori di qualità contrattuale, qualità tecnica e qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico come di seguito illustrati:

Descrizione	Tipologia indicatore	Applicabilità	Esito
Qualità contrattuale			
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle info e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	Sì	Sì
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	Sì, in caso di abbonamento	nc
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	Sì, in caso di abbonamento	nc
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	Sì	nc
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	Sì	nc
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	Sì	nc
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	Sì	nc
Carta dei servizi	qualitativo	Sì	Sì (proposta)
Qualità tecnica			
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	Sì	Sì
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	Sì	Sì
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	Sì	Sì

5. CONSIDERAZIONI FINALI

Anche sulla base dei dati prima riportati, si può sostenere che:

- dal punto di vista tecnico e dell'esercizio, il servizio si è quasi normalizzato dopo le iniziali rilevanti difficoltà legate in particolare al subentro nella gestione; il completamento degli investimenti previsti potrà garantirne il pieno superamento;
- dal punto di vista economico-finanziario, superate le criticità dovute alle notevoli difficoltà di avviamento legate al cambio di gestione rispetto al precedente affidatario, non sussistono più riduzioni di domanda di sosta conseguenti all'emergenza pandemica 2020-2022; sussiste invece la riduzione della consistenza del numero di stalli blu su strada rispetto a quanto inserito nei documenti di gara, i cui effetti economico-finanziari sulla concessione sono in corso di valutazione tra le parti;
- è stato rispettato il principio di universalità, in quanto il servizio è svolto a favore di tutti gli utenti e su tutto il territorio interessato;
- l'erogazione dei servizi previsti nella concessione evidenzia il permanere di alcuni limiti sia di efficienza che di efficacia, sicuramente in misura molto minore rispetto al periodo iniziale di subentro.



Città di Vicenza

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

P.G.N.: vds. stampigliatura a lato

Vicenza, 15 novembre 2024

OGGETTO: relazione ex art. 30 d.lgs. n. 201/2022 - ricognizione periodica al 31/10/2024 del servizio di trasporto scolastico.

1) CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

a) natura e descrizione del servizio

La presente relazione viene elaborata relativamente allo svolgimento del servizio di trasporto scolastico per gli alunni delle scuole primarie e secondarie statali presenti nel territorio del Comune di Vicenza. Per esercizio del servizio di trasporto scolastico deve intendersi la raccolta degli alunni con trasporto degli stessi dalle fermate previste nei pressi delle proprie abitazioni alla scuola frequentata ed il successivo ritorno al termine delle lezioni.

E' un servizio di supporto al sistema educativo scolastico che il Comune di Vicenza – in presenza del numero minimo di 15 richieste - garantisce all'utenza residente in zone più periferiche e meno servite dal trasporto pubblico locale o che, in relazione alle distanze e ai tempi di percorrenza, avrebbero difficoltà a frequentare regolarmente le scuole ed è gestito nella totalità (iscrizioni, informazioni e pagamenti) con una procedura informatica *on line* tramite un gestionale denominato School-Net.

Settore Anagrafe, Stato Civile, Elettorale, Istruzione

Corso Palladio, 98 - 36100 Vicenza

tel. 0444 222131

mail: uffistruzione@comune.vicenza.it

pec: vicenza@cert.comune.vicenza.it



Città di Vicenza

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

b) contratto di servizio

oggetto: affidamento del servizio di trasporto scolastico per gli alunni della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado del Comune di Vicenza;

gara: determinazione n. 1066/2018 – PGN 0076187/2018 - CPV 6013000-8 “*Servizi di trasporto scolastico*” – CIG primari: lotto 1 7480556E15 - lotto 2 748058887F - lotto 3 74806034E1 - *contratti d'appalto* in forma pubblica amministrativa

durata: 6 anni scolastici (4+2) con decorrenza 01/09/2018 e termine 30/09/2024;

importo contrattuale complessivo di aggiudicazione: € 461.484,24 (iva esclusa);

importo contrattuale su base annua di aggiudicazione: € 115.371,06 (Iva esclusa).

Criteria tariffari: la tariffa del servizio per l'utente, introitata direttamente dal Comune di Vicenza, viene applicata sulla base del costo mensile dell'abbonamento studenti applicata dall'azienda di trasporto locale e per l'anno scolastico 2024/25 è fissata in euro 32,00 mensili per un costo totale per anno scolastico di euro 289,00 così suddivisa:

- euro 118,00 per i mesi di settembre, ottobre, novembre e dicembre
- euro 96,00 per i mesi di gennaio, febbraio e marzo
- euro 75,00 per i mesi di aprile, maggio e giugno.

Principali obblighi posti a carico del gestore: il servizio di trasporto scolastico è da considerarsi servizio di pubblico interesse e, come tale, non può essere sospeso, interrotto o abbandonato. Nello svolgimento del servizio, pertanto, l'operatore economico è tenuto al rispetto dei principi contenuti nel D.P.C.M. 27 gennaio 1994 “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*”. Il trasporto scolastico è altresì da considerarsi servizio pubblico essenziale ai sensi dell'art. 1 della Legge 12.06.1990, n. 146 “*Norme dell'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali*”.

c) sistema di monitoraggio-controllo

L'obiettivo previsto dal Comune di Vicenza per il trasporto scolastico è di garantire un servizio qualitativamente adeguato sotto il profilo degli standard di *accessibilità* (copertura del territorio comunale scarsamente servito dal trasporto pubblico in relazione alla mobilità scolastica), *puntualità* (rispetto del piano e degli orari previsti), *continuità* (garanzia per l'intero anno scolastico) e *sicurezza* (professionalità personale impiegato, manutenzione e pulizia dei mezzi utilizzati).

Settore Anagrafe, Stato Civile, Elettorale, Istruzione

Corso Palladio, 98 - 36100 Vicenza

tel. 0444 222131

mail: uffistruzione@comune.vicenza.it

pec: vicenza@cert.comune.vicenza.it



Città di Vicenza

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

Sulla base di quanto sopra esposto si fonda il sistema di monitoraggio e controllo effettuato dall'ufficio Istruzione del Comune di Vicenza attraverso il personale addetto all'ufficio scuolabus, il Responsabile del Procedimento (RUP) ed il Capo Ufficio.

2) IDENTIFICAZIONE DEI SOGGETTI AFFIDATARI

Il Comune, attraverso specifiche procedure ad evidenza pubblica, individua i soggetti gestori delle linee di trasporto scolastico, servizio strumentale alla garanzia dell'effettività del diritto di studio.

Attualmente il servizio a domanda individuale – in proroga sino al 31/12/2024 nelle more dell'espletamento della nuova gara europea di cui alla decisione a contrarre approvata con determinazione 1830/2024 - si svolge su tre linee e coinvolge 93 alunni di 6 scuole primarie e secondarie statali, come di seguito meglio esplicitato:

linea 1 (*scuole primarie Pertini e Negri, secondaria di primo grado Scamozzi*)

soggetto erogatore: ditta *Autoservizi Casarotto srl* [Via Da Porto, 89 – 36031 Dueville (VI) – C.F. e P.IVA 03200640245 - CIG A016DBE2BE]

importo: € 251,25/g per una spesa complessiva di euro 19.899,00 IVA 10% compresa;

linea 2 (*primaria Cabianca e secondaria di primo grado Calderari*)

soggetto erogatore: ditta *Ambrosini Paolo Autoservizi* [Strada Marosticana 82 – 36100 Vicenza – C.F. MBRPLA66R20L840J e P.IVA 02317120240 – CIG A016E15A87]

importo: € 233,59/g per una spesa complessiva di euro 18.500,33 IVA 10% compresa;

linea 3 (*secondaria Mainardi*)

soggetto erogatore: ditta *Autoservizi Casarotto srl* [Via Da Porto, 89 – 36031 Dueville (VI) – C.F. e P.IVA 03200640245 - CIG A016E41ED5]

importo: € 107,17/g per una spesa complessiva di euro 8.487,86 IVA 10% compresa.

3) ANDAMENTO ECONOMICO

anno scolastico	valore contrattuale	costo a carico famiglia	costo a carico ente	numeri utenti	costo unitario
2023/2024	111.357,08	€ 26.877,00	€ 84.480,08	93	€ 289,00

Settore Anagrafe, Stato Civile, Elettorale, Istruzione

Corso Palladio, 98 - 36100 Vicenza

tel. 0444 222131

mail: uffistruzione@comune.vicenza.it

pec: vicenza@cert.comune.vicenza.it



Città di Vicenza

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

4) QUALITA' DEL SERVIZIO

Come già enunciato, il servizio di trasporto scolastico (scuolabus) per le scuole primarie e secondarie di primo grado è erogato dal Comune di Vicenza tramite ditte di autoservizi ed è riservato agli alunni residenti nelle zone della città prive o poco servite dal trasporto pubblico e che frequentano le scuole appartenenti al bacino scolastico di pertinenza. L'iscrizione al servizio comporta l'accettazione del regolamento del servizio di trasporto scolastico.

Il Comune di Vicenza persegue nei confronti degli utenti criteri di obiettività, neutralità, imparzialità e cortesia: gli addetti al servizio rispettano l'identità della persona ed il suo diritto alla riservatezza, adoperando cortesia e gentilezza nelle comunicazioni, ispirate alla semplificazione ed alla chiarezza dei contenuti.

Obiettivo primario è la massima continuità di erogazione del servizio secondo il piano predisposto annualmente in base ai calendari scolastici, contemperando le diverse necessità come la limitazione dei tempi di percorrenza dei mezzi, la funzionalità complessiva, le esigenze di sicurezza dei trasportati e l'ottimizzazione e razionalizzazione delle risorse umane e finanziarie disponibili.

I destinatari del servizio contribuiscono al suo miglioramento confrontandosi con il personale comunale incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione dello stesso, con segnalazioni scritte o suggerimenti verbali alle quali l'Amministrazione si impegna a dare riscontro.

Indicatori di qualità insiti nella gestione del servizio:

- *attivazione/variazione/cessazione del servizio*: tramite un gestionale on line è attiva una procedura informatizzata con la quale l'utente effettua la richiesta di attivazione/variazione/cessazione del servizio, il cui costo è pubblicato sul sito istituzionale in funzione delle tariffe definite dalla Giunta comunale.

Annualmente l'ufficio Istruzione aggiorna la mappa dei percorsi, sulla base delle richieste pervenute. Tutte le comunicazioni con le famiglie vengono gestite tramite il portale dei genitori e le e-mail istituzionali servizioistruzione@comune.vicenza.it e schoolnet@comune.vicenza.it.

- *tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio*: è possibile presentare domanda di iscrizione al Servizio scuolabus nel periodo marzo-giugno, utilizzando sia la procedura on-line che la email istituzionale; le istanze presentate entro tale termine danno diritto alla valutazione di accesso al servizio.

Settore Anagrafe, Stato Civile, Elettorale, Istruzione

Corso Palladio, 98 - 36100 Vicenza

tel. 0444 222131

mail: uffistruzione@comune.vicenza.it

pec: vicenza@cert.comune.vicenza.it



Città di Vicenza

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

Sulla base delle istanze presentate entro tale termine viene infatti redatto il *Piano scuolabus* e definiti, in linea di massima, i percorsi da attuare nel successivo anno scolastico; le istanze pervenute oltre tale termine e prima dell'avvio dell'anno scolastico vengono valutate, sulla base dell'effettiva disponibilità di posti sullo scuolabus, e comunque nei termini di trenta giorni; alle istanze pervenute dopo l'avvio dell'anno scolastico non viene garantito il servizio e comunicato tempestivamente la disponibilità o l'indisponibilità di posti.

- *tempi di risposta per reclami / rettifica importi addebitati / segnalazione disservizi*: tutte le segnalazioni pervenute dall'utenza tramite e-mail istituzionale o telefonicamente allo 0444.222135 vengono tempestivamente elaborate dal personale comunale e - se direttamente coinvolto l'affidatario del servizio - in contraddittorio con il referente per l'operatore economico, al fine di limitare il disagio evidenziato nel minor tempo possibile. Mediamente nel termine di cinque giorni si cerca di rispondere all'utente, anche in via interlocutoria.
- *regolamento comunale / norme comportamentali*: l'obiettivo di questi strumenti è quello di fornire le informazioni fondamentali circa l'organizzazione e le caratteristiche del servizio e gli impegni assunti circa il suo svolgimento: questo affinché diventi normale per il cittadino, nel suo rapporto con il Comune, conoscere sia il livello di qualità del servizio al quale ha diritto, sia le responsabilità a cui è chiamato nel suo utilizzo. Il Regolamento comunale del Trasporto Scolastico è stato approvato con delibera di Giunta Comunale n. 124/20486 del 2 maggio 2007 e pubblicato sul sito istituzionale.
- *modalità di pagamento*: la fruizione del servizio è riservata agli utenti regolarmente autorizzati dal Comune. La sottoscrizione della domanda di iscrizione al servizio implica l'accettazione dell'obbligo al pagamento della tariffa e dei criteri organizzativo/gestionali del servizio stabiliti dall'Amministrazione Comunale. Pagamenti: è possibile suddividere il costo annuale del servizio in 3 rate (entro l'avvio dell'anno scolastico per i mesi di settembre/ottobre/novembre/dicembre, - entro il 31 dicembre per i mesi di gennaio/febbraio/marzo - entro il 31 marzo per i mesi di aprile/maggio/giugno).
- *soddisfazione dell'utenza*: il servizio Istruzione si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità percepita del servizio di trasporto scolastico, attraverso rilevazione a campione della soddisfazione delle famiglie o verifica del numero di segnalazioni pervenute.

Settore Anagrafe, Stato Civile, Elettorale, Istruzione

Corso Palladio, 98 - 36100 Vicenza

tel. 0444 222131

mail: uffistruzione@comune.vicenza.it

pec: vicenza@cert.comune.vicenza.it



Città di Vicenza

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

A questo proposito è in fase di definizione un'indagine di *customer satisfaction* programmata con cadenza annuale, strutturata attraverso la somministrazione di questionari on-line a tutti gli iscritti. I risultati delle rilevazioni consentiranno di individuare obiettivi di miglioramento del servizio stesso.

5) ANDAMENTO DEL SERVIZIO RISPETTO AGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI

Gli operatori economici delle 3 linee di scuolabus attive hanno sempre dimostrato la capacità di assicurare, negli orari previsti, con regolarità e senza interruzioni, lo svolgimento della prestazione, quale garanzia tangibile offerta all'utente sul tema del servizio.

Per consentire una rapida ed efficace gestione di tutte le comunicazioni inerenti allo svolgimento del servizio l'ufficio dedicato al trasporto scolastico – che lo coordina e ne controlla il regolare andamento e presso cui pervengono tutte le comunicazioni - è presente tramite call center attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 13:00 ed il martedì e giovedì dalle ore 14:30 alle ore 17:30 e tramite email fino alle ore 19:30.

Ogni gestore – come da capitolato d'oneri vigente – dispone di scuolabus di pronta emergenza di varie tipologie oltre che di conducenti reperibili per emergenze 24h/24 e 365g/365.

Il Piano scuolabus viene definito sulla base delle domande di iscrizione al servizio pervenute entro i termini definiti dall'ufficio Istruzione e d'intesa con l'operatore economico di riferimento vengono definiti i diversi percorsi e i tempi di percorrenza casa-scuola e viceversa, nel rispetto del tempo massimo di permanenza sullo scuolabus degli alunni, non superiore a 30 minuti. I percorsi, così come definiti, sono oggetto di valutazione con il personale dell'ufficio e dell'operatore economico con l'obiettivo di far rispettare il piano dei trasporti e gli orari stabiliti.

Accessibilità del servizio: per le persone con disabilità motoria è garantito un servizio individuale con mezzo dedicato e gratuità del servizio di trasporto scolastico.

Tutte le figure "esecutrici" del servizio detengono i seguenti requisiti professionali: hanno ottima capacità comunicativa con i giovani utenti, attitudine a gestire le differenze culturali, hanno frequentato corsi di formazione previsti per lo svolgimento della mansione di autista di trasporto scolastico, hanno comprovata esperienza pluriennale in tal ruolo.

Nell'ambito della tutela dell'ambiente, il Comune di Vicenza riserva sempre maggiore attenzione alla tipologia degli automezzi che gli operatori economici mettono a disposizione per lo svolgimento del servizio di trasporto scolastico, prevedendo per le gare punteggi massimi per



Città di Vicenza

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

alimentazione a metano o diesel in classe Euro 6 D/D TEMP e dichiarazione di sistema a basso impatto ambientale.

6) VINCOLI

→ disposizioni legislative determinanti obblighi gestionali:

- D.P.C.M. 27 gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*.
- Legge 12.06.1990, n. 146 *"Norme dell'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali"*
- Legge 5 febbraio 1992, n. 104. *"Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate"*
- L.R. Veneto 14.09.1994, n. 46 *"Disciplina degli autoservizi atipici"*

→ vincoli tecnici e/o tecnologici:

- D.M. 20 dicembre 1991, n. 448 *"Regolamento di attuazione della direttiva del Consiglio delle Comunità europee n. 438 del 21 giugno 1989 che modifica la direttiva del Consiglio n. 562 del 12 novembre 1974 riguardante l'accesso alla professione di trasportatore di viaggiatori su strada nel settore dei trasporti nazionali e internazionali"*.
- D.M. 31 gennaio 1997 *"Nuove disposizioni in materia di trasporto scolastico"*.

→ Vincoli incidenti sull'economicità e/o sostenibilità finanziaria della gestione del servizio e sulla qualità dello stesso ovvero sul rispetto degli obblighi contrattuali:

vincolo	effetti sulla economicità del servizio	effetti sulla sostenibilità finanziaria	effetti sulle modalità di erogazione	impatto sull'utenza	altro
aggiornamento prezzi (istat)	aumento dei costi a carico dell'ente	copertura con fondi propri	servizio regolare	nessuna	--
aumenti del prezzo carburante o personale tali da rendere impossibile la remunerazione dei servizi resi	aumento dei costi a carico dell'ente	copertura con fondi propri	servizio regolare	nessuna	--
aumento chilometri di percorrenza (*)	aumento dei costi a carico dell'ente	copertura con fondi propri	servizio regolare	nessuna	--

(*) per copertura maggiori richieste dell'utenza, per cambio percorso a seguito di chiusura strade/ponti soggetti ad interventi di grande portata o per risposta alla legge n. 234/2021 (orario aggiuntivo dell'insegnamento di educazione motoria delle classi quarte e quinte).



Città di Vicenza

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

7. CONSIDERAZIONI FINALI

Il Comune di Vicenza, come sopra illustrato, si impegna costantemente nell'organizzazione del trasporto scolastico, importante servizio a domanda individuale strumentale alla garanzia del diritto allo studio, contemperando le necessità di ciascun richiedente e le risorse umane e finanziarie disponibili.

Il Comune di Vicenza mira l'azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni sulla base dei principi di efficienza ed efficacia, fornendo prestazioni e servizi al massimo rispetto alle risorse a disposizione, cercando nel contempo di migliorare a livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti, perseguendo la loro soddisfazione ed impegnandosi nella continuità e regolarità di erogazione del servizio, secondo il Piano scuolabus elaborato annualmente in base al calendario scolastico.

Il Direttore

dott. Matteo Maroni

(documento firmato digitalmente)

MATTEO
MARONI
25.11.2024
12:40:54
GMT+02:00



Settore Anagrafe, Stato Civile, Elettorale, Istruzione

Corso Palladio, 98 - 36100 Vicenza

tel. 0444 222131

mail: uffistruzione@comune.vicenza.it

pec: vicenza@cert.comune.vicenza.it



Città di Vicenza

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

Al Ragioniere Capo
dott. Mauro Bellesia
S E D E

Oggetto: Ricognizione servizi pubblici locali a rilevanza economica D. Lgs 201/2022.
Impianti sportivi. **Sostituisce lettera Pgn 185526 del 13.11.2024.**

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO

Gli impianti sportivi comunali e le attrezzature tecniche in essi esistenti, sono destinati ad uso pubblico per la promozione e la pratica dell'attività sportiva, motoria e ricreativa e per garantire la diffusione dello sport a tutti i livelli e per tutte le discipline praticabili, a diretto soddisfacimento degli interessi generali della collettività.

Le palestre, le tensostrutture, gli impianti sportivi all'aperto e altri impianti dedicati allo sport di proprietà del Comune sono utilizzati da associazione e società sportive regolarmente affiliate alle federazioni di riferimento.

Il Comune, attraverso specifiche procedure ad evidenza pubblica individua i soggetti gestori dei servizi di apertura, chiusura, custodia, sorveglianza pulizia e manutenzione ordinaria, delle palestre scolastiche e tensostrutture, gli impianti sportivi all'aperto e altri impianti dedicati allo sport e degli spazi annessi (spogliatoi, servi igienici, docce, ecc.), per garantire l'utilizzo degli impianti per attività a carattere sportivo, amatoriale, agonistico, non agonistico e ludico-motorio a favore dei cittadini, attraverso concessioni degli spazi ad associazioni, gruppi e società sportive, individuate e autorizzate dal Comune.

Gli impianti a *rilevanza economica* in linea di massima non sono gestiti direttamente dall'Amministrazione ma dai soggetti aggiudicatari delle procedure ad evidenza pubblica, che sottoscrivono un contratto di concessione.

Di seguito si rappresentano su tabella gli impianti sportivi a rilevanza economica ubicati sul territorio comunale:

DESCRIZIONE	PROVVEDIMENTO	SCADENZA	TIPO DI GESTIONE	SOGGETTO EROGATORE
Stadio Romeo Menti	Pgn 105064/2018	30.6.2026	In concessione	Comune di Vicenza
Impianto natatorio Via Giuriato	Pgn 84457/2022	15.9.2026	In concessione	Comune di Vicenza
Circolo tennis Contrà della Piarda	Contratto Pgn 28446/2018	30.11.2025	In concessione	Comune di Vicenza

Circolo tennis comunali Via Monte Zebio	Contratto 27490/2010	30.11.2032	In concessione	Comune di Vicenza
---	----------------------	------------	----------------	-------------------

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

I contratti di concessione, con i rispettivi capitolati di gara, disciplinano, la durata, gli oneri a carico del concessionario, il canone concessorio, le manifestazioni del tempo libero, il piano di utilizzo, il funzionamento e la manutenzione, il personale addetto, la custodia, gli orari di apertura, i controlli, il servizio bar/ristoro ove esistente, la sicurezza, le condizioni e modalità di utilizzo dell'impianto sportivo dove vengono indicate le prescrizioni a carico del gestore e/o utilizzatore, etc.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Le modalità e le condizioni di gestione della concessione di utilizzo degli impianti sportivi, la sospensione e la revoca da parte dell'Amministrazione, nonché la rinuncia da parte del concessionario, sono definite dagli artt. 9, 10, 11 e 12 del "Regolamento per l'utilizzo degli impianti sportivi" Approvato con delibera del Consiglio comunale n. 9 del 11.02.2021.

Il concessionario è tenuto a:

- 1)** usare l'impianto comunale, le attrezzature e i servizi ivi esistenti con la massima cura e diligenza;
- 2)** consentire l'accesso all'impianto, nel rispetto dei giorni e orari concessi, ai soli atleti, allenatori e dirigenti della società concessionaria e all'eventuale pubblico in caso di partite o gare, qualora la struttura sia dotata di agibilità per il pubblico spettacolo, previa autorizzazione dell'Ufficio Sport;
- 3)** garantire proprio personale di vigilanza del pubblico presente nell'impianto a qualsiasi titolo, secondo la capienza concessa; rispondere direttamente di eventuali danni di ogni tipo a persone, cose, provvedendo alla loro soluzione;
- 4)** consentire l'accesso, in qualsiasi momento, al personale incaricato dal Comune per verificare il corretto utilizzo dell'impianto;
- 5)** assumersi la piena responsabilità per tutti i danni che possano eventualmente essere arrecati all'impianto, compresi gli accessori e le pertinenze, anche da parte di terzi, connessi all'attività organizzata e durante l'uso dello stesso impianto, obbligandosi al risarcimento di tutti i danni;
- 6)** sollevare il Comune da ogni responsabilità in conseguenza di infortuni di qualsiasi genere che possano comunque derivare dalle attività sportive e/o extra sportive ai responsabili della società/associazione, agli organizzatori e dirigenti, agli atleti, ai partecipanti, agli accompagnatori e ai terzi, mediante sottoscrizione di idonea polizza assicurativa da produrre in copia all'ufficio Sport;

- 7)** sottoporre i propri aderenti, qualora si tratti di attività o manifestazioni sportive, a specifica visita medica al fine di accertare l'idoneità all'attività sportiva agonistica e/o non agonistica;
- 8)** assicurare la presenza, durante l'attività sportiva o di qualsiasi altra attività anche extra sportiva, di un dirigente responsabile e dell'addetto alla sicurezza o di un adulto tesserato della Società sportiva, ove richiesto, avente i requisiti stabiliti dall'art. 22 della Legge Regionale Veneto n. 8 del 11.05.2015, muniti di idoneo documento attestante l'appartenenza all'Istituzione richiedente;
- 9)** garantire l'osservanza, durante l'utilizzo dell'impianto, delle vigenti norme in materia di prevenzione incendi, sicurezza e igiene, nonché di quanto previsto da eventuali specifici protocolli o disposizioni in materia sanitaria;
- 10)** munirsi di tutte le autorizzazioni prescritte dalle vigenti disposizioni per lo svolgimento sia delle manifestazioni sportive sia, eventualmente, di quelle non sportive;
- 11)** usare l'impianto comunale esclusivamente per gli scopi indicati nella concessione e di non concedere a terzi, per alcun motivo, l'uso dello stesso impianto e delle attrezzature, se non previo parere favorevole dell'Ufficio sport che applicherà le tariffe in vigore;
- 12)** non apportare modifiche e variazioni di qualsiasi genere e a qualsiasi titolo alle strutture, alle attrezzature o agli impianti presenti nelle stesse;
- 13)** collaborare, con le modalità e nei tempi da concordare con l'Ufficio Sport, per la promozione, organizzazione, sostegno e realizzazione di iniziative e progetti promossi dal Comune in ambito sportivo e ludico-motorio, rivolti a bambini e ragazzi delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado della città;
- 14)** rispettare eventuali obblighi relativi all'utilizzo del defibrillatore con la presenza di una persona formata al suo utilizzo;
- 15)** segnalare tempestivamente all'addetto alla gestione dell'impianto eventuali danni arrecati allo stesso. Il Comune, accertate le responsabilità, si rivarrà per i danni subiti sulla società concessionaria nei tempi e nei modi che riterrà più opportuni;
- 16)** segnalare tempestivamente all'addetto alla gestione dell'impianto, guasti, rotture, malfunzionamenti inerenti lo stesso o le attrezzature e le pertinenze (spogliatoi, servizi igienici, ecc.);
- 17)** garantire la copertura assicurativa per infortunio degli atleti, degli associati e di tutte le persone presenti all'interno dell'impianto;
- 18)** stipulare adeguata polizza RCT, con primaria compagnia, relativamente ai locali utilizzati ed esonerare il Comune di Vicenza da ogni responsabilità civile, penale e amministrativa per eventuali danni occorsi alle persone presenti all'interno dell'impianto negli orari assegnati per le attività previste e di quanti si trovino all'interno dello stesso a qualsiasi titolo;
- 19)** raccogliere i rifiuti prodotti e depositarli negli appositi contenitori/cassonetti posizionati all'esterno, secondo le regole della raccolta differenziata;

20) non installare cartelloni pubblicitari di qualsiasi natura e dimensione senza la preventiva autorizzazione del Comune;

21) evitare rumori molesti durante l'entrata e l'uscita dall'impianto;

22) consegnare all'Ufficio Sport i calendari delle partite almeno dieci giorni prima dell'inizio del campionato. In caso di richieste di date e orari di utilizzo dell'impianto concesso per partite di campionati o tornei ufficiali, non preventivamente pianificate, l'utilizzo è consentito, come indicato al comma 5 dell'art. 9 del Regolamento, solo a condizione che il concessionario inoltri il calendario redatto dalla relativa Federazione sportiva o la documentazione sostitutiva dalla quale risultino le date stabilite per le singole partite o gare. In mancanza di tale documentazione, il Comune si ritiene esonerato da qualsiasi responsabilità per eventuali sanzioni o penalità comminate dalla Federazione sportiva di appartenenza per la partita o la gara non disputata;

23) comunicare tempestivamente qualsiasi variazione nella composizione della Società/Associazione e nell'assetto organizzativo e operativo o nello svolgimento dell'attività oggetto della concessione. Il Comune si impegna ad assicurare il riscaldamento degli ambienti nel periodo invernale, secondo le disposizioni normative vigenti e/o eventuali ordinanze sindacali, la fornitura di acqua potabile, acqua calda nei servizi igienici ed energia elettrica.

Nessun addebito potrà essere imputato al Comune per guasti o inconvenienti che dovessero pregiudicare il funzionamento di detti servizi.

Il concessionario acconsente al trattamento dei dati che sarà effettuato in conformità alle disposizioni del D. Lgs. n. 196/2003 e del Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR), unicamente per le finalità connesse al presente procedimento.

D) EFFICIENZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio all'interno degli impianti sportivi a tutti gli utilizzatori sia tesserati che non tesserati nel rispetto delle prescrizioni inserite nelle concessioni e contenute nel "Regolamento per l'utilizzo degli impianti sportivi" Approvato con delibera del Consiglio comunale n. 9 del 11.02.2021.

Gli eventi sportivi non agonistici e agonistici rappresentano un fattore sociale anche mediatico con impatto positivo presso differenti pubblici a seconda della disciplina.

La finalità è la promozione della pratica sportiva, aumentare il numero di praticanti, creare valore sociale, utilizzare aree e spazi al coperto e su suolo pubblico, realizzare un clima favorevole di partecipazione, far conoscere i valori educativi e i comportamenti che ne derivano (impegno, sacrificio, rispetto, collaborazione, relazione, competizione, emozione, motivazione, etica).

La stessa adozione della carta Etica con deliberazione di Giunta comunale n. 150 del 17.7.2024 per il superamento dei divari e delle discriminazioni di genere nello sport da parte dell'Amministrazione comunale ha tra i suoi obiettivi la sensibilizzazione su temi riguardanti le pari opportunità e i diritti nello sport, l'utilizzo di un linguaggio di genere inclusivo e la promozione della cultura sportiva in modo inclusivo.

Il direttore
Avv. Gian Luigi Carrucci
(firmato digitalmente)

1. PRESENTAZIONE

Vicenza Logistic City Center Srl – conosciuta come **VELoCe** - è l'azienda partecipata del Comune di Vicenza (55%) che fin dal 2005 si occupa principalmente della distribuzione di merci all'interno della ZTL e in tutto il territorio comunale di Vicenza.

Per svolgere la propria missione aziendale (definita "servizio pubblico locale in senso proprio" dalla sentenza del Consiglio di Stato n° 596/09) **VELoCe** si avvale di propri mezzi a **trazione esclusivamente elettrica**, risultando così di fatto una delle rare realtà di mobilità elettrica sostenibile funzionanti a livello europeo.

La riduzione del traffico veicolare, la riduzione dell'inquinamento atmosferico e acustico, l'ottimizzazione del flusso delle merci, il miglioramento della circolazione pedonale e dell'accessibilità in sicurezza dei cittadini ai servizi commerciali e alla fruizione turistica del centro storico sono l'insieme dei vantaggi risultato del servizio offerto da **VELoCe**.

VELoCe è iscritta all'AGEST ed ha siglato una convenzione con la società che si occupa della gestione dei rifiuti per la città di Vicenza; nell'ottica di migliorare l'efficienza del servizio, al termine della distribuzione delle merci, i nostri veicoli prima di tornare alla sede operativa vengono impegnati per effettuare il servizio di raccolta degli imballi delle attività commerciali presenti all'interno dell'area monumentale.

Durante questi anni di attività **VELoCe** ha percorso circa 700.000 km traducibili in un risparmio di agenti inquinanti per l'aria della città, offrendo così alla comunità vicentina un servizio di "pulizia urbana dell'aria" in maniera totalmente gratuita per i cittadini a differenza degli altri servizi pubblici.

Particolare vanto per **VELoCe** sono i numerosi studi e pubblicazioni accademiche a livello mondiale che individuano la nostra azienda come un invidiabile modello per la mobilità sostenibile urbana; ulteriore motivo di orgoglio sono anche le molteplici visite all'azienda da parte di delegazioni nazionali ed europee, nonché l'interesse dimostrato da testate giornalistiche e radiofoniche (tra le quali cito Focus, Radio24) e i libri nei quali viene citata la nostra azienda come esempio di vera economia green.

Nel corso degli anni **VELoCe** ha ricevuto alcuni premi che attestano il valore della propria attività, tra i più significativi quello ricevuto da **Legambiente** durante la fiera internazionale ECOMONDO (Rimini 2017) come buona pratica urbana e una menzione speciale durante il **FORUM_RIFIUTI del Veneto** (Treviso 2017) come "storie virtuose" nel panorama dei rifiuti e dell'economia circolare.

2. SUPERFICIE SERVITA

VELoCe svolge il servizio di distribuzione di merci a impatto zero all'interno della ZTL (circa 0,4 kmq) e in tutto il territorio comunale della città di Vicenza servendo una superficie totale di circa 22,00 kmq. Non conosciamo la superficie complessiva del centro abitato.

3. NUMERO CLIENTI

I clienti "correntisti" di **VELoCe** sono circa 140.

Nel 2019 abbiamo servito circa 2300 destinatari nel centro abitato.

Nel 2021 abbiamo servito circa 2100 destinatari nel centro abitato e circa 600 destinatari nella Provincia di VI (servizio PROVINCIA PLUS).

Circa 20 attività commerciali all'interno del centro abitato (destinatari) sono anche nostri clienti "correntisti".

Vicenza Logistic City Center Srl

4. PARCO AUTOMEZZI

Dalla costituzione (2004) per le attività distribuzione di merci all'interno della ZTL di Vicenza, **VELoCe** utilizza veicoli a IMPATTO ZERO, a trazione esclusivamente elettrica.

VELoCe ha all'interno del parco mezzi un veicolo BIMODALE (elettrico/diesel) che negli scorsi anni ci ha permesso di raggiungere i comuni contermini.

Modello	Portata Utile	Volume Utile interno	Allestimento
Porter Piaggio	400 kg	4 mc	furgonato
Nissan	670 kg	3 mc	furgonato
Isuzu	1000 kg	8 mc	Centinato
Isuzu	1000 kg	11 mc	furgonato
Isuzu	2200 kg	15 mc	centinato
Iveco Dayli Bimodale	900 kg	8 mc	furgonato

5. I KM COMPLESSIVI (all'interno della ZTL e in tutto il territorio comunale di Vicenza)

Anno 2023 55.682 km percorsi

6. IPOTESI DI SVILUPPO

VELoCe non è solo una piattaforma logistica di distribuzione merci

VELoCe è un aiuto efficiente e silenzioso per chi vive il centro.... **un rapporto di confidenza tra chi consegna e chi riceve.**

Considerata l'oramai ventennale esperienza e il "know-how" consolidato, altre amministrazioni hanno chiesto a **VELoCe** di collaborare nella realizzazione di centri per la logistica "dell'ultimo miglio a forte orientamento ambientale" .

VELoCe vuole essere l'esempio di un modo di avere cura della città e di chi ci vive, un laboratorio a disposizione della comunità per trasformare il centro cittadino in una "smart city"

VELoCe, inoltre, sta portando avanti dal 2020 con l'attivazione del servizio "PROVINCIA PLUS" un progetto che permette di soddisfare le diverse esigenze distributive in tutta la Provincia di Vicenza senza perdere di vista l'aspetto ambientale che tanto ci caratterizza.



Città di **Vicenza**

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

**APPENDICE:
RICOGNIZIONE RELATIVA ALLA
SITUAZIONE GESTIONALE
DEI SERVIZI AFFIDATI IN HOUSE**

Le aziende partecipate direttamente dal Comune di Vicenza in regime "in house", affidatarie di servizi pubblici locali a rilevanza economica, sono le seguenti:

DENOMINAZIONE	PARTECIPAZIONE
VALORE CITTA' AMCPS SRL (in house)	100,00%
S.V.T. - SOCIETA' VICENTINA TRASPORTI SRL (in house)	34,66%
VIACQUA SPA (in house)	28,29%

VALORE CITTÀ - AMCPS Srl

Alla società in house Valore Città - AMCPS Srl, istituita a seguito della deliberazione di Consiglio Comunale n. 52 del 12/11/2020, sono stati affidati i seguenti servizi:

CANONI AMCPS ex delib. CC n. 52 del 12/11/20

CAPITOLO	2021	2022	2023	2024
1323701 STRADE E ACQUE METEORICHE	2.197.184	2.197.184	2.197.184	2.197.184
1251801 VERDE	1.565.016	1.565.016	1.565.016	1.565.016
1324702 SEGNALETICA	692.960	692.960	692.960	592.960
1324703 SEGNALETICA	201.200	201.200	201.200	201.200
1006803 GESTIONE TECNICA	1.549.058	1.549.058	1.549.058	1.549.058
1006804 GESTIONE ENERGETICA	2.472.306	2.472.306	2.872.306	2.700.000
1343101 ATTACCHINAGGIO	75.000	75.000	75.000	75.000
1322906 NEVE	224.000	224.000	224.000	124.000
1382001 CIMITERI	803.000	803.000	803.000	803.000
1391000 ERP gestione amministrativa	611.614	611.614	611.614	611.614
1391001 ERP manutenzioni ordinarie	732.000	732.000	732.000	732.000
Tot. IVA compresa	11.123.338	11.123.338	11.523.338	11.151.032

La società, con protocollo n. 183999/2024 dell'11/11/2024, ha la relazione sulla verifica periodica della gestione dei servizi cimiteriali, quali servizi pubblici locali a rilevanza economica ad essa affidati.

SOCIETA' VICENTINA TRASPORTI - S.V.T. Srl

La società SVT Srl risulta affidataria del servizio di trasporto pubblico locale, quale servizio a rete, la cui gestione risulta in capo al competente Ente d'Ambito.

Anche la redazione della relazione di cui all'art. 30 del D.Lgs. 201/2022 rientra tra le competenze dell'Ente d'Ambito; per cui si all'autorità "**Ente di governo del TPL del Bacino di Vicenza**" per la succitata relazione:

www.provincia.vicenza.it/ente/ente-di-governo-del-trasporto-pubblico-locale

VI.ACQUA Spa

Viacqua Spa è affidataria del servizio idrico integrato, nonché società partecipata dal Comune di Vicenza per il 28,29%.

Si rinvia alla relazione dell'autorità "**Consiglio di bacino A.T.O. Bacchiglione**", quale Ente d'Ambito a cui la Regione Veneto ha affidato il compito di sovrintendere al ciclo integrato dell'acqua per il territorio vicentino, con LR n. 17 del 27/04/2012.

www.atobacchiglione.it

AMCPS
USCITA Prot.0007809/24
Del 08/11/2024

Via Pec

Spett.le
Comune di Vicenza
Servizio Programmazione, contabilità economico-
finanziaria
Ufficio Aziende partecipate
c.a Direttore dott. Mauro Bellesia
Corso Palladio 98
36100 Vicenza

Prot. da citare nella risposta

Vs. Rif. Prot. 171527 del 21/10/24

Ns. Rif. AN

Prot. Prec.

Vicenza, 08 novembre 2024

Oggetto: **ricognizione periodica servizi pubblici locali a rilevanza economica D.Lgs. 201/2022.**

In risposta alla Vs. in rif., pari oggetto, trasmettiamo in allegato:

- estratto di *Stato Patrimoniale, Conto Economico e Rendiconto Finanziario* come da Bilancio 2023 approvato in Assemblea dei Soci in data 19/04/2024 (v. all. 1);
- estratto della *Relazione sulla Gestione* unitamente alla *Relazione sul Governo Societario* come da Bilancio 2023 approvato (v. all. 2);
- *Conti Economici per servizio* sia per la parte protetta (v. all. 3) sia complessivi (v. all. 4).

Richiamando ora:

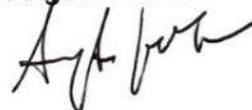
- quanto rilevato in "*Relazione istruttoria Affidamento diretto alla Società in house providing Valore Città AMCPS Srl*", approvata con Deliberazione C.C. n. 52 del 12/11/2020 (v. pagina 10 capitolo 3 "*Tipologia di servizi affidati*" in cui si identifica quale *servizio pubblico locale non a rete di rilevanza economica* i soli servizi cimiteriali);
- quanto specificatamente indicato dal Decreto direttoriale del Ministero delle Imprese e del Made in Italy del 31/08/2023 "Linee guida e indici di qualità per la regolamentazione dei servizi pubblici locali non a rete", in attuazione dell'art. 8 del DLgs n. 201/2022, ossia - *in fase di prima applicazione* - quanto riferito a *impianti sportivi* (non applicabile a Valore Città AMCPS Srl), *parcheggi* (non applicabile a Valore Città AMCPS Srl), *servizi cimiteriali e luci votive* (applicabile a Valore Città AMCPS Srl), *trasporto scolastico* (non applicabile a Valore Città AMCPS Srl);

trasmettiamo in allegato *scheda compilata degli indicatori di qualità 2023 dei servizi cimiteriali e luci votive* resi dalla scrivente società secondo il format di cui al suindicato Decreto del 31/08/2023, (v. all. 5), copia del citato *Capitolato Speciale per l'affidamento in house dei servizi cimiteriali* (v. all. 6), copia della citata *Carta dei Servizi* di riferimento (v. all. 7), copia dei citati *standard di qualità* (approvati con Delibera di Giunta Comunale n. 222 del 19.12.2017, v. all. 8), estratto della citata *Relazione tecnico-contabile dettagliata relativa alla gestione del servizio 2023* (v. all. 9) nonché elenco non nominativo degli addetti ai servizi cimiteriali/illuminazione votiva con il relativo onere annuo e CCNL applicato (v. all. 10).

Rimane a disposizione per ogni chiarimento il ns. dott. ing. Andrea Pellattiero al cell. 3463037008.

Distinti saluti.

L'Amministratore Unico
Angelo Guzzo



All.: n. 10



Relazione tecnico-contabile sulla gestione dei servizi funebri e cimiteriali 2023

Valore Città Amcps srl dal 01.12.2020 è uscita dal Gruppo AIM ed è tornata ad operare quale braccio operativo diretto dell'Ente proprietario nella modalità di "società in house-providing" (Deliberazione n. 52 del 12/11/2020 del Consiglio Comunale di Vicenza). In particolare i servizi cimiteriali sono regolati da 01.01.2021 da specifico "Capitolato Speciale" allegato al contratto di servizio tra Comune di Vicenza e Valore Città AMCPS Srl (contratto PGN 58470/21 – Allegato 5i).

Valore Città AMCPS S.r.l. nel corso del 2023 ha svolto servizi in corrispondenza del Cimitero Maggiore e dei sette cimiteri suburbani (Bertesina, Casale, Longara, Maddalene, Polegge, Settecà e Acatolico), compresa anche la gestione dell'impianto crematorio ubicato presso il Cimitero Maggiore a soddisfare le richieste di cremazione provenienti da n. 33 Comuni convenzionati (allegato 1).

I servizi e/o le operazioni sono avvenuti sulla base di ordini di lavoro giornalieri, generati da estrazioni dei dati caricati nel gestionale CimiteroWeb dagli addetti amministrativi di Valore Città AMCPS Srl (nel proseguo per brevità AMCPS), considerato che con decorrenza 01.09.2017 l'attività amministrativa di ricevimento e gestione delle prenotazioni dei servizi avviene via web a cura dell'ufficio cimiteriale di AMCPS.

Non si sono riscontrate interruzioni della continuità del servizio.

Le tariffe per le operazioni cimiteriali risalgono all'adeguamento approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 3 del 14.01.2014 e confermate nel Capitolato Speciale suindicato. Per quanto attiene specificatamente le operazioni di cremazione, le tariffe risalgono all'adeguamento approvato con Deliberazione di Giunta Comunale del novembre 2013 e confermate nel Capitolato Speciale suindicato: in particolare, la tariffa per la cremazione di salme provenienti da Comuni convenzionati risulta corrispondere ad euro 336,50 (pari al 69,33% della tariffa massima ministeriale 2013), la tariffa per la cremazione di salme provenienti da Comuni non convenzionati risulta pari ad euro 485,34 (tariffa ministeriale 2013); la tariffa per la cremazione di resti provenienti da Comuni convenzionati risulta pari ad euro 269,20 (pari al 69,33% della tariffa massima ministeriale 2013), la tariffa per la cremazione di resti provenienti da Comuni non convenzionati risulta pari ad euro 388,27 (tariffa ministeriale 2013).

Pagina 1 di 10



1. STANDARD QUALITATIVI SERVIZI CIMITERIALI				
Dimensione qualità	Fattore qualità	Indicatore	Standard	Rendicontazione 2023
Livello di ricettività	Orario	Orario di apertura al pubblico dei cimiteri	Cimitero Maggiore 1. Orario estivo (1° aprile - 30 settembre) : 8.00 - 19.30 2. Orario invernale d(1° ottobre - 31 marzo): 8.00 - 18.00 Cimiteri suburbani 3. Orario estivo (1° aprile - 31 ottobre): 7.30 - 20.00 4. Orario invernale (1° novembre - 31 marzo). 7.30 - 18.00	1. Eseguito 2. Eseguito 3. Eseguito 4. Eseguito
		Orario di apertura al pubblico dell'ufficio presso il cimitero Maggiore	1. Dal lun al ven (esclusi festivi): 8.15 - 12.15 2. Sabato 9.00 - 12.00 3. Martedì e giovedì anche dalle 14.00 alle 17.00	1. Eseguito 2. Eseguito 3. Eseguito
Funzionalità degli ambienti	Accessibilità	Parcheggi gratuiti	Presenti in ogni cimitero	Eseguito
		Segnaletica informativa e di sicurezza	Da implementare entro 2018	Trasmesso con prot. 18833 del 4/05/2018 preventivo per integrazione segnaletica di indirizzamento interno al Cimitero Maggiore.
	Illuminazione	Verifica dei punti luce	Quotidiana	Eseguito
		Svuotamento cestini/contenitori portarifiuti	1. Almeno 2 volte a settimana in tutti i cimiteri 2. Con maggior frequenza, secondo necessità, durante le festività	1. Eseguito 2. Eseguito
		Rifornimento materiale di consumo per ogni servizio igienico	1. Materiale di consumo (salviette di carta, carta igienica, sapone liquido biodegradabile ecc.) secondo necessità 2. Sostituzione scopini almeno una volta all'anno 3. Sostituzione immediata sedili toilet mancanti o rotti 4. Dotazione in ogni servizio di cestini chiusi e loro svuotamento	1. Eseguito 2. Eseguito 3. Eseguito 4. Eseguito

Gestione pulizie	Erogazione servizi	Pulizia dei servizi igienici/spogliatoi e di tutti gli altri elementi idrico-sanitari compresi lavaggio e spazzatura pavimenti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tutti i giorni dal lunedì al venerdì nel Cimitero Maggiore e negli altri cimiteri e secondo necessità 2. Nello specifico pulizia water dei servizi igienici e: igienizzazione quindicinale con detergenti biodegradabili 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eseguito 2. Eseguito
		Spazzatura di tutte le superfici pavimentate	<ol style="list-style-type: none"> 1. Da effettuare almeno 1 volta a settimana nel cimitero Maggiore e una volta ogni 15 giorni negli altri cimiteri, e comunque a seguito di precipitazioni atmosferiche 2. Nello specifico 1 volta ogni 15 giorni nell'edificio a loculi dell'ampliato cimitero di Maddalene 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eseguito 2. Eseguito
		Lavaggio di tutte le superfici pavimentate	<ol style="list-style-type: none"> 1. Da effettuare almeno ogni 2 mesi nel periodo estivo nel cimitero Maggiore e 2. ogni 3 mesi nel periodo estivo negli altri cimiteri 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eseguito 2. Eseguito
		Pulizia viali, vialetti e aiuole all'interno dei cimiteri	Almeno 1 volta a settimana nel cimitero Maggiore e 1 volta ogni 2 settimane negli altri cimiteri	Eseguito
		Dotazione/sostituzione scope e annaffiatori a disposizione dei cittadini	Secondo necessità dopo controllo alla fine di ogni inverno	<p>Eseguita integrazione in data 24 ottobre e 26 ottobre 2023 reintegro come segue:</p> <p>Cimitero Maggiore : fornite 40 nuove scope</p> <p>Cimitero di Bertesina : fornite 3 nuove scope</p> <p>Cimitero di Settecà : fornite 2 nuove scope</p> <p>Cimitero di Casale : fornite 2 nuove scope</p>

				<p>Cimitero di Longara : fornite 6 nuove scope</p> <p>Cimitero di Maddalene : fornite 4 nuove scope</p> <p>Cimitero di Polegge : fornite 3 nuove scope</p> <p>Integrati n. 70 annaffiatori nei cimiteri cittadini</p>
Gestione del verde	Erogazione servizi	Sfalcio, diserbo e contenimento alberature, cespugli e siepi, rimozione del secco	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sfalcio da effettuare tempestivamente secondo l'andamento stagionale e comunque almeno 5 volte l'anno 2. Diserbo secondo periodicità adeguate a garantire il decoro di ogni cimitero, almeno 1 volta all'anno e compatibilmente con l'eventuale regolamento comunale di utilizzo prodotti fitosanitari 3. Potature almeno 1 volta all'anno 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eseguito 2. Eseguito 3. Eseguito
		Concimazione, interventi antiparassitari e anticrittogamici	Periodicamente e/o secondo necessità	Eseguiti
		Trattamenti antizanzare	Sostituzione contenitori estivi acqua 4 antizanzare secondo necessità	Eseguito. E' stato inoltre migliorato nel 2018 il mascheramento di 7 cisterne presso il Cimitero Maggiore per mezzo di strutture di mascheramento metalliche.
Manutenzione aree pavimentate di calpestio	Erogazione	Eliminazione situazioni d'inciampo	Tempestiva	Eseguite
		Eliminazione del ristagno d'acqua nelle gallerie e negli avvallamenti prospicienti gli ingressi	Tempestiva dopo ogni pioggia	Eseguite

Manutenzione ordinaria delle parti edilizie ed accessi	Verifica e segnalazione criticità	Tempo	Almeno 2 volte all'anno	Eseguita sopralluogo in data 24/01/2023 e in data 11/08/2023 e presso il Cimitero Maggiore e presso cimiteri suburbani
Servizi di sepoltura inumazione e tumulazione	Erogazione	Tempo	Immediata, dalla presentazione di attestazione dell'avvenuto pagamento di canoni, tariffe e diritti previsti e previa autorizzazione	Eseguita
Autorizzazioni alla cremazione	Rilascio	Tempo	Entro 6 giorni lavorativi dalla data della richiesta	Incombenza comunale
Affidamento ceneri	Rilascio autorizzaz.	Tempo	Entro 6 giorni dalla richiesta	Incombenza comunale
Esumazione ed estumulazione ordinarie	Avviso ed elenco defunti	Esposizione	Nelle bacheche/punti informativi dei cimiteri interessati per tutto il periodo fissato in ordinanza	Eseguito
Esumazione/estumulazione straordinarie	Rilascio autorizz.	Tempo	Entro 30 giorni dalla richiesta	Incombenza comunale
Posa lapidi, monumentini	Rilascio autorizz.	Tempo	Entro 30 giorni dalla richiesta	Incombenza comunale
Passaporto mortuario	Rilascio	Tempo	Entro 5 giorni dalla richiesta	Incombenza comunale
Illuminazione votiva	Erogazione intervento	Tempo	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'attivazione del servizio avviene, a seguito di richiesta al Gestore, da parte dei familiari/aventi titolo, entro 2 gg lavorativi dalla presentazione della ricevuta dell'avvenuto pagamento della tariffa prevista. 2. Trasferimenti, disdette o variazioni del servizio avvengono entro 2 gg lavorativi dalla presentazione della richiesta di disattivazione. 3. Gli interventi di riparazione e/o sostituzione di lampade avvengono entro 2 gg lavorativi dalla segnalazione del guasto. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eseguito 2. Eseguito 3. Eseguito

Vicenza. Lì 31/03/2024

Il Procuratore
Valore Città AMCPS Srl
(dott. ing. Massimo Dalle Ave)

Obiettivi di miglioramento

	Rendicontazione anno 2023
1. Confermare la riduzione dei tempi di restituzione ceneri alle IOF rispetto a quanto previsto in sede di ricevimento viste le problematiche dell'impianto crematorio.	Concretizzato con una diversa organizzazione del servizio.
2. Migliorare sistema di gestione delle scale avviando un percorso globale che da censimento/anagrafica, passando dalle verifiche periodiche, arrivi ad un piano di adeguamento	A regime il sistema di verifiche periodiche basato su una anagrafica/censimento aggiornato. Da predisporre piano di adeguamento all'Amministrazione.
3. Implementazione segnaletica di indirizzamento in particolare per segnalare le uscite e i servizi igienici	Trasmesso con prot. 18833 del 4/05/2018 preventivo per integrazione segnaletica di indirizzamento interno al Cimitero Maggiore.

Standard di alta priorità

	Rendicontazione
1. Esecuzione tempestiva di ogni inumazione e tumulazione in presenza dell'autorizzazione al seppellimento e del pagamento dei canoni, tariffe e diritti previsti;	Rispettato
2. Esecuzione della tumulazione di ceneri provenienti dalla cremazione di cadaveri entro cinque giorni lavorativi dalla cremazione;	Rispettato
3. Cremazione di cadavere di persona residente a Vicenza entro 5 giorni lavorativi dall'autorizzazione alla cremazione; tale termine sarà ridotto a 3 giorni lavorativi nel caso in cui venisse potenziato l'impianto di cremazione;	Rispettato
4. Presentazione dei dati e della relazione tecnico contabile di cui al punto 6.4 del contratto entro il termine del 31 marzo di ogni anno;	Rispettato
5. Rispetto orari di apertura al pubblico degli uffici e dei cimiteri secondo gli orari stabiliti;	Rispettato
6. Pulizia, sfalcio e messa in ordine aree nei giorni che precedono le seguenti festività: Natale, Pasqua Ricorrenza dei defunti;	Rispettato

Standard di media priorità

1. Erogazione servizi di pulizia entro i termini previsti dalla Carta dei servizi approvata dalla Giunta comunale il 19.09.2017 n.128;	Rispettato
2. Gestione manutenzione ordinaria impianti di	Procedere nella verifica generale dello stato

riscaldamento, d'illuminazione, idrico ecc.	dell'impianto elettrico sia della "monumentale" che "giardino" del Cimitero Maggiore in modo da continuare la m.o. e rendicontare al Comune le esigenze di m. s..
3. Fornitura lastre per loculi e colombari entro 60 giorni dall'estumulazione;	Rispettato.
4. Presentazione proposta programma esumazione ed estumulazione relativo all'anno successivo, con indicazione dei defunti da esumare, entro il 31 ottobre dell'anno precedente	Trasmesso in data 21/07/2021 (prot. AMSPS 05436) programma 2021-2024.
5. Gestione manutenzione ordinaria degli impianti d'illuminazione votiva;	Rispettata.
6. Diserbo (almeno una volta all'anno);	Rispettato (vedere tabella allegata)
7. Gestione dei reclami/segnalazioni da parte degli utenti (termine massimo 15 gg.);	Rispettato.
8. Distribuzione e raccolta, a partire dal 2018, di questionari di customer satisfaction con elaborazione risultati (entro gennaio dell'anno successivo);	Eseguita prima campagna di rilevazione customer satisfaction nell'autunno 2020. Rendicontato esito. Seconda distribuzione questionari programmata ed eseguita nell'autunno 2023. Esito rendicontato con riserve visto il numero limitato di questionari arrivati.

Standard di bassa priorità

1. Dotazione/sostituzione scope a disposizione dei cittadini	Eseguita integrazione in data 24 ottobre e 26 ottobre 2023 reintegro come segue: - Cimitero Maggiore : fornite 40 nuove scope - Cimitero di Bertesina : fornite 3 nuove scope - Cimitero di Settecà : fornite 2 nuove scope - Cimitero di Casale : fornite 2 nuove scope - Cimitero di Longara : fornite 6 nuove scope - Cimitero di Maddalene : fornite 4 nuove scope - Cimitero di Poggio : fornite 3 nuove scope Inoltre integrati n. 70 annaffiatori nei cimiteri cittadini.
2. Pulizia parcheggi afferenti ai cimiteri e relative aiuole con eliminazione rifiuti	Eseguita come prevista nella Carta dei Servizi
3. Sfalciatura, irrigazione, potatura, fornitura e piantumazione per manutenzione aree verdi	Eseguiti come previsto in Carta dei Servizi

Vicenza, li 31/03/2024

Il Procuratore
Valore Città AMCPS Srl
(dott. ing. Massimo Dalle Ave)



CONTO ECONOMICO PER ATTIVITA' E COMPARTO PROTETTO - ANNO 2023

Etichette di riga	VERDE PUBBLICO	GESTIONE ENERGETICA	GESTIONE TECNICA	SERVIZI CIMITERIALI	EDILIZIA RESIDENZ. PUBBLICA	AFFISSIONI	SEGNALETICA LUMINOSA	NEVE	SUOLO	SEGNALETICA	TOTALE
A10.10 RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI	1.350.656	2.431.484	1.931.086	1.443.201	1.175.157	88.981	167.512	184.377	2.142.070	602.931	11.517.455
A10.20 INCR.IMMOB.PER LAV.INTERNI	529	248	1.514	16.301	125.272	52	43	39	1.589	348	145.934
A10.30 ALTRI RICAVI E PROVENTI	14.310	182.146	20.266	21.342	86.211	447	3.743	111	57.860	30.595	417.031
B10.10 PER MAT.PRIME SUSS.CON.S.ME	-34.476	-155.632	-194.490	-131.212	-53.736	-904	-18.715	-1.276	-176.904	-63.503	-830.848
B10.20 PER SERVIZI	-997.106	-1.471.919	-965.055	-516.250	-825.467	-58.994	-58.385	-44.436	-665.266	-478.988	-6.081.867
B10.30 PER GODIMENTO DI TERZI	-11.369	-4.519	-37.957	-21.832	-18.163	-761	-626	-576	-37.543	-6.443	-139.787
B10.40 ONERI DIV.DI GESTIONE	-4.540	-2.675	-17.877	-38.414	-76.387	-357	-290	-407	-17.201	-3.259	-161.407
B10.50 VAR.RIM.MAT.PRIME SUSS.	-166	-78	-475	-465	-289	-16	-13	-12	-499	-109	-2.123
B20.10 PER IL PERSONALE	-297.219	-172.050	-862.668	-774.692	-617.709	-26.558	-26.784	-31.759	-925.932	-225.852	-3.961.222
C10.10 ACCANTONAMENTI	-214.568		-80.000						-293.018	-92.414	-680.000
C10.30 AMMORTAMENTI	-12.624	-10.177	-60.175	-146.057	-33.581	-499	-1.003	-4.819	-52.860	-7.205	-329.000
D10.10 PROVENTI FINANZIARI					18.907						18.907
D10.20 ONERI FINANZIARI					-76.203						-76.203
Totale complessivo	-206.572	796.829	-265.832	-148.079	-295.988	1.390	65.482	101.242	32.296	-243.899	-163.131

CONTO ECONOMICO PER ATTIVITA' E COMPARTO PROTETTO E MERCATO - 2023

Etichette di riga	AMCPS - VERDE PUBBLICO	AMCPS - GEST.CALORE E POST CONTATORE	AMCPS - EDILIZIA E LABORATORI	AMCPS - SERV.CIMITERIALI	AMCPS - ERP E SUPPORTO TECN.	AMCPS - AFFISSIONI	AMCPS - SEGNALETICA LUMINOSA	AMCPS - NEVE	AMCPS - SUOLO	AMCPS - SEGNALETICA		
A10.10 RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI	1.371.249	2.533.196	2.060.050	2.592.920	1.175.157		90.591	170.362	187.847	2.467.673	622.400	13.271.445
A10.20 INCR.IMMOB.PER LAV.INTERNI	537	258	1.615	63.905	125.272		52	44	40	1.831	359	193.913
A10.30 ALTRI RICAVI E PROVENTI	14.340	182.175	20.909	89.640	86.211		447	3.746	113	62.718	30.627	490.927
B10.10 PER MAT.PRIME SUSS.CON.S.ME	-34.661	-170.923	-215.897	-179.849	-53.736		-904	-18.968	-1.290	-194.715	-66.021	-936.965
B10.20 PER SERVIZI	-1.010.273	-1.479.173	-1.043.026	-756.043	-825.467		-60.032	-59.706	-44.614	-826.906	-487.599	-6.592.840
B10.30 PER GODIMENTO DI TERZI	-11.542	-4.708	-40.492	-31.645	-18.163		-761	-642	-587	-43.249	-6.651	-158.440
B10.40 ONERI DIV.DI GESTIONE	-4.607	-2.785	-21.824	-56.172	-76.387		-357	-298	-415	-20.499	-3.363	-186.707
B10.50 VAR.RIM.MAT.PRIME SUSS.	-169	-81	-507	-675	-289		-16	-14	-13	-575	-113	-2.450
B20.10 PER IL PERSONALE	-301.421	-174.734	-932.556	-1.195.234	-617.709		-26.558	-27.093	-32.050	-1.015.658	-234.149	-4.557.162
C10.10 ACCANTONAMENTI	-214.568		-80.000							-293.018	-92.414	-680.000
C10.30 AMMORTAMENTI	-12.787	-10.565	-63.923							-59.617	-7.356	-476.041
D10.10 PROVENTI FINANZIARI												18.907
D10.20 ONERI FINANZIARI												-76.203
Totale complessivo	-203.902	872.660	-315.651	245.068	-295.988	1.962	66.407	104.122	77.985	-244.280	308.384	

**DIREZIONE GENERALE PER IL MERCATO, LA CONCORRENZA, LA TUTELA DEL CONSUMATORE E LA NORMATIVA TECNICA – DIVISIONE IV – PROMOZIONE DELLA
CONCORRENZA, SEMPLIFICAZIONI PER LE IMPRESE E SERVIZI ASSICURATIVI**

INDICATORI DI QUALITA' - ANNO 2023

DENOMINAZIONE SERVIZIO: SERVIZI CIMITERIALI E LUCI VOTIVE

SOGGETTO GESTORE: VALORE CITTA' AMCPS SRL

Descrizione	Tipologia indicatore	Valori	Note
QUALITÀ CONTRATTUALE			
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo (SI/NO)	"SI"	Vedere "Capitolato Speciale per l'affidamento in house dei servizi cimiteriali" in allegato.
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	immediato	<p>Servizi di sepoltura: immediata, dalla presentazione di attestazione dell'avvenuto pagamento di canoni, tariffe e diritti previsti e previa autorizzazione./</p> <p>Cremazione di cadavere di persona residente a Vicenza, dall'autorizzazione alla cremazione.</p> <p>Vedasi Carta dei Servizi e standard di qualità approvati con Delibera di Giunta Comunale n. 222 del 19.12.2017 in allegato.</p> <p>"Attivazione del servizio entro 2 gg. lavorativi, a seguito richiesta al Gestore, da parte dei familiari/aventi titolo, e presentazione della ricevuta dell'avvenuto pagamento della tariffa prevista.</p> <p>Trasferimenti, disdette o variazioni del servizio entro 2 gg.lavorativi dalla presentazione della richiesta.</p> <p>Riparazione e/o sostituzione di lampade entro 2 gg. lavorativi dalla segnalazione del guasto." vedasi Carta dei Servizi pag. 9 in allegato.</p>
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	immediato	
Tempo di attivazione del servizio (SERVIZI CIMITERIALI)	quantitativo	immediato/3 gg lavorativi	
Tempo di attivazione del servizio (LUCI VOTIVE)	quantitativo	2 gg	

Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	7,7 gg vedere foglio calcolo (tempi di risposta a reclamo)	<p>"Segnalazioni, suggerimenti e reclami sulla qualità delle prestazioni vanno presentati per iscritto o per posta elettronica. Gli stessi devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.</p> <p>Segnalazioni, suggerimenti e reclami possono essere presentati o inoltrati presso:</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Cimitero Maggiore - ufficio di AIM VICENZA spa – □ Comune di Vicenza – ufficio funerario – Piazza Biade, 26- □ Comune di Vicenza - ufficio Relazioni con il Pubblico – Piazza Biade, 26 – urp@comune.vicenza.it - tel. 0444 221360. <p>La risposta può essere anche immediata se i fatti oggetto di segnalazione sono noti e/o il dato utile può essere reperito in tempo reale sul sistema informatico.</p> <p>Se invece l'argomento oggetto di segnalazione/reclamo non è già noto o richiede un sopralluogo per comprendere le circostanze del problema la risposta potrà essere data entro il termine massimo di 15 giorni." - vedasi Carta dei Servizi pag. 9 in allegato.</p> <p>Nel corso del 2023 sono pervenuti complessivamente n. 13 reclami: a n. 6 reclami è stata data risposta entro 5 giorni, a n. 5 è stata data risposta tra 6 e 10 giorni, a n. 2 reclami è stata data risposta dopo 10 giorni.</p>
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	immediato	
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	--	Nel corso del 2023 non si sono registrati disservizi
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	1 volta a settimana/2 volte a settimana/1 volta ogni 15 gg/ogni 2 mesi/ogni 3 mesi/anno/secondo necessità	Rispettate le tempistiche indicate in Carta dei Servizi a pag. 8.
Carta dei servizi	qualitativo	"SI"	Approvata con Delibera di Giunta Comunale n. 128 del 19/09/2017.

Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	"SI"	"I canoni di concessione dei manufatti cimiteriali e le tariffe per le operazioni cimiteriali, così come i diritti comunali, vanno pagati anticipatamente, all'atto della richiesta del servizio e, comunque, prima dell'esecuzione dell'operazione o servizio cimiteriale e della sepoltura o cremazione." - vedasi Carta dei Servizi pag. 7 in allegato.
--	-------------	------	--

QUALITÀ TECNICA

Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	"SI"	Vedere "Capitolato Speciale per l'affidamento in house dei servizi cimiteriali" in allegato.
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	"SI"	
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	"SI"	Nel corso del 2022 non sono state applicate penali.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	"SI"	Ai sensi del "Capitolato Speciale per l'affidamento in house dei servizi cimiteriali" , in particolare a quanto previsto dall'art. 2, le attività che si intendono comprese riguardano tutte le prestazioni relative all'organizzazione e realizzazione degli interventi programmati, comprese la gestione del coordinamento dei lavori e della sicurezza fra le Imprese che svolgono il servizio, l'organizzazione dell'intervento o del lavoro, mantenendo, nei limiti della sicurezza degli utenti, la necessaria funzionalità all'uso dell'infrastruttura garantendo la sicurezza per gli utenti e il minor disagio possibile, oltre alle attività di direzione e coordinamento generale degli interventi, sono incluse tutte le prestazioni necessarie alla organizzazione ed alla conduzione dei manufatti, all'esecuzione dei controlli e delle verifiche inerenti sia la sicurezza che l'adeguamento normativo.
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	"SI"	
Altri indicatori	qualitativo e/o quantitativo	"SI"	Vedere Carte dei Servizi approvata con Delibera di Giunta Comunale n. 128 del 19/09/2017 e standard di qualità approvati con Delibera di Giunta Comunale n. 222 del 19.12.2017

QUALITÀ CONNESSA AGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO

Agevolazioni tariffarie	quantitativo	tariffe di cremazione per Comuni Convenzionati con il Comune di Vicenza: 336,50 euro per cremazione di salme; 269,20 euro per cremazione di resti.	Ai sensi del "Capitolato Speciale per l'affidamento in house dei servizi cimiteriali" e relativa Carta dei Servizi (art. 5), le tariffe dei servizi e delle concessioni cimiteriali sono stabilite dalla Giunta comunale. Sono consultabili presso gli uffici cimiteriali e sul sito del Comune Vicenza: www.comune.vicenza.it .
Accessi riservati	quantitativo	NON APPLICABILE	
Altri indicatori connessi agli obblighi di servizio pubblico	qualitativo e/o quantitativo	Rendicontazione contenuta nell'allegato estratto della " <i>Relazione relazione tecnico-contabile dettagliata relativa alla gestione del servizio 2023</i> " ai sensi dell'art. 4 del Capitolato Speciale per l'affidamento in house dei servizi cimiteriali.	