

**COMUNE DI FIRENZE**

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

**Relazione ex art. 30 D.Lgs. n. 201/2022**

Ricognizione per l'annualità 2024

## 1. Quadro normativo

L'articolo 30 del D.Lgs. n. 201/2022 prevede che i comuni con popolazione superiore a 5.000 abitanti effettuino una ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Per ogni servizio affidato tale ricognizione rileva il concreto andamento dal punto di vista economico, dell'efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio. La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti senza procedura a evidenza pubblica di importo superiore alle soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici, di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo, e all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.

Finalità di tale attività ricognitoria, come previsto dall'articolo 8 comma 1 lett. u) della Legge n. 118/2022, poi attuata con il D.Lgs. n. 201/2022, è il rafforzamento *della trasparenza e della comprensibilità degli atti e dei dati concernenti la scelta del regime di gestione, ivi compreso l'affidamento in house, la regolazione negoziale del rapporto tramite contratti di servizio e il concreto andamento della gestione dei servizi pubblici locali dal punto di vista sia economico sia della qualità dei servizi e del rispetto degli obblighi di servizio pubblico.*

Ai sensi del comma 2 del citato articolo 30, la ricognizione deve essere contenuta in un'apposita relazione aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del D.Lgs. n. 175/2016, "Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica" (TUSP). Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione costituisce altresì appendice della ricognizione di cui al citato articolo 20 del richiamato TUSP.

## 2. Oggetto della ricognizione

La ricognizione ha per oggetto, ai sensi del citato articolo 30 del D.Lgs. n. 201/2022, i servizi pubblici locali di rilevanza economica affidati dall'Amministrazione comunale. La definizione di tali servizi è fornita all'articolo 2 comma 1 lett. c) del medesimo decreto: sono 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.*

Per procedere all'individuazione dei servizi oggetto della ricognizione è pertanto necessaria una attività di valutazione del servizio stesso, rimessa alle Direzioni affidatarie, che tenga conto delle modalità concrete stabilite per l'erogazione.

A partire dalla sopra richiamata definizione pare possibile in questa sede delimitare l'ambito dell'indagine anzitutto escludendo i servizi pubblici locali che non abbiano rilevanza economica, generalmente riconducibili ai servizi sanitari, sociali, socioassistenziali e culturali, nonché i servizi strumentali, cioè quelli svolti in favore della stessa Amministrazione per il perseguimento dei propri fini istituzionali, essendo necessario che il servizio oggetto di monitoraggio sia rivolto alla collettività per soddisfarne direttamente bisogni o esigenze. Come precisato in più occasioni dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) nel fornire chiarimenti, si è in presenza di un servizio pubblico locale quando sul territorio l'utenza corrisponde, anche indirettamente, il prezzo per il servizio fornito; si ricade, invece, nella categoria dei servizi

strumentali quando il beneficio della prestazione si riflette esclusivamente nei confronti dell'Amministrazione ed è questa a versare al soggetto affidatario il corrispettivo per i servizi prestati<sup>1</sup>.

Tenuto conto del dato letterale della norma sopra citata, che si riferisce a “ogni servizio affidato” (vd. articolo 30 D.Lgs. n. 201/2022, comma 1, secondo periodo), è possibile delimitare ulteriormente il campo della ricognizione escludendo i servizi in economia, perché erogati direttamente dall'Amministrazione e non “esternalizzati”. Dal medesimo passaggio della normativa, è possibile inoltre escludere quei servizi a rete a rilevanza economica, affidati da altri enti competenti che, insistendo sul medesimo territorio, abbiano autonomamente affidato un servizio in forma aggregata che includa il Comune stesso (ad esempio, Autorità d'ambito o bacino per i servizi a rete a rilevanza economica inclusi nel TUSPL quali il trasporto pubblico locale, il servizio idrico integrato e l'igiene ambientale)<sup>2</sup>.

### **3. Modalità ed esiti della rilevazione**

Nell'ambito della prima ricognizione, approvata con delibera di Giunta comunale n. 696 del 29 dicembre 2023, le Direzioni hanno svolto un'analisi dei servizi esternalizzati aventi rilevanza economica (indipendentemente dalla forma di gestione e affidamento ai sensi dell'articolo 14 del D.Lgs. n. 201/2022), rilevando inoltre, a fini conoscitivi, i servizi pubblici locali non aventi rilevanza economica ed i servizi c.d. strumentali.

Ciascuna Direzione, pertanto, ha predisposto per ogni servizio pubblico locale a rilevanza economica già in essere la scheda di ricognizione di cui all'articolo 30 comma 2 del D.Lgs. n. 201/2022 attenendosi ai contenuti minimi ed alla modulistica, ai manuali ed alla documentazione pubblicata da ANAC sul portale della trasparenza dei SPL.

A seguito di nota prot. 303324 del 16 settembre 2024, ai fini dell'aggiornamento annuale della ricognizione, ciascuna Direzione interessata ha aggiornato i dati relativi ai servizi di propria competenza attraverso la compilazione di apposite schede riepilogative che si allegano quali parti integranti della presente relazione.

Di seguito si riepilogano i servizi pubblici locali a rilevanza economica individuati per l'anno 2024:

#### **DIREZIONE SERVIZI SOCIALI**

- Gestione delle farmacie comunali.

#### **DIREZIONE ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO**

- Gestione del mercato comunale alimentare all'ingrosso.

#### **DIREZIONE SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO**

- Sistema della tramvia nell'area di Firenze

#### **DIREZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE**

- Concessione servizio di lampade votive presso i Cimiteri comunali diversi da Trespiano.

<sup>1</sup> Atto di segnalazione n. AS1959 del 6 marzo 2024 pubblicato sul Bollettino n. 12/2024 e atto di segnalazione n. AS2030 del 18 luglio 2024 pubblicato sul Bollettino n. 34/2024.

<sup>2</sup> Quaderno ANCI n. 46, novembre 2023.

## DIREZIONE ISTRUZIONE

- Servizio di gestione di n.15 Centri Cottura Comunali per la refezione scolastica;
- Servizio pre-post scuola;
- Servizio di gestione dei centri estivi comunali;
- Servizi di supporto allo studio nei quartieri;
- Servizio di erogazione corsi per Università dell'Età libera;
- Servizio di erogazione corsi per Centri di Formazione Professionale;
- Servizi educativi svolti all'interno delle strutture educative alla prima infanzia del Comune di Firenze (nidi d'infanzia e spazi gioco);
- Servizi educativi affidati tramite accordi quadro, aventi ad oggetto l'individuazione di soggetti titolari/gestori di servizi educativi privati accreditati presenti sul territorio del Comune di Firenze presso cui acquisire posti di nido.

## DIREZIONE INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'

- Concessione per la realizzazione e gestione del servizio di bike sharing nel comune di Firenze ai sensi dell'art. 164 e seguenti del D.Lgs. 18/4/2016, n. 50 e s.m.i.;
- Servizi di gestione e manutenzione della Pubblica Illuminazione, della rete semaforica e dei sistemi impiantistici e tecnologici a servizio della viabilità comunale;
- Gestione parcheggi in struttura (da project financing);
- Gestione parcheggi interrati e di superficie, non su strada, nel Comune di Firenze.

*Data della firma digitale*

Il Segretario Generale

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

**COMUNE DI FIRENZE**

**DIREZIONE SERVIZI SOCIALI**

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

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

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 07/11/2024

## 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

Indicare la natura e tipologia del servizio pubblico locale, fornendo altresì una sintetica descrizione delle caratteristiche tecniche ed economiche che lo caratterizzano rispetto alla comunità e territorio serviti.

Il servizio delle farmacie comunali è un “servizio di interesse economico generale di livello locale” o “servizio pubblico a rilevanza economica” ai sensi dell'art. 2 comma 1 lettera c) del D.Lgs. 201/2022. Ai sensi dell'art. 34 comma 1 del D.Lgs. 201/2022 “il rinvio operato dal 1° comma, secondo periodo, dell'art. 9 della legge 2 Aprile 1968 n. 475 alle modalità di gestione di cui alla Legge 8 giugno 1990 n. 142 è da intendersi riferito alle corrispondenti norme del Capo II Titolo III” dello stesso D.Lgs. 201/2022. Si richiama la sentenza del Consiglio di Stato, Sez. I, 30 Marzo 2022 n. 687, con cui si rappresenta che:

1) l'assistenza farmaceutica, ai sensi dell'art. 28, comma 1, della legge n. 833 del 1978 (di istituzione del servizio sanitario nazionale) è erogata dalle aziende sanitarie locali attraverso le farmacie, di cui sono titolari enti pubblici (comuni e aziende ospedaliere) o soggetti privati, pertanto, il servizio farmaceutico va qualificato in termini di servizio

pubblico di rilevanza economica;

2) la revisione della pianta organica va qualificata come atto generale di pianificazione, funzionale al miglior assetto delle farmacie sul territorio comunale, al fine di garantire l'accessibilità dei cittadini al servizio farmaceutico. Secondo consolidata giurisprudenza (ex multis, Consiglio di Stato, Sez. III, 16 gennaio 2018, n. 223), le scelte relative alla localizzazione di una farmacia, laddove siano rispettati il criterio demografico e quello della distanza minima, sono caratterizzate da un elevato tasso di discrezionalità e, quindi, sono sindacabili solo nei limiti entro i quali è consentito il sindacato sull'eccesso di potere. Pertanto, fermo il rispetto del parametro relativo alla popolazione, la localizzazione da parte dell'Amministrazione deve obbedire unicamente ai vincoli in tema di distanze minime stabiliti dalla legge e trarre ispirazione dall'obiettivo primario della maggiore fruibilità del servizio farmaceutico e della sua capillare articolazione sul territorio, purché la scelta in concreto adottata sia immune da illogicità o da palese irragionevolezza.

Si richiamano anche le seguenti norme:

Legge 12 Febbraio 1968 n. 475 (Norme sul servizio farmaceutico)

Legge 23 dicembre 1978 n. 833 (istituzione del servizio farmaceutico nazionale)

Legge 8 novembre 1991 n. 362 (norme di riordino del servizio farmaceutico)

## B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Indicare:

- oggetto (sintetica descrizione del servizio); gestione in concessione delle farmacie comunali e servizi connessi
- data di approvazione, durata - scadenza affidamento;  
contratto di servizio approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n°24/04 del 22.01.2001 e sottoscritto dalle parti in data 21.02.2001 e della successiva integrazione approvata con delibera del Consiglio Comunale n° 23 del 3/4/2017. La durata è stabilita fino al 31.12.2045 (in origine era 2030).
- valore complessivo e su base annua del servizio affidato;

Lo svolgimento del Servizio non comporta il pagamento di canoni o corrispettivi da parte della società, in quanto il Comune ha acquisito la qualità di socio della Società stessa e pertanto attraverso il conferimento dei beni strumentali all'esercizio del Servizio nonché del diritto alla gestione delle Farmacie e partecipa quindi ai risultati economici della Società in proporzione alla partecipazione posseduta

- criteri tariffari;
- principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti.

Nel caso di affidamento a società *in house*:

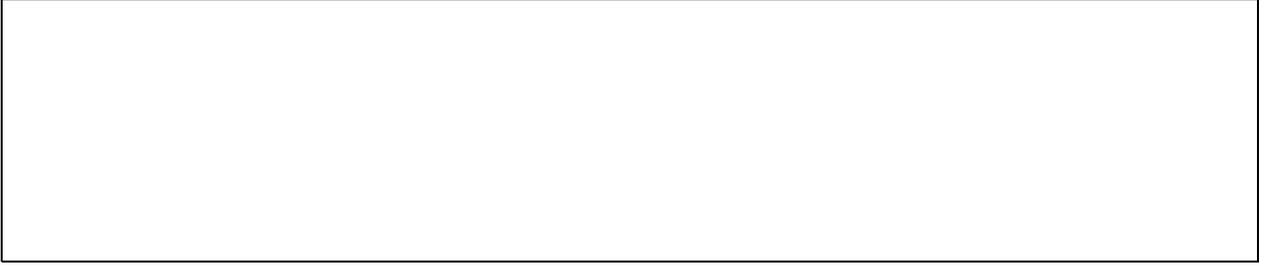
- eventuale previsto impatto sulla finanza dell'Ente in relazione allo svolgimento del servizio (contributi, sovvenzioni, altro);
- obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi, con relativi indicatori e target.

### C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Indicare:

- struttura preposta al monitoraggio - controllo della gestione ed erogazione del servizio, e relative modalità, ovvero sistema di controlli sulle società non quotate ex art. 147-quater, Tuel (descrivere tipologia, struttura e consistenza);
- altro ritenuto rilevante ai fini della verifica periodica.

Nel caso di partenariato pubblico-privato ai sensi dell'art. 174 del Codice dei contratti pubblici, di cui al D.Lgs. 31 marzo 2023 n. 36, l'ente concedente esercita il controllo sull'attività dell'operatore economico, verificando in particolare la permanenza in capo all'operatore economico del rischio trasferito. L'operatore economico fornisce tutte le informazioni necessario allo scopo, con le modalità stabilite nel contratto.



## 2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Per ciascun soggetto affidatario indicare:

- dati identificativi; Farmacie Fiorentine A.Fa.M. S.p.A.
- oggetto sociale;

in qualità di Società Benefit, ha per oggetto la gestione di farmacie, la distribuzione intermedia alle farmacie pubbliche e private ed alle strutture sanitarie di prodotti del settore farmaceutico e parafarmaceutico, l'informazione ed educazione finalizzata al corretto uso del farmaco, nonché la gestione di servizi sanitari complementari nel quadro del Servizio Sanitario Nazionale e della legislazione nazionale e regionale vigente

### Nel caso di società partecipata<sup>1</sup>

- tipologia di partecipazione (di controllo, di controllo analogo, di controllo analogo congiunto, partecipazione diretta/indiretta, società quotata); per le società *in house* precisare la scadenza dell'affidamento diretto; PARTECIPAZIONE DIRETTA
- n. quote od azioni (e % capitale sociale) possedute dal Comune, loro valore nominale, costo di acquisizione (se differente), valore della partecipazione rispetto al patrimonio netto della società; **20%**
- n. amministratori e/o sindaci nominati dal Comune; Amministratori: 1 Sindaco 1 effettivo e 1 supplente
- riconducibilità della società ad una delle categorie ex art. 4, commi 1-3, D.Lgs. n. 175/2016; L'attività svolta dalla società risponde alla finalità di cui all'art. 4 comma 2 lett. a) del TUSP Produzione di un servizio di interesse generale

---

<sup>1</sup> Indicare i sottostanti elementi se non già contenuti nella Relazione di revisione periodica di cui all'art. 20, D.Lgs. n.175/2016.



Nel caso di affidamento a società in house providing

- benefici per la collettività della forma di gestione prescelta con riguardo agli investimenti, alla qualità del servizio, ai costi dei servizi per gli utenti, all'impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi;
- la percentuale di attività svolta nei confronti dell'amministrazione affidante rispetto al totale dell'attività;
- risultati economici di pertinenza dell'Ente nell'ultimo triennio;
- entrate e spese, competenza e residui, dell'Ente, derivanti dall'attuazione del contratto e dall'erogazione del servizio (se diverse), nell'ultimo triennio.



### 3. ANDAMENTO ECONOMICO

Indicare:

- costo pro capite (per utente e/o cittadino) e complessivo, nell'ultimo triennio;
- costi di competenza del servizio nell'ultimo triennio, con indicazione dei costi diretti ed indiretti;

#### TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE DA BILANCIO

2023: 38.702.854    2022: 37.456.296                    -    2021: 35.066.857                    -    2020:  
34.038.454

- ricavi di competenza dal servizio nell'ultimo triennio, con indicazione degli importi riscossi e dei crediti maturati, con relativa annualità di formazione;

#### RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI DA BILANCIO

2023: 39.289.514 - 2022: 38.077.568,00                    -    2021: 34.469.567,00                    -    2020:  
33.264.587,00

- investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio, come da apposito piano degli investimenti compreso nel PEF, e relativi ammortamenti, nonché eventuali finanziamenti ottenuti per la loro realizzazione e costo del debito;
- n. personale addetto al servizio, tipologia di inquadramento, costo complessivo ed unitario; numero medio dipendenti al 31.12.2023: 204 - costo del personale da bilancio 2023: € 8.808.265,00
- tariffazione, con indicazione della natura delle entrate per categorie di utenza e/o di servizio prestato;

#### nel caso in cui sia stato definito il PEF<sup>2</sup>

- valori raggiunti dagli elementi indicati nel piano economico-finanziario (PEF) del servizio, facendo riferimento: per i servizi pubblici locali non a rete, a quanto stabilito dall'Allegato 1 al decreto 31 agosto 2023 del Direttore del Ministero delle Imprese e

---

<sup>2</sup> Ai sensi dell'art. 174, c. 6, del D.Lgs. 31 marzo 2023 n. 36, nel partenariato pubblico-privato l'ente concedente esercita il controllo sull'attività dell'operatore economico, verificando in particolare la permanenza in capo all'operatore economico del rischio trasferito. L'operatore economico fornisce tutte le informazioni necessarie allo scopo, con le modalità stabilite nel contratto.

del Made in Italy; per i servizi pubblici locali a rete, a quanto indicato nel PEF e/o nel contratto di servizio<sup>3</sup>;

- situazione relativa all'equilibrio economico: i principali indicatori che possono essere presi in considerazione sono, ad esempio, i seguenti: EBITDA - Earnings Before Interests Taxes Depreciation and Amortization; EBIT - Earnings Before Interests and Taxes; Utile ante imposte; Utile netto; Utili netti cumulati; ROI- Return On Investment; ROS - Return On Sale; ROE - Return On Equity; Incidenza dei costi generali o indiretti; DSCR - Debt Service Coverage Ratio;
- situazione relativa all'equilibrio finanziario: è auspicabile al riguardo la costruzione ed il monitoraggio di un rendiconto finanziario prospettico o comunque di una adeguata misura del cash flow del servizio.

ESEMPIO:

	<b>Costo pro capite</b>	<b>Costi complessivi</b>	<b>Tariffe</b>	<b>Ricavi complessivi</b>	<b>Personale addetto</b>	<b>Impatto su finanza ente</b>	<b>PEF - confronto</b>
<b>Contratto di servizio</b>							
<b>Risultati raggiunti</b>							
<b>Scostamento</b>							

Note:

---

<sup>3</sup> Nel caso in cui il servizio a rete sia stato affidato da altro ente competente in relazione ad un bacino sovracomunale di gestione del servizio, occorre fare riferimento agli atti dallo stesso adottati.



#### 4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Indicare:

- i risultati raggiunti dagli indicatori in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente;
- i risultati raggiunti dagli indicatori di qualità del servizio ritenuti significativi e non previsti contrattualmente, con i relativi benchmark;

facendo riferimento:

- per i servizi pubblici locali non a rete, agli indicatori di qualità contrattuale, qualità tecnica e qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico indicati dall'Allegato 2 al decreto 31 agosto 2023 del Direttore del Ministero delle Imprese e del Made in Italy;

- per i servizi pubblici locali a rete, agli standard stabiliti dalle autorità competenti per servizio e bacino di utenza.

Per ciascun servizio devono essere individuate diverse dimensioni della qualità (tra cui tempestività, accessibilità, trasparenza ed efficacia) e relativi indicatori<sup>4</sup>, raffrontando il risultato previsto ovvero standard ovvero derivante da benchmark riconosciuti, con il risultato ottenuto.

Indicare altresì le risultanze di indagini di soddisfazione dell'utenza, del trattamento delle segnalazioni dell'utenza, ovvero derivanti dall'attuazione di previste forme di consultazione dell'utenza.

ESEMPIO:

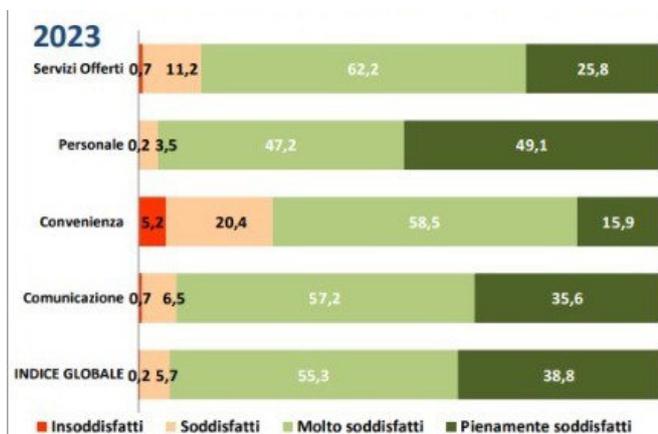
<b>Servizio</b> _____	<b>Qualità contrattuale</b>	<b>Qualità tecnica</b>	<b>Obblighi di servizio pubblico (qualità)</b>	<b>Rispetto dei tempi puntualità</b>	<b>Accessibilità servizio</b>	<b>Soddisfazione dell'utenza</b>
<b>Contratto di servizio</b>						
<b>Benchmark (altri)</b>						
<b>Risultati raggiunti</b>						

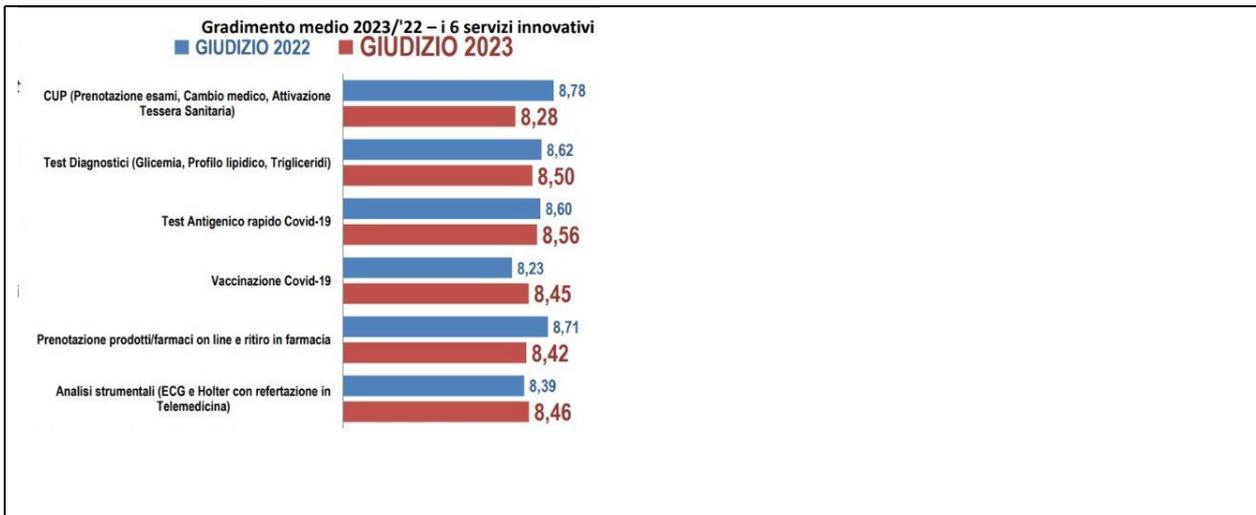
<sup>4</sup> La legge n. 27/2012, all'art. 8 disciplina il contenuto delle carte di servizio; la CIVIT con la delibera n. 3/2012 adottò le "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

<b>Scostamento</b>						

Farmacie Fiorentine A.Fa.M. S.p.A. effettua una Indagine annuale di Customer Satisfaction per valutare oltre alla qualità del servizio nel suo complesso, la gentilezza e competenza dei farmacisti, la soddisfazione in termini di convenienza di prezzo, il sistema di comunicazione nei confronti dei clienti, i servizi erogati quali prenotazioni cup, vaccinazione covid, test diagnostici etc.

In particolare il servizio Afam a Firenze è apprezzato per l'ampia gamma di farmaci. E' aspetto solido, percepito sempre dai clienti ma mai dato per scontato. I voti medi sfiorano il 9 (8,84/10). Nell'eccellente valutazione incide anche il fatto che funzioni bene, in caso di assenza di prodotto, il servizio di prenotazione con possibilità di ritiro in farmacia.





Note:

## 5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Indicare i valori raggiunti e/o l'adempimento o meno dei principali obblighi posti a carico del gestore in base al contratto di servizio ed agli documenti contrattuali, con rinvio alle altre tabelle per elementi già nelle stesse trattate.

Nel caso di affidamento a società *in house providing*, si confrontano i previsti benefici per la collettività della forma di gestione prescelta - con riguardo agli investimenti, alla qualità del servizio, ai costi dei servizi per gli utenti, all'impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi – già indicati nel precedente p.2), con i risultati raggiunti.

ESEMPIO:

	<b>Volumi – quantità di attività</b> (universalità)	<b>Territorio servito</b> (universalità)	<b>Prestazioni specifiche da assicurare</b> (socialità)	<b>Obblighi di servizio pubblico</b> (tutela ambiente)	<b>Obblighi di servizio pubblico</b> (altro)	<b>Piano degli investimenti</b>
<b>Contratto di servizio</b>						
<b>Risultati raggiunti</b>						
<b>Scostamento</b>						

Note:

A seguito della stipula dell'addendum al contratto di servizio sottoscritto tra il Comune e Afam nel 2017, Afam invia annualmente al Comune la rendicontazione economica dei servizi aggiuntivi approvata dal Cda.

Inoltre poiché ha acquisito la connotazione di Società Benefit e relativa certificazione BCorp, predispone la relazione d'Impatto annuale che viene allegata al bilancio. Tale relazione riporta in maniera esaustiva il dettaglio di tutte le attività svolte comprese quelle aggiuntive previste nel contratto di servizio.

Per valutare il contributo dell'azienda, A.Fa.M. si è misurata con l'SDGs Action Manager, una piattaforma online nata dall'integrazione del B Impact Assessment della non-profit statunitense B Lab con i Principi del Global Compact Network delle Nazioni Unite.

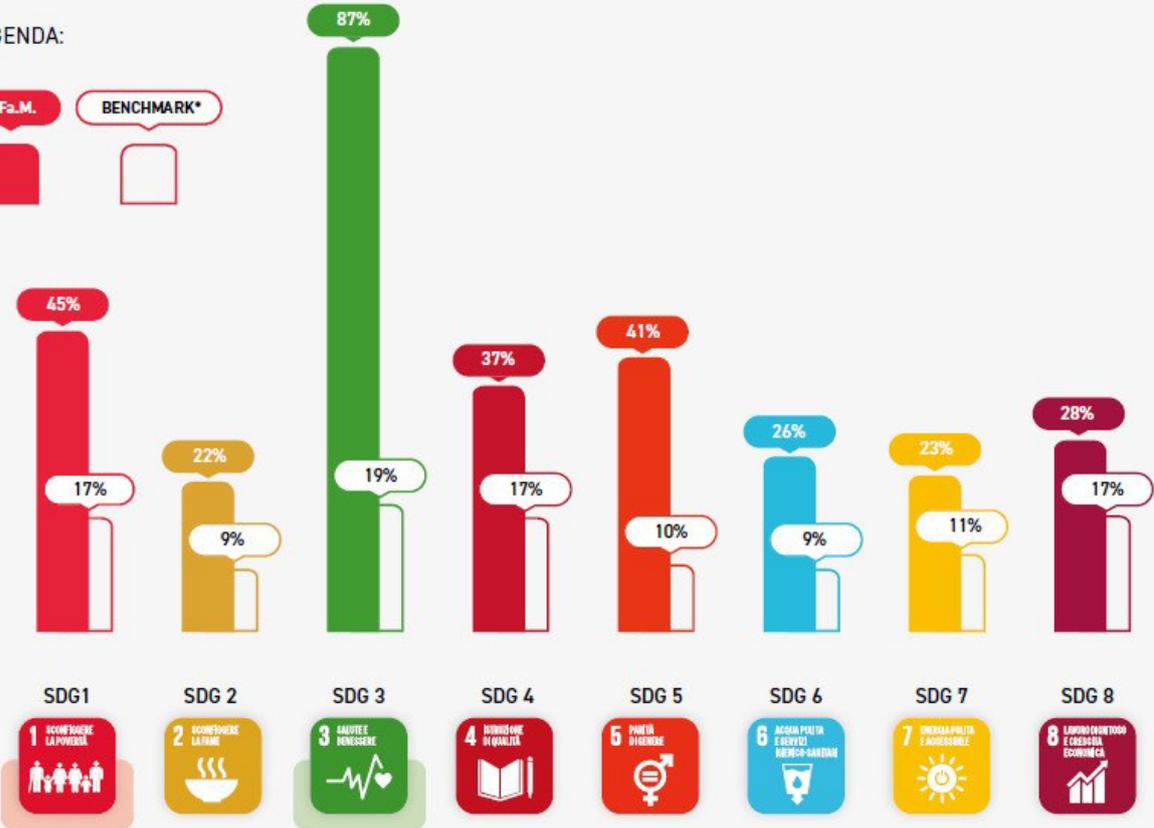
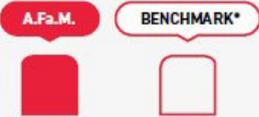
Afam contribuisce all'SDG 1 (Sconfiggere la Povertà) tramite le molte iniziative di solidarietà a cui aderisce ogni anno (giornate del Banco Farmaceutico, supporto alla popolazione ucraina e la ricerca di nuovi enti da aiutare), le attività svolte in partnership con il Comune di Firenze nell'ambito del Coordinamento per la Marginalità e l'Inclusione sociale, la revisione ed ampliamento del paniere sociale di prodotti a prezzo calmierato, così da venire incontro alle fasce di popolazione con capacità di spesa più limitata.

Il sistema di valutazione ha considerato positivamente l'attenzione di A.Fa.M. alla promozione della Salute e del Benessere delle persone (SDG 3), portata avanti attraverso le campagne di prevenzione e sensibilizzazione (ad es. "L'ambiente è salute" sui rischi ambientali), il consiglio e il presidio sanitario territoriale delle sue farmacie.

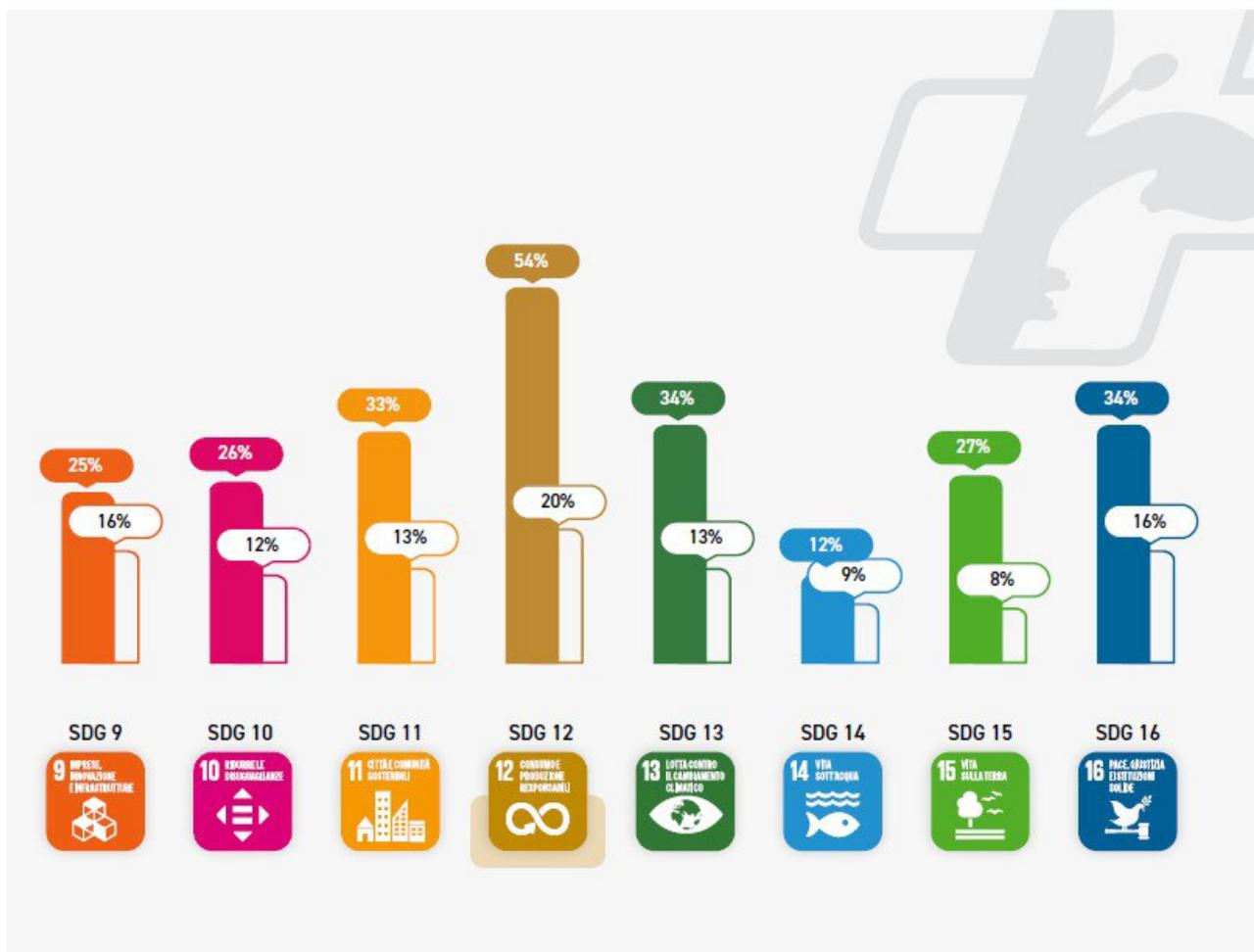
A.Fa.M. contribuisce all'SDG 12 (Consumo e Produzione responsabile) grazie a due livelli di azione. La vendita, la promozione di prodotti naturali e la valorizzazione di filiere produttive responsabili grazie a fornitori che hanno adottato il modello di Società Benefit, così come l'utilizzo di carta certificata FSC o PEFC sia per i materiali di packaging che per i consumabili da ufficio. L'impegno volto ad informare i clienti per far comprendere quanto sia importante la connessione tra uomo e natura, unitamente all'assistenza e consiglio nella scelta di prodotti responsabili.

# Il contributo di A.Fa.M. agli SDGs

LEGENDA:



\* benchmark: valore percentuale medio relativo alle aziende paragonabili per dimensioni ad A.Fa.M. che nel mondo si sono cimentate con questo strumento di auto-valutazione.



## Eventuale

### 6. VINCOLI

Indicare l'eventuale sussistenza:

- di disposizioni legislative determinanti obblighi gestionali;
- di vincoli tecnici e/o tecnologici;

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

	<b>Effetti sulla economicità del servizio</b>	<b>Effetti sulla sostenibilità finanziaria</b>	<b>Effetti sulle modalità di erogazione</b>	<b>Impatto sull'utenza</b>	<b>Altro</b>
<i><b>Vincolo - descrizione</b></i>					

Note:

non risultano vincoli legislativi / tecnologici

## 7. CONSIDERAZIONI FINALI

Esprimere considerazioni finali in merito:

- alle risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale;
- alla compatibilità della gestione del servizio ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa;
- alle conseguenze della gestione del servizio sugli equilibri di bilancio dell'ente locale;
- alla gestione del servizio in relazione a possibili modifiche, alternative ed innovazioni nelle sue modalità di erogazione e/o di gestione, anche in prospettiva futura.

In merito alle risultanze generali della situazione gestionale del servizio, prendiamo la rendicontazione dell'impatto fatto secondo lo standard internazionale Benefit Impact Assessment (BIA). A.Fa.M., ha elementi di eccellenza nell'orientamento alla salute, nel benessere del cliente e dei lavoratori, nella sensibilità ai temi ambientali. Il forte impegno profuso in favore della comunità, risponde all'aspettativa dell'Amministrazione nello svolgere questo servizio di natura pubblica.



La società benefit presenta un buon andamento economico, in equilibrio di bilancio. Non ci sono aspetti economici/finanziari che incidono negativamente sul bilancio dell'Ente locale. Il Contratto di Servizio è di continuo monitorato e revisionato in funzione delle esigenze nuove che il territorio esprime.

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

**COMUNE DI FIRENZE**

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

**MERCAFIR S.C.P.A.**

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

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 2024

## 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

Indicare la natura e tipologia del servizio pubblico locale, fornendo altresì una sintetica descrizione delle caratteristiche tecniche ed economiche che lo caratterizzano rispetto alla comunità e territorio serviti.

Mercafir S.c.p.A. è la società consortile che dal 1989 gestisce il Centro Alimentare Polivalente di Firenze, pubblico servizio dove operano i mercati all'ingrosso dei prodotti ortofruttilicoli, ittici e delle carni, insieme a strutture di lavorazione e commercializzazione della filiera alimentare.

Mercafir S.c.p.A. ha per scopo l'avvicinamento della produzione al consumo, del contenimento dei costi di distribuzione, e la vigilanza sull'applicazione delle norme di commercializzazione e di quelle igienico-sanitarie.

Mercafir S.c.p.A. raccoglie al suo interno realtà rilevanti dal punto di vista economico.

Il principale obiettivo di Mercafir S.c.p.A. è quello di perseguire i valori tradizionali anche attraverso l'innovazione e di configurarsi sempre più come un punto di riferimento per quanto riguarda il controllo della catena agro-alimentare, la trasparenza, la tracciabilità e la qualità dei prodotti della filiera produttiva, con l'aspirazione di poter rappresentare un luogo d'incontro per Firenze e per tutta la Toscana. Aumentare il suo impegno sociale, promuovere l'attività di educazione alimentare.

L'attività di Mercafir S.c.p.A è disciplinata dal Regolamento di Mercato redatto dal Comune di Firenze, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n°5445/2550 del 19 Dicembre 1980 resa esecutiva in data 21 Febbraio 1981.

Mercafir S.c.p.A. garantisce l'amministrazione, il funzionamento logistico del mercato, la gestione degli immobili all'interno del Centro Agroalimentare, gli adempimenti in materia di sicurezza, il

corretto funzionamento degli impianti e delle strutture interne.

La gestione del mercato ortofrutticolo è affidata al Consiglio di Amministrazione di Mercafir S.c.p.A che ha delegato parte delle sue funzioni gestionali al Presidente di Mercafir S.c.p.A. Al servizio Ispettivo e Ambiente è affidato il compito di controllare e vigilare sul rispetto del regolamento di mercato.

## B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Indicare:

$\frac{1}{2\pi}$  oggetto (sintetica descrizione del servizio);

Mercafir ha per oggetto sociale la gestione del Centro Alimentare Polivalente di Novoli costituito dalle strutture e dai servizi per la raccolta, conservazione, trasformazione e commercializzazione dei prodotti agro-ittici-alimentari destinati prevalentemente all'alimentazione. Scopo della società è quello di promuovere tutte le iniziative atte a sviluppare il commercio all'ingrosso dei prodotti suddetti, con interventi mirati a ridurre l'incidenza dei costi di distribuzione sui prezzi al consumo.

$\frac{1}{2\pi}$  data di approvazione, durata - scadenza affidamento;

Il Comune di Firenze con delibera del Consiglio Comunale n° 2 del 9.1.1989, successivamente modificata con delibera n°225 del 24.12.1999, ha dato in concessione a Mercafir Scpa la gestione del Centro Alimentare Polivalente fino al 31.12.2029.

$\frac{1}{2\pi}$  valore complessivo e su base annua del servizio affidato;

la società corrisponde al Comune di Firenze un canone annuo di € 258.228,45 IVA compresa

$\frac{1}{2\pi}$  criteri tariffari;

$\frac{1}{2\pi}$  principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti.

Nel caso di affidamento a società *in house*:

$\frac{1}{2\pi}$  eventuale previsto impatto sulla finanza dell'Ente in relazione allo svolgimento del servizio (contributi, sovvenzioni, altro);

$\frac{1}{2\pi}$  obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi, con relativi indicatori e target.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Indicare:

- $\frac{1}{2\pi}$  struttura preposta al monitoraggio - controllo della gestione ed erogazione del servizio, e relative modalità, ovvero sistema di controlli sulle società non quotate ex art. 147-quater, Tuel (descrivere tipologia, struttura e consistenza);
- $\frac{1}{2\pi}$  altro ritenuto rilevante ai fini della verifica periodica.

Nel caso di partenariato pubblico-privato ai sensi dell'art. 174 del Codice dei contratti pubblici, di cui al D.Lgs. 31 marzo 2023 n. 36, l'ente concedente esercita il controllo sull'attività dell'operatore economico, verificando in particolare la permanenza in capo all'operatore economico del rischio trasferito. L'operatore economico fornisce tutte le informazioni necessario allo scopo, con le modalità stabilite nel contratto.

## 2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Per ciascun soggetto affidatario indicare:

$\frac{1}{2\pi}$  dati identificativi; MERCAFIR S.C.P.A.

$\frac{1}{2\pi}$  oggetto sociale;

La società ha per oggetto la gestione del Centro Alimentare Polivalente di Novoli in forma consortile ai sensi dell'art. 2602 del codice civile. Il Centro è costituito dalle strutture e dai servizi per la raccolta, conservazione, trasformazione e commercializzazione dei prodotti agro-ittici-alimentari, intendendo come tali tutti i prodotti freschi, conservati e trasformati, di origine agricola e non agricola, destinati prevalentemente all'alimentazione.

$\frac{1}{2\pi}$  altro ritenuto rilevante ai fini della verifica.

### Nel caso di società partecipata<sup>1</sup>

$\frac{1}{2\pi}$  tipologia di partecipazione (di controllo, di controllo analogo, di controllo analogo congiunto, partecipazione diretta/indiretta, società quotata); per le società *in house* precisare la scadenza dell'affidamento diretto; DI CONTROLLO

$\frac{1}{2\pi}$  n. quote od azioni (e % capitale sociale) possedute dal Comune, loro valore nominale, costo di acquisizione (se differente), valore della partecipazione rispetto al patrimonio netto della società; % 59,59

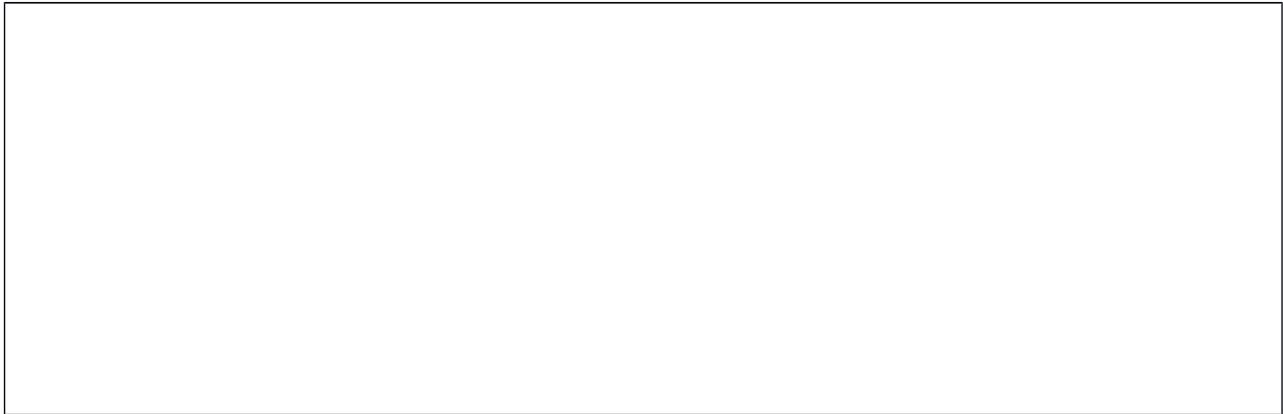
$\frac{1}{2\pi}$  n. amministratori e/o sindaci nominati dal Comune;

$\frac{1}{2\pi}$  AMMINISTRATORI: 2 - SINDACI: 1 EFFETTIVO E 2 SUPPLEMENTI

$\frac{1}{2\pi}$  riconducibilità della società ad una delle categorie ex art. 4, commi 1-3, D.Lgs. n. 175/2016; La società svolge attività di produzione di un servizio di interesse generale (Art. 4, c. 2, lett. a)

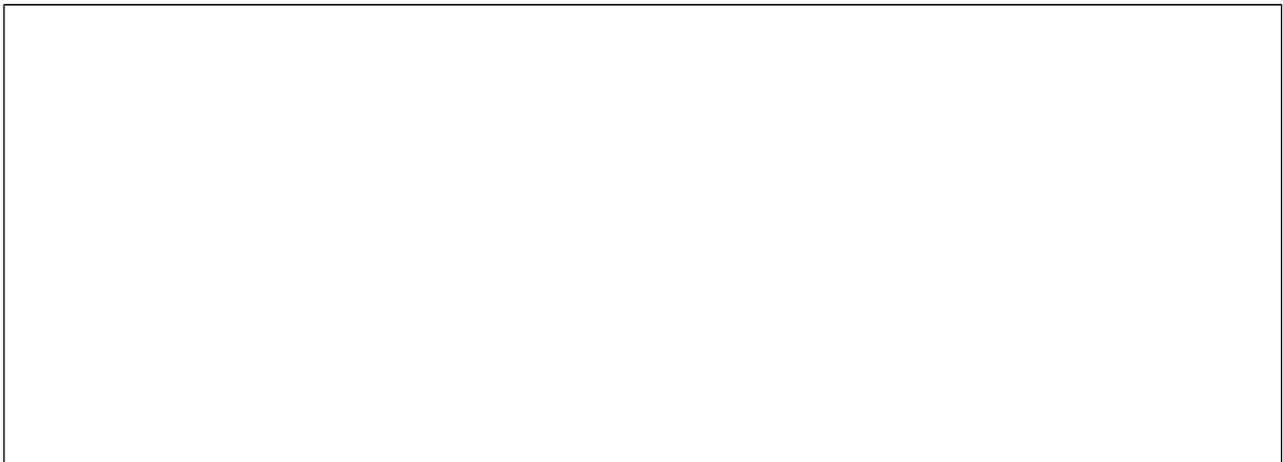
---

<sup>1</sup> Indicare i sottostanti elementi se non già contenuti nella Relazione di revisione periodica di cui all'art. 20, D.Lgs. n.175/2016.



Nel caso di affidamento a società in house providing

- $\frac{1}{2\pi}$  benefici per la collettività della forma di gestione prescelta con riguardo agli investimenti, alla qualità del servizio, ai costi dei servizi per gli utenti, all'impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi;
- $\frac{1}{2\pi}$  la percentuale di attività svolta nei confronti dell'amministrazione affidante rispetto al totale dell'attività;
- $\frac{1}{2\pi}$  risultati economici di pertinenza dell'Ente nell'ultimo triennio;
- $\frac{1}{2\pi}$  entrate e spese, competenza e residui, dell'Ente, derivanti dall'attuazione del contratto e dall'erogazione del servizio (se diverse), nell'ultimo triennio.



### 3. ANDAMENTO ECONOMICO

Indicare:

- $\frac{1}{2\pi}$  costo pro capite (per utente e/o cittadino) e complessivo, nell'ultimo triennio;
- $\frac{1}{2\pi}$  costi di competenza del servizio nell'ultimo triennio, con indicazione dei costi diretti ed indiretti;

Totale Costi della produzione 2023-2022 -2021 **7.422.307 9.119.425 6.894.656**

- $\frac{1}{2\pi}$  ricavi di competenza dal servizio nell'ultimo triennio, con indicazione degli importi riscossi e dei crediti maturati, con relativa annualità di formazione;

Totale Valore della produzione 2023-2022-2021 **7.772.032 9.233.356 7.347.368**

- $\frac{1}{2\pi}$  investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio, come da apposito piano degli investimenti compreso nel PEF, e relativi ammortamenti, nonché eventuali finanziamenti ottenuti per la loro realizzazione e costo del debito;
- $\frac{1}{2\pi}$  n. personale addetto al servizio, tipologia di inquadramento, costo complessivo ed unitario; numero medio dipendenti al 31.12.2023: 35 - costo del personale da bilancio 2023: € 2.094.739
- $\frac{1}{2\pi}$  tariffazione, con indicazione della natura delle entrate per categorie di utenza e/o di servizio prestato;

nel caso in cui sia stato definito il PEF<sup>2</sup>

- $\frac{1}{2\pi}$  valori raggiunti dagli elementi indicati nel piano economico-finanziario (PEF) del servizio, facendo riferimento: per i servizi pubblici locali non a rete, a quanto stabilito dall'Allegato 1 al decreto 31 agosto 2023 del Direttore del Ministero delle Imprese e del Made in Italy; per i servizi pubblici locali a rete, a quanto indicato nel PEF e/o nel contratto di servizio<sup>3</sup>;
- $\frac{1}{2\pi}$  situazione relativa all'equilibrio economico: i principali indicatori che possono essere presi in considerazione sono, ad esempio, i seguenti: EBITDA - Earnings Before

---

<sup>2</sup> Ai sensi dell'art. 174, c. 6, del D.Lgs. 31 marzo 2023 n. 36, nel partenariato pubblico-privato l'ente concedente esercita il controllo sull'attività dell'operatore economico, verificando in particolare la permanenza in capo all'operatore economico del rischio trasferito. L'operatore economico fornisce tutte le informazioni necessarie allo scopo, con le modalità stabilite nel contratto.

<sup>3</sup> Nel caso in cui il servizio a rete sia stato affidato da altro ente competente in relazione ad un bacino sovracomunale di gestione del servizio, occorre fare riferimento agli atti dallo stesso adottati.

Interests Taxes Depreciation and Amortization; EBIT - Earnings Before Interests and Taxes; Utile ante imposte; Utile netto; Utili netti cumulati; ROI- Return On Investment; ROS - Return On Sale; ROE - Return On Equity; Incidenza dei costi generali o indiretti; DSCR - Debt Service Coverage Ratio;

$\frac{1}{2\pi}$  situazione relativa all'equilibrio finanziario: è auspicabile al riguardo la costruzione ed il monitoraggio di un rendiconto finanziario prospettico o comunque di una adeguata misura del cash flow del servizio.

ESEMPIO:

	<b>Costo pro capite</b>	<b>Costi complessivi</b>	<b>Tariffe</b>	<b>Ricavi complessivi</b>	<b>Personale addetto</b>	<b>Impatto su finanziante</b>	<b>PEF - confronto</b>
<b>Contratto di servizio</b>							
<b>Risultati raggiunti</b>							
<b>Scostamento</b>							

Note:

#### 4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Indicare:

$\frac{1}{2\pi}$  i risultati raggiunti dagli indicatori in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente;

$\frac{1}{2\pi}$  i risultati raggiunti dagli indicatori di qualità del servizio ritenuti significativi e non previsti contrattualmente, con i relativi benchmark;

facendo riferimento:

- per i servizi pubblici locali non a rete, agli indicatori di qualità contrattuale, qualità tecnica e qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico indicati dall'Allegato 2 al decreto 31 agosto 2023 del Direttore del Ministero delle Imprese e del Made in Italy;

- per i servizi pubblici locali a rete, agli standard stabiliti dalle autorità competenti per servizio e bacino di utenza.

Per ciascun servizio devono essere individuate diverse dimensioni della qualità (tra cui tempestività, accessibilità, trasparenza ed efficacia) e relativi indicatori<sup>4</sup>, raffrontando il risultato previsto ovvero standard ovvero derivante da benchmark riconosciuti, con il risultato ottenuto.

Indicare altresì le risultanze di indagini di soddisfazione dell'utenza, del trattamento delle segnalazioni dell'utenza, ovvero derivanti dall'attuazione di previste forme di consultazione dell'utenza.

ESEMPIO:

<b>Servizio</b> _____	<b>Qualità contrattuale</b>	<b>Qualità tecnica</b>	<b>Obblighi di servizio pubblico</b> (qualità)	<b>Rispetto dei tempi puntualità</b>	<b>Accessibilità servizio</b>	<b>Soddisfazione dell'utenza</b>
<b>Contratto di servizio</b>						
<b>Benchmark (altri)</b>						
<b>Risultati raggiunti</b>						
<b>Scostamento</b>						

<sup>4</sup> La legge n. 27/2012, all'art. 8 disciplina il contenuto delle carte di servizio; la CiVIT con la delibera n. 3/2012 adottò le "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

--	--	--	--	--	--	--

Note:

--

## 5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Indicare i valori raggiunti e/o l'adempimento o meno dei principali obblighi posti a carico del gestore in base al contratto di servizio ed agli documenti contrattuali, con rinvio alle altre tabelle per elementi già nelle stesse trattate.

Nel caso di affidamento a società *in house providing*, si confrontano i previsti benefici per la collettività della forma di gestione prescelta - con riguardo agli investimenti, alla qualità del servizio, ai costi dei servizi per gli utenti, all'impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi – già indicati nel precedente p.2), con i risultati raggiunti.

ESEMPIO:

	<b>Volumi – quantità di attività</b> (universalità )	<b>Territorio servito</b> (universalità )	<b>Prestazioni i specifiche da assicurare</b> (socialità)	<b>Obblighi di servizio pubblico</b> (tutela ambiente )	<b>Obblighi di servizio pubblico o</b> (altro)	<b>Piano degli investimenti</b>
<b>Contratto di servizio</b>						
<b>Risultati raggiunti</b>						
<b>Scostamento</b>						

Note:

--



Eventuale

## 6. VINCOLI

Indicare l'eventuale sussistenza:

- di disposizioni legislative determinanti obblighi gestionali;
- di vincoli tecnici e/o tecnologici;

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

	<b>Effetti sulla economicità del servizio</b>	<b>Effetti sulla sostenibilità finanziaria</b>	<b>Effetti sulle modalità di erogazione</b>	<b>Impatto sull'utenza</b>	<b>Altro</b>
<b><i>Vincolo - descrizione</i></b>					

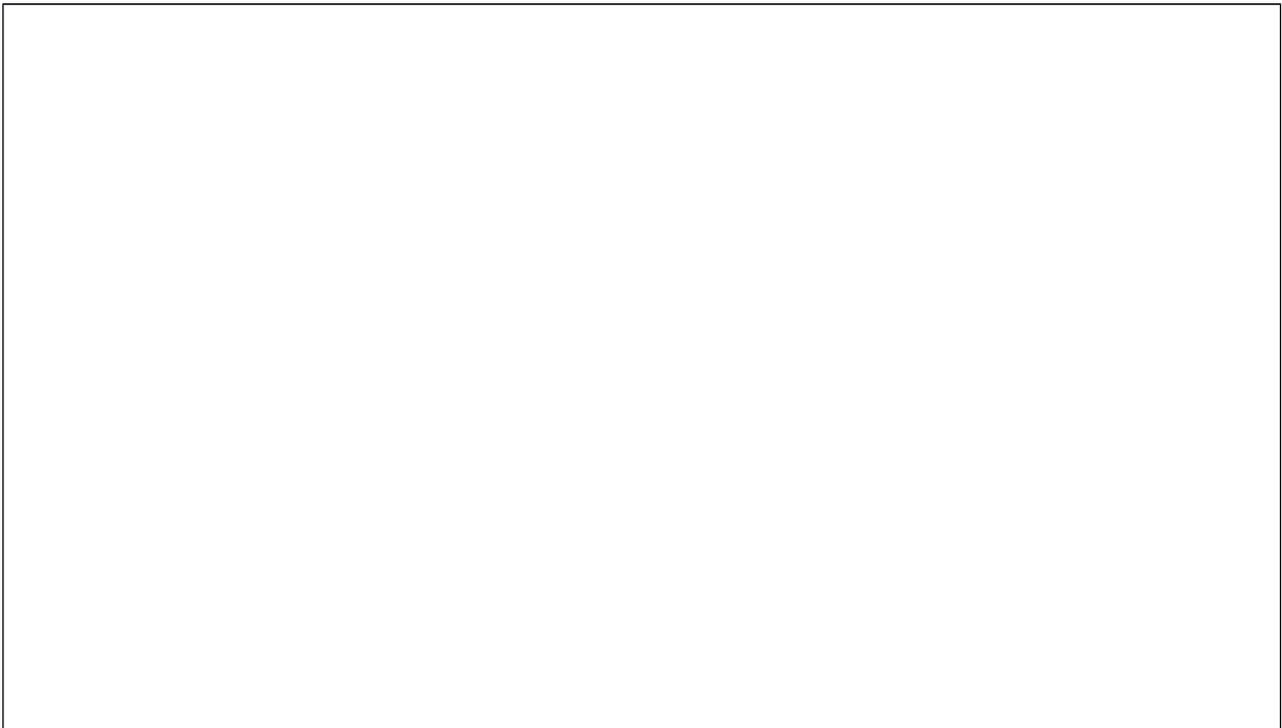
Note:

--

## **7. CONSIDERAZIONI FINALI**

Esprimere considerazioni finali in merito:

- alle risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale;
- alla compatibilità della gestione del servizio ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa;
- alle conseguenze della gestione del servizio sugli equilibri di bilancio dell'ente locale;
- alla gestione del servizio in relazione a possibili modifiche, alternative ed innovazioni nelle sue modalità di erogazione e/o di gestione, anche in prospettiva futura.



<b>SCHEDA Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali ex Art. 30 D.Lgs. 201/2022 ANNO 2024</b>
<b>Sezione A - CONTESTO GIURIDICO</b>
<b>Oggetto dell'affidamento</b>
<p>Concessione per la progettazione, realizzazione e gestione del sistema tramviario fiorentino ai sensi dell'art. 37-bis e seguenti della Legge n. 109/1994.</p> <p>Convenzione di Concessione REP 60525 del 20/06/2005 successivamente integrata con sei atti aggiuntivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1° Atto Aggiuntivo REP 61360 del 6 marzo 2007;</li> <li>- 2° Atto Aggiuntivo REP 62256 del 14 ottobre 2008;</li> <li>- 3° Atto Aggiuntivo REP 52997 del 17 aprile 2014;</li> <li>- 4° Atto Aggiuntivo REP 43 del 19 marzo 2018;</li> <li>- 5° Atto Aggiuntivo REP 64938 del 27 dicembre 2021;</li> <li>- 6° Atto Aggiuntivo REP 1993 del 20 luglio 2022;</li> <li>- 7° Atto Aggiuntivo REP 66280 del 15 maggio 2024.</li> </ul>
<b>Importo dell'affidamento</b>
<p>L'affidamento comprende la realizzazione delle linee 2, 3.1 e 3.2.1. L'importo corrispondente per i CAPEX è pari a 853'219 K€. Il contratto prevede inoltre l'opzione di realizzazione della linea 3.2.2 non ancora esercitata dall'amministrazione, il valore di detta opzione è stimabile ad oggi in 308'074 K€.</p> <p>L'affidamento comprende altresì la gestione (OPEX) del sistema tramviario che corrisponde a 1'096'150 K€.</p>
<b>Tipologia dell'affidamento</b>
Concessione - Affidamento tramite procedura a evidenza pubblica
<b>Modalità di gestione del servizio ex art. 14 D.Lgs. 201/2022</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Affidamento a terzi mediante procedura a evidenza pubblica, nel rispetto del diritto dell'Unione europea.</li> </ul>
<b>Durata dell'affidamento</b>
La concessione iniziale prevedeva una durata di trent'anni dalla messa in esercizio delle linee 2 e 3.1, dato che la linea 2 è stata messa in esercizio l'11 febbraio 2019 la concessione si concluderà il 10 febbraio 2049 prevedendo quindi una durata di 44 anni
<b>Contesto giuridico</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lgs. 267/2000, art. 42, in materia di competenze relativamente ai servizi pubblici.</li> <li>• D.L. n. 179/2012, art. 31, co. da 20 a 27, sulle modalità di gestione dei servizi a rilevanza economica.</li> <li>• Piano Urbano della Mobilità Sostenibile, Deliberazione del Consiglio Metropolitan n. 24 del 21/04/2021 (individua il bike sharing a flusso libero come una importante leva per l'incremento della mobilità sostenibile, indicando come prossimo sviluppo necessario l'introduzione di un sistema di bike sharing a flusso libero con biciclette a pedalata assistita (ebike).</li> <li>• Accordo di Programma tra Regione Toscana, Comune di Firenze, Comune di Campi Bisenzio, Comune di Sesto Fiorentino e Comune di Bagno a Ripoli per il completamento del sistema tramviario dell'area fiorentina e l'estensione nell'area metropolitana sottoscritto in data 24 marzo 2014 e successive modifiche e integrazioni</li> </ul>
<b>Indicatori</b>

## INDICATORI DI QUALITA'

Descrizione	Tipologia indicatore
<b>Qualità contrattuale</b>	
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo
Cicli di pulizia programmata	quantitativo
Carta dei servizi	qualitativo
<b>Qualità tecnica</b>	
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo
Accessibilità utenti disabili	qualitativo
<b>Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico</b>	
Agevolazioni tariffarie	quantitativo

### Sezione B - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

#### **B.1 -Caratteristiche del servizio**

La concessione ha per oggetto la progettazione, realizzazione e gestione del sistema tramviario ed in particolare prevede:

- Gestione della linea 1 (realizzata in appalto al di fuori della Concessione) iniziata il 14/02/2010;
- Progettazione definitiva ed esecutiva delle linee tramviarie 2 (Aeroporto-Unità-S.Marco) e 3.1 (Stazione S.M.N.-Careggi). Queste attività sono completamente concluse;
- Realizzazione delle linee 2 e 3.1. E' stata conclusa la costruzione della linea 2 tratta Aeroporto-Unità e della linea 3.1. E' in corso la realizzazione parte della linea 2 tratta Lavagnini-Libertà-S.Marco (cosiddetta Variante Al Centro Storico VACS);
- Gestione delle linee 2 e 3.1 iniziate rispettivamente l'11/02/2019 e il 16/07/2018.
- Progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva della linea 3.2 (secondo lotto) che costituisce opzione del contratto suddivisa in linee tramviarie 3.2.1 (Libertà-Bagno a Ripoli) e 3.2.2 (Libertà-Rovezzano). L'opzione è stata attivata e sono state concluse le attività di progettazione preliminare

di entrambe le linee e definitiva della linea 3.2.1. Sono attualmente in corso la progettazione esecutiva della linea 3.2.1 e definitiva della linea 3.2.2;

- Realizzazione della linea 3.2 (secondo lotto) che costituisce opzione del contratto suddivisa in linee tramviarie 3.2.1 (Libertà-Bagno a Ripoli) e 3.2.2 (Libertà-Rovezzano). E' stata recentemente affidata la Linea 3.2.1 (Libertà-Bagno a Ripoli) mediante sottoscrizione del Verbale di conclusione della procedura di revisione.
- Gestione della linea 3.2 (secondo lotto) che costituisce opzione del contratto suddivisa in linee tramviarie 3.2.1 (Libertà-Bagno a Ripoli) e 3.2.2 (Libertà-Rovezzano). E' stata recentemente affidata la Linea 3.2.1 (Libertà-Bagno a Ripoli) mediante sottoscrizione del Verbale di conclusione della procedura di revisione.

Per quanto riguarda il servizio tramviario attualmente esercito si tratta di due linee T1 (Scandicci-Careggi) e T2 (Aeroporto-Unità), i km vettura annui contrattualizzati sono 2'495'473 realizzati tramite 46 tram modello Sirio lunghi 32 metri con capienza massima 280 passeggeri

Nel 2025 sarà in esercizio anche il tratto VACS 2 che prolungherà la linea T2 che congiungerà Aeroporto con Piazza S. Marco, i km contrattuali diventano 2'726'270.

Il servizio è erogato con orario 4:30-00:30 dalla domenica al giovedì, i giorni di venerdì e sabato prevedono invece l'orario 4:30-02:30. Sono previsti servizi aggiuntivi in occasione di particolari eventi su richiesta dell'Amministrazione Comunale, la notte del 31 dicembre è previsto un servizio continuato.

Per maggiori informazioni si rinvia alla ns rete civica:

<https://mobilita.comune.fi.it/tramvia/index.html>

<https://www.firenzetramvia.it/>

## **B.2 -Obblighi di servizio pubblico e relative compensazioni**

- Componente dell'offerta e degli standard quanti-qualitativi del servizio corrispondenti a obblighi di servizio pubblico/servizio universale: nessuna componente derivante da obblighi di servizio.

## **Monitoraggio**

Il monitoraggio sul corretto adempimento degli obblighi contrattuali è svolto costantemente mediante report mensili del soggetto gestore, sopralluoghi calendarizzati da parte dell'amministrazione riguardanti sia lo svolgimento del servizio tramviario che la manutenzione di tram ed infrastruttura, analisi dell'esercizio svolto tramite i dati ricavabili dal client tramvia installato presso la sede di viale Rosselli.

Annualmente viene effettuata dal Soggetto Gestore l'analisi della soddisfazione dei clienti attraverso una survey.

Ogni tre anni è prevista una revisione del Piano Economico e Finanziario con verifica del mantenimento dell'equilibrio dello stesso

Per maggiori informazioni si rinvia alla ns rete civica:

[https://mobilita.comune.fi.it/tramvia/informazioni\\_generali/statistiche.html](https://mobilita.comune.fi.it/tramvia/informazioni_generali/statistiche.html)

## **Sezione C - ELEMENTI NECESSARI alla relazione annuale di cui all'art. 30 Dlgs 201/2022**

- |  |   |
|--|---|
| 1. concreto andamento del servizio affidato dal punto di vista economico (negli ultimi tre anni 2021-23) | Il sistema tramviario in esercizio nell'ultimo triennio è pari a 16,8 km di rete sulla quale vengono realizzati 2'495'473 km annui con 46 veicoli. Nell'ultimo triennio sono stati eserciti complessivamente 7'418'060 km, trasportando un totale di 88'919'879 passeggeri. Il costo di gestione sostenuto nel triennio è pari a € 73'535'338 IVA compresa. |
| 2. situazione dal punto di vista della qualità del servizio  | La qualità del servizio ed il rispetto del contratto sono controllati dagli uffici attraverso sopralluoghi e controlli tramite l'accesso al client di gestione.   |

	<p>Al 30/10/2024 sono stati svolti 102 report di verifica suddivisi sui vari aspetti di servizio e manutenzione.</p> <p>Le attività di controllo sono programmate dall'ufficio in ottemperanza a quanto indicato nel Piano di Attività trasmesso con nota 442455 del 23/12/2022</p>
3. situazione rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio	<p>Il contratto di servizio individua un quantitativo annuo di chilometri che devono essere eserciti pari a 2'495'473 (2'726'270 con la messa in esercizio della VACS). Questo valore viene rispettato con un margine contrattuale del 3%.</p> <p>Ulteriori obblighi sono relativi al rispetto degli indicatori contrattuali di regolarità, pulizia, informazioni all'utenza e relazioni con la clientela. Questi parametri sono oggetto di controlli mensili e vengono rispettati i limiti qualitativi indicati dal contratto</p>
4. oneri annuali a carico dell'ente per l'erogazione del servizio	<p>Nell'anno 2024 l'amministrazione, al netto di attualizzazione e conguagli relativi al numero di passeggeri effettivamente trasportati, si stima che sosterrà costi per la gestione pari a 29'385 K€ a fronte dei quali ha ricevuto dalla Regione Toscana 14'562 K€ a titolo di contributo e stima di riceverne 19'118 K€ a titolo di ricavi da tariffa. Pertanto, il saldo è positivo di 4'295 K€.</p> <p>Occorre altresì specificare che la gestione si svolge nell'ambito di un project financing e quindi la somma sopra riportata non può essere considerata un utile per l'ente.</p>
5. Situazione rispetto agli indicatori di cui agli articoli 7 e 8 del Dlgs 201/2022 (vedi allegato)	Vedi tabella che segue

INDICATORI DI QUALITA'		
Descrizione	Tipologia indicatore	Situazione rispetto agli indicatori
<b>Qualità contrattuale</b>		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	Il Concessionario tramite il Soggetto Esercente segue le procedure di utilizzo del servizio dettagliate nel contratto e nel capitolato d'onori.
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	Il contratto prevede uno specifico parametro di controllo delle risposte all'utenza che viene valutato mensilmente
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	Il contratto prevede uno specifico parametro di controllo della pulizia dei veicoli che viene valutato mensilmente
Carta dei servizi	qualitativo	La carta dei servizi viene aggiornata con cadenza annuale e trasmessa al Concedente e agli organi di controllo
<b>Qualità tecnica</b>		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	Il servizio è monitorato in tempo reale attraverso la postazione client in dotazione all'amministrazione
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	Il contratto prevede il controllo di 4 parametri di qualità monitorati mensilmente, ulteriori controlli sono svolti dagli uffici dell'amministrazione
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	Gli obblighi in materia di sicurezza del servizio sono previsti dalle normative vigenti relative ai servizi di TPL
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	Il servizio è completamente accessibile agli utenti disabili
<b>Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico</b>		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	Sono previste agevolazioni tariffarie che però non sono gestite all'interno della presente concessione per effetto dell'integrazione tariffaria

**SCHEDA Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali ex Art. 30 D.Lgs. 201/2022**  
**ANNO 2023**

**Sezione A - CONTESTO GIURIDICO**

**Oggetto dell'affidamento**

**Servizio di illuminazione elettrica votiva nei cimiteri del Comune di Firenze (escluso cimitero di Trespiano)**

**Importo dell'affidamento**

€ 3.549.546,31

**Tipologia dell'affidamento**

Concessione

**Modalità di gestione del servizio ex art. 14 D.Lgs. 201/2022**

Specificare una delle possibili opzioni tra:

- Affidamento tramite procedura a evidenza pubblica (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. a)

**Durata dell'affidamento**

Dal 01.05.2022 fino al 31.12.2026

**Contesto giuridico**

D.P.R. 10 settembre 1990, n. 285

Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria ((Deliberazione n. 53 del 28 ottobre 2013, modificata da deliberazione n. 32 del 07.07.2015 e da deliberazione n.32 del 18.07.2022)

**Sezione B - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

**B.1 -Caratteristiche del servizio**

Servizio di gestione e manutenzione dell'impianto di distribuzione di energia elettrica per l'illuminazione delle lampade votive nei cimiteri comunali di seguito meglio specificati e la riscossione della tariffa del servizio pubblico a domanda individuale, derivante dai canoni di abbonamento annuali. Per "impianto di distribuzione di energia elettrica" si intende l'intera rete elettrica, la fornitura del gestore di energia elettrica, le singole lampade votive, ivi comprese portalampade e lampadine.

Gli impianti di illuminazione esistenti, stimati in 29005 lampade in esercizio (al 31.07.2021), sono così suddivisi nei 15 cimiteri comunali sotto elencati:

Cimitero	Lampade votive in esercizio
1 Rifredi	5484
2 Pino	6485
3 Settignano	3018
4 Santa Lucia al Galluzzo	2323
5 San Miniato al Monte	876
6 Peretola	2606
7 Brozzi	5850
8 San Felice a Ema	1190

9 Sollicciano	394
10 Mantignano	329
11 Ugnano	203
12 Monteripaldi	109
13 San Bartolo a Cintoia	5
14 Careggi	119
15 San Silvestro a Ruffignano	14
Totale	29005

La concessione riguarda altresì la manutenzione ordinaria e straordinaria della rete di erogazione dell'energia all'interno dei cimiteri sopra indicati e degli impianti votivi nelle cappelle, nelle tombe, dei loculi, degli ossari, delle nicchie cinerarie ed in altri punti eventualmente indicati dal comune, l'installazione di eventuali nuovi impianti elettrici votivi, l'estensione di nuove linee se richieste. Il servizio si estende automaticamente in favore della ditta concessionaria anche per futuri ampliamenti dei cimiteri.

- **Definizione ex art. 2, comma 1, D.Lgs. 201/2022: lett. C**
- **Servizio a domanda individuale**
- **Assetto gestionale in essere: concessione**

## **B.2 -Obblighi di servizio pubblico e relative compensazioni**

Il concessionario si obbliga:

1. a versare al Comune di Firenze, nei tempi e con le modalità previste dal capitolato, la somma corrispondente alla percentuale di aggio offerta in sede di gara, su base annuale, calcolata sull'importo complessivo dei canoni di abbonamento annuali versati dagli utenti. Il suddetto importo, potrà subire variazioni sia in aumento, che in diminuzione per effetto delle richieste di nuovi abbonamenti e/o richieste di lampade occasionali da parte degli utenti o disdette di contratti di lampade in abbonamento, senza che il concessionario possa avanzare pretese in merito, se non il normale canone rapportato al numero delle lampade effettivamente in manutenzione;
2. alla sostituzione delle eventuali lampade votive a incandescenza ancora in uso con quelle a fluorescenza utilizzando i nuovi LED ad alta luminosità con ridotto consumo di energia in tutti gli impianti di illuminazione votiva di cui all'art.1;
3. a mantenere in piena efficienza gli impianti di cui all'art. 1 ed eventualmente ripristinare quelli non efficienti per qualsiasi causa, nessuna esclusa ed eccettuata, compresi eventi eccezionali, assicurando l'erogazione di una tensione non superiore a 30V/50Hz (SELV) a tutte le lampade votive installate nei cimiteri comunali, sostituendo a proprie spese tutte quelle linee, trasformatori d'isolamento, lampade etc. non rispondenti al mantenimento in piena efficienza degli impianti stessi, ed adeguando periodicamente le potenze dei trasformatori ai carichi effettivamente installati che subiscono continue variazioni per effetto dell'aggiunta di nuove lampade;
4. ad eseguire eventuali interventi urgenti volti all'eliminazione di guasti il cui permanere possa compromettere il regolare funzionamento dell'impianto medesimo e/o recare pericolo all'incolumità pubblica entro 24 (ventiquattro) ore dalla segnalazione dell'anomalia da parte della Direzione Servizi Tecnici, previa messa in sicurezza dell'impianto e

della relativa zona che deve essere eseguita immediatamente alla segnalazione;

5. ad eseguire tutti gli interventi indicati nel capitolato senza poter vantare alcuna richiesta di compenso straordinario in quanto gli stessi si riterranno ammortizzati con i proventi di gestione;
6. a tenere sollevato ed indenne il comune da qualsiasi danno a persone e cose che dovesse derivare in conseguenza della concessione. Il comune resta comunque estraneo alle responsabilità fra il concessionario e gli utenti, i fornitori, i prestatori d'opera ed i terzi in generale;
7. a sgomberare completamente, nei casi di manutenzione straordinaria, ristrutturazione o ampliamenti degli impianti, entro 2 giorni dall'ultimazione, il cantiere dai materiali, mezzi d'opera ed impianti di proprietà dell'appaltatore;
8. a servirsi di idoneo personale con adeguate qualità morali e di rapporto con la cittadinanza e con il personale cimiteriale, con facoltà del comune di pretendere l'allontanamento dei dipendenti che avessero dato luogo a reclami per incapacità, indisciplina e per la poca riguardosa condotta verso il pubblico e verso il personale preposto al cimitero;
9. a curare che gli impianti funzionino ininterrottamente giorno e notte, salvo le sospensioni o interruzioni dovute a causa di forza maggiore (incendi, scioperi, gravi eventi atmosferici, atti vandalici, interruzioni somministrazione d'energia, ecc..) e senza responsabilità del concessionario;
10. a provvedere alla sostituzione diligente e tempestiva (non oltre i 3 giorni) di propria iniziativa o su segnalazione degli utenti delle lampadine guaste, rotte, asportate o mancanti per qualsiasi motivo;
11. a provvedere a propria cura e spese a quegli spostamenti di cavi e conduttori che si rendessero necessari in seguito ai lavori cimiteriali di manutenzione, sistemazione e funzionamento eseguiti dal comune ed al ripristino delle zone manomesse in conseguenza di detti lavori e di tutti gli interventi agli impianti entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla richiesta;
12. ad assicurare una reperibilità telefonica a disposizione degli utenti almeno con orario 8,30/14.30, per gli adempimenti di cui sopra. Detta reperibilità non dovrà in alcun modo rivelarsi un servizio a pagamento per l'utenza, salvo la normale tariffa della semplice chiamata telefonica;
13. a costituire nel comune di Firenze una sede operativa a disposizione dell'utenza con apertura almeno trisettimanale;
14. a porre in essere innovazioni migliorative per l'informazione dell'utenza di ogni sede cimiteriale, garantendo in particolare la semplificazione e gestione on line delle procedure di richiesta di nuovi allacci e relativa stipulazione di contratto e delle segnalazioni;
15. a tenere aggiornato l'elenco delle utenze su formato elettronico e trasmetterlo al Comune (Servizi Cimiteriali) a cadenza concordata. Dall'elenco dovranno risultare almeno i seguenti dati: *titolare del contratto di illuminazione votiva; individuazione del luogo dell'utenza; individuazione del defunto dedicatario dell'utenza; date di attivazione e scadenza dell'utenza.*

**Monitoraggio**

<p>Modalità e periodicità del monitoraggio sul corretto adempimento degli obblighi contrattuali, ivi compreso il mancato raggiungimento dei livelli di qualità e la realizzazione degli investimenti: Monitoraggio continuo in virtù della presenza nei cimiteri di personale comunale. Controlli su segnalazione degli utenti.</p>	
<p>1. situazione rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio</p>	<p>Gli obblighi previsti dal contratto di servizio risultano ad oggi irrispettati Descrivere brevemente il rispetto degli obblighi previsti nel contratto di servizio</p>
<p>2. oneri annuali a carico dell'ente per l'erogazione del servizio</p>	<p>Non previsti</p>
<p>3. Situazione rispetto agli indicatori di cui agli articoli 7 e 8 del Dlgs 201/2022 (vedi allegato)</p>	<p>Non applicabile, in quanto il D Lgs N. 201/2022 è successivo alla stipula del contratto</p>

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

**COMUNE DI FIRENZE**

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

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

RICOGNIZIONE PERIODICA SETTEMBRE 2024

## INFORMAZIONI DI SINTESI

Oggetto dell'affidamento	Gestione di 15 Centri Cottura del Comune di Firenze
Ente affidante	Comune di Firenze
Tipo di affidamento (appalto/concessione/contratto di servizio)	Appalto
Modalità di affidamento (gara/in house/società mista; se normativa speciale indicare il testo di legge di riferimento)	Procedura aperta ai sensi del Codice degli appalti (D.LGS 50/2016)
Durata del contratto	Dal 01/01/2022 al 31/10/2022 – Rinnovo 01/11/2022-30/06/2023 – Proroga Tecnica 01/09/2023-31/12/2023

Oggetto dell'affidamento	Gestione di 15 Centri Cottura del Comune di Firenze
Ente affidante	Comune di Firenze
Tipo di affidamento (appalto/concessione/contratto di servizio)	Appalto
Modalità di affidamento (gara/in house/società mista; se normativa speciale indicare il testo di legge di riferimento)	Procedura aperta ai sensi del Codice degli appalti (D.LGS 50/2016)
Durata del contratto	Dal 01/01/2024 al 30/06/2025 – Proroga Tecnica 01/09/2025-31/12/2025

## SOGGETTO RESPONSABILE DELLA COMPILAZIONE

Nominativo	Dott. Alessandro Baroncelli
Ente di riferimento	Comune di Firenze
Area/servizio	Servizio Supporto alle attività educative e scolastiche
Telefono	055.27681
Email	alessandro.baroncelli@comune.fi.it refezione.scolastica@comune.fi.it
Data di redazione	23/09/2024

### 1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per l'art. 2, c. 1, lett. c), 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».*

L'analisi normativa procede quindi sulla base della nuova normativa di riferimento, D.Lgs 23 dicembre 2022 n. 201, ed in particolare ai sensi dell'art. 3 Principi generali del servizio pubblico locale:

- comma 1 "I servizi di interesse economico generale di livello locale rispondono alle esigenze delle comunità

di riferimento e alla soddisfazione dei bisogni dei cittadini e degli utenti, nel rispetto dei principi di sussidiarietà e proporzionalità."

- comma 2 "L'istituzione, la regolazione e la gestione dei servizi pubblici di interesse economico generale di livello locale rispondono a principi di concorrenza, sussidiarietà, anche orizzontale, efficienza nella gestione, efficacia nella soddisfazione dei bisogni dei cittadini, sviluppo sostenibile, produzione di servizi quantitativamente e qualitativamente adeguati, applicazione di tariffe orientate a costi efficienti, promozione di investimenti in innovazione tecnologica, proporzionalità e adeguatezza della durata, trasparenza sulle scelte compiute dalle amministrazioni e sui risultati delle gestioni."

- comma 3 "Nell'organizzazione e nella erogazione dei servizi di interesse economico generale di livello locale è assicurata la centralità del cittadino e dell'utente, anche favorendo forme di partecipazione attiva."

ai sensi dell'art. 10 Perimetro del servizio pubblico locale e principio di sussidiarietà:

- comma 1 "Gli enti locali e gli altri enti competenti assicurano la prestazione dei servizi di interesse economico generale di livello locale ad essi attribuiti dalla legge.";

- comma 2 "Ai fini del soddisfacimento dei bisogni delle comunità locali, gli enti locali favoriscono, in attuazione del principio di sussidiarietà orizzontale, l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, e delle imprese, anche con apposite agevolazioni e semplificazioni.";

- comma 3 "Gli enti locali, nell'ambito delle rispettive competenze, possono istituire servizi di interesse economico generale di livello locale diversi da quelli già previsti dalla legge, che ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali.";

- comma 4 "I servizi di cui al comma 3 sono istituiti in esito ad apposita istruttoria, sulla base di un effettivo confronto tra le diverse soluzioni possibili, da cui risulti che la prestazione dei servizi da parte delle imprese liberamente operanti nel mercato o da parte di cittadini, singoli e associati, è idonea a garantire il soddisfacimento dei bisogni delle comunità locali.";

- comma 5 "La deliberazione di istituzione del servizio dà conto degli esiti dell'istruttoria di cui al comma 4 e può essere sottoposta a consultazione pubblica prima della sua adozione."

all'art. 14 Scelta della modalità di gestione del servizio pubblico locale:

- comma 1 "Tenuto conto del principio di autonomia nell'organizzazione dei servizi e dei principi di cui all'articolo 3, l'ente locale e gli altri enti competenti, nelle ipotesi in cui ritengono che il perseguimento dell'interesse pubblico debba essere assicurato affidando il servizio pubblico a un singolo operatore o a un numero limitato di operatori, provvedono all'organizzazione del servizio mediante una delle seguenti modalità di gestione:

a) affidamento a terzi mediante procedura a evidenza pubblica, secondo le modalità previste dal dall'articolo 15, nel rispetto del diritto dell'Unione europea;...."

- comma 2 "Ai fini della scelta della modalità di gestione del servizio e della definizione del rapporto contrattuale, l'ente locale e gli altri enti competenti tengono conto delle

caratteristiche tecniche ed economiche del servizio da prestare, inclusi i profili relativi alla qualità del servizio e agli investimenti infrastrutturali, della situazione delle finanze pubbliche, dei costi per l'ente locale e per gli utenti, dei risultati prevedibilmente attesi in relazione alle diverse alternative, anche con riferimento a esperienze paragonabili, nonché dei risultati della eventuale gestione precedente del medesimo servizio sotto il profilo degli effetti sulla finanza pubblica, della qualità del servizio offerto, dei costi per l'ente locale e per gli utenti e degli investimenti effettuati. Nella valutazione di cui al presente comma, l'ente locale e gli altri enti competenti tengono altresì conto dei dati e delle informazioni che emergono dalle verifiche periodiche di cui all'articolo 30."

- comma 3 "Degli esiti della valutazione di cui al comma 2 si dà conto, prima dell'avvio della procedura di affidamento del servizio, in un'apposita relazione nella quale sono evidenziate altresì le ragioni e la sussistenza dei requisiti previsti dal diritto dell'Unione europea per la forma di affidamento prescelta, nonché illustrati gli obblighi di servizio pubblico e le eventuali compensazioni economiche, inclusi i relativi criteri di calcolo, anche al fine di evitare sovracompensazioni."

all'art. 15 Affidamento mediante procedura a evidenza pubblica

- comma 1 "Gli enti locali e gli altri enti competenti affidano i servizi di interesse economico generale di livello locale secondo la disciplina in materia di contratti pubblici, favorendo, ove possibile in relazione alle caratteristiche del servizio da erogare, il ricorso a concessioni di servizi rispetto ad appalti pubblici di servizi, in modo da assicurare l'effettivo trasferimento del rischio operativo in capo all'operatore."

Il decreto DLgs 201/2022 non elenca i servizi riconducibili a tale fattispecie, poiché la loro produzione ed erogazione è frutto di una scelta strategica dell'Amministrazione che individua tali servizi come necessari per soddisfare gli interessi/bisogni della comunità di riferimento e per garantire l'omogeneità dello sviluppo e della coesione sociale; la loro individuazione è quindi l'esito della specifica valutazione di ciascun Ente.

Il Comune effettua la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali a rilevanza economica (art. 30), contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'art. 20 del d.lgs. 175/2016. La relazione rileva, per ogni servizio affidato il concreto andamento dal punto di vista economico, della qualità del servizio, del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio. La relazione deve essere pubblicata nel sito dell'ente e trasmessa contestualmente ad ANAC per pubblicazione in sezione tematica (art. 31).

La presente Relazione si pone l'obiettivo di illustrare, ai sensi della normativa sopra citata, i punti su cui il Legislatore chiede piena conoscibilità in tema di gestione di servizi pubblici, ovvero le ragioni che hanno indotto l'Amministrazione precedente a preferire un modello di gestione del servizio rispetto agli altri offerti dall'ordinamento, la sussistenza dei requisiti previsti dall'ordinamento europeo per la forma di affidamento prescelta, nonché i contenuti specifici degli obblighi di servizio pubblico e servizio universale presenti nel modello delineato, indicando, se previste, le compensazioni economiche.

#### A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il servizio di ristorazione scolastica è garantito dall'Amministrazione Comunale secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia di diritto allo studio ed è offerto agli alunni/e che frequentano le scuole dell'infanzia comunali e statali, le scuole primarie e secondarie di primo grado statali del territorio comunale. Il servizio di

ristorazione scolastica ha acquisito una valenza di natura didattica oltre che socioeducativa e culturale per garantire una sana e corretta alimentazione.

La refezione scolastica è qualificabile come servizio a domanda individuale, poiché “le mense, comprese quelle ad uso scolastico” rientrano tra le categorie di servizi a domanda individuale individuate dal Decreto del Ministero dell'interno del 31.12.1983, emanato di concerto con i Ministri del tesoro e delle finanze, ai sensi dell'art. 6 del D.L. n. 55 del 1983. I servizi a domanda individuale sono definiti nel decreto come “*tutte quelle attività gestite direttamente dall'ente, che siano poste in essere non per obbligo istituzionale, utilizzate dall'utente a richiesta, non dichiarate gratuite per legge nazionale o regionale.*”

I servizi a domanda individuale non sono quindi servizi che l'ente locale è obbligato a garantire alla comunità locale, ma servizi facoltativi che produce ed eroga discrezionalmente, nei limiti delle disponibilità di bilancio, e per la cui fruizione è richiesta una contribuzione da parte dell'utenza, valutandone l'utilità anche sotto il profilo della promozione e dello sviluppo sociale della comunità.

In tal senso assume centralità la scelta politico-amministrativa dell'ente di erogare il servizio, al fine di soddisfare una particolare esigenza della comunità.

Nel caso di specie, il Comune ha individuato il costo complessivo del servizio, includendo sia i costi diretti sia quelli indiretti, e ha previsto una contribuzione diversificata in base alle condizioni economiche degli utenti, individuando le relative fasce reddituali e, conseguentemente, modulando le tariffe anche al fine di definire condizioni agevolate di accesso al servizio.

La tariffa pagata dall'utente a fronte della fruizione del servizio pubblico di mensa scolastica non è composta dalle sole voci di spesa sostenute dal Comune per l'erogazione del servizio, né ne costituisce il prezzo. Essa, piuttosto, rappresenta la misura della contribuzione dell'utente al costo complessivo sostenuto dall'Amministrazione per l'erogazione del servizio di cui trattasi.

La giurisprudenza contabile ha anche affrontato il problema della possibile erogazione gratuita di alcuni servizi a domanda individuale e, pur ribadendo la potestà di modulare le tariffe in rapporto alle esigenze ed alle situazioni specifiche dei cittadini, ha affermato che gli enti non possono procedere ad una generalizzata erogazione gratuita o ad un prezzo irrisorio dei servizi a domanda individuale, salve le eccezioni previste dalla legge.

Il servizio di ristorazione:

- è qualificabile anche come servizio strumentale all'attività scolastica e tuttavia strettamente correlato al diritto all'istruzione (il d.lgs. n. 63/2017, all'art. 6, dispone, per i servizi di Mensa, che “... *laddove il tempo scuola lo renda necessario, alle alunne e agli alunni delle Scuole pubbliche dell'Infanzia, primarie e secondarie di primo grado sono erogati, nelle modalità di cui all'art. 3, servizi di Mensa, attivabili a richiesta degli interessati ... nei limiti dell'organico disponibile e senza nuovi o maggiori oneri per gli Enti pubblici interessati*”);
- è da considerarsi di pubblico interesse e, come tale, non potrà essere sospeso, interrotto o abbandonato.

Circa la sussistenza o meno della rilevanza economica del servizio di ristorazione scolastica, è necessario tener conto che l'individuazione dei servizi riconducibili a tale fattispecie è frutto della stessa scelta strategica dell'Amministrazione che li produce ed eroga; ogni Amministrazione infatti individua quei servizi necessari per soddisfare gli interessi/bisogni della comunità di riferimento e per garantire l'omogeneità dello sviluppo e della coesione sociale, specificandone modalità di produzione ed erogazione specifiche.

È necessario applicare il criterio economico della “remuneratività”, intesa come redditività anche solo potenziale, cioè come la possibilità di coprire i costi di gestione attraverso il conseguimento di un corrispettivo economico nel mercato. Pertanto, il servizio ha rilevanza economica “*quando il gestore ha la possibilità potenziale di coprire tutti i costi*”, mentre è privo di suddetta rilevanza “*quando è strutturalmente antieconomico, perché potenzialmente*

*non remunerativo*”, perché il mercato non è in grado o non è interessato a fornire quella prestazione (si cita Consiglio di Stato n. 858/2021). A sua volta è necessario considerare la scelta organizzativa stabilita dall’ente per soddisfare gli interessi della collettività, le caratteristiche del servizio, le specifiche modalità della gestione e relativi oneri di manutenzione, il regime tariffario (libero ed imposto), la praticabilità di attività accessorie, ecc.

Il servizio di ristorazione scolastica del Comune di Firenze, stante:

- a) le caratteristiche del servizio e le modalità di organizzazione del servizio;
  - b) il quadro prestazionale e gli obblighi di servizio pubblico che, al fine di garantire il servizio di ristorazione scolastica a tutte le fasce potenziali di utenza, il Comune ha individuato;
  - c) il regime tariffario applicato, in base al quale la quota di copertura dei costi del servizio a carico degli utenti è stata graduata in relazione alle diverse categorie di utenza;
- assume per il Comune di Firenze rilevanza economica, in quanto, pur prevedendo l’esonero di determinate categorie di utenti e tariffe agevolate per alcune categorie di reddito, è in grado di generare potenzialmente, in base al fatturato stimato, margini di redditività.

I 15 Centri Cottura, di proprietà comunale, sono attualmente gestiti in appalto da aziende di Ristorazione a seguito di procedure di gara ai sensi del vigente Codice degli Appalti (D.Lgs. 50/2016) aggiudicate tramite procedura aperta, ai sensi dell’art. 95 del D.Lgs. 50/2016.

Il servizio ha per oggetto:

- la preparazione dei pasti, comprese le diete speciali, a cura dell’Impresa, nei Centri di cottura di proprietà dell’Amministrazione Comunale;
- il trasporto e la consegna ai terminali di consumo indicati dall’Amministrazione Comunale nei Capitolati di appalto;
- il porzionamento e la distribuzione dei pasti agli utenti;
- il ritiro dei contenitori delle stoviglie ed utensili in genere usati per il servizio;
- lo smaltimento dei rifiuti, derivanti dal servizio di ristorazione, secondo le modalità della raccolta differenziata previste dal Comune;
- il servizio di pulizia e sanificazione dei locali e dei tavoli utilizzati per la mensa scolastica;
- il servizio di pulizia e sanificazione dei centri cottura;
- la manutenzione ordinaria e straordinaria dei Centri Cottura e dei relativi refettori;
- i progetti per la misurazione del soddisfacimento dell’utenza e strategie di comunicazione per una buona e sana alimentazione;
- i progetti per la riduzione degli scarti e contro lo spreco alimentare;
- progetti innovativi per migliorare il consumo di alimenti che incontrano più difficoltà nei “gusti” di bambini/e quali le verdure, i legumi, il pesce.

Il servizio di ristorazione scolastica è svolto nei giorni di frequenza scolastica dal lunedì al venerdì, limitatamente al pasto del pranzo previsto dalle ore 11.50 alle ore 12.20 per le scuole dell’infanzia e primarie e tra le 12.30 e le 13.30 per le scuole secondarie di primo grado.

Il servizio di ristorazione è effettuato in relazione al calendario scolastico, di norma compreso tra il mese di settembre ed il mese di giugno dell’anno successivo, con interruzione nei periodi di sospensione delle lezioni per le vacanze natalizie e pasquali.

Le modalità di svolgimento del servizio e le caratteristiche tecniche sono specificate nel Capitolato d’Appalto nel rispetto dei Criteri Minimi Ambientali (cd. CAM) di cui al Decreto del Ministro dell’Ambiente e della Tutela del territorio e del Mare del 10.03.2020 e delle Linee di indirizzo regionali per la ristorazione scolastica approvato con Deliberazione della Giunta Regionale Toscana n. 898 del 13/09/2016.

## B) CONTRATTO DI APPALTO

Oggetto della presente relazione è la gestione del Servizio di Ristorazione Scolastica del Comune di Firenze nel periodo 2022-2023-2024 (al 20/09/2024).

Oggetto dell'appalto per l'anno 2022-2023 è stata la gestione di 15 Centri Cottura – 5 Lotti:

Lotto		centri cottura	n° pasti presunti al giorno	tot. pasti per lotto
LOTTO 1	FIRENZE 1	Paolo Uccello	2030	3705
		Donatello	1260	
		Ximenes	415	
LOTTO 2	FIRENZE 2	Don Minzoni	2165	3790
		Pilati	930	
		Settignano	555	
		Damiano Chiesa	140	
LOTTO 3	FIRENZE 3	Carducci	2430	3750
		Vittorio Veneto	975	
		Vamba	345	
LOTTO 4	FIRENZE 4	Mameli	2485	3730
		Pertini	815	
		Vittorino da Feltre	430	
LOTTO 5	FIRENZE 5	Bibbiena	3965	4465
		Lavagnini	500	

Oggetto dell'appalto per l'anno 2024-2025 è la gestione di 15 Centri Cottura – 3 Lotti:

Lotto		centri cottura	n° pasti presunti al giorno	tot. pasti per lotto
LOTTO 1	FIRENZE 1	Bibbiena	3775	6935
		Vittorino da F.	470	
		Don Minzoni	2075	
		Settignano	485	
		Damiano Chiesa	130	
LOTTO 2	FIRENZE 2	Paolo Uccello	1915	6445
		Donatello	1190	
		Lavagnini	485	
		Ximenes	425	
		Mameli	2430	
LOTTO 3	FIRENZE 3	Vittorio Veneto	945	5220
		Vamba	340	
		Carducci	2260	
		Pertini	760	
		Pilati	915	

La Ditta aggiudicataria deve provvedere in piena autonomia e a sue spese, con propria organizzazione e sotto la propria esclusiva responsabilità, con tutti i mezzi necessari e nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti in materia, ad effettuare i principali servizi descritti nel Capitolato.

**PERIODO NOVEMBRE 2023-DICEMBRE 2023(aggiornamento precedente relazione)**

La “Determina a contrarre per l'appalto mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016, da aggiudicare con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, con modalità telematica per l'affidamento del servizio gestione di 15 Centri Cottura del Comune di Firenze per la produzione, veicolazione e somministrazione pasti per la refezione scolastica – Lotto 1 CIG 88904030A6; Lotto 2 CIG 88904149B7; Lotto 3 CIG 8890421F7C; Lotto 4 CIG 88904252CD; Lotto 5 CIG 8890432892” è stata approvata con DD 5842/2021 del 23/09/2021 per un importo stimato a base di gara di Euro 12.915.611,00 escluso IVA 4%.

La durata dell'appalto è stata stabilita in otto mesi dal 01.01.2022 al 31.10.2022 con la sospensione del servizio nei mesi di chiusura delle scuole di ogni ordine e grado prevista per i mesi di luglio e agosto, con facoltà di rinnovo, alle medesime condizioni, per una durata pari ad ulteriori 8 mesi (dal 01/11/2022 al 30/06/2023) e proroga tecnica per un periodo massimo stimabile in 4 mesi (dal 01/09/2023 al 31/12/2023).

Con provvedimento dirigenziale n. 7969 del 09/12/2021 è stata aggiudicata la procedura aperta per la gestione di 15 Centri Cottura comunali (5 Lotti) alle ditte: Lotto 1 Costituendo RTI Cirfood S.c-CAMST Soc. Coop a r.l., Lotto 2 Costituendo RTI Cirfood s.c-CAMST Soc. Coop a r.l., Lotto 3 Euroristorazione S.r.l., Lotto 4 Costituendo RTI Cirfood s.c-CAMST Soc. Coop a r.l., Lotto 5 Costituendo RTI Cirfood s.c-CAMST Soc. Coop a r.l.

Con provvedimento dirigenziale n. 8739 del 28/12/2021 sono stati confermati gli impegni di spesa per l'affidamento in appalto della gestione di 15 centri Cottura per il periodo 01/01/2022-31/10/2022 alle ditte: Lotto 1 Costituendo RTI Cirfood S.c-CAMST Soc. Coop a r.l., Lotto 2 Costituendo RTI Cirfood S.c-CAMST Soc. Coop a r.l., Lotto 3 Euroristorazione S.r.l., Lotto 4 Costituendo RTI CAMST Soc. Coop a r.l. - Cirfood S.c, Lotto 5 Costituendo RTI CAMST Soc. Coop a r.l. - Cirfood S.c..

Con provvedimento dirigenziale n. 602 del 08/02/2022 sono stati attribuiti i sub-impegni di spesa per il Lotto 1, Lotto 2, Lotto 4 e Lotto 5 a CAMST Soc. Coop a r.l. e Cirfood S.C., sulla base degli atti notarili di costituzione dell'ATI per i singoli lotti.

Con provvedimento dirigenziale n. 7342 del 12/10/2022 si è proceduto alla ripetizione dei contratti per il periodo 01/11/2022 – 30/06/2023 con le modalità contrattuali previste dal capitolato d'appalto per un importo di Euro 13.108.477,50 oltre IVA.

Infine, con provvedimento dirigenziale n. 5530 del 30/06/2023 si è proceduto alla proroga tecnica dei contratti in essere per il periodo 01/09/2023 – 31/12/2023 per un importo di Euro 6.259.266,00 oltre IVA.

Nel rispetto dei principi di trasparenza, di non discriminazione e di parità di trattamento si è stabilito di procedere con il criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ove l'elemento prezzo, così come previsto al comma 7 dell'art. 95 del Codice degli appalti, assume la forma di un costo fisso sulla base del quale gli operatori economici competono solo in base a criteri qualitativi corrispondente, nel caso specifico, al costo pasto del servizio di ristorazione:

- € 4,90 per la gestione del servizio di refezione che prevede la distribuzione dei pasti presso i refettori di competenza del Centro Cottura (scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di secondo grado statali);

- € 3,00 per la gestione che prevede solo la preparazione e veicolazione dei pasti destinate alle scuole delle infanzie comunali, dove il servizio di distribuzione viene garantito da personale del Comune di Firenze.

Il costo del pasto è stato valutato tenendo conto delle tre principali componenti che formano il costo complessivo: manodopera, materie prime e spese generali (utenze e manutenzione del Centro Cottura). Tenuto conto dell'elevata qualità delle materie prime, dei costi di utenze e manutenzione degli impianti e dei macchinari presenti nei centri cottura, l'incidenza della manodopera è stata quantificata nell'ordine del 50% del costo, tenuto conto del numero di addetti previsti e all'applicazione della cosiddetta “clausola sociale” che prevede, per la

Azienda di Ristorazione risultata aggiudicataria della procedura sopra richiamata, la riassunzione di tutto il personale impiegato dalla precedente Azienda, nel rispettivo livello economico retributivo e delle ore di lavoro dedicate ai sensi delle normative vigenti.

La gestione della mensa comporta una responsabilità gestionale e la garanzia di erogare agli utenti pasti ineccepibili sia sotto l'aspetto igienico-nutrizionale che qualitativo; nello stesso tempo assume anche un aspetto di promozione di un'alimentazione corretta ed equilibrata secondo le indicazioni dei LARN (Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia per la popolazione italiana) e del Ministero della Salute.

Pertanto, obiettivo generale è quello di garantire standard qualitativi elevati secondo quanto riportato nel capitolato speciale d'appalto che regola lo svolgimento del servizio stesso.

In particolare, il Comune di Firenze per il periodo previsto dalla procedura di gara ha previsto i seguenti obiettivi da perseguire:

- migliorare il mantenimento delle temperature dei pasti durante la loro veicolazione;
- migliorare le ricette e le tecniche di preparazione dei pasti presso i Centri Cottura;
- migliorare i sistemi di monitoraggio del servizio.

In questo contesto l'affidatario del servizio, proprio nell'ottica degli obiettivi assunti, deve attenersi a tutta la regolamentazione in materia di sicurezza igienico sanitaria e di rintracciabilità degli alimenti.

Alla scadenza della proroga dell'appalto aggiudicato con DD 7969/2021 è stata indetta nuova gara per l'affidamento della gestione di 15 Centri Cottura del Comune di Firenze. La "Determina a contrarre per l'appalto mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016, da aggiudicare con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, con modalità telematica per l'affidamento del servizio gestione di 15 Centri Cottura del Comune di Firenze per la produzione, veicolazione e somministrazione pasti per la refezione scolastica – Lotto 1 CIG 9915377BF0; Lotto 2 CIG 9915419E98; Lotto 3 CIG 9915439F19" è stata approvata con DD 5436/2023 del 27/06/2023 per un importo stimato a base di gara di Euro 25.726.055,77 escluso IVA 4%.

La durata dell'appalto è stata stabilita in sedici mesi dal 01.01.2024 al 30.06.2025 con la sospensione del servizio nei mesi di chiusura delle scuole di ogni ordine e grado prevista per i mesi di luglio e agosto, con facoltà di proroga tecnica per un periodo massimo stimabile in 4 mesi (dal 01/09/2025 al 31/12/2025), periodo eventualmente estendibile, nei limiti di legge, per il tempo necessario per la conclusione del processo di ridefinizione del modello di gestione del servizio.

#### **PERIODO GENNAIO 2024 – IN CORSO (settembre 2024)**

Con provvedimenti dirigenziali della Direzione Gare, Appalti e Partecipate – Servizio Amministrativo Beni e Servizi n. 5528 del 29/06/2023 e n. 6235 del 25/07/2023 sono stati approvati gli atti di gara (bando e disciplinare di gara) e la relativa modulistica.

Con provvedimento dirigenziale n. 8153 del 10/10/2023 è stata aggiudicata la procedura aperta per la gestione di 15 Centri Cottura comunali (3 Lotti) alle ditte: Lotto 1 Costituendo RTI CAMST Soc. Coop a r.l.-Cirfood s.c., Lotto 2 Costituendo RTI Cirfood s.c-CAMST Soc. Coop a r.l., Lotto 3 CAMST Soc. Coop a r.l.-Cirfood s.c.

Con provvedimento dirigenziale n. 9296 del 14/11/2023 sono stati confermati gli impegni di spesa per l'affidamento in appalto della gestione di 15 centri Cottura per il periodo 01/01/2024-30/06/2025 alle ditte: Lotto 1 ATI CAMST Soc. Coop a r.l. - Cirfood S.c., Lotto 2 ATI Cirfood S.c-CAMST Soc. Coop a r.l., Lotto 3 ATI CAMST Soc. Coop a r.l. - Cirfood S.c. e sono stati attribuiti i sub-impegni di spesa per il Lotto 1, Lotto 2, Lotto 3 a CAMST Soc. Coop a r.l. e Cirfood S.C., sulla base degli atti notarili di costituzione dell'ATI per i singoli lotti.

Nel rispetto dei principi di trasparenza, di non discriminazione e di parità di trattamento si è stabilito di procedere con il criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ove l'elemento prezzo,

così come previsto al comma 7 dell'art. 95 del Codice degli appalti, assume la forma di un costo fisso sulla base del quale gli operatori economici competono solo in base a criteri qualitativi corrispondente, nel caso specifico, al costo pasto del servizio di ristorazione:

- € 5,05 per la gestione del servizio di refezione che prevede la distribuzione dei pasti presso i refettori di competenza del Centro Cottura (scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di secondo grado statali);

- € 3,15 per la gestione che prevede solo la preparazione e veicolazione dei pasti destinate alle scuole delle infanzie comunali, dove il servizio di distribuzione viene garantito da personale del Comune di Firenze.

Il costo del pasto è stato valutato tenendo conto delle tre principali componenti che formano il costo complessivo: manodopera, materie prime e spese generali (utenze e manutenzione del Centro Cottura). L'incidenza della manodopera è stata quantificata nell'ordine del 42,73% del costo, tenuto conto del numero di addetti previsti e all'applicazione della cosiddetta "clausola sociale" che prevede, per la Azienda di Ristorazione risultata aggiudicataria della procedura sopra richiamata, la riassunzione di tutto il personale impiegato dalla precedente Azienda, nel rispettivo livello economico retributivo e delle ore di lavoro dedicate ai sensi delle normative vigenti.

Anche per questo appalto l'obiettivo generale è quello di garantire standard qualitativi elevati secondo quanto riportato nel capitolato speciale d'appalto che regola lo svolgimento del servizio stesso.

In particolare, il Comune di Firenze per il periodo previsto dalla procedura di gara ha previsto i seguenti obiettivi da perseguire:

- migliorare il processo produttivo dei Centri Cottura (tracciabilità degli alimenti, gestione delle attività delle diete speciali, monitoraggio delle anomalie, ecc.)
- migliorare il processo distributivo dei pasti (in particolare: la fase del confezionamento dei pasti, il mantenimento delle temperature dei pasti durante la loro veicolazione);
- migliorare le ricette e le tecniche di preparazione dei pasti presso i Centri Cottura anche attraverso una formazione mirata e specifica a tutto il personale che a vario titolo si occupa della mensa scolastica;
- migliorare i sistemi di monitoraggio del servizio;
- avviare progetti innovativi per migliorare l'appetibilità di alcuni alimenti non graditi agli/alle alunni/e come il pesce, i legumi e la verdura;
- consolidare esperienze di riduzione dello spreco.

In questo contesto l'affidatario del servizio, proprio nell'ottica degli obiettivi assunti, deve attenersi a tutta la regolamentazione in materia di sicurezza igienico sanitaria e di rintracciabilità degli alimenti.

### C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

Il Comune di Firenze prevede nel Capitolato d'appalto una batteria di controlli sia condotti da personale dell'Amministrazione Comunale che da soggetti affidatari al fine di verificare e monitorare l'andamento del servizio.

Il monitoraggio e i controlli vengono svolti in qualsiasi momento e senza preavviso, per verificare la rispondenza del servizio fornito dalla Ditta Aggiudicataria alle prescrizioni contrattuali del Capitolato d'Appalto.

I controlli sono articolati in:

- a)** controlli a vista del servizio; ad esempio: modalità di stoccaggio nelle celle; temperatura di servizio delle celle; controllo della data di scadenza dei prodotti; modalità di lavorazione delle derrate; modalità di cottura; modalità di somministrazione: lavaggio e impiego dei sanificanti; modalità di sgombero rifiuti; verifica del corretto uso degli impianti; caratteristiche dei sanificanti; modalità di sanificazione; stato igienico degli impianti e

dell'ambiente; stato igienico-sanitario del personale addetto; stato igienico dei servizi; organizzazione del personale; controllo dell'organico; distribuzione dei carichi di lavoro; professionalità degli addetti; controllo delle quantità delle porzioni, in relazione alle Tabelle Dietetiche; modalità di manipolazione cottura e somministrazione; controllo qualitativo e quantitativo delle derrate e dei pasti; controllo del funzionamento degli impianti tecnologici; controllo degli interventi di manutenzione; controllo delle attrezzature; controllo del comportamento degli addetti nei confronti del personale dipendente dall'A.C.; controllo dell'abbigliamento di servizio degli addetti; controllo delle modalità di trasporto dei pasti e delle derrate.

- b)** Controlli analitici: durante i controlli i tecnici incaricati dall'Amministrazione Comunale possono effettuare prelievi di campioni alimentari e non alimentari, che verranno successivamente sottoposti ad analisi di laboratorio.
- c)** Controlli manutentivi delle attrezzature presenti nei Centri Cottura e, in collaborazione con la Direzione Servizi Tecnici del Comune di Firenze, dello stato manutentivo degli impianti.

Inoltre, l'Amministrazione Comunale monitora il rispetto dell'HACCP attraverso campionamenti e analisi micro-biologiche sia sugli alimenti che sulle superfici dei Centri Cottura.

Il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2024-2026, approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 111 del 26/03/2024 prevede 240 controlli nei centri cottura in appalto e nei refettori scolastici su 170 giorni medi di servizio per l'anno 2024 e 230 controlli nei centri cottura in appalto e nei refettori scolastici su 170 giorni medi di servizio per gli anni 2025 e 2026.

Per l'effettuazione dei controlli il Comune di Firenze si avvale del personale della EQ Mense e Refezione Scolastica-Trasporti e di aziende affidatarie del servizio di controllo e di analisi micro-biologiche.

## 2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

In riferimento al provvedimento dirigenziale n. 7969 del 09/12/2021 – sopra riportato - i soggetti affidatari del servizio per la gestione dei 15 Centri Cottura del Comune di Firenze sono stati fino al **31/12/2023**:

<b>Lotto</b>	<b>Centro Cottura</b>	<b>Ditta Affidataria</b>
Lotto 1	Donatello	COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE SOCIETA' COOPERATIVA, in breve "CIRFOOD S.C.", con sede legale in Reggio nell'Emilia (RE), Via Nobel n. 19, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Codice Fiscale e numero Registro Imprese: 00464110352, P. IVA 00464110352, iscritta nel Registro Imprese di Reggio Emilia al n. 132738 del R.E.A., iscritta all'ALBO SOCIETA' COOPERATIVE con il numero A109985 - sezione COOPERATIVE A MUTUALITA' PREVALENTE - categoria COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO
	Paolo Uccello	COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE SOCIETA' COOPERATIVA, in breve "CIRFOOD S.C.", con sede legale in Reggio nell'Emilia (RE), Via Nobel n. 19, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Codice Fiscale e numero Registro Imprese: 00464110352, P. IVA 00464110352, iscritta nel Registro Imprese di Reggio Emilia al n. 132738 del R.E.A., iscritta all'ALBO SOCIETA' COOPERATIVE con il numero A109985 - sezione COOPERATIVE A MUTUALITA' PREVALENTE - categoria COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO
	Ximenes	CAMST - COOPERATIVA ALBERGO MENSA SPETTACOLO E TURISMO - SOCIETA' COOPERATIVA A RESPONSABILITA' LIMITATA, con sede legale in Castenaso (BO), frazione Villanova Via Tosarelli n. 318, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Cod. Fiscale e numero Registro Imprese 00311310379 P. IVA 00501611206, iscritta all'Albo Società Cooperative n. A100118 Sezione Cooperative a mutualità prevalente categoria cooperative produzione e lavoro, iscritta presso il Registro delle Imprese di Bologna al n. 67635 del R.E.A.
Lotto 2	Don Minzoni	COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE SOCIETA' COOPERATIVA, in breve "CIRFOOD S.C.", con sede legale in Reggio nell'Emilia (RE), Via Nobel n. 19, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Codice Fiscale e numero Registro Imprese: 00464110352, P. IVA 00464110352, iscritta nel Registro Imprese di Reggio Emilia al n. 132738 del R.E.A., iscritta all'ALBO SOCIETA' COOPERATIVE con il numero A109985 - sezione COOPERATIVE A MUTUALITA' PREVALENTE - categoria COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO
	Damiano Chiesa	CAMST - COOPERATIVA ALBERGO MENSA SPETTACOLO E TURISMO - SOCIETA' COOPERATIVA A

		RESPONSABILITA' LIMITATA", con sede legale in Castenaso (BO), frazione Villanova Via Tosarelli n. 318, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Cod. Fiscale e numero Registro Imprese 00311310379 P. IVA 00501611206, iscritta all'Albo Società Cooperative n. A100118 Sezione Cooperative a mutualità prevalente categoria cooperative produzione e lavoro, iscritta presso il Registro delle Imprese di Bologna al n. 67635 del R.E.A.
	Pilati	CAMST - COOPERATIVA ALBERGO MENSA SPETTACOLO E TURISMO - SOCIETA' COOPERATIVA A RESPONSABILITA' LIMITATA", con sede legale in Castenaso (BO), frazione Villanova Via Tosarelli n. 318, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Cod. Fiscale e numero Registro Imprese 00311310379 P. IVA 00501611206, iscritta all'Albo Società Cooperative n. A100118 Sezione Cooperative a mutualità prevalente categoria cooperative produzione e lavoro, iscritta presso il Registro delle Imprese di Bologna al n. 67635 del R.E.A.
	Settignano	CAMST - COOPERATIVA ALBERGO MENSA SPETTACOLO E TURISMO - SOCIETA' COOPERATIVA A RESPONSABILITA' LIMITATA", con sede legale in Castenaso (BO), frazione Villanova Via Tosarelli n. 318, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Cod. Fiscale e numero Registro Imprese 00311310379 P. IVA 00501611206, iscritta all'Albo Società Cooperative n. A100118 Sezione Cooperative a mutualità prevalente categoria cooperative produzione e lavoro, iscritta presso il Registro delle Imprese di Bologna al n. 67635 del R.E.A.
Lotto 3	Carducci	Euroristorazione S.r.l. con sede legale in Torri di Quartesolo (VI) – Via Savona, 144, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Cod. Fiscale e Partita IVA 01998810244, iscritta presso il Registro delle Imprese di Vicenza al n. 199180 del R.E.A.
	Vittorio Veneto	Euroristorazione S.r.l. con sede legale in Torri di Quartesolo (VI) – Via Savona, 144, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Cod. Fiscale e Partita IVA 01998810244, iscritta presso il Registro delle Imprese di Vicenza al n. 199180 del R.E.A.
	Vamba	Euroristorazione S.r.l. con sede legale in Torri di Quartesolo (VI) – Via Savona, 144, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Cod. Fiscale e Partita IVA 01998810244, iscritta presso il Registro delle Imprese di Vicenza al n. 199180 del R.E.A.
Lotto 4	Mameli	CAMST - COOPERATIVA ALBERGO MENSA SPETTACOLO E TURISMO - SOCIETA' COOPERATIVA A RESPONSABILITA' LIMITATA", con sede legale in Castenaso (BO), frazione Villanova Via Tosarelli n. 318, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Cod. Fiscale e

		numero Registro Imprese 00311310379 P. IVA 00501611206, iscritta all'Albo Società Cooperative n. A100118 Sezione Cooperative a mutualità prevalente categoria cooperative produzione e lavoro, iscritta presso il Registro delle Imprese di Bologna al n. 67635 del R.E.A.
	Pertini	COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE SOCIETA' COOPERATIVA, in breve "CIRFOOD S.C.", con sede legale in Reggio nell'Emilia (RE), Via Nobel n. 19, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Codice Fiscale e numero Registro Imprese: 00464110352, P. IVA 00464110352, iscritta nel Registro Imprese di Reggio Emilia al n. 132738 del R.E.A., iscritta all'ALBO SOCIETA' COOPERATIVE con il numero A109985 - sezione COOPERATIVE A MUTUALITA' PREVALENTE - categoria COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO
	Vittorino da Feltre	COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE SOCIETA' COOPERATIVA, in breve "CIRFOOD S.C.", con sede legale in Reggio nell'Emilia (RE), Via Nobel n. 19, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Codice Fiscale e numero Registro Imprese: 00464110352, P. IVA 00464110352, iscritta nel Registro Imprese di Reggio Emilia al n. 132738 del R.E.A., iscritta all'ALBO SOCIETA' COOPERATIVE con il numero A109985 - sezione COOPERATIVE A MUTUALITA' PREVALENTE - categoria COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO
Lotto 5	Bibbiena	CAMST - COOPERATIVA ALBERGO MENSA SPETTACOLO E TURISMO - SOCIETA' COOPERATIVA A RESPONSABILITA' LIMITATA", con sede legale in Castenaso (BO), frazione Villanova Via Tosarelli n. 318, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Cod. Fiscale e numero Registro Imprese 00311310379 P. IVA 00501611206, iscritta all'Albo Società Cooperative n. A100118 Sezione Cooperative a mutualità prevalente categoria cooperative produzione e lavoro, iscritta presso il Registro delle Imprese di Bologna al n. 67635 del R.E.A.
	Lavagnini	COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE SOCIETA' COOPERATIVA, in breve "CIRFOOD S.C.", con sede legale in Reggio nell'Emilia (RE), Via Nobel n. 19, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Codice Fiscale e numero Registro Imprese: 00464110352, P. IVA 00464110352, iscritta nel Registro Imprese di Reggio Emilia al n. 132738 del R.E.A., iscritta all'ALBO SOCIETA' COOPERATIVE con il numero A109985 - sezione COOPERATIVE A MUTUALITA' PREVALENTE - categoria COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO

A far data dal **01/01/2024** i soggetti affidatari del servizio di gestione di 15 Centri Cottura del Comune di Firenze sono come da provvedimento dirigenziale n. 9296 del 14/11/2023:

<b>Lotto</b>	<b>Centro Cottura</b>	<b>Ditta Affidataria</b>
Lotto 1	Bibbiena	CAMST - COOPERATIVA ALBERGO MENSA SPETTACOLO E TURISMO - SOCIETA' COOPERATIVA A RESPONSABILITA' LIMITATA", con sede legale in Castenaso (BO), frazione Villanova Via Tosarelli n. 318, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Cod. Fiscale e numero Registro Imprese 00311310379 P. IVA 00501611206, iscritta all'Albo Società Cooperative n. A100118 Sezione Cooperative a mutualità prevalente categoria cooperative produzione e lavoro, iscritta presso il Registro delle Imprese di Bologna al n. 67635 del R.E.A.
	Vittorino da Feltre	COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE SOCIETA' COOPERATIVA, in breve "CIRFOOD S.C.", con sede legale in Reggio nell'Emilia (RE), Via Nobel n. 19, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Codice Fiscale e numero Registro Imprese: 00464110352, P. IVA 00464110352, iscritta nel Registro Imprese di Reggio Emilia al n. 132738 del R.E.A., iscritta all'ALBO SOCIETA' COOPERATIVE con il numero A109985 - sezione COOPERATIVE A MUTUALITA' PREVALENTE - categoria COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO
	Don Minzoni	COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE SOCIETA' COOPERATIVA, in breve "CIRFOOD S.C.", con sede legale in Reggio nell'Emilia (RE), Via Nobel n. 19, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Codice Fiscale e numero Registro Imprese: 00464110352, P. IVA 00464110352, iscritta nel Registro Imprese di Reggio Emilia al n. 132738 del R.E.A., iscritta all'ALBO SOCIETA' COOPERATIVE con il numero A109985 - sezione COOPERATIVE A MUTUALITA' PREVALENTE - categoria COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO
	Settignano	CAMST - COOPERATIVA ALBERGO MENSA SPETTACOLO E TURISMO - SOCIETA' COOPERATIVA A RESPONSABILITA' LIMITATA", con sede legale in Castenaso (BO), frazione Villanova Via Tosarelli n. 318, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Cod. Fiscale e numero Registro Imprese 00311310379 P. IVA 00501611206, iscritta all'Albo Società Cooperative n. A100118 Sezione Cooperative a mutualità prevalente categoria cooperative produzione e lavoro, iscritta presso il Registro delle Imprese di Bologna al n. 67635 del R.E.A.
	Damiano Chiesa	CAMST - COOPERATIVA ALBERGO MENSA SPETTACOLO E TURISMO - SOCIETA' COOPERATIVA A RESPONSABILITA' LIMITATA", con sede legale in Castenaso (BO), frazione Villanova Via Tosarelli n. 318,

		costituita in Italia e di nazionalità italiana, Cod. Fiscale e numero Registro Imprese 00311310379 P. IVA 00501611206, iscritta all'Albo Società Cooperative n. A100118 Sezione Cooperative a mutualità prevalente categoria cooperative produzione e lavoro, iscritta presso il Registro delle Imprese di Bologna al n. 67635 del R.E.A.
Lotto 2	Paolo Uccello	COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE SOCIETA' COOPERATIVA, in breve "CIRFOOD S.C.", con sede legale in Reggio nell'Emilia (RE), Via Nobel n. 19, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Codice Fiscale e numero Registro Imprese: 00464110352, P. IVA 00464110352, iscritta nel Registro Imprese di Reggio Emilia al n. 132738 del R.E.A., iscritta all'ALBO SOCIETA' COOPERATIVE con il numero A109985 - sezione COOPERATIVE A MUTUALITA' PREVALENTE - categoria COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO
	Donatello	COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE SOCIETA' COOPERATIVA, in breve "CIRFOOD S.C.", con sede legale in Reggio nell'Emilia (RE), Via Nobel n. 19, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Codice Fiscale e numero Registro Imprese: 00464110352, P. IVA 00464110352, iscritta nel Registro Imprese di Reggio Emilia al n. 132738 del R.E.A., iscritta all'ALBO SOCIETA' COOPERATIVE con il numero A109985 - sezione COOPERATIVE A MUTUALITA' PREVALENTE - categoria COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO
	Lavagnini	COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE SOCIETA' COOPERATIVA, in breve "CIRFOOD S.C.", con sede legale in Reggio nell'Emilia (RE), Via Nobel n. 19, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Codice Fiscale e numero Registro Imprese: 00464110352, P. IVA 00464110352, iscritta nel Registro Imprese di Reggio Emilia al n. 132738 del R.E.A., iscritta all'ALBO SOCIETA' COOPERATIVE con il numero A109985 - sezione COOPERATIVE A MUTUALITA' PREVALENTE - categoria COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO
	Ximenes	CAMST - COOPERATIVA ALBERGO MENSA SPETTACOLO E TURISMO - SOCIETA' COOPERATIVA A RESPONSABILITA' LIMITATA, con sede legale in Castenaso (BO), frazione Villanova Via Tosarelli n. 318, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Cod. Fiscale e numero Registro Imprese 00311310379 P. IVA 00501611206, iscritta all'Albo Società Cooperative n. A100118 Sezione Cooperative a mutualità prevalente categoria cooperative produzione e lavoro, iscritta presso il Registro delle Imprese di Bologna al n. 67635 del R.E.A.
	Mameli	CAMST - COOPERATIVA ALBERGO MENSA SPETTACOLO E TURISMO - SOCIETA' COOPERATIVA A

		RESPONSABILITA' LIMITATA", con sede legale in Castenaso (BO), frazione Villanova Via Tosarelli n. 318, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Cod. Fiscale e numero Registro Imprese 00311310379 P. IVA 00501611206, iscritta all'Albo Società Cooperative n. A100118 Sezione Cooperative a mutualità prevalente categoria cooperative produzione e lavoro, iscritta presso il Registro delle Imprese di Bologna al n. 67635 del R.E.A.
Lotto 3	Vittorio Veneto	COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE SOCIETA' COOPERATIVA, in breve "CIRFOOD S.C.", con sede legale in Reggio nell'Emilia (RE), Via Nobel n. 19, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Codice Fiscale e numero Registro Imprese: 00464110352, P. IVA 00464110352, iscritta nel Registro Imprese di Reggio Emilia al n. 132738 del R.E.A., iscritta all'ALBO SOCIETA' COOPERATIVE con il numero A109985 - sezione COOPERATIVE A MUTUALITA' PREVALENTE - categoria COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO
	Vamba	CAMST - COOPERATIVA ALBERGO MENSA SPETTACOLO E TURISMO - SOCIETA' COOPERATIVA A RESPONSABILITA' LIMITATA", con sede legale in Castenaso (BO), frazione Villanova Via Tosarelli n. 318, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Cod. Fiscale e numero Registro Imprese 00311310379 P. IVA 00501611206, iscritta all'Albo Società Cooperative n. A100118 Sezione Cooperative a mutualità prevalente categoria cooperative produzione e lavoro, iscritta presso il Registro delle Imprese di Bologna al n. 67635 del R.E.A.
	Carducci	CAMST - COOPERATIVA ALBERGO MENSA SPETTACOLO E TURISMO - SOCIETA' COOPERATIVA A RESPONSABILITA' LIMITATA", con sede legale in Castenaso (BO), frazione Villanova Via Tosarelli n. 318, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Cod. Fiscale e numero Registro Imprese 00311310379 P. IVA 00501611206, iscritta all'Albo Società Cooperative n. A100118 Sezione Cooperative a mutualità prevalente categoria cooperative produzione e lavoro, iscritta presso il Registro delle Imprese di Bologna al n. 67635 del R.E.A.
	Pertini	COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE SOCIETA' COOPERATIVA, in breve "CIRFOOD S.C.", con sede legale in Reggio nell'Emilia (RE), Via Nobel n. 19, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Codice Fiscale e numero Registro Imprese: 00464110352, P. IVA 00464110352, iscritta nel Registro Imprese di Reggio Emilia al n. 132738 del R.E.A., iscritta all'ALBO SOCIETA' COOPERATIVE con il numero A109985 - sezione COOPERATIVE A MUTUALITA' PREVALENTE - categoria COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO

	Pilati	CAMST - COOPERATIVA ALBERGO MENSA SPETTACOLO E TURISMO - SOCIETA' COOPERATIVA A RESPONSABILITA' LIMITATA", con sede legale in Castenaso (BO), frazione Villanova Via Tosarelli n. 318, costituita in Italia e di nazionalità italiana, Cod. Fiscale e numero Registro Imprese 00311310379 P. IVA 00501611206, iscritta all'Albo Società Cooperative n. A100118 Sezione Cooperative a mutualità prevalente categoria cooperative produzione e lavoro, iscritta presso il Registro delle Imprese di Bologna al n. 67635 del R.E.A.
--	--------	--

### 3. ANDAMENTO ECONOMICO

In riferimento alla situazione dei costi per l'Ente Locale, la relativa sostenibilità finanziaria e i costi per gli utenti, si evidenzia che il servizio oggetto della presente relazione è finanziato prioritariamente con lo stanziamento del bilancio ordinario dell'Ente stesso.

Il MIUR rimborsa una parte della spesa che gli Enti Locali sostengono per la refezione scolastica degli insegnanti statali (scuole delle infanzie, primarie, secondarie di primo grado e insegnanti di sostegno) che, in realtà, non riesce nemmeno a garantire la totale copertura.

Il costo/pasto stabilito dall'Amministrazione Comunale per la gestione dei Centri Cottura del Comune di Firenze dell'ultimo triennio è stato il seguente:

- Euro 4,90 (escluso IVA) con distribuzione ed Euro 3,00 (escluso IVA) senza distribuzione per l'anno 2022 e 2023
- Euro 5,05 (escluso IVA) con distribuzione ed Euro 3,15 (escluso IVA) senza distribuzione per l'anno 2024 e 2025

Il totale dei costi diretti impegnati (compresa IVA) per il pasto è stato il seguente:

Anno 2022	Euro 14.416.141,49
Anno 2023	Euro 14.052.768,83
Anno 2024*	Euro 15.479.432,05

\* dato al 20/09/2024 non consolidato

Di seguito i costi indiretti di competenza del servizio di refezione per tipologia e anno:

Tipologia	2022	2023	2024*
Affidamento Controlli	16.168,15	53.192,40	53.041,94
Affidamento Analisi Microbiologiche	11.196,20	12.416,68	12.608,54
Affidamento servizio di stampa e postalizzazione atti	109.368,77	104.706,45	66.505,42
Affidamento Call Center	52.728,40	47.946,00	71.479,80
Personale EQ Mense e Refezione Scolastica-	333.930,95	322.681,04	Dato al momento non disponibile

Trasporti			
Personale ESE Refettori Infanzia Comunale	Dato al momento non disponibile	Dato al momento non disponibile	Dato al momento non disponibile
Altri costi indiretti	344.154,32	152.531,52	297.887,30

*\* dato al 20/09/2024 non consolidato*

In merito al personale comunale in servizio presso l' EQ Mense e Refezione Scolastica, che ha in carico l'istruttoria e verifica dell'esecuzione dell'appalto della gestione dei Centri Cottura Comunale e la gestione della tariffazione, di seguito si riporta la tipologia di inquadramento, il costo complessivo e il costo unitario annuo rilevato al 31/12/2022 - e al 31/12/2023:

INQUADRA- MENTO	COSTO ANNUO	
	ANNO 2022	ANNO 2023
D1	91.504,99 €	95.790,11 €
C	59.041,79 €	38.874,38 €
B3	106.843,82 €	100.060,44 €
B1	76.540,35 €	87.956,11 €
TOTALE	333.930,95 €	322.681,04 €

Le tariffe applicate per il servizio di refezione scolastica nell'ultimo triennio sono articolate per fasce di reddito valore ISEE e prevedono sconti a partire dal secondo figlio. Di seguito la tabella riepilogativa dei costi a carico degli utenti come previsti nella Delibera di Giunta n. 9 del 03.02.2010:

Quota di iscrizione annuale Euro 18,08	
Valore ISEE	Quota pasto
1° fascia 0-5.500,00 con domanda Centro Sociale	Esonero
2° fascia 0-5.500	Euro 1,00
3° fascia 5.500,01-8.000	Euro 1,60
4° fascia 8.000,01-12.500,00	Euro 2,40
5° fascia 12.500,01-15.000,00	Euro 3,10
6° fascia 15.000,01-17.500,00	Euro 3,40
7° fascia 17.500,01-20.000,00	Euro 3,70
8° fascia 20.000,01-22.500,00	Euro 3,90
9° fascia 22.500,01-25.000,00	Euro 4,10
10° fascia 25.000,01-27.500,00	Euro 4,30
11° fascia 27.500,01-30.000,00	Euro 4,50
12° fascia 30.000,01-32.500,00	Euro 4,70
13° fascia oltre 32.500,00	Euro 4,90
Sconto del 20% sul secondo figlio e/o successivi frequentanti il medesimo servizio	

I ricavi di competenza del servizio a carico degli utenti per il triennio 2022-20/09/2024 sono stati i seguenti:

<b>Ricavi/Crediti</b>	<b>Anno 2022</b>	<b>Anno 2023</b>	<b>Anno 2024*</b>
Stanziato	10.100.000,00	10.300.000,00	10.500.000,00
Accertato	8.899.490,84	9.647.722,16	5.779.638,53
Reversali da emettere	556.584,56	1.332.282,16	2.515.604,67

*\* dato al 20/09/2024 non consolidato*

È previsto un rimborso da parte del MIUR determinato annualmente per Comune per il costo pasto degli insegnanti statali. Di seguito gli importi assegnati per le ultime tre annualità:

Anno 2022	734.245,98
Anno 2023	731.250,73
Anno 2024*	Non definito

*\* dato al 20/09/2024 non consolidato*

#### 4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

In merito ai risultati raggiunti dagli indicatori in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio si precisa che è in corso la redazione della Carta dei Servizi per il Servizio di Refezione Scolastica.

Il Comune di Firenze, da tempo, ha cercato di instaurare una fattiva collaborazione con i genitori dei fruitori della refezione scolastica attraverso vari strumenti:

- Linee Guida per la refezione scolastica: aggiornata annualmente che indica a tutti i fruitori della refezione scolastica, agli istituti comprensivi come è regolata la mensa, come e a chi devono essere inviate l'iscrizione, la rinuncia, le richieste per una dieta sanitaria o di altro tipo sia per gli alunni che per gli adulti, la gestione delle feste di fine anno, delle gite, ecc.; le Linee Guida sono inviate a tutti gli Istituti Comprensivi e pubblicate sul sito istituzionale del Comune di Firenze;

Linee Guida per le Commissioni Mensa: in tali linee guida è stata delineata la possibilità per i genitori di costituire, tramite richiesta e approvazione dell'Istituto Comprensivo, della Commissione Mensa per ogni plesso scolastico per la verifica della qualità della mensa sia attraverso visite al Centro Cottura che presso i refettori; è stata inoltre istituita la Commissione mensa cittadina dove sono presenti un membro di ogni Istituto Comprensivo e che si riunisce, alla presenza dei rappresentanti del Comune di Firenze, 3-4 volte l'anno; le Linee Guida sono inviate a tutti gli Istituti Comprensivi e pubblicate sul sito istituzionale del Comune di Firenze;

All'interno del piano di miglioramento della qualità del servizio di refezione scolastica è previsto inoltre il monitoraggio e il rilievo del gradimento del servizio tramite indagini rivolte a bambine e bambini, famiglie e corpo docente.

I risultati delle indagini, insieme ai dati rilevati dagli assaggi dei genitori e dai controlli effettuati nelle scuole da parte di personale comunale dedicato, hanno consentito di monitorare costantemente il gradimento del servizio e fornito strumenti di lavoro da utilizzare per la predisposizione dei menù e la gestione del servizio.

Dalle indagini delle Commissioni Mensa è emerso che il servizio è di gradimento dell'utenza (ottimo per oltre il 71% del campione, sufficiente per oltre il 27% del campione) rilevando alcune criticità che sono state oggetto di riflessione da parte dell'Amministrazione Comunale (per esempio: i primi piatti asciutti risultano mediamente più graditi, insieme alla carne, sia bianca che rossa. Le percentuali di gradimento diminuiscono con il pesce, le uova e i legumi serviti in qualunque tipologia di preparazione. Anche le verdure risultano non gradite all'utenza anche se tutte le qualità dei prodotti serviti è segnalata come mediamente buona/ottima).

Nell'ultimo triennio è stata realizzata anche un'indagine di *customer satisfaction* online (tramite riempimento di questionario) per il gradimento del servizio rivolta a bambine/i, genitori e insegnanti. La rilevazione ha evidenziato il miglioramento del servizio per più del 50% del campione.

Nel corso del 2023 e del 2024 è stato realizzato in via sperimentale un altro progetto per rilevare l'opinione dei bambini: all'interno dei refettori di alcune Scuole sono state le "La cas(S)etta di Uga", una struttura in cartone a forma di casa dove i/le bambini/e potevano inserire i propri suggerimenti, opinioni, richieste, informazioni inerenti la refezione scolastica. Da tale indagine è emerso il gradimento dei bambini per alcuni piatti quali pizza, hamburger, nuggets, ecc.

Il Comune di Firenze - in seguito ai report e agli incontri con le Commissioni Mensa, ai sopralluoghi effettuati presso i Centri Cottura sia dal personale della E.Q. Mensa e refezione scolastica-Trasporti che da personale esterno incaricato dal Servizio Supporto alle Attività Educative e Scolastiche nonché sulla base dei risultati dell'indagine di *customer satisfaction*

effettuata negli ultimi anni - ha potuto riscontrare come le critiche mosse al servizio refezione e la rappresentazione che ne viene talvolta fornita denotino la necessità di valutare un eventuale diverso assetto della gestione delle mense scolastiche che possa fornire alle famiglie, alle scuole e ai lavoratori un interlocutore unico, consentendo all'Amministrazione di formulare un compiuto progetto di educazione alimentare operando tramite concertazione e confronto con tutti i soggetti che a livello cittadino si occupano di alimentazione.

Infatti, nel Documento Unico di programmazione 2024-2026 (DUP) è previsto al Programma 6 obiettivo strategico 3.1.07 il completamento l'indagine panoramica ("overview") sulle mense scolastiche e valutazione di tutti gli strumenti per la soddisfazione del servizio, accompagnata ad una ridefinizione del sistema di gestione della refezione scolastica del Comune di Firenze.

## 5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Di seguito si riporta il volume dei pasti effettivamente erogati negli ultimi tre anni:

Anno	Pasti totali
2022	2.716.074
2023	2.894.147
2024*	3.048.226

*\*dato provvisorio al 30/06/2024 (pasti effettivi al 30/06 1.764.826 - pasti presunti settembre-dicembre 1.283.400)*

I rapporti con gli attuali operatori economici sono stati improntati sulla continua collaborazione con l'ufficio EQ Mense e Refezione-Scolastica. Ciò ha consentito, tra l'altro, la tempestiva individuazione e risoluzione delle criticità emerse durante il servizio.

Si attesta, pertanto, che il servizio è stato regolarmente eseguito da tutti gli operatori conformemente al contratto stipulato.

**SCHEDA Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali ex Art. 30 D.Lgs. 201/2022  
ANNO 2024**

**Sezione A - CONTESTO GIURIDICO**

**Oggetto dell'affidamento**

**SERVIZI di prescuola e postscuola presso le scuole primarie statali ubicate nel territorio del Comune di Firenze.**

I servizi di prescuola, postscuola meridiano e pomeridiano consistono nell'accoglimento, vigilanza e intrattenimento delle alunne e degli alunni iscritti ai suddetti servizi in orario pre e post scolastico, in uno spazio programmato, messo a disposizione dalle singole Istituzioni Scolastiche, dove le bambine e i bambini svolgono attività ludico-educative organizzate, con la disponibilità di apposito materiale.

Durante il prescuola e il postscuola l'operatore propone attività ludico-educative di tipo vario, che valorizzano il gioco come momento di socializzazione e di scambio fra bambini e le bambine nello svolgimento delle quali dovrà essere tenuto conto dell'assoluta sicurezza di questi ultimi.

- Le attività di prescuola si svolgono su cinque giorni la settimana - dal lunedì al venerdì - di norma nella fascia oraria compresa fra le 7:35 e l'inizio delle lezioni (indicativamente alle 8:30, salvo diversa articolazione oraria deliberata dall'Istituzione Scolastica).
- Le attività di postscuola meridiano interessano solo le classi a tempo normale e si svolgono nei giorni in cui non è previsto il rientro curricolare, nel periodo successivo alla fine delle lezioni del mattino (indicativamente dalle ore 12:30, salvo diversa articolazione oraria deliberata dall'Istituzione Scolastica) fino alle ore 14:30 (salvo che l'istituzione scolastica non richieda un anticipo dell'orario di termine di queste attività), con possibilità di uscita intermedia alle ore 14:00.
- Le attività di postscuola pomeridiano interessano le classi a tempo pieno e quelle a tempo normale nei giorni di rientro curricolare e si svolgono su cinque giorni la settimana - dal lunedì al venerdì - di norma nella fascia oraria compresa fra la fine delle lezioni pomeridiane (indicativamente le 16:30, salvo diversa articolazione oraria deliberata dall'Istituzione Scolastica ) e le ore 17:30 (salvo che l'istituzione scolastica non richieda un anticipo dell'orario di termine di queste attività), con possibilità di uscita intermedia alle ore 17:00.

Il compito socio-educativo del servizio implica un raccordo e un'interazione con le istituzioni scolastiche e i/le docenti delle classi coinvolte.

I servizi educativi integrativi scolastici di prescuola, postscuola meridiano e pomeridiano si collocano nell'ambito delle funzioni dell'Ente Locale per l'effettiva attuazione del Diritto allo Studio e sono realizzati dal Comune nell'ambito delle competenze ad esso attribuite dalla normativa nazionale e regionale.

Il servizio viene dispiegato sulla base di una programmazione annuale preliminare effettuata di concerto con le Istituzioni Scolastiche statali cittadine e con l'Ufficio Pre-Postscuola del Comune di Firenze Direzione Istruzione, sulla base delle richieste delle famiglie, dei Piani Triennali dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.) delle singole scuole primarie, tenuto conto dell'articolazione settimanale del tempo scuola nei singoli plessi, del calendario scolastico e nell'ambito delle disponibilità economiche di Bilancio dell'Ente.

Detta programmazione è soggetta a revisione in corso d'anno, sulla base delle mutate esigenze legate a nuove iscrizioni, trasferimenti, rinunce al servizio.

Le scuole interessate sono le primarie statali presenti sul territorio comunale e nel capitolato speciale che descrive l'appalto vengono specificate nel dettaglio le modalità tecniche di espletamento dei servizi, indicato il numero minimo di operatori necessari, e gli orari presunti, ricavati dall'attuale organizzazione del servizio e tenuto conto della programmazione dell'offerta formativa degli Istituti Comprensivi.

**Importo dell'affidamento**

A.S. 2022-2023	Manifestazione di interesse svolta in modalità telematica sulla piattaforma START e successiva procedura negoziata sotto soglia ex art. 1, comma 2 lett. B) della L. 120/2020 e ss.mm. con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa svolta in modalità telematica sulla piattaforma START.	711.805,00
A.S.	Gara europea a procedura telematica aperta per l'affidamento di servizi di	683.496,31

2023-2024	prescuola e postscuola presso le scuole primarie statali del comune di Firenze per l'anno scolastico 2023-2024, con previsione di ripetizioni e proroga tecnica fino al 31.12.2027.	
A.S. 2024-2025	A.S. 2024-2025- Ripetizione appalto	710.483,22
<b>Tipologia dell'affidamento</b>		
Appalto		
L'erogazione del servizio in economia, mediante amministrazione diretta, è stata valutata come una soluzione al momento non percorribile per problematiche riferibili alla complessità della gestione delle attività e alla necessità di personale con profili professionali non a disposizione dell'Amministrazione.		
<b>Modalità di gestione del servizio ex art. 14 D.Lgs. 201/2022</b>		
A.S. 2022-2023	Manifestazione di interesse svolta in modalità telematica sulla piattaforma START e successiva procedura negoziata sotto soglia ex art. 1, comma 2 lett. B) della L. 120/2020 e ss.mm	
A.S. 2023-2024	Affidamento tramite procedura a evidenza pubblica (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett a)	
A.S. 2024-2025	Ripetizione appalto aggiudicato nell'A.S. precedente	
<b>Durata dell'affidamento</b>		
A.S. 2022-2023	Manifestazione di interesse e successiva procedura negoziata sotto soglia ex art. 1, comma 2 lett. B) della L. 120/2020 e ss.mm.	10 mesi
A.S. 2023-2024	Gara europea a procedura telematica aperta per l'affidamento di servizi di prescuola e postscuola presso le scuole primarie statali del comune di Firenze per l'anno scolastico 2023-2024, con previsione di ripetizioni e proroga tecnica fino al 31.12.2027.	10 mesi
	A.S. 2024-2025- Ripetizione appalto	10 mesi
	A.S. 2025-2026 - Ripetizione appalto	10 mesi
	A.S. 2026-2027 - Ripetizione appalto	10 mesi
	A.S. 2027-2028 - Eventuale proroga tecnica	4 mesi
A.S. 2024-2025	Ripetizione appalto A.S. precedente	10 mesi
<b>Contesto giuridico</b>		
Regolamento comunale.		
<b>Indicatori</b>		
Qualità contrattuale	Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	Qualitativo
Qualità tecnica	Predisposizione di un piano di controlli periodici	Qualitativo
	Obblighi in materia di sicurezza del servizio	Qualitativo
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico	Agevolazioni tariffarie	Quantitativo
	Accessi riservati	Quantitativo
<b>Sezione B - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>		
<b>B.1 -Caratteristiche del servizio</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descrizione chiara e completa del servizio da prestare e di tutte le sue componenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• servizio base Progettazione ed erogazione di attività ludiche/educative negli spazi offerti dalla scuola primaria richiedente.</li> </ul> </li> <li>- Definizione ex art. 2, comma 1, D.Lgs. 201/2022. Indicare l'ambito.</li> </ul>		

IlTt. c) servizi pubblici locali di rilevanza economica

- Descrizione delle modalità di erogazione del servizio  
Servizio a domanda individuale con corrispettivo tariffario
- Assetto gestionale in essere: unico lotto appaltato con procedure a evidenza pubblica (gara europea)  
L'appalto consta di un unico lotto, onde garantire omogeneità, coerenza delle metodologie dell'intervento educativo ed un più organico coordinamento del servizio.
- Individuazione degli obiettivi finali previsti, in termini di standard tecnici, livelli quantitativi e qualitativi
  - o massimizzazione del numero di posti disponibili rispetto al budget
  - o raccordo con il servizio di trasporto scolastico comunale
  - o massima inclusione di minori con disabilità
  - o mantenimento di un grado di soddisfazione dell'utenza adeguato alle aspettative
  - o coinvolgimento delle istituzioni scolastiche coinvolte nella fase di progettazione delle attività, anche in relazioni ai singoli PTOF delle scuole e nella definizione delle finestre di erogazione del servizio.
- Confronto tra gli indicatori applicabili e le condizioni economiche e qualitative previste nel contratto di servizio, tenendo conto dell'impatto di eventuali obblighi di servizio pubblico
  - o Le procedure di concertazione delle attività con le scuole e il continuo confronto con queste consentono di intervenire con precisione, anche in presenza di elementi di criticità;
  - o Le condizioni economiche per l'utenza (tariffe) sono differenziate, in misura crescente per fasce ISEE, con ulteriori sgravi per le famiglie numerose e/o con figli/e frequentanti il medesimo servizio.
- Indicazione degli assetti gestionali e tecnico-economici richiesti per conseguire gli obiettivi gestionali assegnati
  - o Verifica mensile e ottimizzazione rapporto utenti/operatori

## **B.2 -Obblighi di servizio pubblico e relative compensazioni**

- Specificazione della componente dell'offerta e degli standard quanti-qualitativi del servizio corrispondenti a obblighi di servizio pubblico/servizio universale
  - o L'accesso è garantito a tutti i richiedenti entro alla disponibilità di spazi idonee nella struttura ospitante e all'interno della disponibilità di budget comunale, senza alcun tipo di distinzione.
  - o Le tariffe sono differenziate e articolate per fasce.
- Eventuale compensazione degli obblighi di servizio  
Non viene applicata alcuna compensazione dei costi.
- Conformità alla disciplina europea degli aiuti di Stato.  
L'intervento non è distortivo della concorrenza in quanto si tratta di servizi che, per le condizioni vantaggiose delle tariffe per i soggetti economicamente meno abbienti e per l'inclusività dei soggetti disagiati, non sarebbero offerti alle stesse condizioni economiche da altri soggetti operanti sul mercato locale nel momento in cui dovessero proporsi direttamente alle istituzioni scolastiche.

## **Monitoraggio**

Incontri periodici con soggetto appaltatore e referenti delle istituzioni scolastiche coinvolte.

Sopralluoghi con check-list durante il periodo di erogazione del servizio.

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza con questionari.

## **Sezione C - ELEMENTI NECESSARI alla relazione annuale di cui all'art. 30 Dlgs 201/2022**

1. concreto andamento del servizio	Iscritti al servizio per anno scolastico					
	<b>Servizio</b>	<b>2021-2022</b>	<b>2022-2023</b>	<b>2023-2024</b>	<b>2024-2025</b>	<b>Media</b>

affidato dal punto di vista economico (negli ultimi tre anni)	Postscuola meridiano	864	855	748	604	768															
	Postscuola pomeridiano	108	149	175	217	162															
	Prescuola	1.090	1.265	1.410	1.498	1.316															
	Prescuola da trasporto (gratuito)	114	80	105	103	101															
	<b>Totale</b>	<b>2.176</b>	<b>2.349</b>	<b>2.438</b>	<b>2.422</b>	<b>2.346</b>															
Spesa per il servizio per anno scolastico – iva compresa																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Anno scolastico</th> <th>Importo</th> <th>Note</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A.S. 2021-2022</td> <td>677.588,06</td> <td></td> </tr> <tr> <td>A.S. 2022-2023</td> <td>747.395,25</td> <td></td> </tr> <tr> <td>A.S. 2023-2024</td> <td>717.671,13</td> <td></td> </tr> <tr> <td>A.S. 2024-2025</td> <td>746.007,38</td> <td>Importo affidato</td> </tr> </tbody> </table>							Anno scolastico	Importo	Note	A.S. 2021-2022	677.588,06		A.S. 2022-2023	747.395,25		A.S. 2023-2024	717.671,13		A.S. 2024-2025	746.007,38	Importo affidato
Anno scolastico	Importo	Note																			
A.S. 2021-2022	677.588,06																				
A.S. 2022-2023	747.395,25																				
A.S. 2023-2024	717.671,13																				
A.S. 2024-2025	746.007,38	Importo affidato																			
Entrate accertate da utenza per esercizio finanziario																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Esercizio finanziario</th> <th>Accertato</th> <th>Note</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>350.603,04</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>333.966,72</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>303.218,89</td> <td>Dato al 28.10.2024 non consolidato</td> </tr> </tbody> </table>							Esercizio finanziario	Accertato	Note	2022	350.603,04		2023	333.966,72		2024	303.218,89	Dato al 28.10.2024 non consolidato			
Esercizio finanziario	Accertato	Note																			
2022	350.603,04																				
2023	333.966,72																				
2024	303.218,89	Dato al 28.10.2024 non consolidato																			
2. situazione dal punto di vista della qualità del servizio	<p>Numero controlli</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• minimo 50 per anno scolastico</li> <li>• almeno due controlli annuali per servizio all'interno di ogni singola scuola</li> </ul> <p>Incontri programmati tra scuole – gestore – uffici comunali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tra scuole – gestore – uffici comunali: 2 all'anno per istituto comprensivo</li> <li>• tra gestore e uffici comunali: mensili</li> </ul> <p>Rapporto operatori/utenti dei servizi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1:20 in assenza di alunni/e con disabilità</li> <li>• 1:10 in presenza di alunni/e con disabilità</li> </ul>																				
3. situazione rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio	Il servizio è pienamente inclusivo, con programmi di attività ludico/educative progettati su indicazione delle scuole, tenuto conto dell'età dei componenti del gruppo e la presenza di soggetti con disabilità e bisogni educativi speciali.																				
4. oneri annuali a	Gli oneri a carico dell'ente sono dati dalla differenza tra il costo del servizio appaltato (al netto dei costi del personale comunale) e i proventi tariffari.																				

carico dell'ente per l'erogazione del servizio															
5. Situazione rispetto agli indicatori di cui agli articoli 7 e 8 del Dlgs 201/2022	Qualità contrattuale	Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	Pubblicazione e aggiornamento schede servizio  APP dedicata ai servizi di supporto alla scuola  Casella mail dedicata												
	Qualità tecnica	Predisposizione di un piano di controlli periodici	AS 2023/24: 50 controlli effettuati nell'anno solare 2024												
		Obblighi in materia di sicurezza del servizio	Predisposizione DUVRI												
	Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico	Agevolazioni tariffarie													
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Servizio</th> <th>% soggetti con sconti e/o agevolazioni rispetto al totale degli iscritti</th> <th>% soggetti con gratuità rispetto al totale degli iscritti</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Prescuola</td> <td>54,07</td> <td>1,27</td> </tr> <tr> <td>Postscuola meridiano</td> <td>45,03</td> <td>0,83</td> </tr> <tr> <td>Postscuola pomeridiano</td> <td>47,93</td> <td>2,76</td> </tr> </tbody> </table>	Servizio	% soggetti con sconti e/o agevolazioni rispetto al totale degli iscritti	% soggetti con gratuità rispetto al totale degli iscritti	Prescuola	54,07	1,27	Postscuola meridiano	45,03	0,83	Postscuola pomeridiano	47,93	2,76
Servizio		% soggetti con sconti e/o agevolazioni rispetto al totale degli iscritti	% soggetti con gratuità rispetto al totale degli iscritti												
Prescuola	54,07	1,27													
Postscuola meridiano	45,03	0,83													
Postscuola pomeridiano	47,93	2,76													
Accessi riservati	Presenza in carico di tutte le richieste provenienti dal servizio di trasporto scolastico entro 30 giorni dalla richiesta														

**SCHEDA Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali ex Art. 30 D.Lgs. 201/2022  
ANNO 2024**

**Sezione A - CONTESTO GIURIDICO**

**Oggetto dell'affidamento**

Centri Estivi Comunali

**Importo dell'affidamento**

Esclusa IVA (comprensiva di gestione e servizio mensa):

2022 € 1.063.266,48

2023 € 1.297.236,87

2024 € 1.377.496,43

**Tipologia dell'affidamento**

Appalto

**Modalità di gestione del servizio ex art. 14 D.Lgs. 201/2022**

Specificare una delle possibili opzioni tra:

- Affidamento tramite procedura a evidenza pubblica (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. a)

**Durata dell'affidamento**

3 anni con accordo quadro dal giugno 2022, in precedenza appalto

**Contesto giuridico**

Regolamento comunale

**Indicatori**

Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni (acconto e saldo)	qualitativo
Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza	qualitativo
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo
Accessibilità utenti disabili	qualitativo
Agevolazioni tariffarie	quantitativo
Accessi riservati	quantitativo

**Sezione B - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

**B.1 - Caratteristiche del servizio**

- Descrizione chiara e completa del servizio da prestare e di tutte le sue componenti:
  - servizio base: Progettazione e realizzazione attività ludiche, educative, sociali e culturali
  - servizi aggiuntivi: fornitura pasti (compresa nel servizio, ma affidata con diverso appalto)
- Definizione ex art. 2, comma 1, D.Lgs. 201/2022. Indicare l'ambito (lett. "c" oppure "d") in cui

- rientra il servizio sopra descritto: lett. c) servizi pubblici locali di rilevanza economica non a rete
- Descrizione delle modalità di erogazione del servizio: servizio a domanda individuale con corrispettivo tariffario
  - Assetto gestionale in essere: suddivisione del servizio in 5 lotti corrispondenti ai 5 quartieri della città, ciascuno appaltato con procedura di evidenza pubblica
  - Individuazione degli obiettivi finali previsti, in termini di standard tecnici, livelli quantitativi e qualitativi: ottimizzazione del numero di posti assegnato rispetto al budget, massima inclusione di minori con disabilità, mantenimento di un grado di soddisfazione dell'utenza adeguato alle aspettative
  - Confronto tra gli indicatori applicabili e le condizioni economiche e qualitative previste nel contratto di servizio: gli indicatori di soddisfazione dell'utenza riferiti a singoli turni e singole strutture, consentono di intervenire con precisione laddove i livelli qualitativi assumano livelli critici; le condizioni economiche per l'utenza (tariffe) sono differenziate, in misura crescente per fasce ISEE
  - Indicazione degli assetti gestionali e tecnico-economici richiesti per conseguire gli obiettivi gestionali assegnati: suddivisione in turni bisettimanali, per ciascuno dei quali è necessario un numero minimo di domande, allo scopo di sfruttare significative economie di scala

#### **B.2 -Obblighi di servizio pubblico e relative compensazioni**

- Specificazione della componente dell'offerta e degli standard quanti-qualitativi del servizio corrispondenti a obblighi di servizio pubblico/servizio universale: l'offerta del servizio è uguale per tutti, compresi i soggetti svantaggiati (segnalati dai servizi sociali o con disabilità) e i soggetti con minori disponibilità economiche. La graduatoria viene formulata in base a criteri di priorità socio-sanitari. Le tariffe sono differenziate.
  - Eventuale compensazione degli obblighi di servizio: Non viene applicata alcuna compensazione dei costi per garantire la piena accessibilità ai soggetti svantaggiati, come ad esempio i minori con disabilità, che necessitano un rapporto educatore 1:1
- Conformità alla disciplina europea degli aiuti di Stato:
  - Il servizio non rientra nella normativa sugli aiuti di Stato. L'intervento non è distorsivo della concorrenza in quanto si tratta di servizi che, per le condizioni vantaggiose delle tariffe per i soggetti meno abbienti e per l'inclusività dei soggetti disagiati, non sarebbero offerti alle stesse condizioni economiche da altri soggetti operanti sul mercato locale.

#### **Monitoraggio**

Sopralluoghi con check list durante il servizio  
Rilevazione della soddisfazione dell'utenza con questionari

#### **Sezione C - ELEMENTI NECESSARI alla relazione annuale di cui all'art. 30 Dlgs 201/2022**

- |   |   |
|---|---|
| <p>1. concreto andamento del servizio affidato dal punto di vista economico (negli ultimi tre anni)</p> | <p>Nell'ultimo triennio c'è stato un progressivo recupero, dopo la pandemia, del numero di utenti. Il progressivo smantellamento delle misure di distanziamento sociale, che avevano pesantemente limitato il numero di iscritti, a parità di budget, ha consentito un recupero dei livelli pre-covid. Attualmente, il livello ottimale di iscritti si colloca tra i 3500 e i 4000 iscritti ai turni. Nell'ultimo anno ci sono stati oltre 3800 iscritti ai turni con oltre 320 iscritti con disabilità.</p> <p>Entrate accertate da utenza:<br/>2022 € 359.415</p> |
|---|---|

	<p>2023 € 493.390 2024 € 542.148</p> <p>La spesa totale esclusa IVA (comprensiva di gestione e servizio mensa) è pari a: 2022 € 1.063.266,48 2023 € 1.297.236,87 2024 € 1.377.496,43</p> <p>Gli iscritti ai turni dell'ultimo triennio sono stati i seguenti: 2022: 3227 2023: 3801 2024: 4095</p>
2. situazione dal punto di vista della qualità del servizio	Il servizio presenta livelli qualitativi di soddisfazione dell'utenza generalmente elevati, con particolare riferimento alla qualità dei programmi e alla professionalità degli educatori (in scala da 1 a 10 gli indicatori sono generalmente sopra il 7)
3. situazione rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio	Il servizio è pienamente inclusivo, con particolare riferimento ai soggetti svantaggiati, con programmi di attività, escursioni e laboratori concepiti per le specifiche classi di età.
4. oneri annuali a carico dell'ente per l'erogazione del servizio	Gli oneri a carico dell'ente sono dati dalla differenza tra il costo vivo (escluso quindi il costo del personale comunale) e i proventi tariffari
5. Situazione rispetto agli indicatori di cui agli articoli 7 e 8 del Dlgs 201/2022 (vedi allegato)	Tutti gli indicatori di tipo qualitativo rilevati mediante questionari di soddisfazione dell'utenza sono superiori a 7. Gli accessi riservati sono circa 200 per i minori segnalati dai servizi sociali ed oltre 300 per i minori con disabilità. Le agevolazioni tariffarie sono richieste da circa il 60% degli utenti.

**SCHEDA Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali ex Art. 30 D.Lgs. 201/2022  
ANNO 2024**

**Sezione A - CONTESTO GIURIDICO**

**Oggetto dell'affidamento**

Sostegno allo studio

**Importo dell'affidamento esclusa IVA**

Lotto 1 periodo 01/11/2023-30/06/2027 € 131.712,00

Lotto 2 periodo 01/11/2023-30/06/2027 as 23/24 € 125.440,00

Lotto 3 periodo 01/11/2023-30/06/2027 as 24/25 € 130.370,18

**Tipologia dell'affidamento**

Appalto

**Modalità di gestione del servizio ex art. 14 D.Lgs. 201/2022**

Specificare una delle possibili opzioni tra:

- Affidamento tramite procedura a evidenza pubblica (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. a)

**Durata dell'affidamento**

Affidamento in corso: 2 anni da novembre 2023 oltre rinnovo biennale

**Contesto giuridico**

Dlgs 112/1998 art. 139 c. 2 - L. R. Toscana 32/2002 (PEZ – interventi per la prevenzione della dispersione scolastica) - Delibera tariffe

**Indicatori**

Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni (acconto e saldo)	qualitativo
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo
Accessibilità utenti disabili	qualitativo
Agevolazioni tariffarie	quantitativo
Accessi riservati	quantitativo

**Sezione B - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

**B.1 -Caratteristiche del servizio**

- Descrizione chiara e completa del servizio da prestare e di tutte le sue componenti:
  - servizio base: Progettazione e realizzazione attività di sostegno allo studio in orario extrascolastico
- Definizione ex art. 2, comma 1, D.Lgs. 201/2022. Indicare l'ambito (lett. "c" oppure "d") in cui rientra il servizio sopra descritto: lett. c) servizi pubblici locali di rilevanza economica non a rete
- Descrizione delle modalità di erogazione del servizio: servizio a domanda individuale con corrispettivo tariffario
- Assetto gestionale in essere: suddivisione del servizio in 3 lotti corrispondenti ai quartieri 2,3 e 4 della città, ciascuno appaltato con procedura di evidenza pubblica
- Individuazione degli obiettivi finali previsti, in termini di standard tecnici, livelli quantitativi e qualitativi: ottimizzazione del numero di posti assegnato rispetto al budget, massima inclusione

di minori svantaggiati, mantenimento di un grado di soddisfazione dell'utenza adeguato alle aspettative

- Confronto tra gli indicatori applicabili e le condizioni economiche e qualitative previste nel contratto di servizio: il grado di soddisfazione dell'utenza è rilevato dai suggerimenti che, in occasione dei colloqui, sono raccolti direttamente dalle famiglie; le condizioni economiche per l'utenza (tariffe) sono differenziate, in misura crescente per fasce ISEE
- Indicazione degli assetti gestionali e tecnico-economici richiesti per conseguire gli obiettivi gestionali assegnati: frequenza bisettimanale in gruppi di massimo 10 minori omogenei per età

#### **B.2 -Obblighi di servizio pubblico e relative compensazioni**

- Specificazione della componente dell'offerta e degli standard quanti-qualitativi del servizio corrispondenti a obblighi di servizio pubblico/servizio universale: l'offerta del servizio è uguale per tutti, compresi i soggetti svantaggiati - segnalati dai servizi sociali, con disabilità o bisogni educativi speciali (BES) - e i soggetti con minori disponibilità economiche. Le tariffe sono differenziate in base alla fascia ISEE
  - Eventuale compensazione degli obblighi di servizio: Non viene applicata alcuna compensazione dei costi per garantire la piena accessibilità ai soggetti svantaggiati, come ad esempio i minori con disabilità, che necessitano un rapporto educatore 1:1
- Conformità alla disciplina europea degli aiuti di Stato:
- Il servizio non rientra nella normativa sugli aiuti di Stato. L'intervento non è distorsivo della concorrenza in quanto si tratta di servizi che, per le condizioni vantaggiose delle tariffe per i soggetti meno abbienti e per l'inclusività dei soggetti disagiati, non sarebbero offerti alle stesse condizioni economiche da altri soggetti operanti sul mercato locale.

#### **Monitoraggio**

Sopralluoghi con check list durante il servizio

#### **Sezione C - ELEMENTI NECESSARI alla relazione annuale di cui all'art. 30 Dlgs 201/2022**

1. concreto andamento del servizio affidato dal punto di vista economico (negli ultimi tre anni)

Nell'ultimo triennio c'è stato un progressivo recupero, dopo la pandemia, del numero di utenti. Il progressivo smantellamento delle misure di distanziamento sociale, che avevano pesantemente limitato il numero di iscritti, a parità di budget, ha consentito un recupero dei livelli pre-covid. Attualmente, il livello ottimale di iscritti si colloca intorno ai 100 iscritti. Nel ciclo gestionale triennale appena iniziato si prevede un rafforzamento del servizio.

Accertamento servizio supporto allo studio

AS 21/22 € 8860

AS 22/23 € 14.962

AS 23/24 € 9866

AS 24/25 in corso la raccolta delle iscrizioni

Nel ciclo gestionale triennale trascorso, le iscrizioni totali per ciascun anno scolastico sono state le seguenti:

AS 2021- 2022 = 56

AS 2022-2023= 70

AS 2023-2024=78

	<p>AS 24/25 in corso la raccolta delle iscrizioni</p> <p>Importo delle spese sostenute nei tre anni scolastici di riferimento  as 22/23 € 84.795,64  as 23/24 € 101.724,57  as 24/25 € 101.724,57</p>
2. situazione dal punto di vista della qualità del servizio	Il servizio presenta livelli qualitativi di soddisfazione dell'utenza generalmente elevati, con particolare riferimento alla professionalità dei docenti
3. situazione rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio	Il servizio è pienamente inclusivo, con particolare riferimento ai soggetti svantaggiati, con programmi di attività, concepiti per le specifiche classi di età e, per quanto possibile, per i soggetti con bisogni educativi speciali (BES)
4. oneri annuali a carico dell'ente per l'erogazione del servizio	Gli oneri a carico dell'ente sono dati dalla differenza tra il costo vivo (escluso quindi il costo del personale comunale che si occupa di iscrizioni e monitoraggio) e i proventi tariffari
5. Situazione rispetto agli indicatori di cui agli articoli 7 e 8 del Dlgs 201/2022 (vedi allegato)	Gli accessi riservati sono consentiti ai minori segnalati dai servizi sociali.

<b>SCHEDA Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali ex Art. 30 D.Lgs. 201/2022 ANNO 2024</b>
<b>Sezione A - CONTESTO GIURIDICO</b>
<p><b>Oggetto dell'affidamento</b></p> <p>Descrivere sinteticamente l'attività oggetto del contratto di servizio.</p> <p>Il servizio Università dell'Età Libera si occupa di Educazione Permanente, pertanto offre, ogni anno, ai cittadini un programma vario di corsi e laboratori, attraverso la collaborazione con l'Università degli Studi, con scuole del territorio, con associazioni e singoli docenti. L'attività viene svolta in parte presso sedi del territorio cittadino che vengono affittate per l'occasione.</p>
<p><b>Importo dell'affidamento</b></p> <p>Indicare il valore stimato dell'affidamento al netto dell'IVA, ivi compresa qualsiasi forma di opzione e rinnovo del contratto.</p> <p>€ 160.000,00</p>
<p><b>Tipologia dell'affidamento</b></p> <p>Indicare se appalto o concessione</p> <p><i>Si tratta di affidamenti diretti a più soggetti diversi, sia per la tenuta dei corsi e dei laboratori, sia per l'affitto delle sedi.</i></p>
<p><b>Modalità di gestione del servizio ex art. 14 D.Lgs. 201/2022</b></p> <p>Specificare una delle possibili opzioni tra:  <i>Affidamento senza procedura a evidenza pubblica a soggetto diverso da società in house consentito dalla normativa di settore (art. 17, comma 3, ultimo periodo), indicando la normativa settoriale di riferimento (ad esempio, art. 5, par. 4 del Regolamento (CE) 1370/2007)</i>            Affidamento diretto ai sensi dell'art. 50, comma 1 lettera A e art.36 comma 2 lett. c 6 del D. Lgs. n.36/2023, affidamento prestazioni occasionali</p>
<p><b>Durata dell'affidamento</b></p> <p>Indicare il numero di anni, specificando la data di inizio</p> <p><i>1 anno , ripetuto annualmente tramite nuova procedura</i></p>
<p><b>Contesto giuridico</b></p> <p>Il D.Lgs 112/98, art. 139, c.2 prevede che I Comuni hanno fra le proprie competenze l'attivazione di iniziative di educazione degli adulti. Nel programma della Direzione Istruzione è compresa l'organizzazione e la realizzazione dei corsi dell'Università dell'Età Libera, anno accademico 2024/2025.</p> <p>Indicare sinteticamente la disciplina regionale e locale a valle della normativa europea e nazionale, in cui si inquadra il servizio pubblico oggetto dell'affidamento: principali leggi regionali, regolamenti, atti amministrativi (ad es. delibere della regione) e documenti di pianificazione che regolano il servizio. La Legge 32 del 2002 della Regione Toscana (Testo unico della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro), che all'Art.30 specifica che i Comuni sono titolari delle funzioni in materia di educazione non formale degli adulti;</p>
<p><b>Indicatori</b></p>

Identificare gli indicatori pubblicati sul portale ANAC – Autorità nazionale anticorruzione ex artt. 7 e 8 del d.lgs. 201/2022 applicabili al servizio in oggetto (vedi allegato).

Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.) qualitativo

Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni (acconto e saldo) = qualitativo

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza = qualitativo

Obblighi in materia di sicurezza del servizio = qualitativo

Accessibilità utenti disabili = qualitativo

## Sezione B - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

### B.1 -Caratteristiche del servizio

Descrizione chiara e completa del servizio da prestare e di tutte le sue componenti:

- servizio base
- servizi aggiuntivi su richiesta (laddove previsti)
- progettazione e realizzazione delle infrastrutture e degli impianti (laddove previsti)

*Il servizio si svolge su base annuale ed è aperto a tutti i cittadini maggiorenni.*

*Ogni anno viene elaborato un Avviso pubblico per la presentazione di progetti per corsi di ascolto e laboratori, che rimane pubblicato in rete civica per un mese.*

*Successivamente si passa a selezionare i corsi ed i laboratori, tra quelli pervenuti, per la realizzazione del programma del nuovo anno.*

*Viene redatto e stampato il programma con le condizioni per l'iscrizione e il calendario dei corsi e dei laboratori.*

*Nel mese di ottobre si procede alle iscrizioni in presenza e per mail.*

*Successivamente iniziano corsi e laboratori, che generalmente prendono il via a Novembre e proseguono fino alla fine di Maggio/Giugno.*

- Definizione ex art. 2, comma 1, D.Lgs. 201/2022. Indicare l'ambito (lett. "c" oppure "d") in cui rientra il servizio sopra descritto: **il servizio rientra nella lettera c dell'ex art.2 comma 1 del D.Lgs. 201/2022.**
- Descrizione delle modalità di erogazione del servizio

*Il servizio viene erogato a pagamento in base ad un tariffario approvato dalla Giunta Comunale. I corsi possono essere acquistati in pacchetti di 40 o 60 ore a € 110,00 o 150,00, i laboratori hanno prezzi diversi.*

- Individuazione degli obiettivi finali previsti, in termini di standard tecnici, livelli quantitativi e qualitativi:  
*ottimizzazione del numero dei posti messi a disposizione in relazione al budget, gradimento del programma, (rilevato da questionari)*

- Confronto tra gli indicatori applicabili e le condizioni economiche e qualitative previste nel contratto di servizio, tenendo conto dell'impatto di eventuali obblighi di servizio pubblico:  
*i questionari di gradimento (realizzati per ogni corso) permettono di intervenire sul programma dell'anno successivo. La presenza in sala del personale UEL, permette di correggere in corso d'opera*

eventuali problematiche insorte. Le attività vedono la presenza del personale dell'ufficio per il controllo delle tessere di iscrizione e per il supporto ai docenti ed agli iscritti, oltreché per attivare i collegamenti on-line, laddove venga attivata anche l'aula informatica.

- Indicazione degli assetti gestionali e tecnico-economici richiesti per conseguire gli obiettivi gestionali assegnati:

*La partenza dei corsi o dei laboratori è subordinata al raggiungimento di un numero minimo di iscritti a seconda del corso o del laboratorio, per ottimizzare il budget a disposizione del servizio. Per lo stesso motivo viene richiesta la possibilità di usare locali di proprietà comunale.*

## **B.2 -Obblighi di servizio pubblico e relative compensazioni**

- Specificazione della componente dell'offerta e degli standard quanti-qualitativi del servizio corrispondenti a obblighi di servizio pubblico/servizio universale:  
*il servizio è offerto a tutti alle stesse condizioni*
- Conformità alla disciplina europea degli aiuti di Stato:  
*il servizio non rientra nella normativa sugli aiuti di Stato*

## **Monitoraggio**

*Il monitoraggio è capillare, poiché viene effettuato ad ogni corso di ascolto ed a campione ai laboratori*  
*Rilevazione della soddisfazione dell'utenza con questionari.*

## **Sezione C - ELEMENTI NECESSARI alla relazione annuale di cui all'art. 30 Dlgs 201/2022**

1. concreto andamento del servizio affidato dal punto di vista economico (negli ultimi tre anni)	<i>Dopo la fine della pandemia il numero di iscritti è molto risalito, le iscrizioni relative all'a.a. 2024/25 sono in corso, mentre negli anni precedenti abbiamo avuto rispettivamente 1879 1600 e 1500 iscritti, con un numero medio pari a 1660 utenti Il budget messo a disposizione del Comune è pari e € 160.000,00. L'incasso relativo all'a.a 2021/22 è stato pari a 202.000 euro. L'incasso relativo all'a.a 2022/23 è stato pari a 230.000 euro. L'incasso per l'a.a 2023/24 è pari ad € 260.490,5 euro. L'incasso relativo all'a.a. 2024/25 è in corso. Il numero di dipendenti per il servizio è di 6, oltre al coordinamento della E.Q. che lavora anche su altro servizio. Il servizio è rivolto ai cittadini dai 18 anni in poi.</i>
2. situazione dal punto di vista della qualità del servizio	<i>I controlli sono capillari e riguardano i corsi, i locali e i docenti, non ci sono stati reclami formali</i>
3. situazione rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio	<i>Gli obblighi dei contratti riguardano la disponibilità idoneità e sicurezza dei locali e la realizzazione delle attività concordate.</i>
4. oneri annuali a carico dell'ente per l'erogazione del servizio	160.000,00 oneri diretti
5. Situazione rispetto agli indicatori di cui agli articoli 7 e 8 del Dlgs 201/2022 (vedi allegato)	<i>Tutti gli indicatori rilevati mediante questionari di gradimento riportano un livello di gradimento del 90%.</i>

**SCHEDA Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali ex Art. 30 D.Lgs. 201/2022  
ANNO 2024**

**Sezione A - CONTESTO GIURIDICO**

**Oggetto dell'affidamento**

Gestione di corsi a pagamento per adulti, amatoriali e professionalizzanti, nei settori della ristorazione e della modellazione 3D

**Importo dell'affidamento**

39.343,37 euro al netto di IVA

**Tipologia dell'affidamento**

**Appalto**

**Modalità di gestione del servizio ex art. 14 D.Lgs. 201/2022**

Affidamento diretto ai sensi dell'art. 50, comma 1 lettera A e art.36 comma2 lett. c 6 del D. Lgs. n.36/2023

**Durata affidamento**

Accordo quadro 2023-2024

**Contesto giuridico**

Regolamento comunale attività contrattuale; Condizioni di accesso ai corsi e Delibera di Giunta n.358/2022- accordi quadro

**Indicatori di qualità**

<b>Descrizione</b>	<b>Tipologia indicatore</b>	
<b>Qualità contrattuale</b>		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	SI
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	SI 3gg
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	SI
<b>Qualità tecnica</b>		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	SI
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	SI
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	SI
Altri indicatori	qualitativo e/o quantitativo	a discrezione dell'ente

<b>Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico</b>			
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	Si	
Accessi riservati	quantitativo	Si	
<b>Sezione B - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>			
<b>B.1 -Caratteristiche del servizio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- :</li> <li>• servizio base: progettazione di corsi professionalizzanti e amatoriali e loro gestione nelle sedi comunali</li> <li>- Ambito ex art. 2, comma 1, D.Lgs. 201/2022 lett. "c" :</li> <li>- I corsi vengono progettati, organizzati e gestiti con il supporto del personale comunale presso le proprie sedi;</li> <li>- Servizi a domanda individuale a tariffa definita con Delibera di giunta comunale;</li> <li>- Lo scopo è di fornire corsi professionalizzanti o amatoriali ma di alta qualità per peculiarità della progettazione e il livello di qualificazione della docenza offerta;</li> <li>- Confronto tra gli indicatori applicabili e le condizioni economiche e qualitative previste nel contratto di servizio, tenendo conto dell'impatto di eventuali obblighi di servizio pubblico: il livello di professionalità e gradimento è monitorato attraverso la somministrazione di questionari di customer satisfaction per ciascun corso;</li> <li>- Indicazione degli assetti gestionali e tecnico-economici richiesti per conseguire gli obiettivi gestionali assegnati: i corsi sono realizzati solo in presenza almeno di partecipazione minima di presenza del pubblico (min. n. 6 max n.10) onde garantire un giusto equilibrio fra costi ed introiti;</li> </ul>			
<b>B.2 -Obblighi di servizio pubblico e relative compensazioni</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Specificazione della componente dell'offerta e degli standard quanti-qualitativi del servizio corrispondenti a obblighi di servizio pubblico/servizio universale: per i corsi professionalizzanti sono previste facilitazioni tariffarie per disoccupati e inoccupati iscritti ai Centri per l'impiego. In caso di esuberanza degli iscritti si procede in ordine alla graduatoria cronologica di iscrizione;</li> <li>- Conformità alla disciplina europea degli aiuti di Stato: il servizio non rientra nella normativa sugli aiuti di Stato</li> </ul>			
<b>Monitoraggio</b>			
<p>Modalità e periodicità del monitoraggio sul corretto adempimento degli obblighi contrattuali, ivi compreso il mancato raggiungimento dei livelli di qualità: ad ogni corso è erogato il questionario di customer satisfaction all'utenza.</p>			
<b>Sezione C - ELEMENTI NECESSARI alla relazione annuale di cui all'art. 30 Dlgs 201/2022</b>			
1. concreto andamento del servizio affidato dal punto di vista economico (negli ultimi tre anni)	<p>I corsi svolti nel 2023 e 2024, allo stato attuale sono stati svolti 25 corsi: 23 nel settore di ristorazione e due in quello della modellazione 3D , con un andamento economico che garantisce mediamente non solo la copertura dei costi diretti, che è di € 16.120,93 ivati (comprensiva del costo della docenza, gestione amministrativa e delle materie prime necessarie allo svolgimento dei corsi) ma anche di introiti per l'ente pari a € 2.380 nel 2022, € 23.833 nel 2023 ed € 14.446 nel 2024 alla data odierna; numero degli utenti negli</p>		

	anni 2023 e 2024 pari a 210; unità di personale interno n. 7 dedicato al coordinamento delle attività e ai controlli.
2. situazione dal punto di vista della qualità del servizio	A titolo meramente esemplificativo: il numero di controlli è pari al numero dei corsi, con dati di gradimento pari in media a 21 su un minimo di 17 ed un massimo di 24 , con un incremento tendenziale del gradimento del servizio. numero di reclami/utenti : nessuno.
3. situazione rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio	Descrivere brevemente il rispetto degli obblighi previsti nel contratto di servizio: i corsi vengono svolti con regolarità e professionalità da corpo docente altamente qualificato e specializzato nei vari settori di formazione offerti.
4. oneri annuali a carico dell'ente per l'erogazione del servizio	Dedotti dagli introiti delle iscrizioni non esuberano oneri a carico dell'ente (escludendo il costo del personale comunale e delle spese generali delle utenze).
5. Situazione rispetto agli indicatori di cui agli articoli 7 e 8 del Dlgs 201/2022 (vedi allegato)	Vedasi quanto indicato punto 2

**SCHEDA Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali ex Art. 30 D.Lgs. 201/2022  
ANNO 2024**

**Sezione A - CONTESTO GIURIDICO**

**Oggetto dell'affidamento**

Appalto di n. 15 strutture educative Comunali (nidi d'infanzia e spazi gioco)

**Importo dell'affidamento**

€ 24.405.238,37 oltre IVA

**Tipologia dell'affidamento**

Appalto

**Modalità di gestione del servizio ex art. 14 D.Lgs. 201/2022**

Specificare una delle possibili opzioni tra:

- Affidamento tramite procedura a evidenza pubblica (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. a)

**Durata dell'affidamento**

2 anni educativi da settembre 2021 a luglio 2025 per n. 13 strutture considerando opzione rinnovo e proroga tecnica fino al mese di dicembre 2025.

2 anni educativi da settembre 2022 a luglio 2026 per n. 2 strutture considerando opzione rinnovo e proroga tecnica fino al mese di dicembre 2026

**Contesto giuridico**

Regolamento regionale, comunale, documenti di pianificazione dell'Ente locale, determinazioni dirigenziali.

**Indicatori**

Carta dei servizi	qualitativo
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni (acconto e saldo)	qualitativo
Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza	qualitativo
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo
Accessibilità utenti disabili	qualitativo
Agevolazioni tariffarie	quantitativo

**Sezione B - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

**B.1 -Caratteristiche del servizio**

Descrizione chiara e completa del servizio da prestare e di tutte le sue componenti:

- servizio base: i servizi oggetto dell'appalto rientrano fra le tipologie di servizi educativi alla prima infanzia disciplinati dalla Legge Regionale n 32/2002 e relativo Regolamento di attuazione n

41/2013 e successive modifiche ed integrazioni e costituiscono una risposta alle esigenze di educazione e cura dei bambini e delle bambine e, allo stesso tempo, aiutano le famiglie a conciliare tempi di vita e tempi di lavoro.

- servizi aggiuntivi: fornitura pasti.
- Definizione ex art. 2, comma 1, D.Lgs. 201/2022. Indicare l'ambito (lett. "c" oppure "d") in cui rientra il servizio sopra descritto: lett. c) servizi pubblici locali di rilevanza economica non a rete
- Descrizione delle modalità di erogazione del servizio: servizio a domanda individuale con corrispettivo tariffario
- Assetto gestionale in essere: suddivisione dei servizi rispettivamente in 6, 5 e 2 lotti, appaltati con tre distinte procedure di evidenza pubblica.
- Individuazione degli obiettivi finali previsti, in termini di standard tecnici, livelli quantitativi e qualitativi: Il servizio intende rispondere ai bisogni diversificati delle famiglie e ha l'obiettivo di aumentare l'offerta di Servizi alla Prima Infanzia e di creare una rete integrata, comprendente servizi propri, gestiti in forma diretta ed indiretta. L'intenzione è di diminuire ed eventualmente azzerare la lista di attesa per l'accesso ai servizi educativi, obiettivo ritenuto strategico in quanto l'offerta di posti nei servizi alla prima infanzia costituisce un servizio fondamentale per le famiglie cittadine e quindi di pubblico interesse.
- Confronto tra gli indicatori applicabili e le condizioni economiche e qualitative previste nel contratto di servizio: gli indicatori di soddisfazione dell'utenza riferiti a singoli turni e singole strutture, consentono di intervenire con precisione laddove i livelli qualitativi assumano livelli critici; le condizioni economiche per l'utenza (tariffe) sono differenziate, in misura crescente per fasce ISEE.
- Indicazione degli assetti gestionali e tecnico-economici richiesti per conseguire gli obiettivi gestionali assegnati: i servizi sono organizzati per un funzionamento su 5 giorni alla settimana, con un orario fino alle 17,30 dal mese di settembre fino al mese di luglio di ciascun anno educativo.

#### **B.2 -Obblighi di servizio pubblico e relative compensazioni**

- Specificazione della componente dell'offerta e degli standard quanti-qualitativi del servizio corrispondenti a obblighi di servizio pubblico/servizio universale: l'offerta del servizio è uguale per tutti, compresi i soggetti svantaggiati (segnalati dai servizi sociali o con disabilità) e i soggetti con minori disponibilità economiche. La graduatoria viene formulata in base a criteri di priorità socio-sanitari. Le tariffe sono differenziate.
- Eventuale compensazione degli obblighi di servizio: Non viene applicata alcuna compensazione dei costi per garantire la piena accessibilità ai soggetti svantaggiati, come ad esempio i minori con disabilità, che necessitano un rapporto educatore 1:1
- Conformità alla disciplina europea degli aiuti di Stato: L'intervento non è distorsivo della concorrenza in quanto si tratta di servizi che, per le condizioni vantaggiose delle tariffe per i soggetti meno abbienti e per l'inclusività dei soggetti disagiati, non sarebbero offerti alle stesse condizioni economiche da altri soggetti operanti sul mercato locale.

#### **Monitoraggio**

Sono previsti minimo due sopralluoghi a sorpresa con check list durante lo svolgimento del servizio oltre ad almeno due accessi di monitoraggio e coordinamento per la verifica del corretto svolgimento delle attività educative.

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza con questionari

#### **Sezione C - ELEMENTI NECESSARI alla relazione annuale di cui all'art. 30 Dlgs 201/2022**

1. concreto andamento del servizio affidato dal punto di vista economico (negli ultimi tre anni)

Nell'ultimo triennio l'affidamento dei suddetti servizi ha avuto un andamento regolare ed ha visto un sensibile incremento dei posti e di orario di funzionamento degli stessi per venire incontro alle esigenze delle famiglie. Con l'attenuarsi della pandemia e delle misure di distanziamento sociale c'è stato un aumento del numero degli iscritti.

	<p>Attualmente tutti i circa 650 posti sono quasi stabilmente occupati. All'interno degli stessi c'è mediamente la presenza di 1 (2) utente con bisogni speciali a cui viene assicurata la presenza di specifico personale educativo di sostegno. I servizi suddetti, coordinati da apposito personale dell'operatore economico, sono costantemente monitorati dal personale comunale sia per verificare il rispetto degli obblighi di capitolato che per monitorarne gli aspetti più propriamente pedagogici. Il costo dei servizi suddetti è coperto attraverso fondi del bilancio comunale, fondi correlati statali/regionali e dalle entrate delle rette corrisposte dalle famiglie.</p>
2. situazione dal punto di vista della qualità del servizio	<p>Il servizio presenta livelli qualitativi di soddisfazione dell'utenza generalmente elevati, con particolare riferimento alla qualità dei programmi e alla professionalità degli educatori (in scala da 1 a 10 gli indicatori sono generalmente fra 8,8 ed il 9,1)</p>
3. situazione rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio	<p>Il servizio è pienamente inclusivo. Ai soggetti con bisogni speciali viene assicurata una specifica figura professionale con distinta procedura di affidamento.</p>
4. oneri annuali a carico dell'ente per l'erogazione del servizio	<p>Gli oneri a carico dell'ente sono dati dalla differenza tra il costo dell'affidamento a carico del Comune ed e i proventi tariffari</p>
5. Situazione rispetto agli indicatori di cui agli articoli 7 e 8 del Dlgs 201/2022 (vedi allegato)	<p>Tutti gli indicatori di tipo qualitativo rilevati mediante questionari di soddisfazione dell'utenza sono superiori a 8. I minori con bisogni speciali ai quali viene garantito il sostegno sono mediamente 8; le agevolazioni tariffarie sono richieste da circa il 75% degli utenti.</p>

**SCHEDA Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali ex Art. 30 D.Lgs. 201/2022  
ANNO 2024**

**Sezione A - CONTESTO GIURIDICO**

**Oggetto dell'affidamento**

Accordi quadro aventi ad oggetto l'individuazione di soggetti titolari/gestori di servizi educativi privati accreditati presenti sul territorio del Comune di Firenze presso cui acquisire n. 1101 posti di nido d'infanzia.

**Importo dell'affidamento**

€ 9.051.210,00 oltre IVA *per tutta la durata dell'affidamento*

**Tipologia dell'affidamento**

Appalto

**Modalità di gestione del servizio ex art. 14 D.Lgs. 201/2022**

Specificare una delle possibili opzioni tra:

- Affidamento tramite procedura a evidenza pubblica (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. a)

**Durata dell'affidamento**

4 anni educativi da settembre 2022 a luglio 2026.

**Contesto giuridico**

Regolamento regionale, comunale, documenti di pianificazione dell'Ente locale, determinazioni dirigenziali.

**Indicatori**

Carta dei servizi	qualitativo
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni (acconto e saldo)	qualitativo
Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza	qualitativo
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo
Accessibilità utenti disabili	qualitativo
Agevolazioni tariffarie	quantitativo

**Sezione B - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

**B.1 -Caratteristiche del servizio**

Descrizione chiara e completa del servizio da prestare e di tutte le sue componenti:

- servizio base: i servizi oggetto dell'appalto rientrano fra le tipologie di servizi educativi alla prima infanzia disciplinati dalla Legge Regionale n 32/2002 e relativo Regolamento di attuazione n 41/2013 e successive modifiche ed integrazioni e costituiscono una risposta alle esigenze di educazione e cura dei bambini e delle bambine e, allo stesso tempo, aiutano le famiglie a conciliare

tempi di vita e tempi di lavoro.

- servizi aggiuntivi: fornitura pasti.
- Definizione ex art. 2, comma 1, D.Lgs. 201/2022. Indicare l'ambito (lett. "c" oppure "d") in cui rientra il servizio sopra descritto: lett. c) servizi pubblici locali di rilevanza economica non a rete
- Descrizione delle modalità di erogazione del servizio: servizio a domanda individuale con corrispettivo tariffario
- Assetto gestionale in essere: suddivisione dei servizi rispettivamente in 5 lotti corrispondenti ai Quartieri cittadini in cui è suddiviso il territorio del Comune di Firenze.
- Individuazione degli obiettivi finali previsti, in termini di standard tecnici, livelli quantitativi e qualitativi: Il servizio intende rispondere ai bisogni diversificati delle famiglie e ha l'obiettivo di aumentare l'offerta di Servizi alla Prima Infanzia e di creare una rete integrata, comprendente servizi propri, gestiti in forma diretta ed indiretta, ed i servizi privati autorizzati ed accreditati presso cui vengono acquisiti posti bambino/a. L'intenzione è di diminuire ed eventualmente azzerare la lista di attesa per l'accesso ai servizi educativi, obiettivo ritenuto strategico in quanto l'offerta di posti nei servizi alla prima infanzia costituisce un servizio fondamentale per le famiglie cittadine e quindi di pubblico interesse.
- Confronto tra gli indicatori applicabili e le condizioni economiche e qualitative previste nel contratto di servizio: gli indicatori di soddisfazione dell'utenza riferiti alle singole strutture private accreditate, consentono di intervenire con precisione laddove i livelli qualitativi assumano livelli critici; le condizioni economiche per l'utenza (tariffe) sono differenziate, in misura crescente per fasce ISEE.
- Indicazione degli assetti gestionali e tecnico-economici richiesti per conseguire gli obiettivi gestionali assegnati: i servizi sono organizzati per un funzionamento su 5 giorni alla settimana, con un orario fino alle 16,30 dal mese di settembre fino al mese di luglio di ciascun anno educativo.

#### **B.2 -Obblighi di servizio pubblico e relative compensazioni**

- Specificazione della componente dell'offerta e degli standard quanti-qualitativi del servizio corrispondenti a obblighi di servizio pubblico/servizio universale: l'offerta del servizio è uguale per tutti, compresi i soggetti svantaggiati (segnalati dai servizi sociali o con disabilità) e i soggetti con minori disponibilità economiche. La graduatoria viene formulata in base a criteri di priorità sociosanitari. Le tariffe sono differenziate.
- Eventuale compensazione degli obblighi di servizio: Non viene applicata alcuna compensazione dei costi per garantire la piena accessibilità ai soggetti svantaggiati, come ad esempio i minori con disabilità, che necessitano un rapporto educatore 1:1
- Conformità alla disciplina europea degli aiuti di Stato: L'intervento non è distorsivo della concorrenza in quanto si tratta di servizi che, per le condizioni vantaggiose delle tariffe per i soggetti meno abbienti e per l'inclusività dei soggetti disagiati, non sarebbero offerti alle stesse condizioni economiche da altri soggetti operanti sul mercato locale.

#### **Monitoraggio**

Sono previsti minimo due sopralluoghi a sorpresa con check list durante lo svolgimento del servizio oltre ad accessi di monitoraggio e coordinamento per la verifica del corretto svolgimento delle attività educative.

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza con questionari

#### **Sezione C - ELEMENTI NECESSARI alla relazione annuale di cui all'art. 30 Dlgs 201/2022**

1. concreto andamento del servizio affidato dal punto di vista economico (negli ultimi tre anni)

Nell'ultimo triennio l'affidamento dei suddetti servizi ha avuto un andamento regolare ed ha visto un sensibile incremento dei posti (in particolare quelli di fascia piccoli). L'incremento ha tenuto conto della reale presenza di servizi accreditati sul territorio in grado di fornire una risposta per i bambini e le bambine di fascia piccoli e concrete esigenze delle famiglie. Con l'attenuarsi della

	<p>pandemia e delle misure di distanziamento sociale c'è stato un aumento del numero degli iscritti. I posti complessivamente acquisiti nei 4 anni sono 1101. Attualmente quelli occupati circa 360 sono quasi stabilmente occupati. Nel caso di presenza di utente con bisogni speciali (in questo momento sono registrati n. 2 bambini) è assicurato il finanziamento necessario a pagare l'educatore di sostegno. I servizi suddetti, coordinati da apposito personale dell'operatore economico, sono costantemente monitorati dal personale comunale sia per verificare il rispetto degli obblighi di capitolato che per monitorarne gli aspetti più propriamente pedagogici. Il costo dei servizi suddetti è coperto attraverso fondi del bilancio comunale, fondi correlati statali/regionali e dalle entrate delle rette corrisposte dalle famiglie.</p>
2. situazione dal punto di vista della qualità del servizio	<p>Il servizio presenta livelli qualitativi di soddisfazione dell'utenza generalmente elevati, con particolare riferimento alla qualità dei programmi e alla professionalità degli educatori (in scala da 1 a 10 gli indicatori sono generalmente fra 8,8 ed il 9,1)</p>
3. situazione rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio	<p>Il servizio è pienamente inclusivo. Ai soggetti con bisogni speciali viene assicurata una specifica figura professionale con distinta procedura di affidamento.</p>
4. oneri annuali a carico dell'ente per l'erogazione del servizio	<p>Gli oneri a carico dell'ente sono dati dalla differenza tra il costo dell'affidamento a carico del Comune ed i proventi tariffari</p>
5. Situazione rispetto agli indicatori di cui agli articoli 7 e 8 del Dlgs 201/2022 (vedi allegato)	<p>Tutti gli indicatori di tipo qualitativo rilevati mediante questionari di soddisfazione dell'utenza sono superiori a 8. I minori con bisogni speciali ai quali viene garantito il sostegno sono mediamente 2/3; le agevolazioni tariffarie sono richieste da circa il 75% degli utenti.</p>

<b>SCHEDA Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali ex Art. 30 D.Lgs. 201/2022 AGGIORNAMENTO ANNO 2024</b>
<b>Sezione A - CONTESTO GIURIDICO</b>
<b>Oggetto dell'affidamento</b>
Concessione per la realizzazione e gestione del servizio di bike sharing nel comune di Firenze ai sensi dell'art. 164 e seguenti del D.Lgs. 18/4/2016, n. 50 e s.m.i. (CIG 8711962A77).
<b>Importo dell'affidamento</b>
Il valore contrattuale stimato tenendo conto del corrispettivo e degli introiti da tariffa, risulta pari ad Euro 5.000.000,00 IVA inclusa (4.098.360,66 Euro al netto di IVA) per la durata triennale della concessione, di cui 800.000,00 Euro IVA inclusa di corrispettivo e 4.200.000,00 Euro IVA inclusa di introiti da tariffa e altri ricavi da terzi. In caso di esercizio della opzione di prolungamento della durata della concessione per ulteriori 3 anni, il valore contrattuale stimato complessivo ascende a 10.000.000,00 Euro IVA inclusa, di cui 1.600.000,00 Euro IVA inclusa di corrispettivo e 8.400.000,00 Euro IVA inclusa di introiti da tariffa e altri ricavi da terzi.
<b>Tipologia dell'affidamento</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concessione - Affidamento tramite procedura a evidenza pubblica (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. a)</li> </ul>
<b>Modalità di gestione del servizio ex art. 14 D.Lgs. 201/2022</b>
<p>Affidamento a terzi mediante procedura a evidenza pubblica, nel rispetto del diritto dell'Unione europea. Nello specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• con DD/2021/02479 in data 14/04/2021 è stato approvato il Disciplinare di gara per l'affidamento della Concessione per la realizzazione e gestione di un servizio di bike sharing nel comune di Firenze, mediante procedura di gara aperta da aggiudicare sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata in ragione del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi degli artt. 164, co. 2, 95 e 173 del D.Lgs. 18/4/2016, n. 50 e s.m.i.</li> <li>• con Provvedimento dirigenziale n. 2984 del 17/5/2021, integrato dal provvedimento n. 3142 del 24/5/2021, il servizio è stato definitivamente aggiudicato all'impresa Ridemovi SpA con sede legale in Milano, Via Carducci 31 – C.F./P.I. 02838590343;</li> <li>• il Contratto di Concessione di servizio di bike sharing a flusso libero è stato sottoscritto in data 14/6/2021, rep. n. 65246/2021;</li> <li>• con Deliberazione della Giunta Comunale DG/2024/295 del 07/06/2024 l'A.C. ha dato mandato agli uffici di esercitare l'opzione di estensione della concessione del servizio di bike sharing per ulteriori tre anni (fino a giugno 2027).</li> </ul>
<b>Durata dell'affidamento</b>
La concessione ha durata complessiva di 3 anni dalla sottoscrizione del contratto, avvenuta in data 11/4/2021. La Concessione è stata estesa dal 14/06/2024 al 13/06/2027.
<b>Contesto giuridico</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lgs. 267/2000, art. 42, in materia di competenze relativamente ai servizi pubblici.</li> <li>• D.L. n. 179/2012, art. 31, co. da 20 a 27, sulle modalità di gestione dei servizi a rilevanza economica.</li> <li>• Piano Urbano della Mobilità Sostenibile, Deliberazione del Consiglio Metropolitan n. 24 del 21/04/2021 (individua il bike sharing a flusso libero come una importante leva per l'incremento della mobilità sostenibile, indicando come prossimo sviluppo necessario l'introduzione di un sistema di bike sharing a flusso libero con biciclette a pedalata assistita (ebike).</li> <li>• Deliberazione del Consiglio Comunale DC/2021/14 del 12/4/2021 che ha stabilito di assumere in via esclusiva la titolarità del servizio pubblico di bike sharing e di provvedere ad affidarne la realizzazione e gestione in regime di concessione ad un unico operatore economico, con diritto di esclusiva.</li> <li>• Deliberazione della Giunta Comunale DG/2021/120 del 13/4/2021 che ha approvato il progetto del sistema di bike sharing a flusso libero da mettere in esercizio nel comune di Firenze.</li> <li>• Determinazione dirigenziale n. DD/2021/2479 del 14/04/2021 con cui è stato approvato il Disciplinare di gara per l'affidamento della concessione per la realizzazione e gestione di un servizio di bike sharing nel comune di Firenze, mediante procedura di gara aperta da aggiudicare sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata in ragione del miglior rapporto qualità/prezzo.</li> </ul>
<b>Indicatori</b>

INDICATORI DI QUALITÀ	
Descrizione	Tipologia indicatore
<b>Qualità contrattuale</b>	
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo
Carta dei servizi	qualitativo
<b>Qualità tecnica</b>	
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo
<b>Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico</b>	
Agevolazioni tariffarie	quantitativo

## Sezione B - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

### B.1 -Caratteristiche del servizio

La realizzazione e gestione del bike sharing a flusso libero è stato affidato in regime di concessione di servizi: si tratta di un sistema di bike sharing evoluto basato sull'utilizzo di biciclette "smart" dotate di sistemi di posizionamento GPS e di comunicazione con il sistema centrale di gestione, che possono essere utilizzate secondo lo schema a flusso libero in modalità "one way", che prevede il prelievo della bicicletta in un qualsiasi punto del territorio servito e il rilascio del mezzo in un qualunque punto.

Le biciclette sono di due tipi: standard ed elettriche. Il sistema prevede una piattaforma di gestione in grado di dialogare in tempo reale con i veicoli e di offrire in tempo reale all'utenza, tramite App per smartphone, l'informazione sulla posizione e delle biciclette disponibili e la possibilità di prenotarne l'utilizzo/sblocco.

La procedura di gara si è conclusa con l'affidamento della concessione alla società Ridemovi SpA. Secondo la definizione di cui all'art. 2, comma 1, D.Lgs. 201/2022 il servizio rientra tra i "servizi pubblici locali di rilevanza economica".

Gli obiettivi finali perseguiti dal contratto di concessione sono:

- - offrire ai cittadini un servizio pubblico evoluto di micromobilità, basato sulla messa a disposizione di 3.000 biciclette (tra standard ed elettriche);
- - offrire il servizio con delle tariffe massime, secondo quanto stabilito nel bando;
- - permettere all'utente del servizio di monitorare in tempo reale l'utilizzo effettivo del mezzo (in termini di km percorsi e minuti di utilizzo) e il relativo addebito.

### B.2 -Obblighi di servizio pubblico e relative compensazioni

Dall'esame delle caratteristiche tecniche richieste al servizio, si ricavano gli obblighi di servizio pubblico che il concessionario deve garantire a fronte del corrispettivo erogato, per assicurare i requisiti di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che il Comune assume come necessari:

- un servizio capillare, erogato su una ampia scala territoriale e dotato anche di un sufficiente numero di biciclette a pedalata assistita (e-bike), disponibili su un'area molto estesa, per poter consentire l'utilizzo anche ai cittadini che hanno necessità di percorrere distanze maggiori all'interno del territorio comunale, divenendo pertanto una alternativa possibile all'utilizzo del veicolo privato a motore e complementare al servizio di TPL tradizionale;
- una organizzazione del servizio che consenta di incentivare i comportamenti maggiormente virtuosi con riferimento alla disciplina della sosta delle biciclette, che devono essere rese disponibili e ricollocate preferibilmente in spazi appositamente destinati al bike sharing e diffusi sul territorio, al fine di ridurre i fenomeni di degrado e disordine, soprattutto nel centro storico;
- garantire un servizio di elevata qualità con tariffe accessibili e contenute entro determinati limiti giudicati accettabili dall'Amministrazione comunale;
- disporre dei dati puntuali sull'utilizzo del servizio e di una piena integrazione del sistema del bike sharing all'interno del sistema dei servizi di mobilità fruibili nel Comune di Firenze, realizzando un servizio pienamente integrato con le app comunali di mobility as a service per la consultazione dell'offerta in tempo reale, la prenotazione, l'acquisto e la fruizione del servizio.

La remunerazione della concessione è costituita dagli introiti derivanti dalla gestione del servizio e dal corrispettivo erogato dall'Amministrazione.

In particolare, spettano al concessionario gli introiti da tariffa versati dagli utenti per l'utilizzo del servizio, che il

concessionario incassa in nome e per conto proprio e gli introiti derivanti dalla possibile sponsorizzazione del servizio da individuarsi a cura del concessionario (per esempio titolazione del servizio, sito web dedicato, app per smartphone, ...).

Il corrispettivo della concessione, da corrispondere al concessionario da parte del Comune compensa gli obblighi di servizio pubblico imposti con il Contratto, relativamente a costi iniziali di investimento e costi operativi di esercizio del bike sharing, fra cui quelli legati alle operazioni di manutenzione e redistribuzione dei veicoli, agli investimenti in infrastruttura (materiale e immateriale), alla relazione con l'utenza e alla generazione, trattazione e condivisione dei dati di erogazione e di utilizzo ed alla integrazione con il sistema dei servizi di mobilità fruibili nel Comune di Firenze tramite con le app comunali di mobility as a service (maas).

Per giungere alla quantificazione del suddetto corrispettivo, sono stati presi in esame e posti a confronto due scenari di erogazione del servizio:

- svolgimento del servizio in regime di autorizzazione ad operatore di mercato, senza pagamento di corrispettivo da parte dell'Amministrazione ma con un numero ridottissimo di e-bike, operative su un'area comprendente solo il centro storico e con limitati obblighi di integrazione con le app comunali di maas;
- concessione di servizio pubblico, che prevede un elevato numero di biciclette standard ed e-bike entrambe fruibili su un'area operativa di ampie dimensioni (sono state utilizzate per la simulazione i seguenti valori del parco veicoli: 3.400 biciclette standard e 600 e-bike, in modo da raggiungere complessivamente le 4.000 biciclette corrispondenti al parco veicoli del servizio allora in essere) e l'integrazione del sistema informatico di gestione del bike-sharing nella piattaforma comunale di maas.

I due scenari sono stati analizzati mediante la redazione di uno schema di Piano industriale in grado di evidenziare principalmente le differenze di costo di gestione fra i due scenari e la conseguente quantificazione del corrispettivo necessario.

Le principali assunzioni della simulazione sono le seguenti:

- il numero medio mensile di utilizzi è stato ricavato dai dati relativi al servizio di bike-sharing già presente in regime di autorizzazione, con riferimento al periodo 2 agosto 2017 – 31 agosto 2020 (depurato dei mesi di marzo, aprile e maggio 2020 interessati dal lockdown per l'emergenza covid-19);
- la ripartizione fra i viaggi coperti con pagamento della tariffa di utilizzo singolo e quelli coperti da abbonamento è stata assunta analoga a quella del servizio allora in essere, con riferimento al medesimo periodo;
- il sistema tariffario utilizzato per la stima dei ricavi del servizio è quello che era in vigore nel 2020;
- i costi di gestione (costi di ammortamento delle biciclette e dei veicoli impiegati nella gestione del servizio, costi di personale per la manutenzione, la ricarica e la redistribuzione delle biciclette sul territorio, costi per ricambi e sostituzioni di veicoli danneggiati, costi per la disponibilità del magazzino, costi assicurativi, costi di impianto e di gestione del sistema informatico del servizio e di interfacciamento con i sistemi maas del Comune, ...) sono stati stimati facendo riferimento alle dotazioni del servizio all'epoca in essere ed a quelli previsti nello scenario della concessione.

La simulazione dello scenario in regime di autorizzazione ha mostrato un sostanziale equilibrio economico del servizio con entrate (stimate in circa 1,4 mln euro) leggermente superiori ai costi sostenuti (rapporto fra margine lordo e costi del servizio pari a circa il 6%).

La simulazione dello scenario della concessione, soprattutto in conseguenza dell'introduzione di un significativo numero di e-bike e dell'ampliamento della relativa area operativa, prevede dei costi di investimento e di gestione decisamente superiori rispetto alla configurazione precedente, cosicché si è reso necessario il riconoscimento di un corrispettivo da parte dell'Amministrazione, al fine di ripristinare l'equilibrio economico-finanziario del servizio.

L'importo del corrispettivo necessario ammonta ad € 800.000,00 per l'intera durata della concessione e permette di ottenere un margine lordo leggermente positivo (rapporto fra margine lordo e costi del servizio pari a circa il 2%).

Poiché nella simulazione non sono stati considerati oneri finanziari, in considerazione dell'impatto dell'investimento iniziale per l'attivazione del servizio con i mezzi elettrici, si è ritenuto che detto contributo fosse essere erogato nel triennio in forma progressiva e decrescente:

- € 400.000,00 (Iva inclusa) per il primo anno di concessione;
- € 250.000,00 (Iva inclusa) per secondo anno di concessione;
- € 150.000,00 (Iva inclusa) per terzo anno di concessione.

Occorre altresì evidenziare che la procedura competitiva di evidenza pubblica per l'affidamento della concessione ha permesso di ridurre eventuali sovracompensazioni, peraltro improbabili, non solo in virtù delle simulazioni effettuate, ma anche in considerazione del fatto che le restrizioni della domanda conseguenti all'emergenza sanitaria da covid-19 non erano ancora superate.

Il valore della concessione stimato, tenendo conto del corrispettivo e degli introiti da tariffa, desumibile dallo schema di Piano Industriale (Scenario della concessione) è risultato pari a € 5.000.000,00 IVA inclusa per la durata triennale della concessione, di cui € 800.000,00 Iva Inclusa di corrispettivo e € 4.200.000,00 Iva inclusa di introiti da tariffa.

Con riferimento alla disciplina europea sugli aiuti di stato in materia di servizi di interesse economico generale, gli

importi a carico del Comune di Firenze (incluso l'importo relativo al primo anno di concessione, pagato con risorse del fondo PON METRO) non possono essere considerati "aiuto di stato" poiché la quota pubblica versata e il ricavato dalle tariffe pagate dagli utilizzatori, coprono i costi sostenuti per offrire il servizio e permettono al concessionario di ottenere un ragionevole guadagno. Questo principio è garantito dal piano economico finanziario (PEF), illustrato nella relazione all'offerta economica, parte del contratto sottoscritto. L'equilibrio del PEF è monitorato al fine di provvedere ad eventuali aggiustamenti, che possono essere a favore del concessionario (limitatamente al verificarsi delle specifiche circostanze di cui all'art. 8, p. 5 del Capitolato) o a favore del comune di Firenze (nel caso in cui lo specifico indicatore RU, che esprime il rapporto tra il totale degli incassi e il totale delle corse effettuate, superi del 20% quello previsto dal PEF).

### Monitoraggio

Il monitoraggio sul corretto adempimento degli obblighi contrattuali è svolto costantemente a fronte di ogni reclamo ricevuto (con riferimento, in questo caso, all'anomalia segnalata) ed in ogni caso al termine di ogni anno della concessione del servizio.

Il monitoraggio periodico si basa sull'analisi dei dati resi disponibili dall'accesso alla piattaforma utilizzata da RIDEMOVI. Mediante questa è possibile rilevare in tempo reale il numero di biciclette messo a disposizione, la loro localizzazione, il loro stato (attivo o in manutenzione).

Annualmente viene effettuata sia l'analisi della soddisfazione dei clienti attraverso una survey con domande condivise con il concessionario, sia il ricalcolo dell'indicatore Ru (totale degli incassi sul totale delle corse effettuate). In particolare, il monitoraggio dell'indicatore Ru è utilizzato per verificare la redditività del servizio e valutare, qualora ricorrano i presupposti, una modifica del piano economico finanziario definito in sede di firma del contratto di concessione.

### Sezione C - ELEMENTI NECESSARI alla relazione annuale di cui all'art. 30 Dlgs 201/2022

1. concreto andamento del servizio affidato dal punto di vista economico (negli ultimi tre anni)

Il servizio è partito a giugno 2021, per cui si illustrano di seguito i dati riferiti ai primi 3 anni.

Negli anni considerati il progetto si è mantenuto in linea con gli indicatori di PEF previsti dall'offerta economica presentata dal Concessionario. In particolare, gli indicatori previsti nell'offerta economica si sono mantenuti entro le soglie previste per eventuale revisione degli equilibri finanziari:

- il RU (rapporto tra ricavi e corse effettuate);
- il numero di biciclette offerte (bike ed ebike);
- le tariffe offerte per il servizio.

I ricavi e il numero di noleggi nel primo e secondo anno di concessione sono i seguenti:

- giu. '21 – mag. '22: € 2.100.543,00 di ricavi (di cui € 770.520,00 per le bike e € 1.330.030,00 per le ebike) e 975.880 corse;
- giu. '22 – mag. '23: € 2.039.130,00 di ricavi (di cui € 312.800,00 per le bike e € 1.726.330,00 per le ebike) e 1.280.315 corse.
- giu. '23 – mag. '24: € 3.926.867,00 di ricavi (di cui € 354.106,00 per le bike e € 3.572.761,00 per le ebike) e 1.967.433 corse.

Con riferimento ai costi sostenuti dal concessionario per episodi di vandalismo si è osservato un sensibile calo dal primo al secondo anno di concessione; questi sono scesi infatti da € 219.600,00 nel primo anno a € 16.900,00 nel secondo anno; nel terzo anno invece, i costi sono riaumentati a € 34.958,00.

A partire da ottobre 2022, inoltre, come previsto dal

	<p>bando di gara e nel contratto di concessione, il concessionario ha attivato un servizio di sharing di monopattini elettrici, da affiancare al servizio di bike sharing.</p> <p>Il personale dedicato al coordinamento ed al monitoraggio della qualità del servizio e del rispetto del contratto di concessione è composto da 3 persone:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un dirigente, RUP del contratto;</li> <li>- un funzionario;</li> <li>- un istruttore.</li> </ul>
2. situazione dal punto di vista della qualità del servizio	<p>Il numero degli utenti del servizio (utenti registrati alla App Ridemovi che hanno scelto Firenze come principale città), a tutto il 31/5/2024, è di 459.361.</p> <p>Dalla data di inizio della concessione sono state ricevute alla e-mail dedicata del Comune circa 700 messaggi, per la maggior parte di richiesta informazioni e solo alcune di reclami.</p> <p>Se anche considerassimo tutte le poco più di 700 mail ricevute come reclami, la percentuale di questi sul numero di utenti sarebbe dello 0,25%.</p> <p>Si può ritenere pertanto accettabile il numero dei reclami, tenuto conto del numero degli utilizzatori del servizio.</p>
3. situazione rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio	<p>Gli obblighi previsti nel contratto di concessione sono verificati periodicamente e non hanno fatto riscontrare anomalie.</p>
4. oneri annuali a carico dell'ente per l'erogazione del servizio	<p>Gli oneri a carico del comune di Firenze, secondo quanto previsto dal contratto di concessione sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• € 400.000,00 per il primo anno di concessione;</li> <li>• € 250.000,00 per il secondo anno di concessione;</li> <li>• € 150.000,00 per il terzo anno di concessione.</li> </ul> <p>Gli oneri relativi al primo anno di concessione sono stati finanziati con risorse PON METRO.</p> <p>Gli oneri a carico del comune di Firenze, in conseguenza dell'estensione del contratto di Concessione, sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• € 266.680,00 IVA inclusa prosecuzione (2024/25);</li> <li>• € 266.680,00 IVA inclusa prosecuzione (2025/26);</li> <li>• € 266.640,00 IVA inclusa prosecuzione (2026/27).</li> </ul>
5. Situazione rispetto agli indicatori di cui agli articoli 7 e 8 del Dlgs 201/2022	<p><b>Vedi tabella che segue</b></p>

INDICATORI DI QUALITÀ		
Descrizione	Tipologia indicatore	situazione rispetto agli indicatori
<b>Qualità contrattuale</b>		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	Il concessionario segue le procedure di utilizzo del servizio dettagliate nel capitolato di gara (parte del contratto sottoscritto): sono specificate le modalità di accesso al servizio da parte dell'utenza, di fruizione del servizio e di comunicazione.
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	Il monitoraggio della risoluzione dei reclami e di evasione delle richieste di rettifica degli importi addebitati è effettuato mediante gestione dei reclami e segnalazioni che vengono ricevuti dal Comune di Firenze in merito al servizio di bike sharing. Il numero tot di comunicazioni ricevute alla mail dedicata (che comprende anche richieste di informazioni varie) corrisponde indicativamente allo 0,26% dell'utenza fiorentina iscritta al servizio alla data del 31/12/2022.
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per	quantitativo	
Carta dei servizi	qualitativo	Nella App del servizio sono presenti i contenuti informativi minimi previsti dal Capitolato di gara, facente parte del contratto sottoscritto.
<b>Qualità tecnica</b>		
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	Tutti i mezzi messi a disposizione sul territorio fiorentino sono mappati e localizzati in tempo reale attraverso la dashboard cui ha accesso il Comune di Firenze.
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	Il piano dei controlli minimo è previsto nel Capitolato di gara facente parte del contratto sottoscritto. E' altresì previsto il contenuto di informazioni che il concessionario deve trasmettere, con le scadenze indicate, al Comune di Firenze. Le previsioni sono rispettate dal concessionario.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	La piattaforma utilizzata dal concessionario per la gestione del servizio monitora lo stato di manutenzione dei mezzi, gli eventuali problemi presenti, anche evidenziati dagli utenti. Come previsto dal contratto sottoscritto, inoltre, è stipulata dal concessionario idonea assicurazione per responsabilità civile contro terzi.
<b>Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico</b>		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	Il concessionario provvede periodicamente a promuovere il servizio con l'offerta di abbonamenti e pacchetti di utilizzo, che consentono l'accesso al servizio a tariffe agevolate rispetto alle standard.

<b>SCHEDA Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali ex Art. 30 D.Lgs. 201/2022 ANNO 2024</b>
<b>Sezione A - CONTESTO GIURIDICO</b>
<b>Oggetto dell'affidamento</b>
<i>Descrivere sinteticamente l'attività oggetto del contratto di servizio.</i> Servizi di gestione e manutenzione della Pubblica Illuminazione, della rete semaforica e dei sistemi impiantistici e tecnologici a servizio della viabilità comunale
<b>Importo dell'affidamento</b>
<i>Indicare il valore stimato dell'affidamento al netto dell'IVA, ivi compresa qualsiasi forma di opzione e rinnovo del contratto.</i>  € 139.832.219 (v. Riga L.1 del Prospetto 1 allegato alla Relazione della Deliberazione del Consiglio Comunale n. 2015/C/00035 di scelta della modalità di affidamento in house del servizio)
<b>Tipologia dell'affidamento</b>
<i>Indicare se appalto o concessione</i> Appalto
<b>Modalità di gestione del servizio ex art. 14 D.Lgs. 201/2022</b>
<i>Specificare una delle possibili opzioni tra:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Affidamento tramite procedura a evidenza pubblica (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. a)</i></li> <li>• <i>Affidamento a società a partecipazione mista pubblico-privata (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. b)</i></li> <li>• <i>Affidamento diretto a società in house (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. c) (*)</i></li> <li>• <i>Gestione in economia o mediante aziende speciali (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. d) - solo per servizi non a rete</i></li> <li>• <i>Affidamento senza procedura a evidenza pubblica a soggetto diverso da società in house consentito dalla normativa di settore (art. 17, comma 3, ultimo periodo), indicando la normativa settoriale di riferimento (ad esempio, art. 5, par. 4 del Regolamento (CE) 1370/2007)</i></li> </ul> <p>Affidamento diretto a società <i>in house</i> (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. c)</p>
<b>(*) solo in caso di affidamento in house</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Codice fiscale e denominazione organismo in house</i> SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SOCIETA' PER AZIONI (c.f. 06625660482)</li> <li>• <i>Descrizione e quantificazione dell'attività svolta nei confronti dell'ente affidante, con specifica indicazione della eventuale ulteriore attività prestata in favore di soggetti terzi</i></li> </ul> <p>Con Contratto n. rep. 64515 del 29/02/2016, approvato con Del. 2016/G/00048, sono stati affidati alla Società i seguenti servizi: (art. 4)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. servizi relativa alla gestione, manutenzione ordinaria e straordinaria, adeguamenti e riqualificazioni dei sistemi impiantistici e tecnologici a servizio della viabilità in tutto il territorio comunale, così individuati: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) impianti di illuminazione pubblica (su vie, piazze, sottopassaggi, ponti, passaggi pedonali e giardini, ivi compresi gli impianti di illuminazione dei monumenti, degli edifici storici, delle porte della cinta muraria e dei tabernacoli);</li> <li>b) impianti semaforici sulla viabilità comunale compresi quelli di intersezione con la tranvia;</li> <li>c) sistema di supervisione del traffico e della mobilità urbana (Supervisore) con esercizio H24 della sala operativa della mobilità urbana;</li> <li>d) sistema centralizzato di controllo semaforico (UTC);</li> <li>e) colonnine di ricarica per i veicoli elettrici;</li> </ol> </li> </ol>

- f) pannelli a messaggio variabile e pannelli informativi sui varchi di accesso alla ZTL;
- g) dissuasori mobili a scomparsa per l'accesso alle aree pedonali;
- h) sistema di videosorveglianza della viabilità urbana;
- i) rete comunale in fibra ottica;
- j) rete WI-FI cittadina;

inclusi gli interventi relativi ad ampliamenti ed estensioni delle reti impiantistiche e tecnologiche oggetto dell'affidamento.

2. Sono altresì affidati alla Società servizi di supporto tecnico, amministrativo e operativo e servizi di governo comuni a tutte le reti impiantistiche affidate in gestione.

3. La Società si impegna inoltre a realizzare gli interventi di riqualificazione energetica finanziati dall'A.C. con fondi comunitari o comunali rientranti nel Piano degli Investimenti di Riqualificazione Energetica di cui alla Relazione allegata alla D.C.C. n. 35/2015.

(art. 6) La Società può svolgere, su richiesta delle singole Direzioni e/o Uffici dell'A.C., ulteriori servizi rispetto a quelli di cui sopra, purché rientranti nelle attività sociali statutariamente previste e conformi alle normative vigenti in materia di affidamento dei servizi pubblici.

La società potrà svolgere attività non prevalente per conto o in favore di terzi, nei limiti, nelle modalità e per la durata consentiti dalla normativa vigente e pertanto oltre l'ottanta per cento del suo fatturato deve essere effettuato nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dagli enti pubblici soci, ai sensi dell'articolo 16 c. 3 d.lgs. 175/2016.

In particolare, rientrano fra le attività svolte per i terzi le modifiche (temporanee o definitive) agli impianti gestiti, su disposizione dell'Amministrazione comunale, in base alle richieste di soggetti terzi dotati di idoneo titolo abilitativo o autorizzativo qualora ciò fosse necessario per l'esecuzione delle opere autorizzate al soggetto terzi (es. cantieri edili, modifica/spostamenti di sottoservizi, ecc.)

- *Indicazione superamento soglie di rilevanza comunitaria (si/no)*

SI

- *Indicare e rappresentare le ragioni che, sul piano economico e della qualità del servizio, giustificano il mantenimento dell'affidamento del servizio a società in house, anche in relazione ai risultati conseguiti nella gestione.*

Nella Relazione allegata alla Deliberazione di Consiglio Comunale n. 2015/C/00035, relativa alla scelta della modalità di gestione mediante affidamento in *house providing* del servizio di Pubblica Illuminazione ed attività affini e connesse a servizio della viabilità urbana, è stata effettuata un'analisi della convenienza relativa dei modelli di gestione possibili (con specifico riguardo all'in house ed alla procedura di gara ad evidenza pubblica) sia sotto il profilo dell'efficacia rispetto agli obiettivi che sotto il profilo di efficienza ed economicità in termini di costi.

In esito a tale valutazione, sotto il profilo dell'efficacia, è risultato che l'affidamento in house presenta rilevanti vantaggi, fra cui i più rilevanti sono così descritti (v. par. 7 Relazione):

- garantire la adeguatezza in quantità, qualità e regolarità dei servizi che ha caratterizzato la gestione da parte della S.I.L.FI. S.p.A.;
- mantenere una flessibilità del rapporto contrattuale che permetta di adeguarlo nel tempo rispetto agli obiettivi di efficientamento energetico e di miglioramento dello stato degli impianti via via prefissati;
- mantenere in capo alla Amministrazione Comunale (o comunque alla parte pubblica) i vantaggi derivanti dalle attività di efficientamento energetico;
- minimizzare i costi di agenzia a carico della Amministrazione Comunale;
- assicurare per il futuro la disponibilità per la A.C., per il tramite della società in house, della parte del patrimonio immobiliare della S.I.L.FI. S.p.a. più strettamente funzionale allo svolgimento del servizio in oggetto;
- tutelare il valore della partecipazione azionaria del Comune di Firenze nella S.I.L.FI. S.p.A.;
- garantire la continuità lavorativa e la salvaguardia dell'occupazione e delle professionalità acquisite dai dipendenti della S.I.L.FI. S.p.A.;
- garantire un'ottimale gestione degli impatti sulla mobilità urbana dell'esecuzione dei lavori della tranvia.

Sotto il profilo economico (v. par. 9.2.7 Relazione) la soluzione di affidamento in house dei servizi in esame è

stata posta a confronto con la soluzione di affidamento mediante la Convenzione Consip vigente, in quanto ritenuta rappresentativa delle migliori condizioni ottenibili sul mercato; a tal fine i servizi assimilabili per contenuti e livelli prestazionali a quelli previsti nella Convenzione Consip sono stati sottoposti ad una analisi di benchmark con tale Convenzione, per individuare le condizioni contrattuali da introdurre nell'affidamento in house tali da renderlo maggiormente vantaggioso sotto il profilo della efficienza e dell'economicità rispetto alla soluzione di affidamento tramite Consip, garantendo il rispetto del parametro prezzo-qualità di cui all'art. 26, comma 3, della Legge 488/1999 e ss.mm.

In particolare, i benefici per il Comune possono essere così descritti:

possibilità di utilizzare per il finanziamento degli interventi di riqualificazione energetica i fondi comunitari PON Metro 2014-2021, per complessivi 7 M€, recuperando tali importi nel corso della durata dell'affidamento mediante una restituzione in quote annuali al Comune dell'importo dell'investimento coperto dal finanziamento;

abbattimento del 50% dell'importo dell'incremento di canone legato all'eliminazione del circuito Variabile ed al conseguente prolungamento della durata di accensione della lampade, quantificabile in 4,12 M€ circa nei nove anni di durata dell'affidamento;

eliminazione delle norme contrattuali del Capitolato Consip relative alla gestione dei carichi esogeni elettrici e statici, che vincolano alla eliminazione dei carichi esogeni con interventi extra-canone a carico dell'A.C.;

riduzione dei costi di agenzia a carico della A.C. da sostenere per la gestione dell'affidamento, per complessivi 1,13 M€.

Oltre ai suddetti benefici economici occorre considerare, in senso più generale, che l'affidamento in house consente di mantenere in capo alla Amministrazione Comunale (o comunque alla parte pubblica) i vantaggi derivanti dalle attività di efficientamento energetico previste. Infatti, con la soluzione in house tutti i benefici derivanti dalla effettuazione degli interventi di riqualificazione energetica rimangono nel perimetro pubblico, in quanto si traducono in benefici economici diretti o per l'Amministrazione Comunale o per la società in house (al 100% pubblica), mentre nella soluzione di affidamento a mercato mediante Consip tali benefici rimangono appannaggio del Fornitore privato.

Inoltre, nel caso di affidamento in house, un ulteriore vantaggio è costituito dalla possibilità per l'Ente socio di ottenere dei dividendi, qualora la gestione del servizio da parte della Società risulti così efficiente da portare ad un utile di bilancio distribuibile, anche grazie ai benefici economici derivanti dall'efficientamento energetico che rimangono in capo alla Società secondo le disposizioni contrattuali.

Tali benefici, previsti all'atto dell'affidamento nei contenuti della Deliberazione D.C.C. 35/2015 si sono effettivamente verificati (e continuano a verificarsi), in quanto, a fronte di un affidamento di servizi avvenuto alle medesime condizioni economiche della Convenzione Consip vigente (uguale meccanismo di quantificazione del canone per energia e manutenzione e stessa modalità di contabilizzazione degli interventi extra-canone) il Comune ha potuto beneficiare da un lato della restituzione delle somme provenienti dal Pon Metro per l'investimento di riqualificazione energetica, dall'altro della distribuzione di consistenti dividendi derivanti dagli utili della gestione della Società. Gli importi di tali benefici economici per il Comune sono di seguito riportati:

- restituzione investimenti di riqualificazione energetica (dal 2018 al 2023): 4.019.922,02 € (residuano da restituire entro il termine del contratto di servizio € 4.783.947,74)
- dividendi versati al Comune:

Anno	Importo
Dividendi 2016	-----
Dividendi 2017	-----
Dividendi 2018	-----
Dividendi 2019	502.500,00 €
Dividendi 2020	506.862,00 €
Dividendi 2021	419.472,00 €
Dividendi 2022	856.422,00 €
Dividendi 2023	2.123.577,00 €
Dividendi 2024	1.870.146,00 €
Totale	6.278.979,00 €

Per un beneficio economico complessivo di € 9.192.780,74 dal 2016 (anno di avvio della gestione) al 2023. Tali concreti benefici economici continueranno anche nelle annualità residue di durata del Contratto di servizio e costituiscono una solida motivazione per il mantenimento dell'affidamento in essere.

- *Indicare i benefici attesi con riferimento agli investimenti, alla qualità del servizio, al costo del servizio e agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità del servizio*

Con l'affidamento in esame l'A.C. persegue i seguenti benefici (v. par. 9.1 Relazione allegata alla D.C.C. 35/2015) relativamente ai servizi di pubblica illuminazione e di gestione semaforica:

- mantenere un livello di servizio non inferiore a quello che ha caratterizzato la passata gestione, sotto i principali profili di gestione del servizio (corretto esercizio degli impianti, adeguatezza dei livelli luminosi, incidenza di lampade spente, presidio degli impianti e verifica di accensione/spegnimento, pronto intervento in caso di guasto, frequenza dei cambi di lampade, ecc.);
- migliorare lo stato di conservazione del patrimonio impiantistico, incrementando la quantità di interventi di manutenzione programmata, sia ordinaria che straordinaria, tesi alla conservazione degli impianti (verniciature dei sostegni, trattamenti alla base dei pali, sostituzione dei sostegni giunti a fine utile, messa in sicurezza dei quadri elettrici, rifacimento di tratti di impianti, ecc.);
- effettuare interventi di riqualificazione energetica sia sugli impianti di illuminazione che semaforici (consistenti principalmente nella installazione di corpi illuminanti a LED e di regolatori di flusso luminoso) in grado di ridurre i consumi di energia elettrica pur garantendo adeguati livelli di illuminamento degli spazi pubblici ed in particolare di quelli stradali;
- incrementare i livelli di sicurezza stradale mediante una più uniforme distribuzione dei livelli luminosi sulla superficie stradale, ottenibile mediante l'installazione di regolatori di flusso che permettano di effettuare l'abbattimento notturno dei livelli luminosi in modo uniforme senza ricorrere allo spegnimento di singoli punti luce.

Per quanto riguarda le attività affini e connesse alla gestione della Pubblica illuminazione e semaforica affidati, occorre tenere conto che si tratta di un insieme di servizi strettamente interconnessi all'attività prevalente di gestione della pubblica illuminazione e della rete semaforica, in considerazione sia delle sinergie organizzative ed esecutive che vengono ad instaurarsi fra le varie attività, sia delle caratteristiche strutturali degli impianti da gestire, che presentano un significativo grado di interdipendenza fisica. Per tali servizi i benefici dell'integrazione in un unico affidamento derivano in primis dalla evidente possibilità di integrazione funzionale con i servizi svolti per la pubblica illuminazione, con particolare riferimento ai servizi di governo (v. par. 9.1 Relazione). L'estensione capillare della pubblica illuminazione sul territorio comunale richiede infatti l'articolazione di una serie di servizi volti a garantire la gestione centralizzata dei sistemi tecnologici, il costante presidio della rete, il monitoraggio e la massimizzazione delle informazioni necessarie per una corretta gestione; tali attività, cosiddette di governo, risultano necessarie anche per la gestione degli altri sistemi tecnologici.

In particolare le seguenti attività:

- servizio di gestione centralizzata degli impianti
- servizio di sorveglianza e presidio
- servizio di pronto intervento
- servizio di gestione della piattaforma informatica
- servizio di censimento e costituzione e gestione dell'anagrafica tecnica degli impianti
- servizio di Call Center

possono essere prestate trasversalmente per la gestione di tutte le reti ed i servizi tecnologici affidati, ottenendo una notevole economia gestionale.

#### **Durata dell'affidamento**

- *Indicare il numero di anni, specificando la data di inizio*

La durata dell'affidamento è stata stabilita in 9 anni a seguito dell'analisi sulla modalità di affidamento effettuata con D.C.C. 35/2015 ed è stata successivamente stabilita dal 01/03/2016 al 28/02/2025.

Con Deliberazione di Giunta n. 216/2020, tenendo conto delle conseguenze sulla realizzazione delle attività previste dal piano di sviluppo economico-finanziario determinate dalla pandemia di Covid-19 il contratto è stato prorogato al 28/02/2027.

#### **Contesto giuridico**

- *Indicare sinteticamente la disciplina regionale e locale a valle della normativa europea e nazionale, in cui si inquadra il servizio pubblico oggetto dell'affidamento: principali leggi regionali, regolamenti, atti amministrativi (ad es. delibere della regione) e documenti di pianificazione che regolano il servizio.*

- D.Lgs. 267/2000, art. 42, in materia di competenze relativamente ai servizi pubblici.
- Regolamento comunale sui controlli interni approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 8/2013.

- Deliberazione del Consiglio Comunale n. 2015/C/00035 “Pubblica illuminazione ed attività affini e connesse a servizio della viabilità urbana: scelta della modalità di gestione mediante affidamento in house providing e relativi indirizzi anche in merito alla revisione degli assetti societari delineata dal Piano di Razionalizzazione delle partecipazioni del Comune di Firenze”
- Deliberazione del Consiglio Comunale n. 2015/C/00065 “Costituzione società in house SILFI Spa. Approvazione statuto e atto costitutivo.”
- Deliberazione della Giunta Comunale n. 2016/G/00048 “Pubblica illuminazione e attività affini e connesse a servizio della viabilità urbana: affidamento dei servizi relativi alla gestione, manutenzione ordinaria e straordinaria, adeguamenti e riqualificazioni dei sistemi impiantistici e tecnologici a servizio della viabilità comunale alla società in house SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SOCIETA' PER AZIONI (SILFIspa). Approvazione schema di Contratto Generale di servizio”

#### **Indicatori**

*Identificare gli indicatori pubblicati sul portale ANAC – Autorità nazionale anticorruzione ex artt. 7 e 8 del d.lgs. 201/2022 applicabili al servizio in oggetto (vedi allegato).*

Tempo di risposta motivata a reclami;  
 Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi;  
 Carta dei servizi;  
 Mappatura delle attività relative al servizio;  
 Mappatura delle attrezzature e dei mezzi;  
 Predisposizione di un piano di controlli periodici;  
 Obblighi in materia di sicurezza del servizio;

#### **Sezione B - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

##### **B.1 -Caratteristiche del servizio**

- *Descrizione chiara e completa del servizio da prestare e di tutte le sue componenti:*
  - *servizio base*
  - *servizi aggiuntivi su richiesta (laddove previsti)*
  - *progettazione e realizzazione delle infrastrutture e degli impianti (laddove previsti)*

##### Pubblica illuminazione:

Il servizio provvede ad assicurare l'Illuminazione Pubblica degli impianti affidati in gestione, nelle vie e nelle piazze appartenenti al demanio comunale, ivi compresi gli impianti dei monumenti, degli edifici storici e delle porte della cinta muraria (49.812 punti luce di illuminazione pubblica di cui l'92.3% a LED). Il servizio comprende l'acquisto di energia elettrica, la progettazione, la realizzazione, l'esercizio, la manutenzione ordinaria e straordinaria, la riqualificazione energetica e l'adeguamento/innovazione tecnologica degli impianti, la gestione dei carichi esogeni elettrici e meccanici.

##### Impianti semaforici:

A SILFIspa è affidata la manutenzione e implementazione dell'intera rete semaforica collocata all'interno del territorio comunale. SILFIspa cura la gestione e manutenzione dei sistemi impiantistici e tecnologici relativi al sistema di supervisione del traffico e della mobilità urbana del sistema centralizzato di controllo semaforico (5.155 lanterne semaforiche 100% LED gestite da un unico UTC con 6000 piani di sincronizzazione).

##### Altri servizi:

A SILFIspa è affidata la manutenzione ordinaria e straordinaria delle seguenti reti impiantistiche e tecnologiche presenti all'interno del territorio del Comune di Firenze:

- pannelli a messaggio variabile: Firenze Smart si occupa della gestione, manutenzione e aggiornamento dei 20 pannelli a messaggio variabile presenti sul territorio di Firenze. Uno strumento indispensabile per informare turisti e cittadini in tempo reale su eventuali emergenze relative alla mobilità cittadina;
- pannelli informativi sui varchi di accesso alla ZTL: Firenze Smart collabora con la Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità alla realizzazione dei nuovi sistemi di segnalazione dei varchi ZTL, caratterizzati da un pannello informativo di dimensioni 70x90cm, in doppia lingua italiana ed inglese, che consente una lettura chiara ed immediata degli accessi consentiti o interdetti (salvo i

detentori di permesso) alle zone a traffico limitato, associando una segnalazione di tipo semaforico facilmente leggibile. Tali pannelli sono ubicati presso tutti i varchi di ingresso al centro della città;

- rete in fibra ottica: Firenze Smart si occupa della manutenzione di oltre 320Km di rete in fibra ottica distribuiti nel territorio comunale di Firenze, utili alla trasmissione del segnale dati per le telecamere connesse alla mobilità cittadina, oltre che ai servizi informativi del Comune;
  - rete wi-fi cittadina;
  - colonnine di ricarica per veicoli elettrici: Firenze Smart si occupa della manutenzione e della gestione delle stesse su tutto il territorio cittadino (172 attive);
  - sistema di videosorveglianza della viabilità urbana: Firenze Smart effettua la manutenzione ordinaria dell'intero parco impiantistico delle telecamere per la sorveglianza ed il controllo del traffico insistenti sul territorio di Firenze (circa 1.672 TVCC attive).
  - dissuasori mobili a scomparsa: Firenze Smart effettua la manutenzione dei dissuasori mobili a scomparsa (attualmente 22 attivi) posti al fine di limitare l'accesso dei veicoli nelle aree pedonali del territorio comunale, come regolamentato da specifiche ordinanze della Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità e segnalati dalla cartellonistica apposta ai varchi di ingresso;
  - sistema di supervisione del traffico e della mobilità urbana (Supervisore) con esercizio H24 della sala operativa della mobilità urbana: verifica in real time delle condizioni di traffico privato e pubblico, interventi correttivi sui sistemi semaforici ed inserimento di informazioni per l'utenza sui canali disponibili (pannelli a msg variabile, App IF, social network).
- *Definizione ex art. 2, comma 1, D.Lgs. 201/2022. Indicare l'ambito (lett. "c" oppure "d") in cui rientra il servizio sopra descritto*

Il servizio rientra nell'ambito della lett. c) «servizi di interesse economico generale di livello locale» o «servizi pubblici locali di rilevanza economica»: si tratta infatti di servizi 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.

In tal senso rileva il parere espresso dal Consiglio dell'A.V.C.P. n.128 del 05.11.2009: *"...l'illuminazione pubblica è servizio pubblico locale; infatti il servizio di gestione, manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di illuminazione pubblica e semaforica del Comune è per sua stessa natura rivolto a fini sociali e destinato a soddisfare direttamente ed in via immediata esigenze generali della collettività e come tale, quindi, ha natura di servizio pubblico locale ai sensi art. 112 del T.U.E.L."*.

Inoltre, il servizio di manutenzione della pubblica illuminazione è qualificabile come avente rilevanza economica in quanto richiede l'impiego di capitali, mezzi e personale per lo svolgimento di una attività economicamente rilevante, cui normalmente consegue un utile di gestione (TAR Basilicata 15.04.2005 n. 271).

Considerazioni analoghe si possono svolgere per le altre attività oggetto di affidamento che, oltre a risultare difficilmente scindibili dal servizio di pubblica illuminazione sotto il profilo tecnico e funzionale, posseggono quei requisiti di perseguimento di scopi sociali e di sviluppo della società civile (legate alla regolare gestione della circolazione del traffico, alla riduzione delle emissioni inquinanti mediante l'utilizzo dei veicoli elettrici, alla sicurezza urbana, alla comunicazione alla cittadinanza circa lo stato della viabilità) che consentono di farle rientrare nel perimetro dei servizi pubblici locali.

- *Descrizione delle modalità di erogazione del servizio*

Il Servizio Luce comprende le attività di acquisto dell'energia elettrica, di esercizio e manutenzione ordinaria degli impianti di illuminazione pubblica, nonché gli interventi di adeguamento normativo, efficientamento energetico, manutenzione straordinaria, adeguamento/evoluzione tecnologica. Sono oggetto dell'affidamento gli impianti posti su vie, piazze, sottopassaggi, ponti, passaggi pedonali e giardini, ivi compresi gli impianti di illuminazione dei monumenti, degli edifici storici e delle porte della cinta muraria.

Il Servizio Semafori comprende le attività di acquisto dell'energia elettrica, di esercizio e manutenzione degli impianti semaforici nonché gli interventi di adeguamento normativo, efficientamento energetico, manutenzione straordinaria, adeguamento/evoluzione tecnologica.

Inoltre vengono svolti dalla Società i seguenti servizi aggiuntivi:

- supporto tecnico, amministrativo e operativo
- gestione del sistema di supervisione del traffico e della mobilità urbana (Supervisore) ed esercizio H24 della sala operativa della mobilità urbana
- gestione e manutenzione del sistema centralizzato di controllo semaforico (UTC)
- gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria delle colonnine di ricarica per i veicoli elettrici
- gestione e manutenzione dei pannelli a messaggio variabile e dei pannelli informativi sui varchi di accesso alla ZTL
- gestione e manutenzione dei dissuasori mobili a scomparsa per l'accesso alle aree pedonali
- gestione e manutenzione dei semafori della linea tranviaria
- servizi aggiuntivi di governo comuni a tutte le reti impiantistiche affidate in gestione.

Sull'intero Servizio reso l'Affidataria è tenuta a erogare i Servizi di Governo, mediante i seguenti processi:

- processo di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica;
- processo di Gestione delle Richieste di Intervento;
- processo di Gestione degli Interventi a Richiesta e di Preventivazione;
- processo di Programmazione e Controllo Operativo degli Interventi.
- 

I suddetti processi sono gestiti mediante un Sistema Informativo che consente:

- il controllo dei consumi di energia elettrica e dei livelli di servizio erogati, tramite idonei modelli di elaborazione dati;
- la conoscenza dello stato di consistenza e di conservazione degli impianti gestiti;
- la pianificazione, programmazione, gestione e consuntivazione degli interventi eseguiti sugli impianti gestiti;
- il controllo della spesa.

- *Assetto gestionale in essere*

Silfi Spa è una società "in house" a capitale interamente pubblico.

Misura partecipazione del Comune di Firenze: 83,6268 %

La Società deve dotarsi di adeguate strutture tecniche per il regolare esercizio degli interventi sugli impianti affidati, nonché per la raccolta delle segnalazioni che provengono dalla cittadinanza; dovrà altresì nominare uno o più Direttori Tecnici responsabili di tutti gli interventi.

- *Individuazione degli obiettivi finali previsti, in termini di standard tecnici, livelli quantitativi e qualitativi (facendo riferimento agli indicatori (in allegato) e in ogni caso a variabili rilevanti e significative rispetto al servizio, misurabili ed effettivamente monitorabili, facilmente comprensibili e verificabili dagli utenti)*

La Società attiva i necessari sistemi di monitoraggio per assicurare un'elevata qualità dei servizi erogati, in conformità con i livelli di servizio stabiliti nei Disciplinari attuativi e fornisce al Comune tutte le informazioni e gli atti necessari per la verifica dei risultati conseguiti. Organizza le risorse aziendali e svolge le attività affidate in modo che il livello quali-quantitativo ed economico delle prestazioni corrisponda a quello richiesto e stabilito negli strumenti di programmazione generale dell'Ente, nel Contratto e nei disciplinari. Trasmette la documentazione di cui all'art. 20 del Regolamento sui controlli interni di cui Deliberazione del Consiglio Comunale n. 8/2013.

Svolge una puntuale attività di controllo della qualità dei servizi erogati, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti e dell'ente, anche ai fini della redazione della relazione annuale, da inviare unitamente alla documentazione di cui sopra, sul livello qualitativo dei servizi prestati in rapporto agli standard stabiliti nei contratti o nelle carte di servizio; tale relazione dà anche conto della soddisfazione dell'utenza interna od esterna rilevata attraverso apposite indagini e sondaggi, predisposti in accordo con le Direzioni comunali responsabili dei servizi affidati e misurata con l'impiego degli strumenti e delle metodologie previste nel Regolamento richiamato. Riceve e analizza reclami e segnalazioni ai fini del controllo della qualità. Si è dotata di Carta dei servizi.

La Società svolge analisi sulla qualità "effettiva" dei singoli servizi (in termini di prontezza ovvero tempestività/adequazione dei tempi di risposta, coerenza ed esaustività delle risposte alle richieste degli utenti e di minori disagi o imprevisti prodotti da disservizi), utilizzando i seguenti indicatori:

- accessibilità delle informazioni
- tempestività della erogazione
- trasparenza dei tempi di erogazione
- trasparenza dei costi di erogazione
- trasparenza sulle responsabilità del servizio
- correttezza con l'utenza
- affidabilità del servizio
- completezza del servizio
- conformazione agli standard di qualità
- reclami e segnalazioni di disservizi.

## **B.2 -Obblighi di servizio pubblico e relative compensazioni**

- *Specificazione della componente dell'offerta e degli standard quanti-qualitativi del servizio corrispondenti a obblighi di servizio pubblico/servizio universale*

Per obblighi di servizio, si intendono in via generale quegli obblighi che l'impresa che gestisce il servizio, ove considerasse il proprio interesse commerciale, non assumerebbe e che riguardano specificatamente il servizio universale, la continuità, la qualità del servizio, l'accessibilità delle tariffe, la tutela degli utenti e dei consumatori. Con obbligazione di servizio universale si intende invece l'obbligo imposto sul gestore di fornire un livello minimo e predefinito di servizi a tutte le categorie di utenti su basi non discriminatorie.

Declinando tali concetti rispetto agli specifici servizi oggetto della presente relazione, i principali obiettivi a cui vincolare il soggetto gestore si possono così descrivere:

- erogazione continuativa del servizio di gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti per tutta la durata prevista dal contratto, mediante concessione;
- mantenimento di un adeguato livello di sicurezza degli impianti e dei servizi;
- promozione degli interventi volti ad incrementare l'efficienza del servizio e sviluppo delle azioni di assistenza, consulenza ed informazione;
- valorizzazione e riqualificazione del patrimonio urbano con particolare attenzione ai suoi ambiti storici, architettonici, artistici ed in generale a vocazione turistica;
- miglioramento della qualità della vita e del comfort percettivo degli spazi pubblici;
- garanzia delle esigenze di sicurezza dei cittadini sia negli ambiti pedonali sia veicolari;
- razionalizzazione dei consumi di energia elettrica (risparmio energetico);

Tali obblighi sono stati tradotti nella specifica disciplina contrattuale definita all'atto dell'affidamento ed in particolare nel Contratto Generale di Servizio e nel Disciplinare attuativo dei servizi.

Con la sottoscrizione del Contratto Generale di Servizio la Società ha assunto i seguenti obblighi (art. 9):

- garantire il regolare svolgimento dei servizi affidati per tutta la durata del contratto, secondo le modalità definite nei Disciplinari, in conformità alle Leggi e alle norme vigenti in materia di sicurezza, in modo che gli impianti affidati siano sempre in grado di funzionare e possano rispondere regolarmente, in ogni momento, alle esigenze del servizio;
- eseguire un puntuale aggiornamento del censimento di tutti gli impianti affidati e di tutte le variazioni intervenute in modo da rilevarne lo stato di manutenzione e la consistenza, costituendo appositi database informatici consultabili e gestibili per mezzo di un sistema informativo accessibile al Comune, con le modalità specificate nel Disciplinare;
- dare, su richiesta del Comune, informazioni, documentazione nonché supporto nelle forme che saranno concordate fra le parti per lo studio e l'elaborazione, da parte del Comune di Firenze, di piani strategici di intervento finalizzati al risparmio, alla razionalizzazione energetica, all'abbattimento dell'inquinamento luminoso, all'innovazione tecnologica;
- ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- osservare le Norme e prescrizioni dei Contratti Collettivi di lavoro, delle Leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, sicurezza sul lavoro, assicurazione ed assistenza dei lavoratori;
- effettuare la verifica degli impianti affidati in gestione, ai fini di evidenziare eventuali carenze e di predisporre ed aggiornare periodicamente dei programmi di intervento per la risoluzione delle criticità riscontrate; tali programmi, soggetti ad approvazione dell'A.C., che ha facoltà di richiedere modifiche e variazioni, devono essere realizzati dalla Società in ogni loro parte, nel rispetto dei tempi e dei costi in essi previsti;
- con riferimento alle tematiche del trattamento e della condivisione dei dati informatici, in

un'ottica di efficientamento – tramite le ICT - dei propri processi interni e di creazione di sistemi informativi di gestione aperti e condivisi tipici delle smart cities:

- indicare al Comune un referente per i sistemi informativi, che funga da interlocutore per tutte le problematiche inerenti la raccolta, archiviazione, gestione e condivisione dei dati geografici e alfanumerici;
- individuare ed aggiornare in accordo con l'A.C. i set di dati di pubblica utilità da includere negli Open Data del Comune di Firenze;
- rendere disponibili per l'A.C., nelle modalità indicate nei Disciplinari attuativi, i dati di posizione georeferenziati sulle infrastrutture digitali (punti luce, access point WiFi, sensori di traffico, colonnine di ricarica elettrica, etc) oggetto di realizzazione o manutenzione da parte della Società, unitamente agli attributi di base per la gestione delle stesse;
- collaborare con l'A.C. per alimentare ed aggiornare il rilievo celerimetrico (in scala 1:500) degli spazi pubblici con riferimento agli elementi costitutivi degli impianti affidati in gestione;
- collaborare con l'Amministrazione nel processo di mappatura del sottosuolo del territorio fiorentino, mettendo in condivisione con le modalità individuate nei Disciplinari i livelli informativi relativi alle infrastrutture nel sottosuolo gestite dalla Società e rendendosi disponibile a processi di integrazione di tali archivi con altri strati informativi provenienti da altre utilities;
- utilizzare, ove possibile, tecnologie open source per i propri strumenti informatici, con particolare riferimento ai sistemi GIS da utilizzare per la georeferenziazione dei sistemi oggetto di gestione e manutenzione;
- predisporre ed aggiornare un piano di informatizzazione che indichi gli eventuali procedimenti ad istanza da parte dei cittadini e utenti disponibili online e quelli non ancora disponibili con la programmazione delle attività necessarie per l'avvio online di tutti i procedimenti;
- individuare le modalità di conservazione a norma dei documenti digitali ricevuti o prodotti tramite i propri sistemi informativi, con modalità preferibilmente in linea con i processi in corso nell'A.C.;
- valutare congiuntamente con l'A.C. una opportuna strategia di consolidamento e razionalizzazione dei data center utilizzati per lo svolgimento dei servizi affidati, in coerenza con quanto indicato nel D.L. n. 179/2012 convertito nella Legge n. 221/12 art.33 Septies "Consolidamento e razionalizzazione dei siti e delle infrastrutture digitali del Paese" e nelle Linee Guida AGID per la razionalizzazione dei CED delle PA.

Ulteriori specificazioni in merito agli obblighi di servizio a cui è soggetta la Società sono contenute nel Disciplinare tecnico attuativo del servizio di cui alla Determinazione Dirigenziale n. 2016/DD/01267 del 29/02/2016. Un'indicazione di maggior dettaglio dei principali obblighi indicati nel Disciplinare tecnico è riportata nella sezione "Monitoraggio" della presente scheda.

- *Eventuale compensazione degli obblighi di servizio*
  - *valutazione della necessità di una compensazione*
  - *criteri di calcolo della compensazione*
  - *modalità di finanziamento*
  - *accorgimenti per evitare sovra-compensazioni*

Per le particolari caratteristiche dei servizi in esame, per i quali non è previsto il pagamento di una tariffa da parte degli utenti ma esclusivamente un corrispettivo versato dall'Ente affidante a fronte dell'erogazione del servizio con predefiniti livelli di qualità e considerata la natura degli obblighi di servizio che l'Ente ha ritenuto di dover garantire, come sopra descritti, l'intero corrispettivo versato per lo svolgimento dei servizi come determinato nel Disciplinare attuativo, può ritenersi remunerativo dell'assolvimento degli obblighi di servizio pubblico.

Il corrispettivo per la prestazione dei servizi a cui la Società è obbligata è composto come di seguito descritto:

Canone mensile per ciascun servizio comprensivo di tre quote:

- canone per Servizio Base Luce e Semafori, calcolato sulla base dei Prezzi Unitari di cui alla Convenzione Consip vigente al momento dell'affidamento, aggiornati secondo le modalità stabilite dalla Convenzione

stessa, in funzione dell'andamento del costo dell'energia;

- canone per incremento dei Livelli di servizio del Servizio Luce e Semafori (rispetto al Servizio Base di cui alla Convenzione Consip), calcolato con riferimento ai prezzi medi di mercato e rivalutato anno per anno sulla base della variazione annuale degli indici ISTAT ritenuti rappresentativi della variazione del costo della manodopera, dei materiali e dei noli;
- canone per servizi aggiuntivi relativi al Servizio Luce e Semafori, calcolato con riferimento ai prezzi medi di mercato e rivalutato anno per anno sulla base della variazione annuale degli indici ISTAT ritenuti rappresentativi della variazione del costo della manodopera, dei materiali e dei noli.

Corrispettivo per interventi extra-canone

L'Amministrazione può richiedere interventi remunerati extra Canone per la realizzazione di interventi di riqualificazione energetica, manutenzione straordinaria, adeguamento normativo, adeguamento ed innovazione tecnologica.

Fino ad un importo massimo degli interventi finanziati dalla Amministrazione e remunerati extra-canone pari al 20% del Canone complessivo stimato del Servizio Base Luce e Semafori, la remunerazione avviene secondo le condizioni economiche previste nella Convenzione Consip (listino DEI ed altri listini in via graduata in caso di mancanza delle voci, con ribasso pari a quello di aggiudicazione della Convenzione Consip vigente al momento dell'affidamento). Oltre questo limite (pari al limite degli interventi extra-canone ammessi nella Convenzione Consip) gli interventi extra-canone richiesti dalla A.C. sono compensati facendo riferimento al listino di riferimento di cui alla D.C.C. n. 35 del 29/06/2015 (Prezzario dei Lavori Pubblici della Regione Toscana e, ove non presenti le necessarie voci, Prezzario Comunale della Pubblica Illuminazione e Semafori) al netto del ribasso medio ricavabile dai dati dell'Osservatorio Regionale dei Contratti Pubblici con riferimento alle procedure di aggiudicazione relative a lavori di categoria OG10 (comprendenti le opere di urbanizzazione di pubblica illuminazione).

La Società ha inoltre l'obbligo di effettuare a proprie spese e senza oneri aggiuntivi da parte dell'Amministrazione interventi, tra le tipologie elencate di seguito, fino alla decorrenza dell'importo massimo pari al 10% del Canone complessivo stimato del Servizio Base Luce e Semafori: interventi di adeguamento a norma, interventi di riqualificazione energetica, interventi di manutenzione straordinaria, interventi di adeguamento ed innovazione tecnologica.

La Società ha facoltà di eseguire all'interno del suddetto Canone, quindi di effettuare a proprie spese e senza oneri aggiuntivi da parte dell'Amministrazione, ulteriori interventi anche in considerazione degli obiettivi di risparmio energetico relativi al Piano di Riqualificazione Energetica degli Impianti.

L'assenza di sovracompensazioni per il servizio svolto è garantita dall'aver reso il corrispettivo della Società per i servizi rientranti nel perimetro della Convenzione Consip del tutto corrispondente a quello previsto per gli analoghi servizi nella Convenzione suddetta. La Convenzione Consip del Servizio Luce si può infatti considerare come pienamente rappresentativa delle migliori condizioni prezzo-qualità che il mercato è in grado di esprimere e pertanto la coincidenza fra le condizioni contrattuali di compensazione in essa previste e quelle dell'affidamento in house costituisce una adeguata garanzia di assenza di sovracompensazioni e di allineamento del corrispettivo dell'affidamento in house alle condizioni di maggiore convenienza economica per l'Amministrazione.

Per i servizi esterni al perimetro della Convenzione Consip (servizi extra-canone in ambito Luce e Semafori oltre il limite del 20% e servizi aggiuntivi) la convenienza economica e l'assenza di sovracompensazioni sono assicurate dall'utilizzo di prezzari ufficiali con l'applicazione del ribasso medio di mercato.

- *Conformità alla disciplina europea degli aiuti di Stato:*
  - *Illustrazione delle ragioni di conformità alla disciplina europea sugli aiuti di Stato in materia di servizi di interesse economico generale*

Un aiuto di Stato consiste nell'intervento di un'autorità pubblica (a livello nazionale, regionale ovvero locale), effettuato tramite risorse pubbliche, per sostenere alcune imprese o attività produttive. Nel caso in esame le risorse corrisposte alla Società costituiscono il corrispettivo dei servizi prestati e, come sopra illustrato, sono commisurate al miglior rapporto prezzo-qualità esprimibile dal mercato; pertanto, è esclusa la possibilità che l'intervento economico della Amministrazione possa configurarsi come aiuto di Stato.

## Monitoraggio

- *Modalità e periodicità del monitoraggio sul corretto adempimento degli obblighi contrattuali, ivi compreso il mancato raggiungimento dei livelli di qualità e la realizzazione degli investimenti*

Il controllo e monitoraggio viene esercitato dall'A.C. nelle forme previste nello Statuto Comunale, nonché secondo le previsioni dei regolamenti comunali e, in particolare, in attuazione delle disposizioni di cui al Regolamento sui Controlli interni approvato con Del. Del Consiglio Comunale n. 8/2013, nonché della normativa vigente in materia. Allo scopo di agevolare l'esercizio delle funzioni di indirizzo, la vigilanza ed il controllo economico finanziario da parte del Comune di Firenze, la Società adotta procedure di pianificazione e programmazione annuale e pluriennale e di rendicontazione e consuntivazione secondo i tempi e le modalità coerenti alle esigenze degli strumenti di programmazione e di controllo del Comune di Firenze. Essa presenta, con la cadenza e nei formati stabiliti nel Disciplinare, appositi rendiconti degli interventi eseguiti ed un riepilogo dei reclami pervenuti per ciascun servizio affidato.

La Società provvede, tramite i propri uffici, a verificare l'andamento nel tempo dei servizi, nel rispetto di quanto stabilito contrattualmente nel Disciplinare e di quanto indicato nella Carta dei servizi. Essa comunica alla Direzione/Servizio comunale competente le informazioni inerenti il servizio svolto, indicandone quantità, qualità e costi. La Direzione/Servizio comunale, nell'ambito delle proprie competenze, controlla e sovrintende l'attuazione degli obiettivi gestionali e gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi. I risultati gestionali generali sono verificati in relazione agli indirizzi dati, ai programmi previsti e agli obiettivi raggiunti. Il Disciplinare attuativo, inoltre, prevede sanzioni in caso di mancato rispetto degli obblighi contrattuali previsti nel contratto e/o nello stesso Disciplinare.

Il Comune può effettuare in qualunque momento visite ed ispezioni, con o senza rappresentanti della Società, nei luoghi in cui vengono svolte le attività affidate o ad esse connesse, per verificare il regolare esercizio del servizio ed il conseguente buon funzionamento degli impianti. In tali occasioni, il Comune può effettuare ogni operazione conoscitiva di carattere tecnico, ivi compresa l'acquisizione di copie documentali o la valutazione di materiali comunque relative all'attività svolta, avvalendosi di personale esperto anche esterno.

Il Comune può richiedere in qualsiasi momento di verificare le spese sostenute e i ricavi ottenuti dalla gestione delle attività affidate e regolate dal presente atto.

La Società presta al Comune ogni collaborazione nell'espletamento delle attività di controllo e monitoraggio di cui sopra.

La seguente elencazione riporta i principali elementi relativi al servizio Luce e Semafori che l'Amministrazione può controllare sistematicamente mediante verifiche sul campo programmate e/o mediante verifiche sul Sistema Informativo.

### Orari accensione/spegnimento impianti

Rispetto degli orari di accensione e spegnimento degli impianti di illuminazione pubblica

### Cambio lampade

Sostituzione programmata delle lampade, con la periodicità indicata nel Disciplinare.

### Pronto intervento

Rispetto dei tempi di Pronto intervento previsti dal Disciplinare Tecnico

Il Gestore deve garantire il Servizio di Pronto Intervento tutti i giorni della settimana compresi festivi e festività, per 24h giornaliere. In caso di pericolo derivante dagli impianti, il Gestore è tenuto ad intervenire entro 1 ora dalla segnalazione.

### Tempo di ripristino

Rispetto dei tempi di ripristino previsti dal Disciplinare Tecnico

La Società è tenuta al ripristino degli impianti tempestivamente fino al ripristino definitivo. Al di fuori dai casi di Pronto Intervento sopra descritti, l'intervento sul posto potrà avvenire entro le 48 ore successive al ricevimento della segnalazione. A seguito del sopralluogo l'intervento che è necessario effettuare per la riparazione dell'anomalia è classificato dal Gestore come segue:

- Programmabile a breve termine (da eseguire entro 5 giorni dalla data di sopralluogo)
- Programmabile a medio termine (da eseguire entro 15 giorni dalla data di sopralluogo)
- Programmabile a lungo termine (da eseguire entro 30 giorni dalla data di sopralluogo)

### Qualità delle forniture

Rispetto delle prescrizioni del Disciplinare relative ai materiali e ai componenti tecnici forniti, con particolare riferimento alle lampade e agli apparecchi illuminanti di nuova sostituzione

#### Prove illuminotecniche

Rispetto di valori richiesti per l'illuminamento, luminanza e l'intensità luminosa, in funzione della tipologia di strada, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

#### Piano di Manutenzione. Contenuti

Rispondenza dei contenuti del Piano di Manutenzione ai requisiti richiesti dal Disciplinare Tecnico

#### Relazione Annuale sullo stato degli impianti

Il Gestore deve, entro il 30 gennaio, presentare con frequenza annuale la Relazione sullo stato degli impianti.

#### Rispetto del Programma Operativo degli Interventi

Rispetto delle date previste di inizio e di fine esecuzione degli interventi rispetto a quanto indicato nel Programma Operativo degli Interventi

#### Sistema Informativo – Gestione dati

Puntuale aggiornamento dei dati sul Sistema Informativo rispetto alle tempistiche di cui al Disciplinare.

L'aggiornamento dei dati sul Data Base deve essere effettuato da parte del Gestore con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti)

#### Aggiornamento Anagrafica Tecnica

Puntuale e completo aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica, rispetto alle tempistiche di cui al Disciplinare.

L'immissione dei dati nel sistema georeferenziato dovrà essere effettuata entro un termine massimo di 15 giorni lavorativi dall'esecuzione dell'intervento stesso

#### Gestione richieste e segnalazioni – Centrale operativa

Il contact center deve essere operativo tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle 7:30 alle 22:00 (compreso festivi) e la domenica dalle 7:30 alle 13:30.

#### Servizio di Sorveglianza

Esame a vista di tutti gli impianti in gestione 1 volta al mese

#### Monitoraggio dei servizi aggiuntivi

Per i servizi aggiuntivi rispetto al Servizio Luce e Semafori il monitoraggio dei livelli di servizio riguarda:

- il rispetto delle scadenze temporali previste nel Disciplinare Tecnico per le attività relative ai servizi aggiuntivi;
- il corretto e puntuale adempimento delle previsioni del Disciplinare Tecnico relative alle suddette attività.

In caso di rilevazione di difformità sulle prestazioni rese o sulle modalità esecutive dei servizi rispetto a quanto stabilito nel Disciplinare, esse sono comunicate alla Società, invitandola ad adottare previo, ove occorra, contraddittorio tra le parti, i provvedimenti idonei ad eliminare gli inconvenienti evidenziati, nonché quant'altro occorrente per il miglior espletamento dei servizi.

La procedura di contestazione è la seguente:

- la Direzione/Servizio comunale competente invia per iscritto alla Società la contestazione in ordine alla mancata o difforme esecuzione dei servizi affidati;
- la Società, entro 30 giorni dal ricevimento della contestazione, risponde con le proprie giustificazioni in merito alle difformità rilevate;
- nel caso in cui le giustificazioni della Società non siano ritenute accettabili, l'Ufficio comunale procedente provvede all'applicazione delle penali sul corrispettivo spettante alla Società, con le modalità specificate nel Disciplinare.

L'A.C., in caso di inosservanza della Società degli obblighi contrattuali, ha inoltre facoltà di:

- a) applicare, successivamente alla segnalazione scritta dell'inosservanza, una trattenuta cautelativa sul pagamento in scadenza, in misura non superiore al 10% (dieci per cento);
- b) effettuare, in caso di inosservanza protratta per oltre 30 (trenta) giorni dalla segnalazione, un intervento diretto per la rimozione dell'inadempimento rilevato, addebitandone l'onere alla Società.

La verifica dei Livelli di Servizio erogati dalla Società per il Disciplinare in esame relativa all'anno 2023 è stata completata ed inviata alla Società in data 13/03/2024.

**Sezione C – ELEMENTI NECESSARI alla relazione annuale di cui all'art. 30 Dlgs 201/2022**

1. concreto andamento del servizio affidato dal punto di vista economico (negli ultimi tre anni)

*A titolo meramente esemplificativo: andamento economico del soggetto affidatario, numero medio degli utenti sul triennio, oppure costo medio per utente sul triennio, ampiezza territoriale del servizio, caratteristiche per fascia di età, intensificarsi o meno degli interventi degli addetti al servizio, miglioramenti di efficienza del servizio, ampliamento delle attività comprese nel servizio, personale interno dedicato al coordinamento delle attività e ai controlli – sostanzialmente ogni dato statistico (possibilmente triennale) che dia una rappresentazione del servizio erogato.*

A partire dagli ultimi mesi del 2021 si è registrato un aumento significativo del costo dell'energia elettrica e nel corso del 2022 la situazione si è ulteriormente aggravata a seguito del conflitto fra Russia e Ucraina, facendo registrare dei costi energetici mai raggiunti in precedenza. Basti pensare che in PUN (Prezzo Unico Nazionale) monorario in €/kWh ha raggiunto nel mese di agosto 2022 un valore di picco, pari a circa 6 volte il valore del mese di agosto 2021. Successivamente i valori hanno iniziato a decrescere, fino a ritornare ad agosto 2023 a valori paragonabili a quelli del 2021.

Conseguentemente l'andamento della spesa per il servizio in esame nel triennio 2021-2024 ha subito notevoli variazioni e per potervi far fronte con le risorse disponibili sono state effettuate delle rimodulazioni che hanno riguardato in particolare gli interventi extra-canone. In particolare, nel 2022, prima con Determinazione Dirigenziale 5554/2022 e poi con Determinazione Dirigenziale n. 9117 del 30/11/2022 è stato rimodulato l'importo del fabbisogno necessario, azzerando l'importo degli interventi extra canone Luce fuori perimetro Consip, poi parzialmente ripristinato nel corso 2023.

In esito a questa complessa dinamica, l'andamento economico del servizio, dal punto di vista dei costi sostenuti/preventivati nel corso del triennio 2021-2024 è stato il seguente:

- Costo del servizio 2021: 15.036.167,90 €
- Costo del servizio 2022: 20.316.423,03 €
- Costo del servizio 2023: 18.333.694,20 €
- Costo preventivato anno 2024: 17.300.000,00 €

Si precisa che le variazioni di canone corrisposto dall'A.C. conseguenti alle variazioni del prezzo dell'energia sono state calcolate mediante l'algoritmo di aggiornamento del canone utilizzato nella convenzione Consip, che assicura una oggettiva riparametrazione del canone in funzione delle oscillazioni del PUN e l'assenza di sovracompensazioni. Il servizio è stato svolto in maniera adeguata nell'ultimo triennio, senza far riscontrare alcun tipo di anomalia.

Come elemento rappresentativo dell'efficacia del servizio si può considerare il tasso di sostituzione con lampade a LED dei corpi illuminanti che, a fronte di un patrimonio complessivo di circa 49.812 punti luce ha visto la seguente progressione

temporale:

- 2020: 35.717 lampade a Led
- 2021: 40.884 lampade a Led
- 2022: 43.500 lampade a Led
- 2023: 44.488 lampade a Led
- 2024: 45.980 lampade a Led (previsione)

Per interpretare correttamente il dato occorre considerare che il punto di partenza del 2020 rappresentava già l'esito del Piano di riqualificazione energetica dell'illuminazione pubblica di cui alla D.C.C. 35/2015 realizzato con fondi Pon Metro, che ha consentito l'installazione di oltre 32.000 punti luce a Led. Pertanto, le sostituzioni successive sono state effettuate nell'ambito della gestione ordinaria del contratto, come interventi di riqualificazione energetica compresi nel canone o finanziati dalla Società nell'ambito degli interventi a suo carico contrattualmente previsti.

Come attività rappresentativa dei servizi aggiuntivi a Luce e Semafori, si richiamano alcuni indicatori relativi all'attività di gestione della Centrale della Mobilità ed in particolare quelli relativi alla comunicazione all'utenza della viabilità urbana:

La media di messaggi annui inseriti su Pannelli Messaggi Variabile inseriti da Centrale Operativa Mobilità è di circa 260; il Numero di notifiche su eventi di circolazione trasmessi all'utenza tramite la piattaforma di infomobilità IF è di circa 4.000 su base annua.

Per quanto riguarda l'andamento economico del soggetto affidatario, si riporta della previsione di conto economico presentata dalla società per il biennio 2023-2024

CONTO ECONOMICO SILFispa		
Servizi impiantistici	2023	2024
Ricavi di gestione	20.185	20.753
Altri ricavi	155	163
<b>TOTALE RICAVI</b>	<b>20.340</b>	<b>20.916</b>
Costi di acquisto	- 1.941	- 1.980
Costi per servizi	- 11.630	- 11.863
Godimento beni di terzi	- 206	- 210
Costi per il personale	- 4.057	- 4.643
Oneri diversi di gestione	- 130	- 133
<b>EBIDTA</b>	<b>2.376</b>	<b>2.088</b>
Ammortamenti	- 1.520	- 1.550
Accantonamenti	-	-
<b>EBIT</b>	<b>856</b>	<b>537</b>
Oneri e proventi finanziari	- 84	- 65
<b>EBT</b>	<b>772</b>	<b>472</b>
Imposte e tasse	- 255	- 156
<b>UTILE (perdita) DI ESERCIZIO</b>	<b>517</b>	<b>316</b>

che evidenzia la capacità della Società di produrre un utile di esercizio, come già avvenuto nelle annualità precedenti.

2. situazione dal punto di vista della qualità del servizio

*A titolo meramente esemplificativo: Numero di controlli, numero di reclami/utenti*

Per quanto attiene la qualità del servizio erogato nei confronti degli utenti, la Società ha fissato nella Carta dei Servizi un set di 19 indicatori di qualità, in particolare 6 indicatori per il Servizio Luce, 4 per il Servizio Semafori e 9 per i Servizi rimanenti (relativi a Colonnine di ricarica veicoli elettrici, Pannelli informativi, Dissuasori mobili a scomparsa,

Pannelli ztl, Telecamere video sorveglianza e rete fibra ottica).

I fattori di qualità si riferiscono ai seguenti aspetti:

- Continuità del canale di Comunicazione
- Sicurezza e Continuità del Servizio (Tempo massimo di risposta intercorrente tra la segnalazione e l'intervento necessario per la risoluzione)
- Contenimento e limitazione dei disagi al cittadino derivanti dalle infrastrutture in servitù o in caso di spostamento/riposizionamento (tempo massimo di sopralluogo e/o preventivazione di spesa dell'intervento, a carico dell'utente/cittadino, per lo spostamento di linee e/o infrastrutture su proprietà pubblica; tempo massimo di intervento per lo spostamento di linee e infrastrutture o corpi illuminanti posti su proprietà privata).
- Accessibilità ai Servizi.

La Società svolge quindi un'analisi sulla qualità "effettiva" dei singoli servizi relativamente ai suddetti parametri. Nell'anno 2023 i risultati della rilevazione hanno mostrato il rispetto degli standard della Carta dei Servizi ed in particolare, con riferimento ai parametri più significativi:

- tutti i canali di comunicazione con l'utenza sono in stato di esercizio e non si rilevano interruzioni di funzionalità significative; tutte le segnalazioni con l'azienda tramite numero verde attivo 24 ore su 24 (4.573 nel 2023), tramite i canali on line del sito aziendale (n. 322) e dal canale Getico (n. 379) sono stati gestiti dalla società.
- Tempestività di intervento dalla segnalazione del cittadino sul punto luce singolo (2 giorni dalla segnalazione) è risultata conforme agli standard.
- Tempi massimi di intervento tra la segnalazione del cittadino e la messa in sicurezza per guasti di maggiore entità, di linea o di quadro comunicati al numero verde in orario notturno (2 ore) sono risultati conformi agli standard.
- Tempi di intervento per spostamento di linee e infrastrutture o corpi illuminanti lanterne/ripetizione di segnalamento sono risultati conformi allo standard.
- Tempi di risposta a richieste di informazioni (15 gg lavorativi) e reclami scritti da parte dei cittadini (10 gg lavorativi) sono risultati conformi agli standard.
- Intervalli intercorsi dalla segnalazione del cittadino/utente e l'intervento sul singolo segnale semaforico spento (1 ora) sono risultati conformi agli standard.
- Tempi massimi intercorrenti tra la segnalazione di mancato abbassamento dei dissuasori mobili a scomparsa e l'intervento necessario per la risoluzione del guasto (1 ora) sono risultati conformi agli standard.
- Tempi massimi di intervento in caso di emergenza (situazione di pericolo per cause di natura elettrica o statica) per colonnine di ricarica per i veicoli elettrici, dissuasori mobili a scomparsa, pannelli informativi

	<p>sui varchi di accesso alla ZTL (1 ora dalla segnalazione) sono risultati conformi agli standard. Per maggiori dettagli si rinvia alla “Relazione sul livello qualitativo dei servizi prestati in rapporto agli standard stabiliti” redatta da Silfi per l’annualità 2023.</p> <p>Per quanto riguarda i Livelli di Servizio erogati dalla Società nei confronti dell’Ente committente, in esecuzione del Disciplinare tecnico del 28/02/2016, i principali Livelli di servizio sono indicati nella precedente sezione “Monitoraggio”.</p> <p>I relativi controlli sono effettuati dal Supervisore del Disciplinare dell’A.C., di concerto con il R.U.P.</p> <p>La verifica dei Livelli di Servizio erogati dalla Società per il Disciplinare in esame relativa all’anno 2023 è stata completata ed inviata alla Società in data 13/06/2024.</p> <p>La verifica non ha mostrato scostamenti di rilievo dei livelli di servizio erogati da quelli richiesti.</p> <p>Sono stati esaminati 20 Livelli di servizio, di seguito riportati:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accensione e Spegnimento degli Impianti</li> <li>2. Piano di Manutenzione</li> <li>3. Cambio lampade</li> <li>4. Relazione annuale sullo stato degli impianti</li> <li>5. Tempi di intervento</li> <li>6. Tempi di ripristino</li> <li>7. Prove Illuminotecniche</li> <li>8. Qualità delle forniture</li> <li>9. Manutenzione ordinaria preventiva</li> <li>10. Cambio delle lampade</li> <li>11. Conservazione degli impianti, delle condizioni di sicurezza e adeguamento alle norme</li> <li>12. Tempi di intervento</li> <li>13. Riferimenti normativi ed altre prescrizioni generali</li> <li>14. Piano dettagliato degli interventi</li> <li>15. Presa in consegna e riconsegna degli impianti</li> <li>16. Sistema informativo – Gestione dati</li> <li>17. Gestione richieste e segnalazioni – Centrale Operativa</li> <li>18. Aggiornamento anagrafica tecnica</li> <li>19. Programmazione e controllo operativo</li> <li>20. Ulteriori servizi connessi alla gestione luce e semafori</li> </ol> <p>Alcuni scostamenti sono stati rilevati solo sul parametro 5, 6 e 20 relativamente al lieve ritardo dei tempi di intervento e ripristino.</p>
<p>3. situazione rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio</p>	<p><i>Descrivere brevemente il rispetto degli obblighi previsti nel contratto di servizio</i></p> <p>La descrizione dei principali obblighi previsti nel contratto di servizio è riportata nella sezione Monitoraggio della presente scheda. Di seguito di riportano sinteticamente detti obblighi e l’esito delle verifiche per l’anno 2022.</p> <p>Orari accensione/spegnimento impianti  Rispetto degli orari di accensione e spegnimento degli impianti di illuminazione pubblica.</p> <p>Le accensioni e spegnimenti nell’anno 2022 sono registrati sul Sistema Informativo; dalle verifiche effettuate la Società ha garantito ed eseguito il Servizio previsto dal Contratto.</p>

#### Cambio lampade

Sostituzione programmata delle lampade, con la periodicità indicata nel Disciplinare.

Dalle verifiche effettuate la Società ha garantito ed eseguito il Servizio previsto dal Contratto.

#### Pronto intervento

Rispetto dei tempi di Pronto intervento previsti dal Disciplinare Tecnico

Il Gestore deve garantire il Servizio di Pronto Intervento tutti i giorni della settimana compresi festivi e festività, per 24h giornalieri. In caso di pericolo derivante dagli impianti, il Gestore è tenuto ad intervenire entro 1 ora dalla segnalazione.

Nell'arco dell'anno non si registrano interventi con significativi ritardi dalla segnalazione al raggiungimento del luogo segnalato; pertanto, si ritiene raggiunto il livello di servizio.

#### Tempo di ripristino

Rispetto dei tempi di ripristino previsti dal Disciplinare Tecnico

La Società è tenuta al ripristino degli impianti tempestivamente fino al ripristino definitivo. Al di fuori dai casi di Pronto Intervento sopra descritti, l'intervento sul posto potrà avvenire entro le 48 ore successive al ricevimento della segnalazione. A seguito del sopralluogo l'intervento che è necessario effettuare per la riparazione dell'anomalia è classificato dal Gestore come segue:

- Programmabile a breve termine (da eseguire entro 5 giorni dalla data di sopralluogo)
- Programmabile a medio termine (da eseguire entro 15 giorni dalla data di sopralluogo)
- Programmabile a lungo termine (da eseguire entro 30 giorni dalla data di sopralluogo)

Nell'arco dell'anno 2023 non si registrano, comunque, interventi con significativi ritardi; pertanto, si ritiene dunque raggiunto il livello di servizio.

#### Qualità delle forniture

Rispetto delle prescrizioni del Disciplinare relative ai materiali e ai componenti tecnici forniti, con particolare riferimento alle lampade e agli apparecchi illuminanti di nuova sostituzione

Tutti gli atti di gara per la fornitura dei materiali sono pubblicati sul sito del Gestore nel rispetto dell'art.29 del D.Lgs 50/2016 e da controlli a campioni sono risultati conformi

#### Prove illuminotecniche

Rispetto di valori richiesti per l'illuminamento, luminanza e l'intensità luminosa, in funzione della tipologia di strada, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

Nell'Allegato n.2 della Relazione Annuale trasmessa dal Gestore sono state aggiornate le varie strade in cui sono stati eseguiti interventi di riqualificazione e adeguamento illuminotecnico, pertanto il livello di Servizio si ritiene raggiunto.

#### Piano di Manutenzione. Contenuti

Rispondenza dei contenuti del Piano di Manutenzione ai requisiti richiesti dal Disciplinare Tecnico.

La Società ha garantito ed eseguito i Servizi previsti dal Contratto e si ritiene raggiunto il Livello di Servizio previsto nel Disciplinare Attuativo.

#### Relazione Annuale sullo stato degli impianti

Il Gestore deve, entro il 30 gennaio, presentare con frequenza annuale la Relazione sullo stato degli impianti.

Il Gestore ha presentato la Relazione Annuale sullo stato degli impianti al 31/12/2023.

#### Rispetto del Programma Operativo degli Interventi

Rispetto delle date previste di inizio e di fine esecuzione degli interventi rispetto a quanto indicato nel Programma Operativo degli Interventi.

Nulla da rilevare.

#### Sistema Informativo – Gestione dati

Puntuale aggiornamento dei dati sul Sistema Informativo rispetto alle tempistiche di cui al Disciplinare.

L'aggiornamento dei dati sul Data Base deve essere effettuato da parte del Gestore con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti)

Per l'anno 2024 la Società ha inserito tutte le segnalazioni e richieste sul Sistema Informativo,

#### Aggiornamento Anagrafica Tecnica

Puntuale e completo aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica, rispetto alle tempistiche di cui al Disciplinare.

L'immissione dei dati nel sistema georeferenziato dovrà essere effettuata entro un termine massimo di 15 giorni lavorativi dall'esecuzione dell'intervento stesso.

Dovrà essere definita la metodologia per le verifiche a campione necessarie a riscontrare il raggiungimento del LdS.

#### Gestione richieste e segnalazioni – Centrale operativa

Il contact center deve essere operativo tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle 7:30 alle 22:00 (compreso festivi) e la domenica dalle 7:30 alle 13:30.

Da verifiche a campione non sono state riscontrate anomalie e interruzioni del servizio.

#### Servizio di Sorveglianza

Esame a vista di tutti gli impianti in gestione 1 volta al mese.

Sono state effettuate verifiche a campione che hanno dato riscontro positivo.

#### Monitoraggio dei servizi aggiuntivi

Per i servizi aggiuntivi rispetto al Servizio Luce e Semafori il monitoraggio dei livelli di servizio riguarda:

- il rispetto delle scadenze temporali previste nel Disciplinare Tecnico per le attività relative ai servizi aggiuntivi;

- il corretto e puntuale adempimento delle previsioni del Disciplinare Tecnico relative alle suddette attività.

Alcuni scostamenti sono stati rilevati solo relativamente al ritardo sull'invio della documentazione di alcuni sinistri e ad

	<p>un ripristino a medio termine della gestione delle infrastrutture di ricarica pubblica dei mezzi elettrici.</p>
<p>4. oneri annuali a carico dell'ente per l'erogazione del servizio</p>	<p>Il corrispettivo per la prestazione dei servizi a cui la Società è obbligata è composto come di seguito descritto.</p> <p>Canone mensile per ciascun servizio comprensivo di tre quote:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- canone per Servizio Base Luce e Semafori, calcolato sulla base dei Prezzi Unitari di cui alla Convenzione Consip vigente al momento dell'affidamento, aggiornati secondo le modalità stabilite dalla Convenzione stessa, in funzione dell'andamento del costo dell'energia;</li> <li>- canone per incremento dei Livelli di servizio del Servizio Luce e Semafori (rispetto al Servizio Base di cui alla Convenzione Consip), calcolato con riferimento ai prezzi medi di mercato e rivalutato anno per anno sulla base della variazione annuale degli indici ISTAT ritenuti rappresentativi della variazione del costo della manodopera, dei materiali e dei noli;</li> <li>- canone per servizi aggiuntivi relativi al Servizio Luce e Semafori, calcolato con riferimento ai prezzi medi di mercato e rivalutato anno per anno sulla base della variazione annuale degli indici ISTAT ritenuti rappresentativi della variazione del costo della manodopera, dei materiali e dei noli.</li> </ul> <p>Corrispettivo per interventi extra-canone</p> <p>L'Amministrazione può richiedere interventi remunerati extra Canone per la realizzazione di interventi di riqualificazione energetica, manutenzione straordinaria, adeguamento normativo, adeguamento ed innovazione tecnologica.</p> <p>Fino ad un importo massimo degli interventi finanziati dalla Amministrazione e remunerati extra-canone pari al 20% del Canone complessivo stimato del Servizio Base Luce e Semafori, la remunerazione avviene secondo le condizioni economiche previste nella Convenzione Consip (listino DEI ed altri listini in via gradata in caso di mancanza delle voci, con ribasso pari a quello di aggiudicazione della Convenzione Consip vigente al momento dell'affidamento). Oltre questo limite (pari al limite degli interventi extra-canone ammessi nella Convenzione Consip) gli interventi extra-canone richiesti dalla A.C. sono compensati facendo riferimento al listino di riferimento di cui alla D.C.C. n. 35 del 29/06/2015 (Prezzario dei Lavori Pubblici della Regione Toscana e, ove non presenti le necessarie voci, Prezzario Comunale della Pubblica Illuminazione e Semafori) al netto del ribasso medio ricavabile dai dati dell'Osservatorio Regionale dei Contratti Pubblici con riferimento alle procedure di aggiudicazione relative a lavori di categoria OG10 (comprendenti le opere di urbanizzazione di pubblica illuminazione).</p> <p>La Società ha inoltre l'obbligo di effettuare a proprie spese e senza oneri aggiuntivi da parte dell'Amministrazione interventi, tra le tipologie elencate di seguito, fino alla</p>

	<p>decorrenza dell'importo massimo pari al 10% del Canone complessivo stimato del Servizio Base Luce e Semafori: interventi di adeguamento a norma, interventi di riqualificazione energetica, interventi di manutenzione straordinaria, interventi di adeguamento ed innovazione tecnologica.</p> <p>La Società ha facoltà di eseguire all'interno del suddetto Canone, quindi di effettuare a proprie spese e senza oneri aggiuntivi da parte dell'Amministrazione, ulteriori interventi anche in considerazione degli obiettivi di risparmio energetico relativi al Piano di Riqualificazione Energetica degli Impianti.</p> <p>In esito a questa regolamentazione contrattuale, i costi sostenuti/preventivati per l'A.C. nel periodo 2021-2024 sono così determinati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Costo del servizio 2021: 15.036.167,90 €</li> <li>- Costo del servizio 2022: 20.316.423,03 €</li> <li>- Costo del servizio 2023: 18.333.694,20 €</li> <li>- Costo preventivato anno 2024: 17.300.000,00 €</li> </ul>
<p>5. Situazione rispetto agli indicatori di cui agli articoli 7 e 8 del Dlgs 201/2022 (vedi allegato)</p>	<p>Il servizio di Pubblica Illuminazione (ed attività affini e connesse relative alla gestione degli altri sistemi impiantistici sulla viabilità comunale) rientra nella nozione dei servizi pubblici non a rete di cui all'art. 8 del Dlgs 201/2022, secondo il quale i costi di riferimento dei servizi, lo schema tipo di piano economico-finanziario, gli indicatori e i livelli minimi di qualità dei servizi sono predisposti dalle competenti strutture della Presidenza del Consiglio dei Ministri.</p> <p>In attuazione del suddetto art. 8 è stato emanato Ministero delle Imprese e del Made in Italy il Decreto direttoriale 31 agosto 2023 <i>"Linee guida e indici di qualità per la regolamentazione dei servizi pubblici locali non a rete"</i>. Esso adotta le linee guida necessarie alla redazione del piano economico finanziario (allegato n.1) e lo schema contenente l'individuazione degli indicatori di qualità (allegato n. 2) a cui gli Enti locali possono attenersi per la regolamentazione del settore dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica. Si tratta dei primi provvedimenti volti all'attuazione dell'articolo 8 del citato decreto legislativo n. 201/22 cui farà seguito l'adozione degli ulteriori atti richiamati da tale disposizione normativa.</p> <p>In fase di prima applicazione i servizi interessati dal Decreto sono: impianti sportivi; parcheggi; servizi cimiteriali e funebri; luci votive; trasporto scolastico.</p> <p>Pertanto, al momento per il servizio di Pubblica Illuminazione ed attività affini e connesse non sono disponibili gli indicatori da emanarsi ai sensi dell'art. 8 del D. Lgs. 201/22.</p>

<b>SCHEDA Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali ex Art. 30 D.Lgs. 201/2022 ANNO 2024</b>		
<b>Sezione A - CONTESTO GIURIDICO</b>		
<b>Oggetto dell'affidamento</b>		
Descrivere sinteticamente l'attività oggetto del contratto di servizio. <b>Gestione parcheggi in struttura (da project financing)</b> PROJECT FINANCING. Società affidataria Firenze Mobilità Spa C.F. 05212880487; gestore Firenze Parcheggi SpA C.F.03980970481 <b>Alberti</b> <b>Fortezza</b> <b>San</b> <b>Lorenzo</b> <b>Beccaria</b> <b>Binario 16</b>		
<b>Importo dell'affidamento</b>		
Indicare il valore stimato dell'affidamento al netto dell'IVA, ivi compresa qualsiasi forma di opzione e rinnovo del contratto. <b>Corrispettivi 2023 parcheggi del project</b>		
<b>2023</b>	<b>RICAVI</b>	<b>MARGINE DI CONTRIBUZIONE</b>
<b>ALBERTI</b>	298.176	(684.078)
<b>BECCARIA</b>	909.663	117.088
<b>FORTEZZA</b>	968.716	(260.860)
<b>STAZIONE BINARIO 16</b>	1.082.943	760.746
<b>SAN LORENZO</b>	1.040.256	272.251
<b>TOTALE</b>	4.299.754	205.147
<b>Tipologia dell'affidamento</b>		
Indicare se appalto o concessione PROJECT FINANCING		
<b>Modalità di gestione del servizio ex art. 14 D.Lgs. 201/2022</b>		
Specificare una delle possibili opzioni tra:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Affidamento tramite procedura a evidenza pubblica (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. a)</b></li> <li>• Affidamento a società a partecipazione mista pubblico-privata (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. b)</li> <li>• Affidamento diretto a società <i>in house</i> (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. c) (*)</li> <li>• Gestione in economia o mediante aziende speciali (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. d) – solo per servizi non a rete</li> <li>• Affidamento senza procedura a evidenza pubblica a soggetto diverso da società <i>in house</i> consentito dalla normativa di settore (art. 17, comma 3, ultimo periodo), indicando la normativa settoriale di riferimento (ad esempio, art. 5, par. 4 del Regolamento (CE) 1370/2007)</li> </ul>		
<b>(*) solo in caso di affidamento in house</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Codice fiscale e denominazione organismo <i>in house</i></li> <li>• Descrizione e quantificazione dell'attività svolta nei confronti dell'ente affidante, con specifica indicazione della eventuale ulteriore attività prestata in favore di soggetti terzi</li> <li>• Indicazione superamento soglie di rilevanza comunitaria (si/no)</li> <li>• <u>Indicare e rappresentare le ragioni che, sul piano economico e della qualità del servizio, giustificano il mantenimento dell'affidamento del servizio a società in house, anche in relazione ai risultati conseguiti nella gestione</u></li> <li>• <u>Indicare i benefici attesi con riferimento agli investimenti, alla qualità del servizio, al costo del servizio e agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità del servizio</u></li> </ul>		

<b>Durata dell'affidamento</b>
Indicare il numero di anni, specificando la data di inizio Alberti p.f dal 2003 sino al 2033 Fortezza p.f dal 2003 sino al 2033 San Lorenzo p.f dal 2003 sino al 2033 Beccaria p.f dal 2003 sino al 2033 Binario 16 p.f dal 2003 sino al 2033
<b>Contesto giuridico</b>
Indicare sinteticamente la disciplina regionale e locale a valle della normativa europea e nazionale, in cui si inquadra il servizio pubblico oggetto dell'affidamento: principali leggi regionali, regolamenti, atti amministrativi (ad es. delibere della regione) e documenti di pianificazione che regolano il servizio.
<b>Indicatori</b>
Identificare gli indicatori pubblicati sul portale ANAC – Autorità nazionale anticorruzione ex artt. 7 e 8 del d.lgs. 201/2022 <u>applicabili al servizio in oggetto (vedi allegato)</u> .
<b>Sezione B - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>
<b>B.1 -Caratteristiche del servizio</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Descrizione chiara e completa del servizio da prestare e di tutte le sue componenti:<ul style="list-style-type: none"><li>• servizio base</li><li>• servizi aggiuntivi su richiesta (laddove previsti)</li><li>• progettazione e realizzazione delle infrastrutture e degli impianti (laddove previsti)</li></ul></li><li>- Definizione ex art. 2, comma 1, D.Lgs. 201/2022. Indicare l'ambito (lett. "c" oppure "d") in cui rientra il servizio sopra descritto</li><li>- Descrizione delle modalità di erogazione del servizio</li><li>- Assetto gestionale in essere</li><li>- Individuazione degli obiettivi finali previsti, in termini di standard tecnici, livelli quantitativi e qualitativi (facendo riferimento agli indicatori (in allegato) e in ogni caso a variabili rilevanti e significative rispetto al servizio, misurabili ed effettivamente monitorabili, facilmente comprensibili e verificabili dagli utenti)</li><li>- Confronto tra gli indicatori applicabili e le condizioni economiche e qualitative previste nel contratto di servizio, tenendo conto dell'impatto di eventuali obblighi di servizio pubblico</li><li>- Indicazione degli assetti gestionali e tecnico-economici richiesti per conseguire gli obiettivi gestionali assegnati</li></ul> <p><b>Gestore è FIRENZE PARCHEGGI</b></p> <p>Firenze Parcheggi offre servizio di parcheggio h 24 a tariffe stabilite dall'Amministrazione. Non rientra nelle categorie di cui all'art.2 lett. c) o d) d lgs.201/22.</p>

**B.2 -Obblighi di servizio pubblico e relative compensazioni**

- Specificazione della componente dell'offerta e degli standard quanti-qualitativi del servizio corrispondenti a obblighi di servizio pubblico/servizio universale
- Eventuale compensazione degli obblighi di servizio
  - valutazione della necessità di una compensazione
  - criteri di calcolo della compensazione
  - modalità di finanziamento
  - accorgimenti per evitare sovra-compensazioni
- Conformità alla disciplina europea degli aiuti di Stato:

- Illustrazione delle ragioni di conformità alla disciplina europea sugli aiuti di Stato in materia di servizi di interesse economico generale

Vedi sopra

**Monitoraggio**

Modalità e periodicità del monitoraggio sul corretto adempimento degli obblighi contrattuali, ivi compreso il mancato raggiungimento dei livelli di qualità e la realizzazione degli investimenti

**N.A.**

**Sezione C - ELEMENTI NECESSARI alla relazione annuale di cui all'art. 30 Dlgs 201/2022**

1. concreto andamento del servizio affidato dal punto di vista economico (negli ultimi tre anni)

A titolo meramente esemplificativo: andamento economico del soggetto affidatario, numero medio degli utenti sul triennio, oppure costo medio per utente sul triennio, ampiezza territoriale del servizio, caratteristiche per fascia di età, intensificarsi o meno degli interventi degli addetti al servizio, miglioramenti di efficienza del servizio, ampliamento delle attività comprese nel servizio, personale interno dedicato al coordinamento delle attività e ai controlli – sostanzialmente ogni dato statistico (possibilmente triennale) che dia una rappresentazione del servizio erogato.

	<b>2023</b>
<b>parcheggio</b>	<b>n. uscite</b>
San Lorenzo	179646
Fortezza	825512
Binario 16	314806
Alberti	189396
Beccaria	574235

	<b>Totale 2021-2023</b>
<b>Parcheggi</b>	<b>Numero uscite</b>
San Lorenzo	541299
Fortezza	956.485
Binario 16	512.682
Alberti	332.113
Beccaria	837.078
<b>TOTALE</b>	<b>3.179.657</b>

2. situazione dal punto di vista della qualità del servizio

A titolo meramente esemplificativo: Numero di controlli, numero di reclami/utenti (compilare secondo il prospetto approvato dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy). Non applicabile, ogni anno viene effettuata una Customer Satisfaction e rispetta la carta dei servizi (30.12.2016).  
Abbiamo ricevuto PER I PARCHEGGI DEL PROJECT 4 reclami.

3. situazione rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio	Descrivere brevemente il rispetto degli obblighi previsti nel contratto di servizio. Fi park rispetta tutti gli obblighi previsti dal contratto di servizio con il Comune di Firenze stipulato il 23 maggio 2023 (delibera di Giunta 371/2003)
4. oneri annuali a carico dell'ente per l'erogazione del servizio	Nessuno
5. Situazione	Non applicabile
rispetto agli indicatori di cui agli articoli 7 e 8 del Dlgs 201/2022 (vedi allegato)	

2021	2022
<b>n. uscite</b>	<b>n. uscite</b>
165771	195882
53071	77902
84226	113650
69726	72991
117911	144932

**SCHEDA Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali ex Art. 30 D.Lgs. 201/2022  
ANNO 2024**

**Sezione A - CONTESTO GIURIDICO**

**Oggetto dell'affidamento**

Descrivere sinteticamente l'attività oggetto del contratto di servizio.  
Gestione parcheggi interrati e di superficie, non su strada, nel Comune di Firenze

IN CONCESSIONE A FIRENZE PARCHEGGI SpA

**Stazione SMN**

**Sant'Ambrogio**

**Parterre**

**Oltrarno**

**Pieraccini -Meyer**

**Careggi**

**Palazzo di Giustizia**

**Porta al Prato**

IN CONCESSIONE A SCAF Srl

**Gelsomino**

**Sansovino**

IN CONCESSIONE A PARCHEGGI PERETOLA SpA

**Peretola**

IN CONCESSIONE A GIARISA SAS

**Pisana**

IN CONCESSIONE A NO PROBLEM PARKING SpA

**San Donato**

**Importo dell'affidamento**

Indicare il valore stimato dell'affidamento al netto dell'IVA, ivi compresa qualsiasi forma di opzione e rinnovo del contratto.

**Corrispettivi 2023 dai parcheggi**

**€ 11.300.467**

**Tipologia dell'affidamento**

Indicare se appalto o concessione **CONCESSIONE**

**Modalità di gestione del servizio ex art. 14 D.Lgs. 201/2022**

Specificare una delle possibili opzioni tra:

- Affidamento tramite procedura a evidenza pubblica (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. a)
- Affidamento a società a partecipazione mista pubblico-privata (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. b)
- Affidamento diretto a società *in house* (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. c) (\*)
- Gestione in economia o mediante aziende speciali (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. d) - solo per servizi non a rete
- **Affidamento senza procedura a evidenza pubblica a soggetto diverso da società in house consentito dalla normativa di settore (art. 17, comma 3, ultimo periodo), indicando la normativa settoriale di riferimento (ad esempio, art. 5, par. 4 del Regolamento (CE) 1370/2007) (L.122/89 e convenzioni urbanistiche)**

<b>(*) solo in caso di affidamento in house</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Codice fiscale e denominazione organismo <i>in house</i></li> <li>• Descrizione e quantificazione dell'attività svolta nei confronti dell'ente affidante, con specifica indicazione della eventuale ulteriore attività prestata in favore di soggetti terzi</li> <li>• Indicazione superamento soglie di rilevanza comunitaria (si/no)</li> <li>• <u>Indicare e rappresentare le ragioni che, sul piano economico e della qualità del servizio, giustificano il mantenimento dell'affidamento del servizio a società in house, anche in relazione ai risultati conseguiti nella gestione</u></li> <li>• <u>Indicare i benefici attesi con riferimento agli investimenti, alla qualità del servizio, al costo del servizio e agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità del servizio</u></li> </ul>
<b>Durata dell'affidamento</b>
<p>Indicare il numero di anni, specificando la data di inizio</p> <p><b>Stazione SMN dal 10.3.1992 concessione per 75 anni (da Grandi stazioni)</b></p> <p><b>Sant'Ambrogio dal 20.12.2004 concessione per 75 anni</b></p> <p><b>Parterre concessione dal 05.01.1994 per 75 anni</b></p> <p><b>Oltrarno concessione dal 20.03.1998 per 75 anni</b></p> <p><b>Pieraccini concessione dal 23.10.1999 per 75 anni</b></p> <p><b>Palazzo di Giustizia concessione dal 20.06.2012 per 30 anni</b></p> <p><b>Careggi concessione dal 14/07/1998 per 75 anni</b></p> <p><b>Porta al Prato dal 25/09/2007 per 85 anni</b></p> <p><b>Gelsomino dal 08/09/2000 per 75 anni</b></p> <p><b>Sansovino dal 19/08/1998 per 75 anni</b></p> <p><b>Peretola dal 03/04/1995 per 75 anni</b></p> <p><b>Pisana dal 02/09/1998 per 75 anni</b></p> <p><b>San Donato dal 11/12/2007 per 60 anni</b></p>
<b>Contesto giuridico</b>
<p>Indicare sinteticamente la disciplina regionale e locale a valle della normativa europea e nazionale, in cui si inquadra il servizio pubblico oggetto dell'affidamento: principali leggi regionali, regolamenti, atti amministrativi (ad es. delibere della regione) e documenti di pianificazione che regolano il servizio.</p> <p><b>L. 122/89 e convenzioni urbanistiche</b></p>
<b>Indicatori</b>
<p>Identificare gli indicatori pubblicati sul portale ANAC – Autorità nazionale anticorruzione ex artt. 7 e 8 del d.lgs. 201/2022 applicabili al servizio in oggetto (vedi allegato).</p>
<b>Sezione B - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>
<b>B.1 -Caratteristiche del servizio</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descrizione chiara e completa del servizio da prestare e di tutte le sue componenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• servizio base</li> <li>• servizi aggiuntivi su richiesta (laddove previsti)</li> <li>• progettazione e realizzazione delle infrastrutture e degli impianti (laddove previsti)</li> </ul> </li> <li>- Definizione ex art. 2, comma 1, D.Lgs. 201/2022. Indicare l'ambito (lett. "c" oppure "d") in cui rientra il servizio sopra descritto</li> <li>- Descrizione delle modalità di erogazione del servizio</li> <li>- Assetto gestionale in essere</li> <li>- Individuazione degli obiettivi finali previsti, in termini di standard tecnici, livelli quantitativi e qualitativi (facendo riferimento agli indicatori (in allegato) e in ogni caso a variabili rilevanti e significative rispetto al servizio, misurabili ed effettivamente monitorabili, facilmente</li> </ul>

comprensibili e verificabili dagli utenti)

- Confronto tra gli indicatori applicabili e le condizioni economiche e qualitative previste nel contratto di servizio, tenendo conto dell'impatto di eventuali obblighi di servizio pubblico
- Indicazione degli assetti gestionali e tecnico-economici richiesti per conseguire gli obiettivi gestionali assegnati

**Tutti i parcheggi offrono servizio di parcheggio h 24 a tariffe stabilite dall'Amministrazione.**

**Le tariffe dei parcheggi Careggi e Meyer sono calmierate senza compensazione (cfr B.2)**

**Non prestano servizi aggiuntivi oltre la sosta.**

**Non rientrano nelle categorie di cui all'art.2 lett. c) o d) D.Lgs.201/22.**

#### **B.2 -Obblighi di servizio pubblico e relative compensazioni**

- Specificazione della componente dell'offerta e degli standard quanti-qualitativi del servizio corrispondenti a obblighi di servizio pubblico/servizio universale
- Eventuale compensazione degli obblighi di servizio
  - valutazione della necessità di una compensazione
  - criteri di calcolo della compensazione
  - modalità di finanziamento
  - accorgimenti per evitare sovra-compensazioni
- Conformità alla disciplina europea degli aiuti di Stato:
  - Illustrazione delle ragioni di conformità alla disciplina europea sugli aiuti di Stato in materia di servizi di interesse economico generale

**Come sopra**

#### **Monitoraggio**

Modalità e periodicità del monitoraggio sul corretto adempimento degli obblighi contrattuali, ivi compreso il mancato raggiungimento dei livelli di qualità e la realizzazione degli investimenti

**Non applicabile**

#### **Sezione C - ELEMENTI NECESSARI alla relazione annuale di cui all'art. 30 Dlgs 201/2022**

1. concreto andamento del servizio affidato dal punto di vista economico (negli ultimi tre anni)

A titolo meramente esemplificativo: andamento economico del soggetto affidatario, numero medio degli utenti sul triennio, oppure costo medio per utente sul triennio, ampiezza territoriale del servizio, caratteristiche per fascia di età, intensificarsi o meno degli interventi degli addetti al servizio, miglioramenti di efficienza del servizio, ampliamento delle attività comprese nel servizio, personale interno dedicato al coordinamento delle attività e ai controlli – sostanzialmente ogni dato statistico (possibilmente triennale) che dia una rappresentazione del servizio erogato.

**N° utenti nel triennio 2021 – 2022 – 2023:  
13.540.000 circa**

2. situazione dal punto di vista della qualità del servizio

A titolo meramente esemplificativo: Numero di controlli, numero di reclami/utenti (compilare secondo il prospetto approvato dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy).

	<p><b>L'A.C. effettua una verifica annuale sulla gestione dei parcheggi.</b></p> <p><b>Ricevuti dai concessionari circa 83 reclami nel 2023</b></p>
<p>3. situazione rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio</p>	<p>Descrivere brevemente il rispetto degli obblighi previsti nel contratto di servizio.</p> <p><b>Da parte dei gestori sono rispettati gli obblighi gestionali di cui alle Convenzioni stipulate per ogni parcheggio.</b></p>
<p>4. oneri annuali a carico dell'ente per l'erogazione del servizio</p>	<p><b>Nessuno</b></p>
<p>5. Situazione rispetto agli indicatori di cui agli articoli 7 e 8 del Dlgs 201/2022 (vedi allegato)</p>	<p><b>Non applicabile</b></p>