

RELAZIONE AVENTE AD OGGETTO LA RICOGNIZIONE GESTIONALE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI

ANNO 2024

**ARTICOLO 30 DEL DECRETO LEGISLATIVO N. 201/2022 “RIORDINO DELLA DISCIPLINA DEI SERVIZI
PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA”**

INDICE

Introduzione	pg.	3
Servizio di gestione della sosta a pagamento: relazione della Direzione Infrastrutture Viarie e Mobilità, P. G. n. 420086 del 13/11/2025	pg.	5
Servizio di <i>bike sharing</i> : relazione della Direzione Infrastrutture Viarie e Mobilità, P. G. n. 420086 del 13/11/2025	pg.	15
Gestione dell'ascensore inclinato di Castel San Pietro: relazione della Direzione Infrastrutture Viarie e Mobilità, P. G. n. 420086 del 13/11/2025	pg.	22
Servizio di illuminazione pubblica: relazione della Direzione Provveditorato e Utenze, P. G. n. 422018 del 14/11/2025	pg.	29
Servizi museali: relazione della Direzione Musei, P. G. n. 421985 del 14/11/2025	pg.	35
Gestione del centro servizi per anziani "Stefano Bertacco": relazione della Direzione Servizi Sociali, P. G. n. 422016 del 14/11/2025	pg.	43
Servizio di assistenza domiciliare: relazione della Direzione Servizi Sociali, P. G. n. 422016 del 14/11/2025	pg.	46
Servizio di pasti a domicilio: relazione della Direzione Servizi Sociali, P. G. n. 422016 del 14/11/2025	pg.	49
Turismo sociale: relazione della Direzione Servizi Sociali, P. G. n. 422016 del 14/11/2025	pg.	52
Gestione dei parcheggi pubblici in concessione a privati: relazione della Direzione Infrastrutture Viarie e Mobilità, P. G. n. 424193 del 17/11/2025	pg.	62
Servizio di gestione degli impianti natatori e sportivi: relazione della Direzione Sport e Benessere, P. G. n. 430667 del 20/11/2025	pg.	66
Servizio di trasporto scolastico: relazione della Direzione Servizi Formativi e dell'Istruzione, P. G. n. 429391 del 20/11/2025	pg.	68
Gestione dei nidi in convenzione: relazione della Direzione Servizi Formativi e dell'Istruzione, P. G. n. 429391 del 20/11/2025	pg.	80
Gestione dei centri estivi ricreativi e del nido estate: relazione della	pg.	97

Direzione Servizi Formativi e dell'Istruzione, P. G. n. 429391 del 20/11/2025

Servizio di ristorazione scolastica: relazione della Direzione Servizi Formativi e dell'Istruzione, P. G. n. 429391 del 20/11/2025 **pg. 116**

Servizi cimiteriali e luci votive: relazione dell'Azienda Speciale AGECS, P. G. n. 435867 del 25/11/2025 **pg. 134**

Gestione immobili di proprietà del Comune di Verona: relazione dell'Azienda Speciale AGECS acquisita dalla Direzione Patrimonio, P. G. n. 445242 del 02/12/2025 **pg. 146**

Servizio di bagni pubblici: relazione della Direzione Patrimonio, P. G. n. 445242 del 02/12/2025 **pg. 161**

INTRODUZIONE

In ottemperanza a quanto previsto dall'articolo 30 del decreto legislativo n. 201/2022, che introduce *“l’obbligo per i Comuni o le loro eventuali forme associative con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché per le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, di effettuare una ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori”*, si provvede, di seguito, a dare atto della situazione gestionale dei servizi pubblici a rilevanza economica di competenza del Comune di Verona.

La ricognizione riguarda i servizi pubblici locali a rilevanza economica che la Giunta comunale ha individuato nella deliberazione n. 1086 del 28/10/2025 avente ad oggetto *“Individuazione dei servizi pubblici locali a rilevanza economica oggetto della ricognizione periodica ex articolo 30 del decreto legislativo n. 201/2022 “Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica” – anno 2024”*.

Di seguito, le relazioni relative alla situazione gestionale dei seguenti servizi:

- a) sosta a pagamento: relazione della Direzione Infrastrutture Viarie e Mobilità, P. G. n. 420086 del 13/11/2025;
- b) *bike sharing*: relazione della Direzione Infrastrutture Viarie e Mobilità, P. G. n. 420086 del 13/11/2025;
- c) ascensore inclinato di Castel San Pietro: relazione della Direzione Infrastrutture Viarie e Mobilità, P. G. n. 420086 del 13/11/2025;
- d) illuminazione pubblica: relazione della Direzione Provveditorato e Utenze, P. G. n. 422018 del 14/11/2025;
- e) servizi museali: relazione della Direzione Musei, P. G. n. 421985 del 14/11/2025;
- f) centro servizi per anziani “Stefano Bertacco”: relazione della Direzione Servizi Sociali, P. G. n. 422016 del 14/11/2025;
- g) assistenza domiciliare: relazione della Direzione Servizi Sociali, P. G. n. 422016 del 14/11/2025;
- h) pasti a domicilio: relazione della Direzione Servizi Sociali, P. G. n. 422016 del 14/11/2025;
- i) turismo sociale: relazione della Direzione Servizi Sociali, P. G. n. 422016 del 14/11/2025;
- j) parcheggi pubblici in concessione a privati: relazione della Direzione Infrastrutture Viarie e Mobilità, P. G. n. 424193 del 17/11/2025;
- k) impianti natatori e sportivi: relazione della Direzione Sport e Benessere, P. G. n. 430667 del 20/11/2025;
- l) trasporto scolastico: relazione della Direzione Servizi Formativi e dell'Istruzione, P. G. n. 429391 del 20/11/2025;

- m) nidi in convenzione: relazione della Direzione Servizi Formativi e dell'Istruzione, P. G. n. 429391 del 20/11/2025;
- n) centri estivi ricreativi e nido estate: relazione della Direzione Servizi Formativi e dell'Istruzione, P. G. n. 429391 del 20/11/2025;
- o) ristorazione scolastica: relazione della Direzione Servizi Formativi e dell'Istruzione, P. G. n. 429391 del 20/11/2025;
- p) servizi cimiteriali e luci votive: relazione dell'Azienda Speciale AGECE, P. G. n. 435867 del 25/11/2025;
- q) gestione immobili di proprietà del Comune di Verona: relazione dell'Azienda Speciale AGECE acquisita dalla Direzione Patrimonio, P. G. n. 445242 del 02/12/2025;
- r) bagni pubblici: relazione della Direzione Patrimonio, P. G. n. 445242 del 2/12/2025.

SERVIZIO DI GESTIONE DELLA SOSTA A PAGAMENTO

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. 201/2022 – ANNO 2024

Il servizio di gestione della sosta a pagamento è stato individuato, mediante istruttoria interna e successiva delibera di Giunta Comunale n. 1086 del 28 ottobre 2025, quale servizio pubblico locale a rilevanza economica oggetto di ricognizione periodica ex art. 30 del D. Lgs. n. 201/2022.

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

A) Natura e descrizione del servizio pubblico locale

Il servizio consiste nella gestione della sosta a pagamento, senza custodia dei veicoli, nelle strade comunali nella quali sia già stato attuato il Piano Urbano della Sosta nonché in tutte le strade e aree in cui l'Amministrazione comunale, anche in via temporanea, subordina la sosta al pagamento di una tariffa e delle aree comunali destinate a parcheggio ubicate nel territorio comunale.

Il servizio comprende oltre alla gestione della sosta delle auto anche le seguenti attività:

- l'esazione del cd. Ticket bus turistici;
- la gestione della sosta a pagamento dei bus turistici;
- manutenzione ordinaria e straordinaria delle esistenti attrezzature di controllo della sosta (parcometri e altri sistemi di esazione della tariffa di sosta), di tutte le attrezzature utilizzate e della segnaletica stradale verticale ed orizzontale (a qualsiasi titolo e quindi anche la segnaletica orizzontale degli stalli di sosta bianchi – compresi ciclomotori e motocicli, gli stalli riservati ai veicoli adibiti alle operazioni di carico e scarico delle merci, gli stalli riservati ai veicoli a servizio delle persone invalide, gli stalli riservati ai residenti, ecc.), in tutti i comparti in cui sia stato attuato Piano della Sosta e nei parcheggi;
- interventi di adeguamento, implementazione e ripristino della segnaletica e delle altre dotazioni anche in seguito ad atti vandalici o eventi eccezionali; mantenere in funzione ed efficienza i parcometri esistenti
- il controllo della sosta mediante l'esercizio delle funzioni di prevenzione ed accertamento delle violazioni ai sensi dell'art. 17, comma 132, della Legge 15 maggio 1997, n. 127, limitatamente alle aree oggetto della convenzione, intendendo

con tale termine tutte le strade e piazze in cui siano presenti stalli di sosta a pagamento, con procedura sanzionatoria amministrativa ed organizzazione del relativo servizio, secondo l'attività di indirizzo, pianificazione e controllo degli accertatori ed una costante assistenza ed organizzazione del servizio da questi svolto;

- il monitoraggio dei posti auto, ai fini statistici, oltre che di rendicontazione, con rilevazione dell'occupazione;
- la fornitura e la posa in opera di tutti i dispositivi che il Concessionario riterrà necessari al fine di ottimizzare e massimizzare gli incassi derivanti dalla gestione del servizio nonché disincentivare l'evasione del pagamento;
- il servizio di rilascio dei permessi di circolazione e sosta agli utenti aventi diritto comprensivo di eventuali servizi aggiuntivi connessi all'implementazione di politiche di mobilità sostenibile nell'ambito del nuovo PUMS (ad es.: crediti di mobilità, borsellino elettronico, fascicolo utente, etc.).

B) contratto di servizio

- oggetto: Servizio di gestione della sosta a pagamento e delle aree comunali destinate a parcheggio ubicate nel territorio comunale
- data di approvazione, Contratto R.M. 89079 del 17 maggio 2019 – durata 6 anni – scadenza 31/12/2024.

Il servizio è stato affidato in house providing con deliberazione di Giunta Comunale n. 451 del 27 dicembre 2018 e successiva determina n. 7078 del 28 dicembre 2018

- valore complessivo del servizio affidato: L'importo complessivo presunto del contratto è stimato in Euro 21.117.357,96 oltre IVA.
- criteri tariffari: l'Azienda applica le tariffe e condizioni previste nelle deliberazioni vigenti del Comune di Verona,
- principali obblighi del gestore:
 - non adibire ad altro uso le aree destinate a sosta o parcheggio degli autoveicoli;
 - mantenere in funzione ed efficienza i parcometri esistenti
 - installare ulteriori apparecchiature in corso del servizio, anche nel caso di identificazione di nuove aree di sosta, previa autorizzazione sulla tipologia e localizzazione da parte degli Enti competenti;
 - inserire e aggiornare sulla mappa territoriale attraverso apposito modulo applicativo concesso in uso o mediante trasmissione dei dati in formato concordato (shape file, dwg, ecc.) di tutti gli stalli di sosta e parcometri;
 - prelevare il denaro incassato dai dispositivi di riscossione;
 - assicurare all'Amministrazione comunale l'accesso telematico (in tempo reale) ai sistemi remoti;

- realizzare e mantenere in perfetta efficienza la segnaletica stradale orizzontale e verticale, in tutti i comparti in cui sia stato attuato il Piano della Sosta
- sostenere gli oneri relativi all'installazione della segnaletica e dei dispositivi di pagamento alle medesime condizioni di cui al presente
- manlevare il Comune di Verona dalla responsabilità per danni causati all'utenza derivanti dall'installazione e dal funzionamento delle apparecchiature automatiche e dalla segnaletica;
- rispondere del proprio operato e di quello del personale di cui si avvale per qualsiasi danno che, dal servizio concesso, possa derivare al Comune di Verona e a terzi;
- provvedere alla documentazione statistica dell'utilizzo dei parcheggi e sulle caratteristiche delle soste;
- sostenere ogni altro onere fiscale derivante dalla gestione del servizio nonché delle spese relative, rispondendo in proprio di eventuali omissioni;
- contabilizzare le somme introitate sulla scorta dei resoconti emessi dagli impianti e dei titoli di pagamento emessi e distribuiti;
- tenere la contabilità degli incassi in conformità alle vigenti disposizioni di legge (in particolare si richiamano le disposizioni di cui agli artt. 93 e 233 del D.Lgs. n. 267/2000) ed alle presenti previsioni;
- prevedere, ove si verifichino condizioni di deficitarietà strutturale, la riduzione delle spese di personale, in applicazione di quanto previsto dall'articolo 18, comma 2-bis, del decreto-legge n. 112 del 2008, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 133 del 2008;
- osservare, con modalità da stabilire previo accordo con l'Amministrazione comunale, le disposizioni stabilite nel D.L. 18 ottobre 2012, n. 179, con particolare riferimento agli artt. 9 e 15;
- alla scadenza del contratto le aree e le strutture oggetto del servizio dovranno essere riconsegnate al Comune di Verona in buono stato di manutenzione;
- sono a carico di AMT3 SpA la predisposizione, emissione e distribuzione dei titoli di pagamento

Di seguito vengono riportate le tariffe per la sosta nei diversi comparti e suddivisi per autobus e stalli blu. Si tratta di un elenco esemplificativo e non esaustivo.

Tipologia	Parcheggio automatizzato di superficie – BUS TURISTICI
Tariffe ordinarie	
DIURNA dalle 08:00 alle 18:00	€ 15,00 prima ora di sosta o frazione € 5,00 ogni 30 minuti o frazione (per le ore successive alla prima)
SERALE dalle 18:00 alle 02:00	€ 5,00 ogni 60 minuti o frazione
NOTTURNA: dalle 02:00 alle 08:00	€ 10,00 forfettarie

Carico/Scarico (entro 15 minuti)	€ 5,00
-------------------------------------	--------

Tipologia	PASS ZTL BUS
TARIFFE ALTA STAGIONE Dal 1 aprile al 31 ottobre e dal 1 al 31 dicembre	€ 150,00 € 105,00 Guide turistiche (solo online)
BASSA STAGIONE Dal 1 gennaio al 31 marzo e dal 1 al 30 novembre	€ 100,00 € 70,00 Guide turistiche (solo online)
RIDUZIONI	Sono previste riduzioni per determinate categorie di visitatori
ESENZIONI	comitive scolastiche persone dirette allo Stadio Bentegodi, al Palazzetto dello Sport e allo Stadio Gavagnin-Nocini in occasione di manifestazioni persone dirette alla Fiera di Verona nei soli giorni di manifestazioni espositive Comitive di residenti in città disabili (come previsto da normativa Comunale)

Parcheggio Porta Vescovo	
Tariffe giornaliere	€ 1,00 fino a 2 ore di sosta € 3,00 fino a 5 ore di sosta € 5,00 fino a 24 ore di sosta
Abbonamento Dipendenti, residenti e dimoranti	€ 30,00 mensili Dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 20:00 Sabato dalle ore 07:30 alle ore 15:00
Abbonamento Studenti	€20,00 mensili Dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 20:00 Sabato dalle ore 07:30 alle ore 15:00

Parcheggio Stazione Est	
Tariffe giornaliere	€ 1,50 fino a 2 ore di sosta € 5,00 fino a 5 ore di sosta € 7,00 fino a 24 ore di sosta

Parcheggio Stazione Ovest	
Tariffe giornaliere	€ 1,50 fino a 2 ore di sosta € 5,00 fino a 5 ore di sosta € 7,00 fino a 24 ore di sosta

Parcheggio Tribunale	
Tariffe giornaliere	Dalle ore 07:00 alle ore 15:00 € 1,50 l'ora Dalle ore 15:00 alle ore 07:00

	€ 1,50 fino a 2 ore di sosta € 5,00 fino a 5 ore di sosta € 7,00 fino a 16 ore di sosta
Abbonamento Dipendenti, professionisti iscritti all'ordine degli avvocati di Verona e Provincia	€ 45,00 mensili Dal lunedì al venerdì dalle ore 07:00 alle ore 21:00 Sabato dalle ore 07:00 alle ore 14:00 Festivi esclusi

Permesso residente o dimorante	
Tariffe	Primo rilascio: € 10,00 Deterioramento: € 10,00 Smarrimento: € 10,00 Cambio residenza: € 6,00 Cambio targa: € 6,00 Rinnovo: € 6,00 Alcuni permessi prevedono il pagamento obbligatorio di un canone della sosta

CANONE DELLA SOSTA	
RESIDENTE	
ZTL	€28,00/mese
Borgo Trento, Catena, Cittadella, Pindemonte, San Zeno, Veronetta	€18,00/mese
DIMORANTE	
ZTL	€336,00/anno
Borgo Trento, Catena, Cittadella, Pindemonte, San Zeno, Veronetta	€216,00/anno
ATTIVITA' RICETTIVE ALBERGHIERE	
ZTL – primo permesso	€336,00/mese
ZTL – permessi successivi al primo	€112,00/quatrim
Borgo Trento, Catena, Cittadella, Pindemonte, San Zeno, Veronetta	€18,00/mese
AZIENDE	
Borgo Trento, Catena, Cittadella, Pindemonte, San Zeno, Veronetta	€30,00/mese
LAVORATORI DIPENDENTI	
Borgo Trento, Catena, Pindemonte	€30,00/mese
STAMPA	
Borgo Trento, Catena, Cittadella, Pindemonte, San Zeno, Veronetta	€45,00/mese
STUDENTI UNIVERSITARI	
Veronetta	€30,00/mese

TARIFFE SOSTA	
ZTL	€ 1,00 per 30 minuti € 2,00 per 1 ora
San Zeno Veronetta Catena Pindemonte Borgo Trento Cittadella	€ 0,50 per 30 minuti € 1,00 per 1 ora La normativa varia a seconda che l'utilizzatore degli stalli blu e giallo blu sia un utente occasionale o un titolare di permesso.

Con delibera n. 1361 del 30 dicembre 2024 la Giunta Comunale ha dato indirizzo agli uffici comunali di valutare la sussistenza dei presupposti di fatto e di diritto per l'affidamento in house ad AMT3 del servizio ed in esito delle verifiche di predisporre gli atti necessari all'affidamento. Con la medesima delibera si è disposto di prorogare il servizio per un anno.

Attualmente è in corso l'istruttoria per l'affidamento del servizio in house con le modalità stabilite dal D.Lgs. 201/2022.

C) Sistema di monitoraggio - controllo

In sede di affidamento in house è stato stabilito che *“L'Amministrazione comunale effettuerà attività periodica di verifica e di controllo del regolare espletamento del servizio da parte di AMT SpA che, all'uopo, dovrà presentare, con cadenza mensile, entro il giorno 20 del mese successivo a quello di riferimento:*

- a) *un rendiconto, in formato digitale, relativo all'occupazione degli stalli e degli incassi nel mese di riferimento, disaggregato per tipologia di servizio, comparto e per parcheggio;*
- b) *un report sugli eventuali disservizi.*

L'Amministrazione comunale, inoltre, può chiedere al Concessionario ulteriori elaborazioni sui dati (accertamenti in merito alle violazioni della sosta, occupazione degli stalli per zone, per fasce d'orario, per durata, raffronti di dati relativi a periodi diversi, ecc.) al fine di effettuare proprie analisi sulla sosta.

2. IDENTIFICATIVO SOGGETTO AFFIDATARIO

AMT3 S.P.A.

C.Fisc. / Reg Imprese VT 00214640237

P.IVA 02770140230

Cap. Soc. € 6.967.423,72 int. Vers.

Sede legale: via F. Torbido 1 37133 Verona

AMT3 Spa è una società per azioni il cui socio unico è il Comune di Verona: è amministrata da un consiglio di amministrazione composto da 5 consiglieri e 3 revisori dei conti nominati dal Sindaco. La durata dell'incarico è corrispondente a quella del mandato dell'attuale Consiglio Comunale.

Motivazioni dell'affidamento in house providing:

L'Amministrazione comunale ha provveduto all'affidamento diretto del servizio di gestione della sosta e delle aree comunali destinate a parcheggio alla propria partecipata AMT SpA, ora denominata AMT3 SpA, in quanto è il soggetto attuatore dell'investimento per la costruzione del sistema di trasporto rapido di massa, il cui Piano Economico Finanziario, approvato con deliberazione del Consiglio comunale 25 Marzo 2010, n. 22, presuppone la gestione in capo all'Azienda comunale del servizio di gestione della sosta; inoltre il Comune di Verona, in qualità di socio unico di AMT SpA, può inoltre beneficiare del risultato economico positivo derivante alla propria società partecipata dalla gestione in house del servizio, nella forma di distribuzione di utili e/o di nuovi investimenti attuati dalla società stessa; infine l'Amministrazione dispone attraverso una sua società di una maggiore flessibilità nell'organizzazione del servizio, volta a far fronte a nuove esigenze che si dovessero manifestare nel periodo contrattuale.

È stato valutato inoltre che con l'affidamento diretto a propria società interamente partecipata il Comune di Verona, ai sensi delle disposizioni normative in materia di affidamenti in house, può esercitare un controllo ed un'ingerenza sul servizio più penetrante di quella praticabile su un soggetto terzo, in quanto, nell'esercizio del "controllo analogo", può intervenire nell'attività operativa di AMT SpA con l'esame dei principali atti di gestione; ed inoltre la società AMT SpA, in quanto società in house, è inoltre tenuta ad attenersi:

- all'obbligo di acquisire lavori, beni e servizi secondo la disciplina di cui al codice dei contratti, ex art. 16, comma 7, del dlgs n. 175/2016;
- all'obbligo di reclutare il personale secondo apposito regolamento interno, da adottarsi ai sensi dell'art. 19, comma 2, del dlgs n. 175/2016;
- all'obbligo di perseguire gli obiettivi gestionali secondo gli indirizzi impartiti dal Socio pubblico (art. 19, comma 5 del dlgs n. 175/2016 e art. 147 quater del Tuel);

Ai sensi dell'art. 192, comma 2, del D.Lgs. 50/20162, è stata effettuata la valutazione sulla congruità economica dell'offerta dei soggetti in house tramite indagine preventiva di mercato tra operatori del settore ed, in base a tale indagine di mercato, è emersa la congruità economica dell'offerta di AMT Verona SpA, con la conseguenza che l'azienda risulta idonea a svolgere il servizio in via diretta.

3. ANDAMENTO ECONOMICO

È previsto che la società corrisponda al Comune di Verona un importo annuo pari all'importo dell'imponibile riscosso meno:

- il 30% sul totale incassato, fino all'incasso di 7.000.000,00;
- il 40% sulla parte incassata eccedente i 7.000.000,00.

Deve essere comunque garantito (indipendentemente dall'incasso complessivo annuo) un importo annuo pari ad almeno euro 4.000.000,00.

Il servizio di rilascio dei permessi costituisce attività strumentale al servizio di gestione della sosta e non dà diritto al pagamento di alcun corrispettivo o rimborso, fatto salvo il pagamento delle spese di istruttoria a carico dei singoli utenti nella misura stabilita dall'Amministrazione comunale con appositi provvedimenti.

All'art. 9 della convenzione è stabilito che *“per quanto riguarda l'equilibrio economico e la redditività del servizio affidato, le parti convengono di eseguire una verifica della gestione con periodicità annuale, con riserva di concordare gli eventuali correttivi del caso”*.

Proprio alla luce di questo articolo, considerata l'emergenza epidemiologica che ha comportato un drastico calo degli incassi relativi sia alla sosta che alla gestione dei bus turistici a partire dal 2020 e fino al 2022, l'Amministrazione comunale ha stabilito corrispettivi inferiori rispetto a quanto previsto in convenzione.

Di seguito una tabella con i ricavi degli anni 2019-2023:

Anno	ricavi
2019	11.635.370,82€
2020	5.806.902,76€
2021	7.152.855,41€
2022	8.810.954,76€
2023	9.601.973,45€

Nell'esercizio 2024 gli incassi derivanti dalla gestione della sosta sono stati in totale Euro **9.706.436,41** comportando un corrispettivo per il Comune di Verona di Euro 4.773.520,85.

4. QUALITA' DEL SERVIZIO

Si evidenzia che nella convenzione stipulata tra Comune di Verona e AMT S.p.A. non era previsto il monitoraggio del livello di servizio con l'utilizzo di indicatori.

Come da indicazioni del Decreto Legislativo 33/2013, e successive modificazioni/integrazioni, AMT3 si è dotata della "Carta dei servizi e standard di qualità" pubblicata sul sito internet della stessa azienda.

Nella Carta dei servizi sono specificati gli standard qualitativi generali e gli standard specifici riguardanti il servizio di gestione dei parcheggi e il servizio di gestione della sosta su strada. Nel medesimo documento sono elencati gli standard di servizio con indicazione dei risultati a consuntivo nell'esercizio 2024, come di seguito riportato:

FATTORE DI QUALITA'	TIPOLOGIA INDICATORE	U.M.	DATO CONSUNTIVO 2024
COPERTURA DEL TERRITORIO	Parcometri totali utilizzati per la sosta	n.	275
	Posti auto offerti	n.	9077
INFORMAZIONI SUI PARCOMETRI	- Nr parcometro - Codice Zona APP - Nr assistenza tecnica - Modalità di pagamento (monete e carte di credito) - APP abilitate al pagamento	%	100
INFORMAZIONI IN GENERALE ALL'UTENZA	Ufficio permessi ubicato in Piazzale del Cimitero, 3, disponibile nei seguenti orari: Lunedì, mercoledì e venerdì: 08.30 – 12.30 Martedì e Giovedì: 14.30 – 16.00	n.	1
	Ufficio informazioni telefonico , disponibile nei seguenti orari: Da lunedì a venerdì: 08.00 – 19.00	n.	1
	Sito internet aziendale	n.	1
	Carta dei Servizi	n. edizioni/anno	1
	Tempo massimo di risposta ai reclami/segnalazioni relativi alla sosta	Giorni	30
ASSISTENZA NEL PAGAMENTO DELLA SOSTA	Sistemi di pagamento ammessi:	n.	3
	- In monete, presso i parcometri	%	100
	aCon carta di credito, presso i parcometri	%	100
	aMediante APP	%	100

SOSTENIBILITA'	Parcometri a pannelli solari	%	100
SICUREZZA	Pronto intervento personale manutentivo	n.	Risposta immediata da help assistenza
		n.	Intervento entro 12 ore lavorative dalla segnalazione del guasto, con eventuale sostituzione
ACCESSIBILITA' AI DIVERSAMENTE ABILI	Minimo posti auto riservati ai clienti diversamente abili	n.	530
COMFORT	Media posti auto per parcometro	n.	33
	Distanza massima fra parcometri	n.	110
ATTIVITA' DI ACCERTAMENTO	Posti auto Pagati	n.	2.813.740
	Verifiche effettuate	n.	489.000
	Incidenza su posti auto pagati	%	17,38
	Sanzioni emesse	n.	40.557
	Incidenza su verifiche effettuate	%	8,29
	Tempo risposta sportello SMART per sanzioni	h	48

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI E CONSIDERAZIONI FINALI

Il servizio è stato espletato secondo le linee contrattuali

E' stata attivata l'istruttoria per l'affidamento del servizio in house all'azienda AMT3 S.p.A. con le modalità stabilite dal D.Lgs. 201/2022.

Il Dirigente
Ing. Michele FASOLI

(firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i.)

SERVIZIO DI BIKE SHARING PER LA CITTA' DI VERONA

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. 201/2022 – ANNO 2024

Il servizio di bike sharing della città di Verona è stato individuato, mediante istruttoria interna e successiva delibera di Giunta Comunale n. 1086 del 28 ottobre 2025, quale servizio pubblico locale a rilevanza economica oggetto di ricognizione periodica ex art. 30 del D. Lgs. n. 201/2022.

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

A) Natura e descrizione del servizio pubblico locale

Il servizio di bike sharing è stato introdotto nella città di Verona con deliberazione di Consiglio Comunale n. 64 del 30 ottobre 2008 e s.m.i..

Il servizio di bike sharing consiste in un sistema automatico di distribuzione biciclette che consente il prelievo presso apposite ciclostazioni e il deposito anche in una stazione diversa da quella del prelievo. I veicoli disponibili si differenziano tra biciclette a pedalata tradizionale e biciclette con pedalata assistita, di cui una buona parte dotata di seggiolino per bambini. L'obiettivo è quello di promuovere la mobilità sostenibile e di contribuire alla riduzione dei livelli di inquinamento, alla decongestione del traffico nonché di favorire il turismo offrendo una valida alternativa all'utilizzo dei mezzi privati e dei tradizionali sistemi di trasporto per i tragitti all'interno della città.

Le ciclostazioni dislocate nei principali punti strategici sono attualmente 40 e le biciclette in circolazione sono 570 di cui 150 elettriche. Il servizio è aperto dalle ore 6:00 alle ore 23:59. La ditta concessionaria ha fornito e realizzato direttamente le ciclostazioni e ha fornito le biciclette tradizionali ed a pedalata assistita.

La ditta concessionaria ha l'obbligo di svolgere tutte le attività necessarie all'effettiva gestione del servizio.

Alla scadenza della concessione o al momento dell'eventuale revoca della stessa, tutte le ciclostazioni, le biciclette e relative dotazioni anche tecnologiche passeranno in proprietà del Comune senza necessità di alcun ulteriore atto – salvo il rispetto delle norme fiscali - nelle condizioni in cui si trovano, fermo restando la corretta cura e manutenzione fino alla scadenza.

Resta in capo al Comune di Verona la facoltà di esercitare poteri di indirizzo nei confronti dell'Impresa, con riferimento alla gestione complessiva del servizio, nonché con particolare riguardo ai seguenti ambiti, individuati a titolo esemplificativo:

- orari di funzionamento;
- metodi di pagamento;
- attività di mobility management;
- attività promozionali del servizio e collegamento dello stesso ad eventi speciali che si terranno sul territorio comunale.
- revisione degli elementi del servizio nel caso di spostamenti positivi degli introiti pubblicitari.

B) contratto di servizio

- oggetto: Concessione del servizio di bike sharing per la città di Verona.
- data di approvazione. Contratto R.M. 87948 del 29/12/2011 integrato con R.M. 89153 del 13/01/2021 (ampliamento del sistema e introduzione del biciclette elettriche) – durata 15 anni – scadenza 09/03/2027.

La concessione di servizio è stata affidata con determinazione Rep. 6651 del 21 dicembre 2011 a seguito della procedura prevista dall'art. 56, comma 1, lettera a) del D.Lgs. 163/2006

- valore complessivo del servizio affidato: L'importo del contratto in essere è stimato in Euro 22.523.705 (dati aggiornati PEF presentato dal concessionario in data 16/09/2019)

Le controprestazioni a favore del Concessionario sono costituite da:

- riscossione degli introiti derivanti dalla gestione del servizio.
- sfruttamento economico esclusivo degli spazi pubblicitari sulle biciclette, colonnine, totem informativo e di gestione (mq 20 per ciascuna ciclostazione);
- esenzione dal pagamento del canone di occupazione di spazi ed aree pubbliche per gli elementi del sistema di Bike Sharing;
- erogazione di un contributo a copertura dei costi dell'investimento del servizio (corrispondente in totale ad Euro 1.239.030,00 oltre IVA)
- criteri tariffari: la ditta concessionaria si impegna ad applicare le tariffe e condizioni previste nelle deliberazioni vigenti del Comune di Verona
- principali obblighi del gestore:
 - assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle ciclostazioni e delle biciclette;
 - pulizia delle ciclostazioni e delle biciclette con periodicità tale da mantenere un adeguato decoro del servizio;
 - gonfiaggio delle ruote delle biciclette;
 - assistenza clienti;
 - redistribuzione delle biciclette tra le varie colonnine in modo da assicurare un efficiente funzionamento del servizio ed evitare che vi siano ciclostazioni totalmente piene o vuote
 - attivazione di un magazzino con tutti i ricambi;
 - sostituzione periodica delle biciclette in caso di necessità

- verifica periodica della stabilità degli elementi costituenti la ciclostazione con particolare attenzione agli ancoraggi, nonché tempestiva esecuzione degli interventi sulle strutture nel caso venisse riscontrata il venir meno dei requisiti di sicurezza previsti dalle normative vigenti;
- attivazione di un sito internet apposito che consente agli utenti una immediata conoscenza del mezzo, la possibilità di sottoscrivere l'abbonamento, di verificare la disponibilità di biciclette in tutti i siti in tempo reale e di ottenere tutte le necessarie informazioni utili.
- provvedere alla stampa, messa in opera, alla manutenzione ed alla sostituzione delle piante funzionali all'individuazione delle stazioni di Bike Sharing;
- fornire report periodici circa le attività di manutenzione effettuate, lo stato di realizzazione e la gestione del servizio;
- curare il mantenimento della segnaletica delle stazioni;
- provvedere a proprio carico al ripristino delle infrastrutture necessarie allo svolgimento delle attività, a seguito di atti vandalici o di altri eventi imprevisti;
- provvedere alla rotazione delle batterie, garantendo l'efficienza operativa della bici con almeno il 70% della batteria carica.

Il sistema tariffario è costituito dalle tariffe orarie e da quattro tipologie di abbonamenti

Abbonamento annuale = Euro 25,00

Abbonamento mensile = Euro 10,00

Abbonamento settimanale = Euro 5,00

Abbonamento giornaliero = Euro 2,00

Le tariffe d'uso non sono incluse nell'abbonamento e sono applicate in base al tipo di biciclette e alla durata di ogni utilizzo:

	Tariffe bici tradizionali	Tariffe bici elettriche
Prima mezz'ora	gratis	0,25
Seconda mezz'ora	0,50	0,50
Terza mezz'ora	0,75	1,00
Quarta mezz'ora	0,75	2,00
ogni ora successiva alla 2°	2,00	4,00

C) Sistema di monitoraggio - controllo

Il concessionario ha l'obbligo di fornire i dati di funzionamento del servizio relativi in particolare ai prelievi giornalieri effettuati in ogni ciclostazione e le matrici di origine/destinazione degli spostamenti.

Oltre che sulla base dei dati forniti dall'Impresa, i competenti uffici del Comune di Verona

si riservano di verificare e controllare con attività di monitoraggio, di controllo, di processo ed a campione, in ogni momento aspetti relativi a:

- prestazioni ed organizzazione;
- verifiche di efficacia;
- verifiche qualitative e di efficienza;
- corretta manutenzione;
- funzionamento complessivo del servizio;

Il Concessionario deve inoltre fornire report relativi ai costi operativi di gestione del servizio e rendiconti relativi ai ricavi generati dalla vendita degli spazi pubblicitari associati al bike sharing ed ai ricavi degli abbonamenti (annuali, mensili, settimanali e giornalieri).

2. IDENTIFICATIVO SOGGETTO AFFIDATARIO

Il contratto è stato stipulato con:

Clear Channel Jolly Pubblicità S.p.A (poi denominata Clear Channel Italia S.p.A.) con sede legale in Roma in viale Regina Margherita 42, C.F. 12710340154, P.IVA 03643630282

In data 22 giugno 2023 la ditta Clear Channel Italia S.p.A. ha ceduto il 100 % delle proprie azioni alla società IGPDecaux S.p.A., C.F. 00893300152 con sede in Centro Direzionale Milanofiori, Strada 3, Palazzo B10, Assago (MI) e con decorrenza del 29 agosto 2023 la denominazione della società è variata in "IGP S.p.A." mantenendo invariati la sede legale, codice fiscale e partita IVA.

La società IGP S.p.A., capitale sociale Euro 40.000.000,00, ha tra le attività dell'oggetto sociale oltre alla organizzazione di allestimenti e realizzazioni pubblicitarie anche la *"promozione, commercializzazione e gestione del servizio di bike sharing, ovvero la possibilità di prendere in affitto una bicicletta in un punto noleggio e poterla riconsegnare in un altro punto noleggio, tale servizio potrà essere espletato anche in convenzione con gli enti locali del territorio. In particolare la società provvederà: al coordinamento degli aspetti normativi, finanziari ed operativi dell'appalto e successiva realizzazione e messa in esercizio del sistema di trasporto denominato bike sharing; alla realizzazione e gestione di stazione ed impianti connessi; alla realizzazione, manutenzione gestione di impianti fissi, mobili ed informatici e telematici connessi alla mobilità"*.

In data 27 settembre 2024 è stata comunicata l'operazione di fusione per incorporazione, a far data dal 1 ottobre 2024, della società IGP S.p.A. nella società IGP Decaux S.p.A. con sede legale Palazzo B10, Strada 3, Centro Direzionale Milanofiori – 20057 Assago (MI), Partita IVA e Codice Fiscale n. 00893300152. La società incorporante subentra senza soluzione di continuità in tutti i rapporti, attivi e passivi, facenti capo alla società incorporata,

3. ANDAMENTO ECONOMICO

I rendiconti trasmessi dalla ditta IGP S.p.A. relativi al periodo 2021-2024 sono i seguenti:

<u>TOTALE</u>	<u>2021</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>	<u>2024</u>
Ricavi pubblicitari	657.525	629.916	836.690	561.466
Ricavi dagli abbonamenti	65.519	82.290	72.514	83.095
<u>Netto ricavi</u>	<u>723.043</u>	<u>712.206</u>	<u>909.204</u>	<u>644.560</u>
Costi delle attività pubblicitarie	302.832	270.568	361.346	280.047
Costi totali servizio bike sharing	445.795	446.806	484.335	458.716
<u>Costi</u>	<u>748.627</u>	<u>717.374</u>	<u>845.681</u>	<u>738.763</u>
<u>EBITDA</u>	<u>- 25.584</u>	<u>- 5.167</u>	<u>63.523</u>	<u>-94.2023</u>
% <i>margin</i> e	-4%	-1%	7%	-15%
Ammortamento	110.893	111.818	111.847	115.217
<u>EBIT</u>	<u>- 136.477</u>	<u>- 116.985</u>	<u>- 48.324</u>	<u>-209.420</u>
% <i>margin</i> e	-19%	-16%	-5%	-32%

4. QUALITA' DEL SERVIZIO

Dati abbonamenti e utilizzi anno 2024:

Abbonamenti:

numero iscritti totale 2024: 12.729

abbonati annuali: 1.842

abbonamenti occasionali: 10.887

abbonamenti giornalieri 2024: 9.716

abbonamenti settimanali 2024: 822

abbonamenti mensili 2024: 349

Utilizzi

utilizzi: 164.342

utilizzi bici elettriche 2024: 65.043

utilizzatori: 9.748

durata media di utilizzo: 00:15:00

distanza media percorsa: 1,8 KM

INDICATORI DI QUALITA'

Qualità contrattuale

Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione servizio (qualitativo)

Per utilizzare Verona Bike è necessario possedere un abbonamento annuale, mensile, settimanale o giornaliero. Gli abbonamenti possono essere acquistati tramite il sito www.bikeverona.it o App ufficiale. Terminato l'acquisto dell'abbonamento, l'applicazione smartphone consente subito di prelevare le biciclette.

Nel disciplinare tecnico è stabilito che il concessionario deve attivare:

- un sito web denominato "Verona Bike" che permetta:
 - la richiesta automatica e veloce di una nuova tessera in caso di smarrimento;
 - il rinnovo automatico dell'abbonamento annuale;
 - la rendicontazione degli utilizzi e degli addebiti;
 - l'acquisto degli abbonamenti con coupon per convenzioni e promozioni;
 - l'acquisto degli abbonamenti tramite carta di credito.
- una app denominata "Verona Bike" che permetta:
 - abbonarsi direttamente presso la stazione scaricando l'App sul proprio smartphone attraverso NFC e QR Code applicati sulla colonnina

Situazione: il concessionario ha attivato il sito web e l'app come da condizioni sopra elencate.

Le biciclette sono immediatamente utilizzabili e restituibili come da istruzioni indicate.

Livelli di servizi minimi (quantitativo)

I livelli minimi di servizio stabiliti nel disciplinare sono:

- minimo garantito di biciclette in circolazione in perfetta efficienza: 90%;
- minimo garantito delle ciclo stazioni funzionanti in perfetta efficienza: le ciclo stazioni in funzione non devono in alcun modo scendere sotto la soglia del 95%.
- rotazione delle batterie, garantendo l'efficienza operativa della bici con almeno il 70% della batteria carica.

In base alla verifiche periodiche e alle segnalazioni pervenute i livelli di servizio risultano mantenuti

Carta dei servizi (qualitativo)

Sul sito internet denominato "Verona Bike" sono pubblicate tutte le informazioni relative alle tariffe e alle modalità di utilizzo del servizio

Qualità tecnica

Mappatura delle ciclostazioni e delle biciclette (qualitativo)

Il sito internet e l'app, come previsto dal disciplinare, permettono la visualizzazione di una mappa con indicazione di tutte le stazioni in tempo reale con possibilità di verifica della disponibilità di bici o stalli liberi;

Predisposizione di un piano di controlli periodici (qualitativo)

Il Comune di Verona deve verificare e controllare con attività di monitoraggio, almeno una volta all'anno, di aspetti relativi a:

- prestazioni ed organizzazione;
- verifiche di efficacia;
- verifiche qualitative e di efficienza;
- corretta manutenzione;
- funzionamento complessivo del servizio;

In base alla verifiche periodiche e alle segnalazioni pervenute le prestazioni contrattuali risultano rispettate.

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI E CONSIDERAZIONE FINALI

Il servizio è stato espletato secondo le linee contrattuali.

Visti i dati relativi agli introiti tariffari e pubblicitari non si è riscontrata una alterazione dell'Equilibrio Economico finanziario più favorevole per il Concessionario e pertanto non è necessario procedere alla revisione del Piano Economico Finanziario.

Il Dirigente
Ing. Michele FASOLI

(firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i.)

SERVIZIO DI GESTIONE DELL'ASCENSORE INCLINATO DI CASTEL SAN PIETRO

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. 201/2022 – ANNO 2024

Il servizio di gestione dell'ascensore inclinato di Castel San Pietro è stato individuato, mediante istruttoria interna e successiva delibera di Giunta Comunale n. 1086 del 28 ottobre 2025, quale servizio pubblico locale a rilevanza economica oggetto di ricognizione periodica ex art. 30 del D. Lgs. n. 201/2022.

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

A) Natura e descrizione del servizio pubblico locale

Il servizio consiste nella gestione dell'impianto e delle operazioni di primo soccorso per l'esercizio dell'ascensore inclinato di Castel S.Pietro.

L'ascensore, realizzato sul tracciato di una vecchia funicolare, garantisce l'accessibilità e la fruibilità del complesso monumentale e del punto panoramico di Castel S.Pietro.

L'impianto, classificato nella tipologia di "ascensori" di cui all'art. 17, comma 1, lettera k) della L.R. 21/2008, è soggetto alle disposizioni relative all'esercizio degli ascensori in servizio pubblico destinati al trasporto di persone Decreto 9 marzo 2015. Ai sensi della medesima Legge Regionale, la Provincia di Verona ha rilasciato la Concessione di Linea dell'impianto al Comune di Verona.

L'impianto ha le seguenti caratteristiche tecniche:

Costruttore	Leitner S.p.A.	
Tipo di impianto	Ascensore elettrico inclinato	
Vetture	n.	1
Portata	Kg	1.857
Capienza Cabina	Persone	25
Massa totale cabina	Kg	3.350
Superficie utile cabina	Mq	4,42
Massa contrappeso	Kg	4.288
Velocità nominale salita/discesa	m/s	2,5

Piani serviti	n.	3
Accessi	n.	2
Corsa	m.	159,03
Dislivello	m.	55,74
Pendenza	Gradi	20,52
Funi di trazione	n.	4
Diametro funi	mm	13

B) contratto di servizio

- oggetto: Servizio di gestione dell'impianto e delle operazioni di soccorso il linea, ai sensi del Decreto 9 marzo 2015, per l'esercizio dell'ascensore inclinato di Castel S.Pietro
- data di approvazione, Contratto R.M. 126371 del 15/04/2021 – durata 5 anni – scadenza 31/12/2025.

Il servizio è stato affidato in house providing con deliberazione di Giunta Comunale n. 474 del 22 dicembre 2020 e successiva determina n. 5884 del 30 dicembre 2020

- valore complessivo e su base annua del servizio affidato: L'importo complessivo presunto del contratto è stimato in Euro 1.878.000,00 oltre IVA. Nessun corrispettivo è riconosciuto all'Azienda per l'espletamento del servizio che verrà compensata con l'introito dalla vendita dei biglietti.
- criteri tariffari: l'Azienda applica le tariffe e condizioni previste nelle deliberazioni vigenti del Comune di Verona,
- principali obblighi del gestore:
 - garantire l'apertura al pubblico, l'accessibilità ed il regolare funzionamento dell'ascensore inclinato
 - servizi di sorveglianza, assistenza ed accoglienza dei visitatori
 - controllo continuo e programmato dell'impianto al fine di garantirne la completa funzionalità nel rispetto delle norme vigenti e in particolare nel rispetto del D.P.R. 753 del 11/07/80 e del DM 18/2/2011
 - manutenzione ordinaria e straordinaria
 - sostenere le spese fisse e i costi dell'energia

Di seguito vengono riportate le tariffe dei biglietti dell'ascensore inclinato.

TIPOLOGIA BIGLIETTI	Anni 2020 e 2021	Anno 2023 e annualità successive
andata e ritorno adulti	€ 2,50	€ 3,00
andata e ritorno adulti residenti provincia VR	€ 2,00	€ 2,00
solo andata o solo ritorno adulti	€ 1,50	€ 2,00

solo andata o solo ritorno adulti residenti provincia di VR	€ 1,50	€ 1,50
andata e ritorno under 10 anni	€ 1,50	€ 2,00
andata e ritorno under 10 residenti provincia VR	€ 1,00	€ 1,00
andata e ritorno over 65 anni	€ 1,50	€ 2,00
andata e ritorno over 65 residenti provincia VR	€ 1,00	€ 1,00
gruppi superiori alle 15 persone	€ 2,00 per persona	€ 2,00 per persona

C) Sistema di monitoraggio - controllo

L'Amministrazione comunale è tenuta alla vigilanza del rispetto da parte di AGEC delle disposizioni contenute nel contratto e nella normativa vigente in materia

2. IDENTIFICATIVO SOGGETTO AFFIDATARIO

A.G.E.C. Azienda Gestione Edifici Comunali

Codice Fiscale 80028240234

P.IVA 02769110236

Sede legale: via E. Noris 1 37121 Verona

L'Azienda Gestione Edifici Comunali (A.G.E.C.), già organo del Comune di Verona ai sensi dell'art. 2 della Legge 15 ottobre 1925, n. 2578, è un ente pubblico strumentale, dotato di personalità giuridica, del Comune di Verona.

Tra le attività oggetto dell'Azienda elencate all'art. 2 dello Statuto è indicata al punto n) l'attività di *“trasporto terrestre di persone mediante gestione di funicolare inclusa nel sistema urbano”*

Nello Statuto Aziendale sono altresì regolati i rapporti con il Comune di Verona e in particolare:

- all'art. 4 (rapporti con il Comune di Verona) è disposto:
 1. *L'Azienda deve attenersi agli indirizzi che l'Amministrazione comunale le trasmette ai sensi dell'art. 67 dello Statuto comunale, nonché mediante l'approvazione del piano programma, la stipula dei contratti di servizio e l'adozione di ogni altro atto dell'Amministrazione comunale avente rilevanza pianificatoria e programmatoria.*
 2. *L'Amministrazione comunale vigila sulla corretta attuazione da parte dell'Azienda degli indirizzi di cui al comma 1; a tal fine il Presidente dell'Azienda deve presentare*

al Sindaco ogni semestre una relazione sull'andamento dell'Azienda che illustri, in particolare, lo stato di realizzazione del piano programma, la situazione economico finanziaria ed ogni altro elemento significativo per la verifica della gestione e dei servizi

- all'art. 5 (Atti soggetti a controllo) è disposto:
 1. *"Sono soggetti ad approvazione comunale, con le procedure indicate all'art. 8, comma 6, del presente Statuto, le delibere del Consiglio di Amministrazione aventi ad oggetto gli "atti fondamentali" quali risultanti dalla elencazione di legge"*
- all'art. 7 (Consiglio di Amministrazione: nomina e durata) è disposto:
 1. *Il Consiglio di Amministrazione è composto da cinque membri compreso il Presidente, nominati e revocabili con le modalità stabilite dalla legge e dallo Statuto del Comune di Verona.*
 2. *Gli amministratori durano in carica per un periodo corrispondente al mandato del Consiglio comunale e decadono nell'ipotesi di cui all'art. 67, terzo comma, dello Statuto del Comune di Verona.*

Motivazioni dell'affidamento in house providing:

Con deliberazione di Giunta Comunale n. 474 del 22 dicembre 2020 si è evidenziata, la sostanziale impossibilità per l'Amministrazione, di attivare una procedura di gara ed è emersa la convenienza dell'offerta di AGECE, che non comporta alcun onere per il Comune di Verona, ritenendo l'azienda idonea a svolgere il servizio in via diretta. Le motivazioni sono in sintesi riportate:

- *Il Comune di Verona, ai sensi delle disposizioni normative in materia di affidamenti in house, può esercitare un controllo ed un'ingerenza sul servizio più penetrante di quella praticabile su un soggetto terzo, in quanto:*
 - *può intervenire nell'attività operativa di AGECE, non più solo attraverso l'esercizio del normale potere di indirizzo, ma anche con l'esame dei principali atti di gestione;*
 - *l'Azienda Speciale AGECE è inoltre tenuta ad attenersi ai principi e ai vincoli propri della Pubblica Amministrazione della quale costituisce a tutti gli effetti una articolazione organizzativa;*
- *il margine operativo previsto dall'assunzione in AGECE della gestione dell'ascensore inclinato risulta limitato sia in assoluto che rispetto all'entità dei ricavi e delle spese; copre il margine di rischio della gestione ma non è assimilabile alle aspettative di un eventuale utile di impresa e pertanto si è ritenuta la proposta presentata da AGECE congrua e conveniente per il Comune di Verona;*
- *non si ritengono infine applicabili le condizioni previste al comma 21 dell'art. 192 del D.Lgs. 50/2016 in quanto, essendo il Comune di Verona, concessionario della linea di trasporto pubblico, il ricorso al libero mercato dovrebbe avvenire attraverso l'Ente originariamente concessionario (Provincia di Verona) inducendo ulteriori costi amministrativi che dovrebbero essere valutati nell'ambito di una corretta analisi costi/benefici;*

3. ANDAMENTO ECONOMICO

I dati economici trasmessi da AGECEC relativi al consuntivo della gestione del triennio 2022-2024 del servizio sono i seguenti:

Funicolare Castel San Pietro	Consuntivo 2022	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024
RICAVI	430.945	709.385	795.376
Altri ricavi	9.237	5.759	5.548
TOTALE RICAVI	440.182	715.144	800.924
COSTI DIRETTI - beni	-13.953	-37.783	-21.404
COSTI DIRETTI - servizi	-113.403	-104.347	-128.726
COSTI DIRETTI - personale	-214.412	-186.147	-185.647
COSTI DIRETTI - ammortamenti	-6.371	-11.232	-10.451
COSTI DIRETTI - altro	-25.788	-18.870	-11.302
TOTALE COSTI DIRETTI	-373.927	-358.378	-357.530
PRIMO MARGINE	66.245	356.766	443.394
RICAVI INDIRETTI	3.412	13.662	763
COSTI INDIRETTI - beni	-187	-53	-130
COSTI INDIRETTI - servizi	-5.285	-11.609	-9.368
COSTI INDIRETTI - personale	-25.822	-46.733	-52.100
COSTI INDIRETTI - ammortamenti	-1.340	-1.455	-1.941
COSTI INDIRETTI - altro	-837	-2.859	-1.603
TOTALE VOCI INDIRETTE	-30.057	-49.048	-64.379
SECONDO MARGINE	36.197	307.719	379.016
ONERI E PROVENTI FINANZIARI	320	4.664	2.950
TOTALE GESTIONE FINANZIARIA	320	4.664	2.950
TERZO MARGINE	36.517	312.382	381.965

Ricavi: Derivano quasi esclusivamente dai biglietti d'ingresso.

Costi principali: Personale, consumo di energia elettrica e manutenzione ordinaria. I costi del personale per il 2024 sono stati 185.647 (diretti) e 52.100 (indiretti).

Investimenti/Ammortamenti: Gli ammortamenti diretti per il 2024 ammontano a 10.451. È previsto un accantonamento annuale per le manutenzioni programmate.

Situazione Economica: La gestione del servizio è risultata in attivo a partire dal 2022, grazie alla ripresa del turismo post-epidemia COVID-19.

Personale Addetto: Il personale totale per il 2024 era di 4 addetti: 3 dipendenti e 1 risorsa somministrata (attivata nel periodo di maggiore afflusso turistico, da marzo a ottobre).

4. QUALITA' DEL SERVIZIO

Si evidenzia che nella convenzione stipulata tra Comune di Verona e AGECEC non era previsto il monitoraggio del livello di servizio con l'utilizzo di indicatori.

Si indicano i seguenti indicatori ritenuti significativi:

Qualità contrattuale

Accessibilità alle informazioni

AGEC ha attivato un sito internet denominato "Funicolare di Verona" dedicato esclusivamente all'impianto, dove è possibile reperire informazioni aggiornate sul servizio quali: tariffe, orari di apertura, chiusure straordinarie ed eventuali eventi.

Qualità tecnica

Obblighi in materia di sicurezza del servizio

L'Azienda ha l'obbligo di nominare un Direttore di Esercizio ai sensi del D.P.R. 753 del 11/07/89 e del DM 18/2/2011 al quale viene affidata la formazione del Personale di primo intervento ed il coordinamento delle operazioni di soccorso sull'impianto, nonché il controllo sulle attività di manutenzione dell'impianto ai fini della regolarità e sicurezza dell'esercizio.

Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico

Agevolazioni tariffarie

L'Azienda ai sensi dell'art. 7 del contratto ha la possibilità di attivare forme di promozione con riduzione delle tariffe.

AGEC ha disposto l'ingresso gratuito per le seguenti categorie di utenti:

- bambini (0-1 anni)
- diversamente abili con accompagnatore
- guide turistiche
- insegnanti accompagnatori di scolaresche

In base alla verifiche periodiche e alle segnalazioni pervenute le prestazioni contrattuali risultano rispettate.

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI E CONSIDERAZIONI FINALI

Il servizio è stato espletato secondo le linee contrattuali.

Data l'imminente scadenza contrattuale, con nota P.G. 300707 del 13 agosto 2025 AGECE ha formalmente richiesto il riaffidamento del servizio per un ulteriore periodo di 5 anni, proponendo miglioramenti nel servizio quali un maggior orario di apertura durante la stagione estiva e maggiore flessibilità in occasione di eventi.

Con delibera n. 856 del 2 settembre 2025 la Giunta Comunale ha dato indirizzo agli uffici comunali di valutare la sussistenza dei presupposti di fatto e di diritto per l'affidamento in house ad AGECE del servizio e, in esito delle verifiche, di predisporre gli atti necessari all'affidamento. Con la medesima delibera si è disposto di prorogare il servizio in corso fino al 30 giugno 2026.

Attualmente è in corso l'istruttoria per l'affidamento del servizio in house con le modalità

stabilite dal D.Lgs. 201/2022.

Il Dirigente
Ing. Michele FASOLI

(firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i.)

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

ILLUMINAZIONE PUBBLICA

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

Con delibera della Giunta comunale n.118 dd. 05.11.2024 il Comune di Verona ha effettuato la ricognizione dei servizi pubblici locali a rilevanza economica ex art. 30 del D.Lgs. n. 201/2022 definendo il perimetro di applicazione della norma. In tale perimetro ha incluso i servizi pubblici locali non a rete individuati mediante istruttoria interna, tra i quali è compreso il servizio di illuminazione pubblica. Con deliberazione della Giunta comunale n. 1086 del 28.10.2025 è stata effettuata la ricognizione per l'anno 2025, che riguarda la situazione gestionale anno 2024, confermando l'inclusione del servizio di illuminazione pubblica nell'ambito dei servizi pubblici locali a rilevanza economica.

Questo servizio, in base a quanto unanimemente sostenuto dalla giurisprudenza amministrativa, rappresenta infatti un servizio pubblico locale. Inoltre, la delibera della Giunta comunale n. 118 dd. 05.11.2024, sopracitata, ha preso in considerazione i seguenti elementi per definirlo servizio pubblico locale di rilevanza economica:

- Nel parere A1999 – Ricognizione SPL 2023 dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato si osserva “....nelle relazioni oggetto di esame si è riscontrato che diversi servizi non sono oggetto di ricognizione perché ritenuti erroneamente “strumentali” e perciò fuori dal parametro applicativo del d.lgs. n. 201/2022. Ciò è accaduto ad esempio per l'illuminazione pubblica(c.d. servizi “non a rete”).

- Anac nel comunicato pubblicato il 12 ottobre 2016 afferma: “L'illuminazione pubblica rappresenta un servizio pubblico locale avente rilevanza economica e come tale il suo affidamento è soggetto alla disciplina comunitaria, mediante procedure ad evidenza pubblica (cd. esternalizzazione), attraverso l'appalto di lavori e/o servizi, la concessione di servizi con la componente lavori, il project financing ovvero il finanziamento tramite terzi (FTT).

- Anac inserisce anche l'illuminazione pubblica nella catalogazione dei servizi all'interno del Manuale utente - Trasparenza dei Servizi Pubblici Locali per l'utilizzo della piattaforma Trasparenza SPL.

- In dottrina: Il servizio pubblico locale di illuminazione pubblica è qualificabile come servizio con rilevanza economica in base al principio relativistico, delineato dal Consiglio di Stato, sez. V con sentenza n. 6529 del 10 settembre 2010. In riferimento ai principi comunitari impone di individuare i servizi a rilevanza economica tenendo conto: a) della natura degli interessi o bisogni collettivi che si intendono soddisfare; b) delle modalità di erogazione c) dell'impatto che l'attività può avere sul mercato della concorrenza e sui suoi caratteri di redditività. In quest'ottica deve ritenersi a rilevanza economica il servizio che si innesta in un settore per il quale esiste, quantomeno in potenza una redditività, e quindi una competizione sul mercato, anche se siano previste forme di intervento finanziario pubblico dell'attività, come è il caso dell'illuminazione pubblica (Alberto Barbiero, La gara per l'affidamento del servizio (pubblico locale) di illuminazione pubblica – Workshop sull'illuminazione pubblica – 16 dicembre 2014, <https://www.segretaricomunalivighenzi.it/archivio/anno-2014/dicembre/2014-12-18-gara-affidamento-servizio-illuminazione.pdf>).

Si rileva, inoltre, che Il Comune di Verona ha predisposto e pubblicato, al fine di affidare il servizio di illuminazione pubblica, la “Relazione relativa ai servizi di illuminazione pubblica redatta ai sensi dell'art. 34, comma 20 e 21, del D.L. 18.10.2012, n. 179” dd. 23.09.2015, in quanto la normativa prevedeva l'obbligo per l'affidamento dei servizi pubblici di rilevanza economica di redigere apposita relazione pubblicata sul sito internet dell'Ente affidante.

In tale relazione si evidenzia che:

- Il Commissario Straordinario per la revisione della spesa, Carlo Cottarelli nel documento “Programma di razionalizzazione delle partecipazioni locali” del, 7 agosto 2014 ha qualificato il servizio di illuminazione pubblica quale servizio di interesse economico generale.”
- L'art. 14, comma 27, del D.L. n. 78/2010, come sostituito dall'art. 19, comma 1 lettera a) del D.L. n. 95/2012, definisce quali funzioni fondamentali dei Comuni, tra l'altro, l'organizzazione dei servizi pubblici di interesse generale di ambito comunale, pertanto anche del servizio di illuminazione pubblica.
- Il servizio di illuminazione pubblica inoltre è disciplinato da norme di settore, in particolare dalla legge regione Veneto del 07 agosto 2009 n. 17 in materia di contenimento dell'inquinamento luminoso, risparmio energetico nell'illuminazione per esterni e per la tutela dell'ambiente.

Descrizione del servizio

Il Comune di Verona è titolare del servizio di pubblica illuminazione mentre AGSM Aim Smart Solutions s.r.l. è proprietaria dell'asset (rete ed impianti).

Con determinazione dirigenziale n. 843 del 21.02.2019 la concessione di gestione del servizio di pubblica illuminazione nel territorio del Comune di Verona è stata affidata a AGSM Lighting S.r.l., ora AGSM AIM Smart Solutions S.r.l., a seguito di gara mediante procedura ristretta nell'ambito della procedura di finanza progetto, di cui agli artt. 61, 164 comma 2, e 183 comma 15 del D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, ponendo a base di gara la proposta presentata dal promotore AGSM Lighting S.r.l. in data 11.11.2013 dichiarata di pubblico interesse con deliberazione della Giunta Comunale n. 453 del 28.12.2015.

Il servizio comprende:

- a) la fornitura di energia elettrica e l'attuazione del piano di interventi per l'incremento dell'efficienza energetica degli impianti e per il loro adeguamento

- alla L.R. del Veneto 17/2009 contro l'inquinamento luminoso e alla normativa di riferimento in materia di sicurezza del traffico veicolare e pedonale;
- b) il finanziamento e realizzazione degli interventi specificati nel progetto nonché la gestione e manutenzione degli impianti secondo le modalità specificate nel documento intitolato "Specificazione delle caratteristiche del servizio e della gestione" che di seguito si sintetizzano:
- censimento degli impianti;
 - catalogazione informatica degli impianti;
 - audit energetico;
 - accensione e spegnimento degli impianti;
 - manutenzione ordinaria e straordinaria;
 - efficientamento energetico;
 - gestione dei guasti;
 - pronto intervento;
 - smaltimento rifiuti;
 - assistenza tecnico-amministrativa;
 - spostamento impianti su richiesta di privati;
 - fornitura di energia elettrica;
- c) la realizzazione di nuovi impianti di illuminazione pubblica fino a un costo massimo di Euro 25.000,00 cedendo la proprietà all'amministrazione comunale;
- d) un investimento di Euro 25.000,00 annuo per specifici interventi di manutenzione straordinaria su impianti esistenti.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Tra il Comune di Verona e AGSM Lighting S.r.l., ora AGSM Aim Smart S.r.l., è stato stipulato il contratto RM 89078 del 07.05.2019 avente ad oggetto "Contratto di finanzia di progetto per la gestione del servizio di illuminazione pubblica nel Comune di Verona" con decorrenza dal 1 aprile 2019 fino al 31 marzo 2037, per complessivi 18 anni.

A disposizione del gestore sono messi la rete e gli impianti di illuminazione pubblica.

La concessione di servizio è stato affidata per la somma complessiva presunta di Euro 119.783.203,00 oltre IVA così suddivisi:

- Euro 94.131.672,00 oltre IVA, quale importo presunto del canone di rientro per servizio di gestione e manutenzione ordinaria della rete ed impianti;
- Euro 25.651.531,00 oltre IVA, quale importo presunto del canone di messa in disponibilità della rete e degli impianti.

Detti importi sono aggiornati di anno in anno sulla base dei criteri contrattualmente stabiliti.

Il contratto si caratterizza per l'obbligo del concessionario a finanziare e realizzare interventi per la riqualificazione tecnologica e l'efficientamento energetico dell'illuminazione pubblica del Comune di Verona con il pieno rispetto delle norme di settore ed in particolare della Legge Regionale del Veneto n. 17/2009 e dei Criteri Ambientali Minimi, come definiti nel DM 27/09/2017 e s.m.

In particolare il progetto esecutivo prevede l'utilizzo di apparecchi a LED ad elevata efficienza (portando gli apparecchi LED dal 5,6 % al 100%), la realizzazione di un impianto di illuminazione pubblica con il 100% degli apparecchi installati regolati, attraverso 3 sistemi in relazione alle peculiarità delle aree da illuminare (Centro storico cittadino, quartieri limitrofi al centro cittadino e restanti zone più esterne al centro) e con il 100% di flessibilità della regolazione, ovvero con totale possibilità di regolazione dei livelli, cioè per

qualsiasi apparecchio è possibile modificare la durata del periodo regolato ed il livello di riduzione del flusso luminoso.

In base alle migliorie presentate in sede di gare deve anche realizzare gli interventi proposti "aventi beneficio economico ed estetico".

L'investimento complessivo a carico del concessionario ammonta a Euro 9.967.120,00 al netto dell'IVA, che comprende i costi inerenti alla progettazione degli interventi tecnici di riqualificazione energetica e di adeguamento normativo e legislativo degli impianti, alla direzione lavori, misure e contabilità, agli oneri di sicurezza e collaudo, nonché tutti i costi connessi alla predisposizione della proposta.

Il concessionario ha, inoltre, l'obbligo di mantenere e gestire gli impianti di illuminazione pubblica del Comune di Verona secondo le modalità indicate nel documento "Specificazione delle caratteristiche del servizio e della gestione" e di acquisire l'energia elettrica necessaria per il funzionamento degli impianti medesimi, secondo il fabbisogno del Comune di Verona.

In particolare è previsto che tutte le attività siano organizzate attraverso un sistema informatico e gestionale ed un sistema cartografico sulla base di un dettagliato piano di manutenzione e l'attivazione di un servizio di reperibilità e pronto intervento di 24h su 365 giorni all'anno.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

Al monitoraggio e al controllo delle modalità e dei tempi di realizzazione degli interventi proposti e della gestione del servizio provvede la Direzione Utenze e Provveditorato del Comune di Verona in conformità a quanto previsto nel contratto e nel documento "Specificazione delle caratteristiche del servizio e della gestione".

Il monitoraggio delle attività avviene mediante sopralluoghi per verifiche puntuali in cantiere (rispetto delle tempistiche, luoghi ed ubicazione degli interventi manutentivi) al fine di accertare l'operato e le attività che il concessionario è tenuto ad eseguire in forza dei patti e condizioni contrattuali, come previsto dall'art. 14 del Contratto.

Il concessionario presenta annualmente il resoconto consuntivo dell'attività svolta e si provvede alla verifica e al controllo, per ogni prestazione svolta dalla ditta, mediante analisi dei report di ogni indicatore in riferimento all'intero corso dell'anno. Le verifiche definitive e la contestazione di eventuali inadempimenti sono svolte in contraddittorio con il concessionario.

Il mancato rispetto delle performance di erogazione del servizio e soddisfazione degli utenti, come previsto nel documento "Specificazione delle caratteristiche del servizio e della gestione" comporta l'applicazione delle penali con riduzione del canone corrisposto.

2. IDENTIFICAZIONE DEL SOGGETTO AFFIDATARIO

Soggetto affidatario originale: AGSM LIGHTING S.r.l., con sede a Verona (VR) in Lungadige Galtarossa n. 8, CF e P.I.V.A. 04147220232

Soggetto subentrato a seguito di trasferimento di ramo d'azienda: AGSM AIM Smart Solutions S.r.l., con sede a Vicenza (VI) in Contrà Pedemuro San Biagio, CF e P.I.V.A. 04147220232;

Oggetto sociale: illuminazione pubblica – TLC – Servizi Smart

3. ANDAMENTO ECONOMICO

Non è possibile definire un costo pro capite per utente per l'Illuminazione Pubblica perché il servizio è rivolto all'intera collettività e non a una specifica categoria di persone.

Non ci sono ricavi per il Comune e i costi di competenza della concessione del servizio di illuminazione pubblica sono i seguenti:

- il canone di rientro per servizio di gestione e manutenzione ordinaria della rete ed impianti;

- il canone di messa in disponibilità della rete e degli impianti;

entrambi i canoni sono aggiornati annualmente sulla base dei criteri contrattualmente stabiliti e hanno comportato la seguente spesa:

anno 2019 (inizio servizio 1° aprile): Euro 5.222.030,82 IVA inclusa;

anno 2020: Euro 6.775.541,52 IVA inclusa;

anno 2021: Euro 6.864.497,10 IVA inclusa;

anno 2022: Euro 11.228.046,69 IVA inclusa;

anno 2023: Euro 11.355.113,00 IVA inclusa;

anno 2024: Euro 10.055.276,64 IVA inclusa più Euro 347.680,72 quale conguaglio canone di disponibilità anni precedenti.

L'organico operativo e gli automezzi impiegati per il servizio di gestione dell'illuminazione pubblica risultano dal documento presentato in sede di gara e successivamente aggiornato da AGSM AIM Smart Solutions S.r.l..

L'equilibrio del piano economico finanziario si basa sui risparmi che il concessionario realizza sulla quota energia a seguito del risparmio dei consumi derivanti dagli interventi per la riqualificazione tecnologica e l'efficientamento energetico, che sono stati effettivamente realizzati nel primo periodo della concessione. I ricavi del concessionario sono dati dai canoni di rientro per il servizio di gestione e di messa in disponibilità della rete e degli impianti. Il canone di rientro per il servizio di gestione e manutenzione dell'illuminazione pubblica è aggiornato in base alla formula prevista dal contratto che si basa sull'indice dei prezzi e il costo dell'energia.

La revisione del piano economico – finanziario, da effettuarsi per le ragioni e secondo le modalità di cui all'art. 165, comma 6 del D.Lgs. 50/2016, è disciplinata dall'art. 8 del contratto.

4. QUALITA' DEL SERVIZIO

Gli indicatori che vengono monitorati sono descritti nel documento "Specificazione delle caratteristiche del servizio e della gestione" di cui alla Parte Sesta - Tempi di intervento :

CENSIMENTO DEGLI IMPIANTI E CATALOGAZIONE INFORMATICA

Indicatori:

IP 1- Censimento degli impianti di pubblica illuminazione

IP 2 – Catalogazione informatica degli impianti

ACCENSIONE E SPEGNIMENTO IMPIANTI

Indicatori:

IP 3 – Accensione e spegnimento degli impianti

MANUTENZIONE ORDINARIA

Indicatori:

IP 4 – Cambio lampade e sorgenti luminose (CL)

IP 5 – Rilievo e sostituzione punti luce (RSA)

IP 6 – Verniciatura pali e sostegni (VS)

IP 7 – Verifica corrosione pali (VP)

IP 8 – Ispezione pali e sostegni (ISP)

IP 9 – Ispezione quadri (IQ)

IP 10 – Spostamenti (SPO)

GESTIONE GUASTI

Indicatori:

IP 11 –Riparazione danni (RD)

IP 12 – Gestione guasti (GG)

PRONTO INTERVENTO E REPERIBILITA'

Indicatori:

IP 13 –Pronto intervento (PRI _ REP)

SPOSTAMENTO IMPIANTI

Indicatori:

IP 14 –Spostamento impianti su richiesta di terzi

FORNITURA ENERGIA ELETTRICA

Indicatori:

IP 15 –Voltura punti di fornitura

MANCATO APPROVVIGIONAMENTO RETE ELETTRICA

Indicatori:

IP 16 – Mancato approvvigionamento rete elettrica

Le discrepanze eventualmente rilevate rispetto alle tempistiche previste comportano l'applicazione delle penali definite sulla scorta del documento sopraindicato "Gestione servizio di illuminazione pubblica del Comune di Verona - Specifiche delle caratteristiche del servizio e della gestione" decurtando il canone corrisposto.

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI E CONSIDERAZIONI FINALI

La gestione dell'illuminazione pubblica e i relativi lavori ed interventi di manutenzione della rete IP sono stati avviati il 01.04.2019 e si sono succeduti ed articolati senza soluzione di continuità nell'arco degli anni successivi secondo le previsioni ed i patti contrattuali, senza che si riscontrassero imprevisti o venissero segnalate particolari lamentele e/o anomalie del servizio. In particolare dalle operazioni di controllo non sono state riscontrate gravi carenze e/o omissioni che abbiano inciso sull'efficienza e l'efficacia del servizio fornito dal concessionario.

COMUNE DI VERONA

DIREZIONE MUSEI

SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA

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

**RICOGNIZIONE PERIODICA
AL 31/12/2024**

COMUNE DI VERONA
Musei Civici

corso Castelveccchio, 2 - 37121 Verona
T +39 045 8062611 **F** +39 045 8062652
M musei@comune.verona.it
museicivici.comune.verona.it

PEC musei@pec.comune.verona.it
Codice fiscale e Partita IVA
00215150236
Codice Univoco Ufficio RDE6PA

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

Il Museo, secondo la definizione del D.Lgs. n. 42 del 22 gennaio 2004, “Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio”, artt. 101-102, è “una struttura permanente che acquisisce, cataloga, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio”; e “gli istituti ed i luoghi [...] che appartengono a soggetti pubblici sono destinati alla pubblica fruizione ed espletano un servizio pubblico”. La recente definizione adottata dall'ICOM (International Council of Museums) (Praga, 24 agosto 2022) ne estende ulteriormente il ruolo sociale e le responsabilità: “Il museo è un'istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società, che effettua ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio materiale e immateriale. Aperti al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità. Operano e comunicano eticamente e professionalmente e con la partecipazione delle comunità, offrendo esperienze diversificate per l'educazione, il piacere, la riflessione e la condivisione di conoscenze”.

Il complesso dei monumenti e dei musei naturalistici, archeologici e storico-artistici del Comune di Verona ha radici secolari nel mecenatismo e nel senso civico della comunità locale che si è presa cura della città, del territorio e di un considerevole patrimonio culturale e naturale ereditato dal passato, tanto da conseguire nell'anno 2000 il riconoscimento di città Patrimonio UNESCO. Nel 2019, in linea con il processo di riforma attivato per i musei statali (DM 23 dicembre 2014), le strutture dell'Amministrazione comunale responsabili della gestione di tale “museo diffuso” (la Direzione dei Civici Musei d'Arte e Monumenti; il Museo di Storia Naturale; la Galleria d'Arte Moderna Achille Forti), sono state accorpate sotto la guida di un unico direttore, con l'obiettivo di creare un sistema museale integrato caratterizzato da una completa unità, con trasversalità ed ottimizzazione delle funzioni, pur salvaguardando la natura e la percezione interna ed esterna dell'identità dei singoli istituti.

Il Sistema dei Musei Civici di Verona costituisce una forma di gestione diretta, pubblica, permanente e senza fini di lucro che opera nell'ambito dei principi stabiliti dallo Statuto del Comune di Verona, dalle leggi e dai regolamenti nel quadro dei principi costituzionali sul ruolo dei

beni culturali. Esso riconosce nella definizione di “museo” formulata dall’ICOM la propria missione pubblica di istituzione al servizio della comunità, aperta al pubblico, accessibile ed inclusiva, che acquisisce, conserva, valorizza e promuove la diversità e la sostenibilità, la ricerca, lo studio e la conoscenza delle collezioni e del patrimonio culturale e naturalistico della città e del territorio, offrendo esperienze diversificate per l’educazione, il piacere, la riflessione e la condivisione di conoscenze.

Il Sistema museale svolge ogni attività e iniziativa utile alla promozione e alla valorizzazione delle raccolte e del patrimonio culturale e naturalistico, progettando altresì esposizioni permanenti dinamiche e innovative ed esposizioni temporanee di qualità. Esso riconosce nel territorio e nella comunità veronese, veneta e nazionale e nel pubblico internazionale, interessato alla cultura, alla storia, all’arte, all’archeologia, alle scienze naturali e al turismo sostenibile e di qualità, il proprio bacino di riferimento, con il quale istituisce un rapporto d’interlocazione continua, individuando modalità e forme di coinvolgimento, promuovendo il senso di appartenenza e differenziando la propria azione e i propri servizi in base alle differenti tipologie degli utenti e alle loro esigenze. Nell’esercizio dei propri compiti, dedica particolare attenzione all’accessibilità e si rivolge alle università e alle scuole di ogni ordine e grado presenti nel territorio e ogni altro ente di ricerca e formativo, per sostenere la conoscenza e il rispetto della natura, del patrimonio culturale e lo sviluppo di progetti congiunti finalizzati alla diffusione del contesto di riferimento.

Il Sistema dei Musei Civici dispone delle collezioni e delle loro sedi al fine di presentare al pubblico i beni culturali costituenti il patrimonio in dotazione, secondo percorsi coerenti ed accessibili anche alle persone con disabilità ed esigenze specifiche. La selezione degli oggetti esposti persegue gli obiettivi di rendere fruibili le raccolte, in senso quantitativo e qualitativo e di caratterizzare nei suoi connotati essenziali la storia e la missione del Sistema museale, facendo emergere la specifica identità e vocazione di ciascun museo.

Viene pertanto assicurato l’accesso alle sedi museali e ai monumenti a tutti i visitatori italiani e stranieri, in orari ragionevoli e periodi regolari, promuovendo la più ampia partecipazione della comunità locale attraverso iniziative mirate di mediazione e integrazione culturale, anche in collaborazione con altri soggetti pubblici e privati.

Nell’effettuazione del servizio al pubblico il Sistema dei Musei Civici di Verona si uniforma ai principi sull’erogazione dei pubblici servizi di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e s.m., facendo riferimento alla Carta dei Servizi.

Le politiche tariffarie dell’Amministrazione riferite al Sistema museale sono atte a favorire per quanto possibile l’accesso del più vasto pubblico alle sedi di pertinenza della Direzione Musei. Le proposte presentano ampie diversificazioni, senza discriminazioni di sorta, con la possibilità di ingressi a titolo gratuito, riduzioni e agevolazioni per particolari fasce di utenti (minori, studenti, insegnanti, residenti, ecc.).

Quale partizione amministrativa e articolazione organizzativa del Comune di Verona, il Sistema dei Musei Civici gestisce le attività di propria pertinenza per la tutela, la valorizzazione e la pubblica fruizione secondo la forma che l’ordinamento giuridico qualifica “in economia”, ovvero in “gestione diretta” secondo la previsione del Codice dei beni culturali D.lgs. 42/2004, art. 115 c. 2.

Il Sistema museale opera pertanto “per mezzo di strutture interne all’ente dotate di adeguata autonomia scientifica, organizzativa, finanziaria e contabile e provviste di idoneo personale tecnico”, avvalendosi, per attività che richiedono competenze specifiche, o non coperte dal

personale assegnato, di personale incardinato in Settore diverso e/o ricorre a servizi esternalizzati (es. per ambiti specialistici quali allestitori, fotografi, restauratori ecc..).

Lo standard minimo delle professionalità museali da garantire alla struttura è precisato da norme applicative nazionali e regionali, tra cui in particolare il D.M. 113/2018, decreto ministeriale esteso ai musei non statali, il quale per l'ambito del personale afferma che: "La presenza di specifiche figure professionali nell'organigramma di un istituto o nella struttura dell'ente titolare costituisce aspetto essenziale per assicurare la corretta gestione di un museo".

Si tratta, in definitiva, di disporre di una dotazione di professionalità capaci di garantire standard minimi di qualità nella valorizzazione e nella pubblica fruizione. Secondo il citato D.M. 113/2018 rientrano nel fabbisogno

minimo le sotto indicate professionalità, la cui presenza è essenziale anche per garantire il controllo e il buon andamento dei servizi esternalizzati:

- Direttore
- Responsabili delle collezioni e/o del patrimonio custodito (n.b.: funzione assolta da personale con specifica competenza professionale nella materia/collezione/patrimonio; si tratta dei funzionari Responsabili di collezioni, biblioteche specialistiche, archivi storici, allestimenti)
- Responsabile della Sicurezza (L. 81/2008 e normativa antincendio)
- Responsabile dei Servizi Educativi
- Responsabile delle procedure amministrative ed economico-finanziarie
- Responsabile della gestione delle risorse umane interne ed esterne
- Responsabile pubbliche relazioni, marketing, *fundraising*
- Responsabile della comunicazione
- Personale addetto agli servizi di vigilanza e all'accoglienza

Il numero di dipendenti qualificati che servono per ricoprire questi ruoli specifici va calibrato in rapporto alla numerosità e alle caratteristiche del patrimonio delle collezioni e degli istituti afferenti al Sistema museale.

Le funzioni di alcune delle figure indicate sono centralizzate in quanto i Musei Civici rappresentano una Direzione del Comune di Verona (es. Responsabile economico-finanziario, Responsabile Risorse Umane).

Tra le funzioni principali in capo alla Direzione Musei, oltre alla conservazione e valorizzazione del patrimonio delle collezioni relative agli istituti museali afferenti al sistema, vi è quindi quella di rendere fruibili ai cittadini e al più ampio pubblico le collezioni, gli spazi espositivi e i siti monumentali di propria pertinenza, attraverso i servizi di apertura al pubblico.

Per poter raggiungere tale complesso obiettivo la Direzione Musei si è avvalsa, come sopra indicato, di personale dipendente dell'Ente, e di personale dipendente da ditte/ cooperative/figure professionali alle quali il Comune affida parti del servizio, tra cui si segnalano, in particolare, gli affidamenti sotto descritti in essere in appalto : 1) servizio di accoglienza del pubblico, controllo delle sale, apertura al pubblico e servizi accessori; 2) servizio di biglietteria e accoglienza, editoria, concessione dei *bookshop*; e, inoltre, in concessione, 3) servizio di attività didattica museale presso

i Musei e i Monumenti Civici di Verona.

Nell'ambito dei servizi, al personale comunale viene affiancato sia personale con specializzazione sia personale con compiti esecutivi, sempre adeguatamente formato per garantire la miglior qualità del servizio offerto. Si è valutato che, a fronte di una progressiva diminuzione del personale dipendente, il supporto di servizi esternalizzati possa garantire la continuità del servizio anche nelle criticità.

Il Comune quindi, garantisce tramite il proprio personale qualificato la direzionalità scientifica e il coordinamento dei servizi e, al contempo, opera per coordinare le diverse ditte in servizio negli stessi spazi, con l'obiettivo di favorire la più ampia ed efficiente fruizione museale.

B) DESCRIZIONE DEI PRINCIPALI SERVIZI RELATIVI ALLA FRUIZIONE MUSEALE

Il Comune di Verona garantisce il servizio pubblico di fruizione di un sistema museale articolato in otto musei oltre che di siti monumentali e chiese di proprietà dell'Ente, tutti beni tutelati per la loro valenza naturalistica, archeologica, artistica e storica, oltre che per intrinseci valori architettonici, con un orario di apertura molto ampio e con una fruizione da parte di un pubblico estremamente articolato, che si aggira intorno al milione e mezzo di unità.

La gestione diretta del Sistema museale consente al Comune di Verona di garantire il buon funzionamento, lo sviluppo e il controllo direzionale scientifico e gestionale dei servizi legati alla fruizione museale, attraverso una struttura organizzativa che ha il suo perno nella presenza di personale qualificato e si avvale, per attività e competenze non coperte dal personale assegnato, di personale incardinato in settore diverso dell'ente e/o ricorrendo a servizi esternalizzati, tra cui i sotto indicati rappresentano i principali in rapporto alla pubblica fruizione e alla rilevanza economica ai sensi del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201.

1) Servizio di accoglienza del pubblico, controllo delle sale, apertura al pubblico e servizi accessori

Per garantire la corretta apertura al pubblico dei Musei e Monumenti civici è necessario disporre di personale idoneo all'accoglienza dei visitatori, al controllo delle sale per evitare ogni comportamento scorretto o doloso, alla gestione delle anomalie e delle emergenze, secondo le prescrizioni del DM. 569 del 1992, che prevede la presenza di un organico minimo di personale dotato di certificazioni di frequenza ai corsi per la prevenzione incendi ed il primo soccorso.

Per la copertura di tali servizi il Comune di Verona si avvale di personale di ruolo inquadrato con il profilo di "Addetto sale museali", ma il contingente di personale disponibile e pienamente idoneo al servizio nel corso dell'anno 2024 non ha permesso la copertura del monte ore necessario, che è da intendersi quale servizio minimo. Per tal motivo nel 2025 si è provveduto a rafforzare il servizio assegnando due nuove risorse, reclutate tramite mobilità.

Il Comune di Verona ha in essere, con contratto quadriennale (Determinazione di aggiudicazione n. 2240 del 17 giugno 2020), con scadenza il 30 giugno 2024, prorogato fino al 30 novembre 2025, del valore di € 5.173.684,16 IVA esclusa, l'appalto per il servizio di accoglienza del pubblico, controllo delle sale, apertura al pubblico presso le otto sedi museali all'operatore economico Le Macchine Celibi Società Cooperativa, con sede a Bologna.

COMUNE DI VERONA
Musei Civici

corso Castelvechio, 2 - 37121 Verona
T +39 045 8062611 F +39 045 8062652
M musei@comune.verona.it
museicivici.comune.verona.it

PEC musei@pec.comune.verona.it
Codice fiscale e Partita IVA
00215150236
Codice Univoco Ufficio RDE6PA

Il servizio in appalto è da ritenersi maggiormente qualitativo rispetto ad una gestione in economia in quanto consente di garantire l'apertura dei siti anche durante le festività, che vedono peraltro un

maggior afflusso dei visitatori; inoltre, il personale dipendente comunale non è sufficiente a coprire le esigenze di servizio.

Contratto di servizio	Servizio di accoglienza del pubblico, controllo delle sale, apertura al pubblico e servizi accessori
DATA DI AGGIUDICAZIONE	17/06/2020
DURATA	4 anni, prorogata
SCADENZA DELL'AFFIDAMENTO	30/11/2025
VALORE COMPLESSIVO	€ 5.173.684,16 IVA esclusa

Sistema di monitoraggio e controllo:

La struttura preposta al monitoraggio e controllo della gestione ed erogazione del servizio di accoglienza del pubblico, controllo delle sale, apertura al pubblico è la Direzione Musei, tramite la figura del D.E.C.. In generale i controlli sul servizio svolto dalla ditta esterna avvengono con frequenza settimanale ma, in alcune sedi museali

particolarmente delicate o in momenti di criticità, avvengono con maggior frequenza. I controlli vengono svolti dal DEC che raccoglie anche informazioni dai referenti di sede e dai conservatori che svolgono il loro lavoro nei vari musei.

La corrispondenza e-mail con le referenti della ditta è costante.

La qualità del servizio prestato è stata generalmente buona e le criticità lavorative emerse nel periodo sono state prontamente segnalate alla Direzione Musei.

Mensilmente vengono controllate le ore effettivamente svolte sulla base delle quali vengono predisposte le attestazioni sulla regolarità del servizio svolto.

La verifica del servizio offerto viene monitorata costantemente e qualsiasi imprevisto viene segnalato al personale reperibile per poter intervenire nel tempo più rapido possibile.

Il RUP si riserva la facoltà di verificare che il servizio venga svolto con la massima diligenza ed attenzione e di valutare l'idoneità e la professionalità degli addetti.

La ditta si impegna a mettere a disposizione del Comune di Verona tutta la documentazione necessaria ad effettuare i controlli richiesti dalla normativa vigente, in particolare per quanto riguarda l'adempimento degli obblighi derivanti dai CCNL applicati, ed a collaborare per le eventuali attività di ispezione e controllo.

2) Servizio di biglietteria e accoglienza, editoria, concessione dei bookshop

La gestione in appalto dei servizi di biglietteria ed accoglienza e in concessione dei bookshop, comprensiva di editoria, vendita libri e oggetti è attualmente affidata, con contratto quinquennale (Rep. Municipale n. 89013, sottoscritto in data 18 maggio 2018), al R.T.I. composto da Rear Società Cooperativa (mandataria), Artefatto S.a.s. di Tresso Pierfranco & C., M.I.D.A. Informatica S.r.l., Franco Cosimo Panini Editore S.p.A. (Determinazione Dirigenziale n. 157 del 15.01.2018), prorogato fino al 7 gennaio 2026.

COMUNE DI VERONA
Musei Civici

corso Castelvechio, 2 - 37121 Verona
T +39 045 8062611 F +39 045 8062652
M musei@comune.verona.it
museicivici.comune.verona.it

PEC musei@pec.comune.verona.it
Codice fiscale e Partita IVA
00215150236
Codice Univoco Ufficio RDE6PA

La ditta percepisce, quale corrispettivo per la prestazione dei servizi di accoglienza e biglietteria, un aggio in proporzione al numero di titoli di accesso venduti ed è pertanto incentivata a promuovere i musei, facilitando sia l'acquisto del biglietto che l'accesso alle strutture visitabili. L'aggio attuale è pari all'8,5% sul valore nominale del prezzo di vendita dei biglietti.

Contratto di servizio	Servizio di biglietteria e accoglienza, editoria, concessione dei bookshop
DATA DI AGGIUDICAZIONE	15/01/2018
DURATA	5 anni, prorogata
SCADENZA DELL'AFFIDAMENTO	07/01/2026
VALORE COMPLESSIVO	€ 3.750.005,00 IVA esclusa

Sistema di monitoraggio e controllo:

La struttura preposta al monitoraggio e controllo della gestione ed erogazione del servizio di biglietteria ed accoglienza e in concessione dei *bookshop* è la Direzione Musei, tramite la figura del D.E.C..

Il controllo delle biglietterie si svolge periodicamente e la referente della ditta garantisce un costante monitoraggio delle necessità e degli eventuali imprevisti. La ditta fornisce anche una reportistica contabile e statistica, e ha sempre accolto le richieste di nuovi o specifici report da parte della Direzione Musei. La tempestività della reportistica, in particolare quella personalizzata, risente dei limiti connessi all'utilizzo, da parte della ditta affidataria di strumenti software che presentano un livello di aggiornamento non più in linea con gli standard attuali.

Anche con il supporto del referente delle pubblicazioni della Direzione Musei, si monitora il regolare funzionamento dei *bookshop*. Il controllo più consistente riguarda la contabilità, che viene verificata sia informaticamente mediante report ed estrazioni di dati che con periodici controlli di cassa.

Una volta completata la verifica, vengono predisposte dal D.E.C. le attestazioni sulla regolarità del servizio svolto.

3) Servizio di attività didattica museale

Il servizio di attività didattica museale presso i musei e i monumenti civici di Verona è stato affidato in concessione, con contratto R.M. 89097 del 2019 (Determinazione Dirigenziale n. 3852 del 09/08/2019) del valore di € 820.000,00 IVA esclusa, all'operatore economico Le Macchine Celibi Società Cooperativa, con sede a Bologna, per un periodo di 48 mesi, con scadenza il 19/09/2023, prorogata fino al 31/03/2025.

Le attività didattiche sono pagate al gestore direttamente dai fruitori, solitamente scuole, visitatori singoli o gruppi turistici. Per garantire l'equilibrio economico della concessione, il Comune riconosce all'operatore economico un contributo annuo pari a € 15.000 IVA esclusa.

La gestione in outsourcing risulta nel complesso soddisfacente, in quanto consente di coniugare le esigenze di economicità, efficienza ed efficacia della gestione con quelle di adeguati standard

qualitativi dei servizi resi al pubblico, grazie ad una flessibilità di funzioni e mansioni che la gestione diretta non potrebbe consentire.

Contratto di servizio	Servizio di attività didattica museale
DATA DI AGGIUDICAZIONE	09/08/2019
DURATA	4 anni, prorogata
SCADENZA DELL’AFFIDAMENTO	31/03/2025
VALORE COMPLESSIVO	€ 820.000,00 IVA esclusa

Sistema di monitoraggio e controllo:

La struttura preposta al monitoraggio e controllo della gestione ed erogazione del servizio di attività didattica è la Direzione Musei, tramite la figura del D.E.C., che verifica la regolarità del servizio svolto mediante reportistica e monitoraggio periodico.

Al Direttore Generale

Direzione Partecipate

LORO SEDI

OGGETTO : Ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica ex art. 30 del D. Lgs. n. 201/2022. anno 2024

In riscontro alla comunicazione P.G. 405868 del 04/11/2025, si trasmettono di seguito le relazioni dei servizi svoltasi nel 2024 relativamente ai servizi pubblici di rilevanza economica afferenti la Direzione Servizi Sociali come individuati nella deliberazione di Giunta comunale n. 1086 del 28 ottobre 2025.

- gestione in concessione del Centro Servizi per anziani “Stefano Bertacco”;

Natura e descrizione del Servizio

Il servizio prevede l'affidamento in concessione amministrativa della gestione globale del Centro Servizi di primo e secondo livello assistenziale di “Casa Serena” e del “centro diurno per persone non autosufficienti Achille Forti” sito in Verona – via Unità d'Italia n. 245 – e che fa parte del patrimonio immobiliare del Comune di Verona.

Con la titolarità delle suddette strutture il Comune di Verona, nell'ambito della complessiva programmazione ed organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi di cui alla legge 8 novembre 2000 n. 328, concorre al potenziamento della rete infrastrutturale dei servizi per gli anziani del territorio.

In particolare, i Centri di Servizio, nel rispetto della centralità della persona e del suo diritto alla libera scelta, provvedono:

- ad assicurare l'accesso ai servizi residenziali e semiresidenziali secondo le modalità previste dalla legislazione nazionale e regionale;
- a garantire il mantenimento degli standard strutturali, organizzativi e gestionali in riferimento alle diverse tipologie di servizio autorizzate;
- a collaborare con le Aziende ULSS e con gli Enti territoriali per assicurare processi integrati per l'accoglienza e l'assistenza delle persone non autosufficienti;
- ad assicurare il rispetto delle prestazioni e servizi favorendo la partecipazione attiva e diretta degli ospiti e dei loro familiari per il mantenimento e per il miglioramento costante della qualità dei servizi residenziali e semiresidenziali offerti.

Pertanto il servizio garantisce a persone non autosufficienti, di norma anziani, con ridotto – minimo bisogno assistenziale, non assistibili a domicilio - un adeguato livello di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, tutelare e alberghiera.

Il Comune di Verona, per il soddisfacimento delle esigenze indifferibili ed urgenti dei Servizi Sociali Comunali nell'ambito della tutela della persona anziana, si riserva inoltre fino ad un massimo di venticinque posti letto nel Centro di Servizi "Casa Serena", quantificati in relazione ai posti autorizzati all'esercizio in base alla legge regionale 16 agosto 2002 n. 22 e relativi provvedimenti attuativi.

Il Centro ha un funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore per l'intera settimana e per tutto l'anno;

Contratto di servizio – Soggetto affidatario

A seguito di procedura aperta espletata nell'anno 2012 il Centro Servizi per anziani Casa Serena (attualmente denominato Centro Servizi per anziani "Stefano Bertacco") è stato dato in concessione dal Comune di Verona alla Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus – con sede a San Giovanni Lupatoto (VR) – Vicolo Ospedale 1- Cod. Fisc. 80002110239 - P.I. 01411640236, con **contratto stipulato in data 18 aprile 2013, R.M. n. 88372.**

Con deliberazione della Giunta Comunale n. 573 del 20 maggio 2022 sono stati approvati la revisione delle condizioni di equilibrio della concessione del servizio di gestione del Centro Servizi, il progetto definitivo, predisposto dal Concessionario, dei lavori di miglioramento sismico dell'immobile oggetto di concessione per un importo complessivo di euro 1.368.783,99.= (IVA inclusa) e lo schema di atto integrativo del contratto di concessione. In data **8 agosto 2022 è stato stipulato il contratto integrativo con scadenza il 31/12/2030.**

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS corrisponde al Comune di Verona un canone per l'immobile, aggiornato annualmente in base all'indice ISTAT (per il 2024 è stato di €. 454.785,57.= e, per i posti in convenzione, è tenuto a fornire il servizio ad una tariffa giornaliera che viene determinata all'inizio di ogni anno con deliberazione di Giunta Comunale e determinazione dirigenziale (nel 2024 è stata di €. 64,04.= , e una tariffa semigiornaliera di €. 38,49 determinata con la stessa determinazione dirigenziale. La Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS introita i proventi derivanti dalle rette degli utenti, mentre il Comune di Verona partecipa alla quota alberghiera degli utenti in convenzione e dei frequentatori del Centro diurno, per la parte che questi non riescono a sostenere con le proprie entrate.

Sistema di Controllo

Il servizio svolto è continuamente monitorato con la verifica delle segnalazioni da parte di singoli utenti. La Fondazione Pia Opera Ciccarelli presenta annualmente, in occasione dell'approvazione del rendiconto, una specifica relazione in cui vengono illustrate le attività a favore dell'utenza.

Andamento Economico

I servizi prevedono una compartecipazione del Comune di Verona per la parte di retta che l'utente non è in grado di pagare all'Ente gestore, alla stregua di tutte le altre strutture private dove vengono inserite cittadini del Comune di Verona non più in grado di vivere autonomamente. L'importo della compartecipazione può arrivare fino alla retta massima giornaliera determinata dalla Giunta Comunale giornalieri, qualora l'utente non sia in grado di pagare o in caso di inserimento per emergenze sociali.

Entrate dai canoni di concessione per l'utilizzo dell'immobile pagati al Comune della Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS

anno 2022 €. 399.106,09

anno 2023 €. 430.994,67

anno 2024 €. 454.785,57

Spese per la compartecipazione alla retta degli utenti convenzionati presso Casa Serena:

anno 2022 €. 674.774,39

anno 2023 €. 885.024,17

anno 2024 €. 1.009.734,82

Spese per la compartecipazione alla retta degli utenti al Centro Diurno Achille Forti:

anno 2022 €. 2.478,74 (riaperto gli ultimi mesi dell'anno dopo la pandemia)

anno 2023 €. 16.109,81

anno 2024 €. 10.776,82

inoltre nel corso del 2024 è partita l'impegnativa regionale di sollievo per la frequenza dei centri diurni semiresidenziali gravi e gravissimi, che ha previsto un importo pro die di €. 30,00 per gli utenti che frequentano i centri diurni con un ISEE inferiore a €. 16.700,00, per i casi gravi, ed €. 50.000,00 per i casi gravissimi che è andata ad integrare e in parte a sostituire il regolamento comunale. I fondi regionali arrivano al Comune di Verona in qualità di Comune capofila dell'Ambito sociale territoriale VEN_20-Verona e nel tempo sostituiranno completamente la compartecipazione comunale in base a quanto disposto dalla deliberazione di Consiglio Comunale n. 59 del 30 ottobre 2025.

Al servizio collaborano all'interno del Comune di Verona:

- le assistenti sociali dell'area Adulti e anziani per accettazione dell'accoglimento in struttura delle persone a carico del Comune di Verona (comprese le EQ Responsabili dei Centri Sociali Territoriali);
- il personale amministrativo per il controllo degli utenti inseriti e la liquidazione delle fatture, le revisioni delle compartecipazioni degli utenti, le rivalse a seguito di cambiamento delle condizioni economiche degli utenti e in caso di morte;
- le EQ dell'Area Adulti e Anziani per ogni aspetto che riguardi i rapporti con i gestori della struttura;

Considerazioni finali

La gestione della Casa Bertacco è una delle tante strutture di cui i Servizi Sociali possono avvalersi per l'inserimento dell'anziano in casa di riposo e la cui quota giornaliera, determinata dalla Giunta Comunale fa da riferimento per le compartecipazioni alle altre strutture.

La difficoltà di reperire addetti determina da parte della Fondazione Pia Opera Ciccarelli la necessità di garantire accordi contrattuali migliorativi per il personale impiegato e di organizzare corsi di formazione per nuovi operatori socio sanitari, al fine di mantenere le risorse a disposizione e di poterle implementare permettendo di offrire un adeguato servizio agli utenti.

Servizio di assistenza domiciliare

Natura e descrizione del Servizio

Il servizio ha per oggetto l'affidamento del Servizio di Assistenza Domiciliare Territoriale a favore di persone anziane e adulte, non autonome sotto il profilo organizzativo-gestionale, residenti nel territorio del Comune di Verona che è stato suddiviso in quattro zone distinte.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Territoriale è un servizio di base, parte integrante del sistema di risorse attivato nel territorio, che ha la funzione di favorire il mantenimento, l'integrazione e l'eventuale reinserimento dell'utente nel proprio contesto sociale, attraverso interventi mirati a:

- ⌚ stimolare il mantenimento delle funzionalità personali necessarie alla vita autonoma;
- ⌚ incentivare il recupero di funzionalità latenti o parzialmente deteriorate;
- ⌚ compensare la perdita, temporanea o permanente, di funzionalità necessarie alla gestione della vita quotidiana;
- ⌚ valorizzare la solidarietà familiare ed extra-familiare;
- ⌚ prevenire la solitudine e l'emarginazione delle persone anziane e/o adulte;
- ⌚ contribuire al contrasto di patologie degenerative quali le demenze al fine di favorire la domiciliarità anche per questi soggetti.

Il servizio viene svolto in raccordo con gli altri servizi socio-sanitari del territorio e con le Organizzazioni locali del terzo settore, al fine di favorire la globalità del progetto di aiuto e può prevedere, da parte degli enti affidatari, l'attivazione di molteplici figure professionali in affiancamento agli operatori socio sanitari per offrire una risposta esaustiva alle esigenze dei cittadini e favorire la permanenza a domicilio (tra cui il supporto ai caregivers).

Contratto di servizio – Soggetto affidatario

A seguito di procedura aperta telematica espletata nell'anno 2022, con determinazione dirigenziale di aggiudicazione n. 4409 del 20 ottobre 2022 sono stati individuati quattro enti per ricoprire la quattro zone in cui è stato suddiviso il territorio Comunale:

Lotto 1 - Circoscrizioni 6^a-7^a-8^a : **Azalea Cooperativa Sociale a r.l. Onlus** Via Fleming 13 – 37026 Settimo (VR) – Cod. Fisc. e Partita IVA: 02110180235 per un budget annuale di €. 815.025,00.=

Lotto 2 - Circoscrizione 3^a: **CSA Cooperativa Servizi Assistenziali – Società Cooperativa Sociale** Via Gelso 8 – 46100 MANTOVA – Cod. Fisc. e Partita IVA **01697440202** per un budget annuale di €. 795.900,00.=

Lotto 3 - Circoscrizioni 1^a - 2^a: **Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus** Vicolo Ospedale 1 – 37057 San Giovanni Lupatoto (VR) - Cod. Fisc. 80002110239 - P.I. 01411640236 per un budget annuale di €. 655.150,00.=

Lotto 4 - Circoscrizioni 4^a - 5^a: **Cooperativa Sociale di Solidarietà Promozione Lavoro** Via Mazzini 15 – 37047 San Bonifacio (VR) – Cod. Fisc. e Partita IVA 01843260231 per un budget annuale di €. 611.125,00.=

La durata del servizio è prevista per 5 anni – scadenza ottobre 2027. Si tratta comunque di un servizio che ai sensi della legge 328 del 2000 (Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali) prevede che sia integrato all'interno dell'Ambito Territoriale sociale di prossima costituzione ai sensi della L.R. Veneto n. 9 del 2024.

Sistema di Controllo

il servizio viene attivato a seguito di segnalazione degli assistenti sociali comunali. Attualmente, a causa della scarsità delle risorse economiche è stata alzata la soglia per accedere al servizio e abbiamo una lista di attesa di persone che non raggiungono il punteggio stabilito.

Le cooperative, inoltre, lamentano di aver parecchie difficoltà a reperire personale adeguato tanto che è stato consentito agli aggiudicatari del servizio, con recente nota del 23 settembre 2025, di utilizzare la figura dell'ONQ inquadrata come "operatore non Qualificato (qualifica B1)" del relativo CCNL con iscrizione al corso OSS per alcune attività indicate nel Capitolato Speciale di Appalto.

Andamento Economico

Il 2024 è stato interessato dall'aumento contrattuale delle cooperative sociali, contratto che era fermo da parecchi anni. Il Capitolato, seppur stilato ante nuovo codice degli appalti, prevedeva comunque la possibilità di adeguamento del costo del servizio in caso di aumento superiore al 10%.. In tal modo si è pertanto provveduto: sono stati autorizzati gli aumenti dei costi orari dei servizi alle varie cooperative in corrispondenza dell'incidenza del costo della manodopera sul costo del servizio totale (variando dal 3,92 al 4,70%).

E' stato poi approvato anche il contratto UNEBA, a cui è soggetta la Fondazione Pia Opera Ciccarelli e da ottobre 2024 è stato applicato anche a loro l'aumento del costo del servizio per una percentuale del 4,19%.

Le entrate derivano dalla compartecipazioni dell'utenza al servizio sulla base dell'offerta (compresa IVA) più bassa presentata dagli operatori affidatari e determinata in proporzione al valore dell'ISEE come da determinazione dirigenziale (per il 2024 è la n. 1479/2024). Per ISEE inferiori a €. 8.000 non è prevista nessuna compartecipazione, con un ISEE superiore a €. 27.000,00 gli utenti sono tenuti, invece a rimborsare tutto il costo del servizio erogato.

Anno 2022 €. 219.888,36

Anno 2023 €. 242.409,60

Anno 2024 €. 235.558,96

Spese derivanti dal servizio:

Lotto 1

Anno 2023 €. 807.056,37.=

Anno 2024 €. 780.056,20=

Lotto 2

Anno 2023 €. 838.032,98.=

Anno 2024 €. 866.149,08.=

Lotto 3

Anno 2023 €. 689.195,75.=

Anno 2024 €. 735.538,74.=

Lotto 4

Anno 2023 €. 750.400,22.=

Anno 2024 €. 754.258,57.=

Per il 2024 il servizio è stato erogato complessivamente a 810 utenti.

Parte della spesa è finanziata con contributo da parte della regione Veneto che, per l'anno 2024, è stato di €. 1.037.172,43=.

Al servizio collaborano all'interno del comune di Verona:

- le assistenti sociali dell'area Adulti e anziani che individuano e tengono sotto controllo le situazioni da far entrare nel servizio e da monitorare (comprese le EQ Responsabili dei Centri Sociali Territoriali);
- il personale amministrativo per il controllo delle ore svolte e la liquidazione delle fatture e per richiedere trimestralmente la compartecipazione al servizio agli utenti;
- le EQ dell'Area Adulti e Anziani per la gestione del capitolato ed i rapporti con le cooperative.

Considerazioni finali

Il servizio rappresenta uno dei LEPS (livelli essenziali delle prestazioni sociali) previsto dalla legge 238/2000, pertanto ha un ruolo fondamentale come supporto al cittadino, in particolare per garantire, per quanto possibile, la permanenza dell'anziano presso una propria abitazione e di evitare di entrare in casa di riposo.

Servizio dei pasti a domicilio

Natura e descrizione del Servizio

Il servizio prevede la somministrazione di pasti a domicilio ai cittadini over 65 residenti nel Comune di Verona che abbiano fatto richiesta alla Direzione Servizi Sociali e individuati dagli assistenti sociali. Per carenza di risorse economiche la soglia di ingresso è stata alzata, creando di fatto una piccola lista di attesa. Per meglio fornire il servizio il territorio comunale è stato suddiviso in due macro zone.

Inoltre è previsto sono previste due strutture di somministrazione pasti per persone che si trovano in stato di disagio e difficoltà che possono recarvisi in modo assolutamente anonimo.

Contratto di servizio – Soggetto affidatario

Per il servizio sono stati individuati due enti che, gestendo anche delle case di riposo, provvedevano già alla somministrazione dei pasti ai propri utenti interni:

Istituto Assistenza Anziani Via Sandro Baganzani 11 – Verona - P. IVA 00864460233 (azienda partecipata del Comune di Verona – Ente pubblico vigilato) sono riservati gli utenti residenti nelle Circoscrizioni 1^a-2^a-3^a con il quale è stata firmata una convenzione istituzionale per la prosecuzione del progetto di estensione dell'attività di consegna dei pasti a domicilio per €. 750.000,00.= annuali (IVA compresa).

Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS Vicolo Ospedale 1 – San Giovanni Lupatoto (VR) - Cod. Fisc. 80002110239 - P.I. 01411640236 sono riservati gli utenti residenti nelle Circoscrizioni 4^a-5^a-6^a-7^a-8^a con affidamento del servizio complementare di consegna dei pasti a domicilio ad integrazione della concessione amministrativa per la gestione globale del Centro Servizi di primo e secondo livello assistenziale di “Casa Serena” e del “centro diurno per persone non autosufficienti Achille Forti” per €. 850.000,00 (IVA compresa).

La durata del servizio è prevista per 3 anni - scadenza 31/12/2026. Si tratta comunque di un servizio che ai sensi della legge 328 del 2000 (Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali) prevede che sia integrato all'interno dell'Ambito Territoriale sociale di prossima costituzione, ai sensi della L.R. Veneto n. 9 del 2024.

Sistema di Controllo

Analisi di customer satisfaction saltuarie permettono di individuare la soddisfazione degli utenti riguardo ai pasti erogati. Gli enti comunque relazionano riguardo ai menu (estivo ed invernale) che vengono somministrati, che devono variare nel corso della settimana garantendo la fornitura di pasti bilanciati. Il livello del servizio è comunque sempre stato rispettato

Con l'ultimo affidamento iniziato a gennaio 2024, sono stati ritoccati i costi del servizio a seguito degli aumenti delle materie prime che si sono verificati negli anni post pandemia.

Andamento Economico

Le entrate derivano dalla compartecipazioni dell'utenza al servizio sulla base dell'offerta (compresa IVA) più bassa presentata dall'operatore affidatario e determinata in proporzione al valore dell'ISEE come da determinazione dirigenziale (per il 2024 è la n. 2381). Per ISEE inferiori a €. 8.000 non è prevista nessuna compartecipazione, con un ISEE superiore a €. 17.000,00 gli utenti sono tenuti, invece a rimborsare tutto il costo del servizio erogato.

Anno 2022 €.162.467,67

Anno 2023 €. 187.273,33

Anno 2024 €. 188.746,00

Spese:

anno 2022

I.A.A. €. 756.449,58 per 91.887 pasti erogati

P.O.C. €. 781.071,40 per 86.805 pasti erogati

anno 2023

I.A.A. €. 722.881,98 per 87.013 pasti erogati

P.O.C. €. 828.391,88 per 91.064 pasti erogati

anno 2024

I.A.A. €. 786.845,03 per 86.466 pasti erogati

P.O.C. €. 934.480,80 per 94.392 pasti erogati

Per il 2024 sono state gestite 707 pratiche e sono stati erogati 180887 pasti.

Al servizio collaborano all'interno del comune di Verona:

- le assistenti sociali dell'area Adulti e anziani che individuano e tengono sotto controllo le situazioni da far entrare nel servizio e da monitorare (comprese le EQ Responsabili dei Centri Sociali Territoriali);
- il personale amministrativo per il controllo dei pasti erogati e la liquidazione delle fatture e per richiedere trimestralmente la compartecipazione al servizio agli utenti;
- le EQ dell'Area Adulti e Anziani per la gestione del capitolato ed i rapporti con gli enti affidatari;

Considerazioni finali

Il servizio integra il supporto all'anziano svolto dal servizio di assistenza domiciliare pertanto rientra nello stesso LEPS (livelli essenziali delle prestazioni sociali) previsto dalla legge 328/2000, in quanto consente maggiormente la permanenza dell'anziano presso una propria abitazione e di evitare di entrare in casa di riposo.

Turismo Sociale – Organizzazione di vacanze in campeggio/appartamento per famiglie con minori e over 65, gite e Capodanno al mare

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

VACANZE IN CAMPEGGIO PER FAMIGLIE CON MINORI E OVER 65

La proposta delle vacanze in campeggio è andata ad affiancare lo storico servizio degli appartamenti al mare, che il Comune di Verona offre ormai da 50 anni.

Il servizio delle vacanze in campeggio ha avuto una prima edizione sperimentale nel 2007 con 24 famiglie partecipanti. La richiesta è via via aumentata fino ad arrivare al 2024, quando hanno usufruito del servizio 285 famiglie con almeno un figlio minorenni per un totale di ben 1.259 partecipanti, di cui 598 minori. Inoltre da quattro anni l'iniziativa è aperta anche ai cittadini over 65 e nel 2024 313 anziani insieme a 95 minori hanno così potuto trascorrere una vacanza al mare o sul Lago di Garda a contatto con la natura e con tutti i servizi forniti dai campeggi, dalla piscina all'animazione all'eventuale servizio di ristorazione, con il vantaggio di un alloggio fornito di tutte le comodità ed eventualmente in compagnia di familiari o nipoti. Si tratta di una tipologia di vacanza che, per gli over 65, va ad affiancarsi ai tradizionali soggiorni climatici in albergo, organizzati in proprio per molti anni e per i quali nelle ultime cinque edizioni il Comune di Verona si è avvalso della collaborazione del Consorzio Intercomunale Soggiorni Climatici.

Il Comune di Verona ha contribuito negli anni a far conoscere e a far apprezzare un'esperienza di vacanza decisamente *green* e più rispettosa dell'ambiente, del paesaggio e del territorio. All'interno dei campeggi sono infatti sempre più diffuse buone pratiche come l'eliminazione della plastica e la sostituzione con materiali compostabili, una raccolta differenziata più "spinta" rispetto agli obblighi dei comuni, oltre all'eliminazione della circolazione delle auto.

Last but not least, si tratta di vacanze decisamente *low cost*, che consentono di trascorrere una o due settimane al mare nei mesi di giugno, luglio e settembre in varie località in Veneto, Romagna, Toscana, Abruzzo, Puglia, Croazia e sul Lago di Garda con un prezzo a settimana per ciascun alloggio che nel 2024 variava da un minimo di Euro 219,00 ad un massimo di Euro 499,00.

Complessivamente nell'anno 2024 hanno usufruito del servizio **1.667** utenti, di cui 693 minori.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

- Oggetto: Servizio di organizzazione di vacanze in campeggio all'interno di case mobili in campeggi/villaggi in varie località in Italia e all'estero, secondo i requisiti previsti nel Foglio Patti e Condizioni, con obbligo di verifica della pulizia e di interventi di manutenzione secondo necessità
- Data affidamento: Affidamento con determinazione dirigenziale n. 42 del 09/01/2024 per la stagione estiva 2024 ad un unico fornitore proprietario delle strutture dislocate nei vari campeggi
- Importo contrattuale: euro 138.876,20 Iva esclusa
- Criteri tariffari: il costo del servizio è a completo carico degli utenti

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

Struttura preposta al monitoraggio-controllo della gestione ed erogazione del servizio: Ufficio Turismo Sociale

La verifica di conformità delle prestazioni è costante da parte del personale incaricato

Invio di questionario di gradimento a tutti gli utenti partecipanti

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Happy Camp S.p.a., via Campanello 14, Castelnuovo del Garda (Vr) P.IVA 02919960233
Codice Ateco 7912 Attività dei tour operator

3. ANDAMENTO ECONOMICO

- Costo pro-capite per utente: 0,00
- Tariffazione: gli utenti pagano il 100% del costo del servizio
- Costo medio di una settimana in casa mobile per nucleo familiare euro 359,00
- Personale addetto:
 - n.1 funzionario
 - n. 1 funzionario EQ

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Foglio Patti e Condizioni sottoscritto dall'operatore per accettazione prevede alti standard qualitativi del servizio.

Al termine di ciascun turno di soggiorno viene inviato via mail un questionario di gradimento a tutti i partecipanti.

Gli esiti dei questionari hanno registrato alti livelli di gradimento dell'intero servizio.

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Contratto per la fornitura di n. 423 case mobili da utilizzare nell'arco dei mesi estivi

Utilizzate n. 408 case mobili: scostamento dovuto a rinunce da parte degli utenti

Servizio rivolto alle famiglie con minori e ai cittadini over 65 residenti nel Comune di Verona

6. CONSIDERAZIONI FINALI

I cittadini, anziani e non, nel periodo estivo risentono molto dei disagi derivanti dalle temperature elevate in città e del senso di solitudine che viene maggiormente percepito in questo periodo dell'anno, soprattutto se vivono in condizioni di emarginazione socio-relazionale e di precarietà socio-economica.

L'Ufficio Turismo Sociale del Comune di Verona, nell'ambito delle proprie attività con specifico riferimento alla tutela e sostegno delle persone anziane e delle famiglie con minori, intende pertanto

raggiungere i nuclei familiari che vivono maggiori criticità relazionali ed economiche e hanno meno possibilità di godere di momenti di ferie estive.

Il servizio delle vacanze in campeggio nel 2024 ha consentito a n. **1.667** persone di usufruire di una vacanza al mare o sul Lago di Garda spendendo mediamente euro 359,00 a famiglia per una settimana.

Gli alloggi hanno 5 posti letto e molte famiglie possono trascorrere la vacanza insieme ai nonni, così come gli over 65 possono ospitare nella propria casa mobile familiari e nipoti.

Dato il prezzo molto vantaggioso viene data la possibilità di godere di una settimana di vacanza anche ai nuclei familiari a basso reddito.

La procedura di prenotazione e iscrizione è interamente informatizzata

Fatta eccezione per i costi del personale e degli uffici, il servizio è a costo zero per l'Amministrazione, stante il fatto che **gli utenti pagano per intero il costo della vacanza**.

Il servizio riscuote un alto gradimento da parte dei cittadini, le richieste aumentano di anno in anno.

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

VACANZE IN APPARTAMENTO PER FAMIGLIE CON MINORI E OVER 65

Le vacanze in appartamento per le famiglie con minori sono un servizio storico dell'ufficio Turismo Sociale, istituito quasi 50 anni fa come alternativa alle "colonie".

Si tratta di vacanze di una o due settimane nell'arco di tutta l'estate, negli ultimi anni nella località di Bibione, in residence o condomini, con il servizio spiaggia incluso.

Il servizio consente pertanto ai minori in situazione di maggior disagio sotto il profilo sociale e/o economico di trascorrere un periodo di vacanza insieme ai componenti del nucleo di appartenenza, con evidenti benefici dal punto di vista del benessere psico-fisico. Hanno partecipato 588 persone, di cui 311 minori.

Il servizio delle vacanze in appartamento, così come quello delle vacanze in campeggio, è stato esteso agli over 65 in considerazione del rischio epidemiologico da Covid-19 e la conseguente applicazione delle misure di distanziamento sociale, situazione che impediva lo svolgimento di attività di socializzazione e ricreative di gruppo tipiche dei soggiorni in albergo. La proposta riscuote un crescente interesse ed è una valida alternativa per chi ama gestirsi in autonomia. I partecipanti over 65 nel 2024 sono stati 114, spesso accompagnati da familiari o nipoti.

Il prezzo a settimana per ciascun alloggio variava da un minimo di Euro 410,00 ad un massimo di Euro 950,00, con possibilità, per le famiglie con minori, di tariffa agevolata in caso di ISEE inferiore a 9.000 euro

Complessivamente nell'anno 2024 hanno usufruito del servizio **729** utenti, di cui **338 minori**.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

- Oggetto: Servizio di organizzazione di vacanze in appartamento in località marine, secondo quanto previsto nel Foglio Patti e Condizioni
- Data affidamento:
Affidamento con determinazione dirigenziale n. 1759 del 23/04/2024
- Importo contrattuale:
euro 117.340,00 Iva esente
- Criteri tariffari: Per gli over 65 il costo del servizio è a completo carico degli utenti. Per le famiglie con minori la retta a carico si calcola individuando la fascia ISEE di appartenenza e la corrispondente percentuale di contribuzione richiesta. Tale percentuale viene applicata al costo dei soggiorni come segue:

ISEE da Euro	a Euro	Retta a carico dell'utente
fino a	4.000,00	50%
4.000,01	5.000,00	60%
5.000,01	6.000,00	70%
6.000,01	7.000,00	80%
7.000,01	9.000,00	90%

9.000,01 e oltre	tariffa intera
------------------	----------------

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

Struttura preposta al monitoraggio-controllo della gestione ed erogazione del servizio: Ufficio Turismo Sociale

La verifica di conformità delle prestazioni è costante da parte del personale incaricato

Invio di questionario di gradimento a tutti gli utenti partecipanti

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

AZ GROUP SRL, Piazzale Zenith 8 – 30028 San Michele Al Tagliamento (VE) CF e Partita IVA 03569030277

Codice Ateco 6831 Attività di mediazione immobiliare

3. ANDAMENTO ECONOMICO

- Costo pro-capite per utente:
Over 65: euro 0,00
Famiglie con minori: euro 32,97
- Tariffazione: con valore ISEE inferiore a 9.000 le famiglie con minori pagano una tariffa agevolata, al di sopra di questa soglia possono comunque partecipare pagando il costo intero del servizio. Gli over 65 pagano il 100% del costo del servizio
- Personale addetto:
 - n.1 funzionario
 - n. 1 funzionario EQ

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Foglio Patti e Condizioni sottoscritto dall'operatore per accettazione prevede alti standard qualitativi del servizio.

Al termine di ciascun turno di soggiorno viene inviato via mail un questionario di gradimento a tutti i partecipanti.

Gli esiti dei questionari hanno registrato alti livelli di gradimento dell'intero servizio.

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Contratto per la fornitura di n. 175 settimane di soggiorno in appartamento

Utilizzate n. 175 settimane di soggiorno

Servizio rivolto alle famiglie con minori e ai cittadini over 65 residenti nel Comune di Verona

6. CONSIDERAZIONI FINALI

Il servizio nel 2024 ha consentito a n. **729** persone, di cui **338 minori**, di usufruire di una vacanza al mare spendendo mediamente euro 680,00 a famiglia per una settimana.

Dato il prezzo vantaggioso viene data la possibilità di godere di una settimana di vacanza ai nuclei familiari a basso reddito.

La procedura di prenotazione e iscrizione è interamente informatizzata

L'utenza nel 2024 ha contribuito alla **copertura del costo del servizio** nella misura del **78,56%**.

Gli appartamenti vengono utilizzati anche dai gruppi di minori frequentanti i Centri Diurni e le Comunità Educative, i quali hanno così la possibilità di trascorrere una settimana di vacanza con i loro educatori.

Il servizio è ben radicato nel tessuto sociale cittadino e riscuote un costante gradimento da parte dei cittadini, in particolare da parte delle famiglie più fragili e bisognose di sostegno che altrimenti difficilmente potrebbero affrontare la spesa di una vacanza.

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

GITE DI UNO O PIU' GIORNI PER OVER 65 E FAMIGLIE CON MINORI

Le gite di un giorno per anziani vengono organizzate dall'Ufficio Turismo Sociale da decenni, generalmente in primavera ed in autunno, con l'obiettivo di proporre giornate da trascorrere in compagnia all'insegna della cultura in località di grande interesse.

Le gite sono rivolte a tutti i residenti nel Comune di Verona che abbiano compiuto 65 anni di età e che siano completamente autosufficienti. Il costo dell'iniziativa è a totale carico degli utenti.

Da alcuni anni vengono organizzate anche gite di più giorni, occasioni per scoprire più nel dettaglio l'immenso patrimonio artistico-culturale del nostro paese e per instaurare rapporti amicali che proseguono una volta rientrati a casa.

Sono molto richieste anche le gite per famiglie con minori, solitamente nei mesi autunnali. L'iniziativa ha come obiettivo quello di far trascorrere ad adulti e bambini alcune giornate in compagnia visitando musei e località di grande interesse, ad un prezzo accessibile.

Con Deliberazione di Giunta n. 423 del 19/10/2021 sono state stabilite le tariffe agevolate di partecipazione sulla base dell'indicatore ISEE.

I minori devono essere accompagnati da un genitore o da un adulto delegato.

Nel 2024 sono state organizzate le seguenti uscite **in giornata**:

OVER 65

In primavera

- Venezia by night: navigazione in laguna e visita guidata serale alla Basilica di San Marco
- Ville venete: navigazione sul Brenta e visita guidata a Villa Pisani e Villa Widmann

In autunno

- Venezia: navigazione in laguna e visita guidata al Museo del '700 di Ca' Rezzonico
- Venezia by night: navigazione in laguna e visita guidata serale alla Basilica di San Marco
- Merano: visita guidata ai giardini di Trauttmansdorf e al centro storico della città
- Milano: visita guidata al Duomo e alla Pinacoteca Ambrosiana

FAMIGLIE CON MINORI

- Milano: visita guidata del centro storico e visita guidata al Museo Nazionale Scienza e Tecnologia
- Bolzano e Merano: Museo Archeologico Nazionale dell'Alto Adige e mercatini di Natale a Merano

Le gite di **più giorni** nel 2024 hanno avuto le seguenti mete:

OVER 65

Itinerari UNESCO 2024 - Gite di più giorni alla scoperta del Patrimonio Mondiale dell'Umanità UNESCO:
tre itinerari di più giorni in Italia alla scoperta di siti Unesco

- Calabria
- Puglia
- Lazio

Complessivamente nell'anno 2024 hanno usufruito del servizio **691** utenti

B) CONTRATTI DI SERVIZIO

- Oggetto: Servizi di organizzazione di gite di uno o più giorni per over 65 e/o famiglie con minori
- Data affidamento: Affidamento ad una pluralità di fornitori a seguito di procedure esplorative del mercato
- Importo contrattuale complessivo:

Gite di più giorni: euro 88.000,00 Iva inclusa

Gite di un giorno over 65 e famiglie con minori: euro 49.944,00 Iva inclusa

- Criteri tariffari:

Gite over 65: il costo del servizio è a completo carico degli utenti

Gite famiglie con minori: le fasce con relative quote di compartecipazione a carico dell'utente sono le seguenti:

ISEE	Contributo individuale adulto	Contributo individuale minori
fino a 9.000,00	80% del costo della gita	gratis
da 9.000,01 a 25.000,00	costo intero	gratis
Oltre 25.000,01	Costo intero	Euro 15,00

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

Struttura preposta al monitoraggio-controllo della gestione ed erogazione del servizio: Ufficio Turismo Sociale

La verifica di conformità delle prestazioni è costante da parte del personale incaricato

Invio di questionario di gradimento a tutti gli utenti partecipanti

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Pluralità di soggetti fornitori dei servizi

3. ANDAMENTO ECONOMICO

- Costo pro-capite per utente:
Gite over 65: euro 0,00
Gite famiglie con minori: euro 21,39
- Tariffazione: gli utenti over 65 pagano il 100% del costo del servizio, le famiglie con minori tariffe agevolate fino alla soglia ISEE di 25.000,00, oltre pagano il 100% del costo del servizio
- Personale addetto:
 - n.1 funzionario
 - n. 1 funzionario EQ

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Foglio Patti e Condizioni sottoscritto dall'operatore per accettazione prevede alti standard qualitativi del servizio.

Al termine di ciascuna gita viene inviato via mail un questionario di gradimento a tutti i partecipanti.

Gli esiti dei questionari hanno registrato alti livelli di gradimento dell'intero servizio.

5. CONSIDERAZIONI FINALI

Nel corso degli anni l'Amministrazione comunale ha sperimentato progetti ed interventi di sostegno della cittadinanza anziana ed ha attivato iniziative a tutela degli anziani, soprattutto quelli più fragili, al fine di favorire momenti di incontro, socializzazione, impiego del tempo libero anche con azioni miranti ad un invecchiamento attivo.

Il servizio nel 2024 ha consentito a n. **593** persone, in massima parte cittadini over 65, di partecipare ad una gita di uno o più giorni, avendo una speciale attenzione alle esigenze di tipo relazionale dell'utente attraverso momenti di socializzazione e di svago volti a prevenire fenomeni di isolamento e solitudine.

Il Comune di Verona, con questa iniziativa, intende pertanto raggiungere le persone anziane che vivono maggiori criticità relazionali e hanno meno possibilità di organizzare in maniera autonoma gite e viaggi. Si tratta di una maggiore qualificazione del tempo libero attraverso proposte che non si configurano solamente come occasioni di svago e di incontro, bensì anche come consolidamento della sicurezza nei rapporti sociali e come ampliamento degli orizzonti culturali ed ambientali.

Sono stati poi **98** i partecipanti alle gite per famiglie con minori, ai quali è stata data la possibilità di vivere uscite istruttive e appassionanti, pensate per le famiglie che desiderano fare nuove esperienze didattiche insieme ai propri figli. Le destinazioni proposte offrono non solo intrattenimento, ma anche stimolanti opportunità di apprendimento che arricchiscono l'animo e la mente di adulti e bambini. L'iniziativa ha infatti come obiettivo quello di far trascorrere ad adulti e bambini alcune giornate in compagnia visitando musei e località di grande interesse. La previsione di tariffe agevolate in base all'ISEE si iscrive in un modello di welfare attento ai bisogni delle persone più deboli e fragili anche dal punto di vista socio-economico.

La procedura di prenotazione e iscrizione è interamente informatizzata

L'utenza nel 2024 ha contribuito alla **copertura del costo del servizio** nella misura del **99,31%**.

Il servizio riscuote un alto gradimento da parte dei cittadini, le richieste aumentano di anno in anno.

Cordiali saluti.

La Dirigente
Servizi Sociali
Avv. Chiara Bortolomasi

Verona, data del protocollo

Spett.le
Direzione Partecipate

1 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Oggetto: relazione ex art. 30 D.Lgs. 201/2022 – gestione della sosta

Considerato che la delibera di Giunta Comunale n.1086 del 28 ottobre 2025 – “ *Ricognizione periodica dei servizi pubblici locali di rilevanza economica ex articolo 30 del decreto legislativo n. 201/2022*, individua i servizi pubblici locali a rete di competenza del Comune di Verona, si redige, per quanto di competenza, la seguente relazione relativa ai servizi pubblici locali non a rete per i quali il Ministero delle Imprese e del Made in Italy, in attuazione di quanto disposto dall'art. 8 del D. Lgs. n. 201/2022, abbia adottato lo schema contenente l'individuazione degli indicatori di qualità. In particolare, la presente relazione riguarda i parcheggi pubblici in concessione a privat.

a) Natura e descrizione del servizio pubblico locale

Il servizio pubblico locale oggetto della presente relazione riguarda in particolare i parcheggi P.zza Isolo, Arsenale e Camillo De Lellis, in concessione a privati.

Con Delibera della Giunta comunale n. 87 del 12 gennaio 1990, a seguito di gara pubblica indetta con deliberazione di Consiglio Comunale n. 502 del 15 novembre 1988 è stata aggiudicata alla Società Italinpa S.p.a. (oggi Saba Italia S.p.a.) la concessione in diritto di superficie di aree comunali per la progettazione, costruzione e gestione di parcheggi sotterranei nella città di Verona.

b) contratto di servizio

- Oggetto: concessione in diritto di superficie di aree comunali per la progettazione, costruzione e gestione di parcheggi sotterranei nella città di Verona;

- data di approvazione, durata – scadenza affidamento: I rapporti tra il Comune di Verona ed il soggetto Concessionario, sono regolati, oltre che dal disciplinare allegato al bando di gara pubblica approvato con la citata deliberazione di Consiglio Comunale n. 502 del 1988, da convenzione stipulata in data 7 luglio 1998 n. 74853/R.M., successivamente integrata con atti rispettivamente stipulati in data 13 maggio 2004 n. 81656/R.M., in data 29 dicembre 2004 n. 83188/R.M. e in data 10 maggio 2007 n. 84428/R.M.; da convenzione stipulata in data 31 maggio 2000 n. 87319; da convenzione stipulata in data 5 dicembre 2012 n. 62860; da convenzione stipulata in data 26 marzo 2014 repertorio 32517 raccolta 12551; da convenzione 15 settembre 2017 repertorio 34463 raccolta 14101. La durata della concessione sono state stabilite in anni 60.
- valore complessivo e su base annua del servizio affidato: gli importi delle concessioni sono indicati nei rispettivi atti di concessione sopra richiamati a cui si rimanda.
- criteri tariffari: le tariffe applicate sono indicate nel Piano Economico Finanziario e possono essere aggiornate annualmente a richiesta del gestore con decorrenza 1 gennaio, in relazione alla variazione dell'indice ISTAT riferito al mese di settembre dell'anno precedente. Alla data di redazione della presente relazioni le tariffe applicate sono le seguenti:

PARK ARSENALE

Tariffa prima ora (o frazione di ora): 2,50 €

Tariffa dalla seconda ora (o frazione di sosta): 2,70 €

Tariffa giornaliera: 21,00 €

PARCHEGGIO DE LELLIS

Tariffa oraria o frazione di ora) euro 2,70

Tariffa max giornaliera euro 21,00

PARCHEGGIO ISOLO

Tariffa prima ora (o frazione di ora): 2,50 €

Tariffa dalla seconda ora (o frazione di sosta): 2,70 €

Tariffa giornaliera: 21,00 €

- principali obblighi del gestore: gli obblighi dei gestori sono meglio indicati nei rispettivi atti di concessione sopra richiamati a cui si rimanda. In particolare si segnala l'obbligo da parte dei Concessionari di realizzare la manutenzione ordinaria e straordinaria, a propria cura e spese, sulle strutture del parcheggio e sulle opere fisse e mobili esistenti oggetto di diritto di superficie, tutti gli interventi per la manutenzione ordinaria e straordinaria per il buon funzionamento del servizio di parcheggio, compresi quelli che si rendessero necessari a seguito di nuove disposizioni normative, in modo che l'edificio e gli impianti stessi risultino in ogni momento in perfette condizioni di efficienza e di funzionalità;

c) Sistema di Monitoraggio – Controllo

I rispettivi contratti prevedono che il Concessionario dovrà fornire, su richiesta del Comune, un rendiconto annuale sull'andamento della gestione;

E stata inoltre prevista la revoca dei diritti attribuiti al Concessionario qualora gravi ed inderogabili motivi di pubblico interesse rendessero, a insindacabile giudizio dell'amministrazione, intollerabile la prosecuzione del rapporto.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

"SABA ITALIA – S.P.A." con sede in Roma, Via delle Quattro Fontane n. 15, Codice Fiscale e iscrizione al Registro Imprese di Roma 08593300588

3. ANDAMENTO ECONOMICO

In ottemperanza agli adempimenti previsti dall'art. 30, comma 2, del D.Lgs. n. 201/2022 ("Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica"), con nota prot. N. 0325176 del 9 settembre 2025 e n. 397834 del 28 ottobre 2025 (comunicazione di sollecito), questo Ente ha invitato il Concessionario a comunicare le informazioni richieste, specificatamente l'andamento economico e i dati sulla qualità del servizio per l'ultimo triennio (2022-2023-2024).

Alla data di redazione della presente relazione non è pervenuta alcuna comunicazione, documentazione o richiesta di proroga da parte di SABA ITALIA s.r.l. in riscontro alle suddette

comunicazioni.

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

In ottemperanza agli adempimenti previsti dall'art. 30, comma 2, del D.Lgs. n. 201/2022 ("Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica"), con nota prot. N. 0325176 del 9 settembre 2025 e n. 397834 del 28 ottobre 2025 (comunicazione di sollecito), questo Ente ha invitato il Concessionario a comunicare le informazioni richieste, specificatamente l'andamento economico e i dati sulla qualità del servizio per l'ultimo triennio (2022-2023-2024).

Alla data di redazione della presente relazione non è pervenuta alcuna comunicazione, documentazione o richiesta di proroga da parte di SABA ITALIA s.r.l. in riscontro alle suddette comunicazioni.

Il Dirigente ad interim

Ing. Michele FASOLI

(firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i.)

ANNO 2024

Descrizione del servizio	Modalità di affidamento *	Denominazione e Cod. Fiscale della Società affidataria	Estremi del provvedimento	Data inizio contratto	Data fine contratto	Importo complessivo (IVA esclusa)	Descrizione sull'andamento economico	Efficienza del servizio	Qualità del servizio	Rispetto degli obblighi contrattuali
CENTRO NUOTO “CONTI” VIA COLONNELLO GALLIANO	Affidamento in concessione. Consta nel coordinamento di ogni attività e la conduzione dell'impianto al fine di ottenere la più ampia fruibilità del servizio sotto il profilo sportivo-sociale, valorizzando la promozione dell'attività natatoria	F.I.N. Federazione Italiana Nuoto – c.f. 05284670584 p.IVA 01384031009	87815 del 5.10.2011	01/01/2006	31/07/2026	Canone annuo di € 70.000,00	L'andamento economico risulta in equilibrio. Il gestore svolge il servizio in modo soddisfacente effettuando le manutenzioni dovute e garantendo puntualmente l'efficienza degli impianti.	Si è garantito un adeguato numero di corsie per il nuoto libero senza interruzioni, temperando le esigenze dell'utenza con l'utilizzo degli spazi acqua da parte del Centro Federale, come precisato dal contratto di concessione.	Sono emerse criticità dovute alla vetustà dell'impianto di filtraggio e altre dotazioni che sono state superate grazie agli interventi emergenziali che hanno evitato interruzioni del servizio. Nella piscina olimpionica hanno avuto luogo trofei internazionali di nuoto e pallanuoto.	Non si ravvisano inadempienze
CENTRO NUOTO BELVEDERE VIA MONTELUONGO	Affidamento in concessione	A.s.d. Team Sport Isola – c.f. e p. IVA 04202470235	89052 del 10.01.2019	22/10/2018	21/10/2026	Canone annuo di € 91.000,00	L'andamento economico risulta in equilibrio. Il gestore svolge il servizio in modo soddisfacente effettuando le manutenzioni dovute e garantendo puntualmente l'efficienza degli impianti.	Si è garantito un adeguato numero di corsie per il nuoto libero senza interruzioni, oltre all'organizzazione di vari corsi di nuoto, come precisato dal contratto di concessione.	E' stata garantita la buona qualità del servizio reso assicurando adeguati standard igienici e di pulizia. Sono salvaguardate le esigenze per le categorie deboli.	Non si ravvisano inadempienze
CENTRO NUOTO GOLOSINE VIA TANARO	Affidamento in concessione	In Sport s.r.l. società sportiva dilettantistica – c.f. 02050250964	86007 del 31.03.2009	14/02/2009	13/02/2029	Canone annuo di € 104.166,66	L'andamento economico risulta in equilibrio. Il gestore svolge il servizio in modo soddisfacente effettuando le manutenzioni dovute e garantendo puntualmente l'efficienza degli impianti.	Si è garantito un adeguato numero di corsie per il nuoto libero senza interruzioni, oltre all'organizzazione di vari corsi di nuoto, come precisato dal contratto di concessione.	E' stata garantita la buona qualità del servizio reso assicurando adeguati standard igienici e di pulizia. Sono salvaguardate le esigenze per le categorie deboli.	E' in atto un contenzioso legale per il riconoscimento di vizi strutturali che ha congelato il versamento dei canoni dovuti, ma non ha inciso sul livello del servizio.
CENTRO NUOTO LE GRAZIE	Affidamento in concessione	S.I.S. Sistemi Integrati per lo Sport S.S.D. a r.l. c.f. e p. IVA 05905261003	88644 del 13.11.2014	01/06/2014	31/05/2026	Canone annuo di € 102.000,00	L'andamento economico risulta in equilibrio. Il gestore svolge il servizio in modo soddisfacente effettuando le manutenzioni dovute e garantendo puntualmente l'efficienza degli impianti.	Si è garantito un adeguato numero di corsie per il nuoto libero senza interruzioni, oltre all'organizzazione di vari corsi di nuoto, come precisato dal contratto di concessione.	E' stata garantita la buona qualità del servizio reso assicurando adeguati standard igienici e di pulizia. Sono salvaguardate le esigenze per le categorie deboli.	Non si ravvisano inadempienze
CENTRO NUOTO MONTE BIANCO	Affidamento in concessione con realizzazione di centro natatorio esterno in <i>Project-financing</i>	Pool Project s.r.l. p. IVA 03510120236	32849 del 30.09.2005	01/10/2005	30/09/2028	Contributo finanziamento P.E.F. di riequilibrio riconosciuto € 73.561,46	L'andamento economico risulta in equilibrio. Il gestore svolge il servizio in modo soddisfacente effettuando le manutenzioni dovute e garantendo puntualmente l'efficienza degli impianti.	Si è garantito un adeguato numero di corsie per il nuoto libero senza interruzioni, oltre all'organizzazione di vari corsi di nuoto, come precisato dal contratto di concessione.	E' stata garantita la buona qualità del servizio reso assicurando adeguati standard igienici e di pulizia. Sono salvaguardate le esigenze per le categorie deboli.	Non si ravvisano inadempienze
CENTRO NUOTO SANTINI	Affidamento in concessione	Forus Italia S.S.D. a r.l. c.f. e p. IVA 04023380233 (<i>subentrata a Sport Management s.p.a. s.s.d.</i>)	88775 del 12.04.2016	15/08/2016	14/04/2026	Canone annuo di € 259.333,00	L'andamento economico risulta in equilibrio. Il gestore svolge il servizio in modo soddisfacente effettuando le manutenzioni dovute e garantendo puntualmente l'efficienza degli impianti.	Si è garantito un adeguato numero di corsie per il nuoto libero senza interruzioni, oltre all'organizzazione di vari corsi di nuoto, come precisato dal contratto di concessione.	E' stata garantita la buona qualità del servizio reso assicurando adeguati standard igienici e di pulizia. Sono salvaguardate le esigenze per le categorie deboli.	Non si ravvisano inadempienze.

* Specificare se: *in house*, affidamento diretto, a società mista, con evidenza pubblica

altri impianti

ANNO 2024												
Descrizione del servizio	Denominazione sociale	Partita IVA	Indirizzo	Modalità di affidamento	Canone annuo	Estremi del provvedimento	Data inizio contratto	Data fine contratto	Descrizione sull'andamento economico	Efficienza del servizio	Qualità del servizio	Rispetto degli obblighi contrattuali
CENTRO POLISPORTIVO VALPANTENA	Società Sportiva "Polisportiva Valpantena"	02130700236	VIA LEONARDO DA QUINTO 25A, 37142 Verona	Affidamento in concessione	€ 3.624,11	R.M. 88460 del 1/10/2013	26/07/2013	08/10/2025	L'andamento economico risulta in equilibrio. Il gestore svolge il servizio in modo soddisfacente effettuando le manutenzioni dovute e garantendo puntualmente l'efficienza degli impianti.	Si sono garantite in maniera corretta le attività previste nel contratto di concessione.	E' stata garantita la buona qualità del servizio reso assicurando adeguati standard di sicurezza e di pulizia. Sono salvaguardate le esigenze per le categorie deboli.	E' IN CORSO LA NUOVA PROCEDURA DI ASSEGNAZIONE AD ALTRA SOCIETA' SPORTIVA
CENTRO POLISPORTIVO AREA POGGI	F.I.P.A.V. Comitato territoriale di Verona	01382321006	VIA VENTOTTO MARZO 10, 37133 Verona	Affidamento in concessione	€ 19.680,00	R.M. 89028 del 26/07/2018	16/05/2018	30/06/2026	L'andamento economico risulta in equilibrio. Il gestore svolge il servizio in modo soddisfacente effettuando le manutenzioni dovute e garantendo puntualmente l'efficienza degli impianti.	Si sono garantite in maniera corretta le attività previste nel contratto di concessione.	E' stata garantita la buona qualità del servizio reso assicurando adeguati standard di sicurezza e di pulizia. Sono salvaguardate le esigenze per le categorie deboli.	Non si ravvisano inadempienze
CENTRO POLISPORTIVO F.LLI CABIANCA	Società Bocciofila San Michele Dinova ASD	01933590232	VIA ALDO FEDELI 37, 37132 Verona	Affidamento in concessione	€ 15.233,00	R.M. 88472 del 29/10/2013	21/01/2013	30/06/2026	L'andamento economico risulta in equilibrio. Il gestore svolge il servizio in modo soddisfacente effettuando le manutenzioni dovute e garantendo puntualmente l'efficienza degli impianti.	Si sono garantite in maniera corretta le attività previste nel contratto di concessione.	E' stata garantita la buona qualità del servizio reso assicurando adeguati standard di sicurezza e di pulizia. Sono salvaguardate le esigenze per le categorie deboli.	Non si ravvisano inadempienze
TENNIS QUINZANO	Associazione Tennis Quinzano Sportiva Dilettantistica	04221720230	VIA BENEDETTO RIZZONI 8, 37125 Verona	Affidamento in concessione	€ 10.000,00	R.M. 888742 del 11/12/2015	01/07/2015	30/06/2026	L'andamento economico risulta in equilibrio. Il gestore svolge il servizio in modo soddisfacente effettuando le manutenzioni dovute e garantendo puntualmente l'efficienza degli impianti.	Si sono garantite in maniera corretta le attività previste nel contratto di concessione.	E' stata garantita la buona qualità del servizio reso assicurando adeguati standard di sicurezza e di pulizia. Sono salvaguardate le esigenze per le categorie deboli.	Non si ravvisano inadempienze
CENTRO POLISPORTIVO AVANZI	Centro Sportivo Italiano Comitato Provinciale di Verona	02478030238	VIA FLAVIO GIOIA 37131 VERONA	Affidamento in concessione	€ 49.212,00	R.M. 88985 del 20/12/2017	24/11/2017	23/11/2026	L'andamento economico risulta in equilibrio. Il gestore svolge il servizio in modo soddisfacente effettuando le manutenzioni dovute e garantendo puntualmente l'efficienza degli impianti.	Si sono garantite in maniera corretta le attività previste nel contratto di concessione.	E' stata garantita la buona qualità del servizio reso assicurando adeguati standard di sicurezza e di pulizia. Sono salvaguardate le esigenze per le categorie deboli.	Non si ravvisano inadempienze
TENNIS POIANO	Associazione Tennis Poiano Sportiva Dilettantistica	01872120231	VIA A. CONSOLINI 1, 37142 Verona	Affidamento in concessione	€ 4.001,00	R.M. 89037 del 19/09/2018	16/05/2018	15/05/2028	L'andamento economico risulta in equilibrio. Il gestore svolge il servizio in modo soddisfacente effettuando le manutenzioni dovute e garantendo puntualmente l'efficienza degli impianti.	Si sono garantite in maniera corretta le attività previste nel contratto di concessione.	E' stata garantita la buona qualità del servizio reso assicurando adeguati standard di sicurezza e di pulizia. Sono salvaguardate le esigenze per le categorie deboli.	Non si ravvisano inadempienze
TENNIS VERONA	Associazione Tennis Verona	80026020232	VIA C. GALLIANO 4, 37138 Verona	Affidamento in concessione	€ 21.900,00	Rep.332 Prot. 8018 del 28.03.2008 Demanio Pubblico dello Stato	28/03/2023 data di trasferimento del compendio dal Demanio al Comune di Verona	31/03/2026	L'andamento economico risulta in equilibrio. Il gestore svolge il servizio in modo soddisfacente effettuando le manutenzioni dovute e garantendo puntualmente l'efficienza degli impianti.	Si sono garantite in maniera corretta le attività previste nel contratto di concessione.	E' stata garantita la buona qualità del servizio reso assicurando adeguati standard di sicurezza e di pulizia. Sono salvaguardate le esigenze per le categorie deboli.	Dalla data del subentro all'Agenzia del Demanio dello Stato non si ravvisano inadempienze

SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

A) Natura e descrizione del servizio pubblico locale

Il trasporto scolastico è un servizio pubblico, che concorre a rendere effettivo il diritto allo studio, connesso all'adempimento dell'obbligo scolastico - previsto dagli artt.110 e 111 del D.Lgs. 297/1994 Testo Unico delle disposizioni legislative vigenti in materia di istruzione, relative alle scuole di ogni ordine e grado: diritto allo studio ed obbligo scolastico.

Diritto allo studio ed obbligo scolastico costituiscono principi costituzionali, previsti dall'art. 34 Costituzione, il cui comma 2 stabilisce che *"L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita"*.

L'obbligo scolastico è stato esteso a 10 anni con la legge 27/2006, n.296 - articolo 1, comma 622 - ed è finalizzato a consentire il conseguimento di un titolo di studio di scuola secondaria superiore o di una qualifica professionale di durata almeno triennale entro il diciottesimo anno d'età".

Infine l'art 5 del D Lgs. n. 63/2017 pone espressamente a carico dei Comuni il trasporto di alunne ed alunni che frequentano le scuole primarie statali, per consentire il raggiungimento della sede territorialmente più vicina.

Quale servizio che concorre a rendere effettivo il diritto allo studio e ad attuare una politica di sostegno alle famiglie, considerata l'estensione del territorio comunale e la sua difficoltà e complessità dal punto di vista viabilistico, il Comune di Verona lo organizza per l'intera durata dell'anno scolastico/educativo, in favore di alunne ed alunni che frequentano le scuole primarie statali, per consentire il raggiungimento della sede territorialmente più vicina, esteso ad 1 asilo nido, n 4 scuole dell'infanzia comunali e statali e n. 16 scuole primarie e n. 10 scuole secondarie di 1° grado.

E' organizzato sul territorio urbano, al di fuori delle linee urbane del Trasporto Pubblico locale, per fasce omogenee di viaggiatori, articolato al 31 dicembre 2024 in 25 linee con la presenza a bordo di alcune di esse (nido, infanzia e ove ritenuto necessario in presenza di disabilità) di un assistente, per un totale di 13. Al 31 dicembre 2024, era inoltre attivo 1 bus per il trasporto scolastico straordinario, attivato temporaneamente per il trasferimento degli alunni dalla scuola secondaria di primo grado Fedeli - ove erano in corso interventi edilizi - alla scuola scuola secondaria di primo grado Pacinotti, che li ospitava.

E' assicurato su istanza di parte e dietro il pagamento di una quota di partecipazione diretta

B) Contratto di servizio

Il servizio di trasporto scolastico è gestito mediante affidamento in appalto.

Alla data del 31 dicembre 2024 il servizio è affidato in appalto, a seguito dell'esperimento di una procedura aperta, al Consorzio Eurobus Verona, soc. coop. con sede in Verona, P. IVA 03222400230 per gli anni scolastici 2023/2024 e 2024/2025, con facoltà di rinnovo biennale, per l'importo contrattuale presunto di € 2.883.869,00 - IVA esclusa - per il periodo di vigenza contrattuale biennale, comprensivo dell'incremento di €21.500,00 – IVA esclusa - a titolo di modifica contrattuale non sostanziale per l'attivazione del servizio con un minivan da otto posti in una località periferica rurale con utenza numericamente ridotta, ma territorialmente disagiata rispetto alla scuola di riferimento più vicina.

L'importo contrattuale comprende sia il servizio di trasporto scolastico ordinario, con raccolta alle fermate verso e da le scuole, sia quello straordinario, per il trasferimento degli alunni da

scuola a scuola, attivato temporaneamente a seguito della chiusura di sedi scolastiche per ristrutturazioni ove ritenuto necessario edilizie o per inagibilità dovuta ad eventi calamitosi. Le tariffe sono definite annualmente con provvedimento della Giunta Comunale e sono rapportate per i soli residenti, insieme alle relative agevolazioni, all'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), in ragione delle condizioni socio economiche del nucleo anagrafico cui appartiene il minore. Sono previste agevolazioni per le situazioni di disabilità certificata e per le famiglie numerose.

Il capitolato contiene tutta una serie di prescrizioni, che il fornitore deve rispettare, che vanno dalla conformità alla normativa vigente in tema di circolazione stradale, a requisiti tecnici specifici inerenti i mezzi utilizzati e la particolare tipologia di utenza servita, cui si aggiungono ulteriori prescrizioni tese a rispettare la puntualità nel servizio e la cura nella riconsegna dei minori, la professionalità dei conducenti (con la partecipazione a corsi specifici), la specificità della comunità territoriale servita, procedure per la gestione degli imprevisti e la pulizia dei mezzi.

C) Sistemi di monitoraggio- Controllo

La struttura preposta ha provveduto, oltre a tutta una serie di controlli sulla documentazione prevista dal capitolato per lo svolgimento del servizio (patenti, libretti, assicurazioni, visite mediche degli autisti etc) , ad un controllo puntuale sull'effettuazione del servizio, sul rispetto delle prescrizioni in termini di orari e puntualità nell'espletamento dello stesso, monitorata costantemente dagli istituti scolastici con segnalazioni in tempo reale e sulla verifica dell'accesso esclusivo agli automezzi da parte degli alunni aderenti. Sono inoltre attivate delle visite ispettive senza preavviso, a cura di personale comunale con qualifica di autista, volte a verificare concretamente la puntualità, la pulizia dei mezzi, l'esposizione del cartello di scuolabus, a rilevare eventuali criticità proprie del percorso o connesse al traffico; talora la verifica viene estesa a tutto o parte del percorso.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

L'affidatario del servizio al 31/12/2024 è Consorzio Eurobus Verona, soc. coop. con sede in Verona, P. IVA 03222400230.

3. ANDAMENTO ECONOMICO

Il piano economico è strutturato su diverse linee di percorrenza, e prevede l'utilizzo di due diverse tipologie di mezzi, da 54 o 32 posti, con l'impiego di 29 scuolabus. Proprio perché l'appalto prevede l'utilizzo di veicoli di diversa capienza, e considerato che la voce con la maggior incidenza sui costi è quella per l'autista, è stato calcolato il costo totale medio anno ponderato di uno scuolabus, dopo aver determinato distintamente i costi di uno scuolabus da 32 posti e di uno scuolabus da 54 posti, sulla base delle seguenti voci di spesa inserite nel Piano economico:

- ☐ Stipendio di un autista derivante dai seguenti fattori: CCNL Autorimesse liv.C2; tempo determinato (10 mesi); part time di 28 h settimanali;
- ☐ Costo carburante tenuto conto della percorrenza annua di uno scuolabus di circa km 5.000
- ☐ Manutenzione, revisione e pulizia dei veicoli
- ☐ Ammortamento annuale, calcolato su dieci anni di vita commerciale del veicolo(detratto il valore residuo)

- ☐ Assicurazione e bollo
- ☐ Costi di sicurezza aziendale
- ☐ Spese generali di gestione (spese amministrative, rimessa, porta badge, ecc.)
- ☐ Utile aziendale del 10%.

L'altra componente economica è data dal costo per gli assistenti previsti, calcolata sulla base dello stipendio previsto dal CCNL Autorimesse liv.C3; tempo determinato (10 mesi); part time di 30 h settimanali;

L'importo contrattuale presunto di € 2.883.869,00 - IVA esclusa - per il periodo di vigenza contrattuale biennale è riferito a 29 scuolabus, al prezzo unitario annuale per uno scuolabus senza assistente di €43.390,24 – IVA esclusa - e 15 assistenti al prezzo annuale unitario di €11.524,50 - IVA esclusa - nonché all'incremento di €21.500,00 – IVA esclusa - a titolo di modifica contrattuale non sostanziale per l'attivazione del servizio con un minivan da otto posti in una località periferica rurale con utenza numericamente ridotta, ma territorialmente disagiata rispetto alla scuola di riferimento più vicina.

Dopo il primo anno di servizio, su richiesta dell'appaltatore, i prezzi unitari di aggiudicazione del servizio sono stati oggetto di revisione prezzi ai sensi dell'art.12 del capitolato d'appalto, in base alla variazione percentuale dell'indice ISTAT nazionale dei prezzi al consumo F.O.I., calcolato per il periodo agosto 2023-agosto 2024 nella percentuale di + 0,8%.

4. QUALITA' DEL SERVIZIO

Elementi di qualità attinenti all'organizzazione del servizio rispetto all'utenza

Sono previste procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione).

La richiesta di accesso al servizio avviene tramite applicativo on line, cui si accede dal portale del Comune di Verona con le proprie credenziali Spid/CIE.

Viene fornita adeguata pubblicizzazione dell'apertura delle iscrizioni e delle modalità di effettuazione del servizio tramite pubblicazione sul portale, comunicati stampa, informazioni presso le scuole e comunicazione diretta con mail agli utenti di proseguo.

Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio: attività articolata in una prima fase di iscrizioni della durata di circa 30 giorni. Il numero delle richieste pervenute costituisce il dato essenziale per consentire di determinare l'attivazione del servizio sulle singole tratte. La risposta alle richieste di attivazione del servizio è articolata in due fasi: la tempestiva presa in carico dell'istanza, e l'istruttoria per la verifica dei requisiti e la possibilità di attivazione della tratta di trasporto scolastico, da effettuarsi prima dell'inizio dell'a.s. Sono ammesse anche istanze fuori termine nei limiti dei posti rimasti disponibili: prima dell'inizio dell'a.s. con procedura on-line, comunque nei limiti dei posti rimasti disponibili al termine della prima fase. Inoltre sono ammesse eventuali iscrizioni in corso d'a.s., limitatamente ai posti ancora disponibili o in caso di rinunce.

Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio: tempestiva comunicazione alla scuola della cessazione. Per le richieste di variazione, tempestiva presa in carico e successiva valutazione della possibilità concreta di attuazione, rispondendo comunque entro 30 giorni dall'istanza;

Tempo di attivazione del servizio: corrispondente all'a.s./a.e.

Tempo di risposta motivata a reclami: tempestiva presa in carico del reclamo (da uno a cinque giorni) ed evasione delle richieste con le tempistiche connesse alla complessità della segnalazione, nel termine di 30 giorni dalla data della richiesta.

Tempo di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati: tempestiva presa in carico dell'istanza ed eventuale rimborso, se dovuto, nel termine di 90 giorni dalla data della richiesta.

Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni: il pagamento delle rette è gestito con modalità telematiche, attraverso il sistema Pago Pa. Per la fruizione del servizio è prevista una contribuzione annuale in forma di abbonamento, da versare in un unico importo o in due soluzioni, a seconda della scelta effettuata in sede di richiesta di iscrizione al servizio.

Elementi di qualità previsti nel contratto tra Amministrazione e appaltatore del servizio

Il Consorzio Eurobus è in possesso delle seguenti certificazioni di qualità:

ISO 9001:20215 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA', DAL 2008

ISO 39001:2016 SISTEMA DI GESTIONE PER LA SICUREZZA STRADALE, DAL 2017

ISO 14001:2015 I SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE, DAL 2019

Inoltre sono previste due figure di riferimento nei rapporti con l'Amministrazione:

Il Responsabile del Servizio, per tutti gli aspetti e problematiche operative e tecniche;

Il Referente Amministrativo, figura dedicate per tutta l'attività gestione amministrativa e per mantenere il filo diretto tra Amministrazione, Consorzio ed Utente.

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi: il capitolato di gara prevede una comunicazione tempestiva del disservizio al committente ed alla scuola per gli opportuni adempimenti, oltre che l'attivazione per la risoluzione dello stesso. Nel caso di disservizio segnalato dalla scuola o dai genitori dei bambini iscritti al servizio, prevede l'immediata comunicazione da parte del Comune di Verona alla ditta esecutrice, tenuta a giustificare, ripristinare ed eventualmente rispondere del disservizio stesso.

Cicli di pulizia programmata: nonostante sia ormai superata la situazione emergenziale dovuta alla pandemia da Covid19 l'offerta di qualità del consorzio Eurobus prevede il mantenimento di buone pratiche quali interventi quotidiani di igienizzazione, sanificazione e disinfezione del mezzo di trasporto, con prodotti certificati, nonché all'aerazione, possibilmente naturale, continua del mezzo.

Indicatori di qualità tecnica

Mappatura delle attività relative al servizio: l'organizzazione del servizio è effettuata sulla base del piano dei trasporti comunale, rimodulato dall'appaltatore in base alle esigenze emergenti ed alle aspettative dell'utente, non tralasciando mai gli aspetti legati ai tempi di percorrenza ed alla sicurezza. Importante la valutazione dei flussi di traffico stradale legati anche alla stagionalità turistica ed in particolare all'afflusso derivante dall'Ente fiera. Tutti questi elementi concorrono allo studio dei percorsi e delle fermate, effettuato in modo da ridurre al massimo la permanenza degli studenti su mezzi, nonché in modo da disincentivare gli studenti all'attraversamento della sede stradale, abbassando così ogni rischio da esso

derivante.

Procedure per la gestione degli imprevisti: l'offerta di qualità presentata in sede di gara prevede una scheda per tipizzare e disciplinare le procedure per la gestione degli imprevisti (dalla malattia improvvisa di autiste e/o assistente, alla rottura del bus, alla chiusura di strade..., eventi atmosferici...). Inoltre è previsto che l'autista sia dotato di telefono cellulare con auricolari, per consentire le comunicazioni con l'utenza, la scuola e l'appaltatore nella gestione degli imprevisti.

Mappatura delle attrezzature e dei mezzi: per garantire la massima efficienza attuazione da parte dell'appaltatore di una gestione dei mezzi controllata ed adeguata sia dal punto di vista normativo/amministrativo (revisioni, autorizzazioni), sia da un punto di vista delle manutenzioni. I mezzi sono sottoposti a frequenti controlli periodici da parte degli autisti che tra le mansioni hanno anche il compito di monitorare costantemente lo stato dei mezzi utilizzati. Predisposto a tal fine un piano mensile dei controlli ed una pianificazione delle piccole e grandi manutenzioni.

Predisposizione di un piano di controlli periodici: mappatura delle attività relative al servizio svolta su due fronti: una verifica della documentazione necessaria per la circolazione stradale ai sensi della normativa vigente e di quanto indicato in sede di gara (patenti, libretti di circolazione, certificati di qualità, assicurazione ecc..) e controlli diretti mirati alla verifica dello svolgimento del servizio. Inoltre entro metà novembre (termine di scadenza per l'emissione della prima rata di pagamento da parte dell'utenza) un controllo diretto ad accertare la corrispondenza tra il numero di aderenti e quello degli effettivi utilizzatori.

La verifica degli orari di arrivo e partenza viene monitorata giornalmente dalle scuole tenute a segnalare eventuali anomalie. Sono inoltre attivate delle visite ispettive senza preavviso, a cura di personale comunale con qualifica di autista, volte a verificare concretamente la puntualità, la pulizia dei mezzi, l'esposizione del cartello sui scuolabus, a rilevare eventuali criticità proprie del percorso o connesse al traffico; talora la verifica viene estesa a tutto o parte del percorso.

Obblighi in materia di sicurezza del servizio: il trasporto dei bambini dei nidi e delle scuole dell'infanzia è sorvegliato da un assistente su ogni scuolabus, preposto alla vigilanza sui minori per tutelarne la sicurezza, inoltre obbligo del fornitore di rispettare la conformità alla normativa antinfortunistica e sulla sicurezza.

Rispetto da parte degli autisti delle prescrizioni espressamente previste per quanto riguarda gli obblighi di formazione ed idoneità allo svolgimento delle mansioni nonché delle prescrizioni del DUVRI.

Accessibilità utenti disabilità:

Scuolabus non predisposti all'accoglimento di utenti con disabilità grave, ma solo di coloro che, pur essendo portatori di disabilità conservano un'autonoma deambulazione. L'eventuale supporto agli utenti con disabilità è reso con l'introduzione di un assistente dedicato alla salita, discesa, sorveglianza, solo in determinati casi e previa richiesta del genitore interessato e valutazione dell'Amministrazione.

Laddove la disabilità non consenta la deambulazione necessaria per la salita e la discesa, l'interessato è indirizzato presso lo specifico e dedicato servizio predisposto dal S.I.T. -

Servizio Integrato Territoriale dell'Aulss .

Indicatori di qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico

Tariffe per il servizio di Trasporto scolastico

Per la fruizione del servizio è previsto un contributo individuale forfettario, parametrato all'I.S.E.E. posseduto dall'utente, in forma di abbonamento e senza possibilità di detrazioni per assenze effettuate o corse non usufruite. Il pagamento potrà essere effettuato in due rate di pari importo, oppure in rata unica. Sono previste inoltre agevolazioni per disabilità e famiglie numerose, sempre paramtrate all'ISEE posseduto. Sono esonerati dal pagamento della retta gli utenti segnalati dai Servizi Sociali.

TRASPORTO SCOLASTICO NIDI D'INFANZIA	TARIFFA MENSILE
0 - € 6.500,00	€ 9,50
> € 6.500,00 - € 15.000,00	€ 19,00
> € 15.000,00 - € 20.000,00	€ 20,00
> € 20.000,00 - € 30.000,00	€ 20,50
> € 30.000,00 - € 40.000,00	€ 21,00
> € 40.000,00 - € 50.000,00	€ 21,50
• > € 50.000,00 o ISEE non dichiarato	€ 22,00

TRASPORTO SCOLASTICO SCUOLE INFANZIA, PRIMARIE E SECONDARIE DI 1° GRADO	TARIFFA ANNUA
0 - € 6.500,00	€ 115,50
> € 6.500,00 - € 15.000,00	€ 231,00
> € 15.000,00 - € 20.000,00	€ 240,00
> € 20.000,00 - € 30.000,00	€ 244,00
> € 30.000,00 - € 40.000,00	€ 250,00
> € 40.000,00 - € 50.000,00	€ 255,00
> € 50.000,00 o ISEE non dichiarato	€ 260,00
Utenti non residenti	280,00

Riduzioni ed esoneri per il servizio di Trasporto scolastico

Si riconoscono agevolazioni, paramtrate all'I.S.E.E. posseduto, ai seguenti utenti residenti nel Comune di Verona:

bambini diversamente abili con disabilità certificata dalle competenti autorità sanitarie come previsto dalla normativa in vigore (Legge 104/1992 e successive modificazioni e invalidità civile);

per le famiglie con più figli contemporaneamente frequentanti il medesimo servizio oggetto di tariffazione, con la precisazione che le riduzioni, previste dal prospetto sotto riportato, si applicano a partire dai fratelli maggiori;

per i 4° figli e successivi (quintogeniti, sestogeniti ecc.) che risultino appartenenti ad un unico nucleo anagrafico anche se non contemporaneamente frequentanti il servizio;

Sono esonerati dal pagamento della retta gli utenti segnalati dai Servizi Sociali.

AGEVOLAZIONI UTENTI RESIDENTI SERVIZI DI RISTORAZIONE SCOLASTICA E TRASPORTO SCOLASTICO A.S. 2023/2024		
FASCE ISEE	HANDICAP 2° e 3° FIGLIO CONTEMPORANEAMENTE FREQUENTANTI	4° e SUCCESSIVI FIGLI NELLO STESSO NUCLEO ANAGRAFICO
0 - € 6.500,00	assente in quanto ricompresa nella tariffa ridotta	esonero totale
> € 6.500,00 - € 20.000,00	riduzione del 50% della retta	riduzione del 80% della retta
> € 20.000,00 - € 30.000,00	riduzione del 45% della retta	riduzione del 75% della retta
> € 30.000,00 - € 40.000,00	riduzione del 40% della retta	riduzione del 70% della retta
> € 40.000,00 - € 50.000,00	riduzione del 30% della retta	riduzione del 60% della retta
> € 50.000,00 o ISEE non dichiarato	nessuna agevolazione	riduzione del 30% della retta

Accessi riservati: Non sono previsti accessi riservati.

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Il servizio è stato espletato per l'intero anno scolastico, secondo le linee indicate nel capitolato e assicurando agli iscritti al servizio stesso la mobilità necessaria per raggiungere gli istituti di riferimento. Un'elencazione degli obblighi contrattuali previsti per l'appaltatore è contenuta nella sezione 4. QUALITA' DEL SERVIZIO

6. VINCOLI

L'art 5 del D Lgs. n. 63/2017 pone espressamente a carico dei Comuni il trasporto di alunne ed alunni che frequentano le scuole primarie statali, per consentire il raggiungimento della sede territorialmente più vicina.

Il Capitolato d'appalto oltre a richiamare l'applicabilità dei vincoli del codice della Strada e della normativa vigente in materia di sicurezza, prevede vincoli ulteriori, in particolare in ordine alla pulizia, all'igienizzazione dei mezzi e alla sicurezza degli utenti, prevedendo anche le procedure da seguire qualora i genitori, che non abbiano autorizzato i figli alla fruizione autonoma, non siano presenti alla fermata di rientro da scuola

7. CONSIDERAZIONI FINALI

Alla luce della complessità del territorio interessato e della viabilità cittadina, della varietà dell'offerta educativa e frammentarietà degli orari scolastici, anche tenuto conto

dell'onerosità del servizio, è proseguita un'opera di rivisitazione del medesimo in vista di un suo efficientamento e razionalizzazione, condotta avvalendosi di un incarico, per una verifica della distribuzione dell'utenza ed un'analisi tecnica delle linee esistenti, finalizzata alla stesura di un nuovo piano dei trasporti per la successiva procedura di affidamento del servizio. In particolare, la finalità è quella di favorire e incentivare la prossimità territoriale degli utenti e la semplificazione delle linee, una mobilità più sostenibile, con incentivazione dell'utilizzo del servizio, e quindi riduzione del trasporto privato, ma, nel contempo, anche una razionalizzazione delle linee, se possibile, una riduzione del numero di scuolabus in circolazione, cercando a tal fine una collaborazione con gli istituti scolastici nella programmazione degli orari, con conseguente ottimizzazione della spesa da parte del Comune committente.

INDICATORI DI QUALITA'	
Qualità contrattuale	
Sono previste procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione). La richiesta di accesso al servizio avviene tramite applicativo on line, cui si accede dal portale del Comune di Verona con le proprie credenziali Spid/CIE.	Viene fornita adeguata pubblicizzazione dell'apertura delle iscrizioni e delle modalità di effettuazione del servizio tramite pubblicazione sul portale, comunicati stampa, informazioni presso le scuole e comunicazione diretta con mail agli utenti di proseguo.
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	Attività articolata in una prima fase di iscrizioni della durata di circa 30 giorni. Il numero delle richieste pervenute costituisce il dato essenziale per consentire di determinare l'attivazione del servizio sulle singole tratte. La risposta alle richieste di attivazione del servizio è articolata in due fasi: la tempestiva presa in carico dell'istanza, e l'istruttoria per la verifica dei requisiti e la possibilità di attivazione della tratta di trasporto scolastico, da effettuarsi prima dell'inizio dell'a.s. Sono ammesse anche istanze fuori termine nei limiti dei posti rimasti disponibili: prima dell'inizio dell'a.s. con procedura on line, comunque nei limiti dei posti rimasti disponibili al termine della prima fase. Inoltre sono ammesse eventuali iscrizioni in corso d'a.s., limitatamente ai posti ancora disponibili o in caso di rinunce.
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	Tempestiva comunicazione alla scuola della cessazione. Per le richieste di variazione, tempestiva presa in carico e successiva valutazione della possibilità concreta di attuazione, rispondendo comunque entro 30 giorni dall'istanza;
Tempo di attivazione del servizio	Corrispondente all'anno scolastico/anno educativo
Tempo di risposta motivata a reclami	Tempestiva presa in carico del reclamo (da uno a cinque giorni) ed evasione delle richieste con le tempistiche connesse alla complessità della segnalazione, nel termine di 30 giorni dalla data della richiesta.
Tempo di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	Tempestiva presa in carico dell'istanza ed eventuale rimborso, se dovuto, nel termine di 90 giorni dalla data della richiesta

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	Tempestiva comunicazione al committente ed alla scuola per gli opportuni adempimenti, del disservizio, oltre che l'attivazione per la risoluzione dello stesso. Nel caso di disservizio segnalato dalla scuola o dai genitori dei bambini iscritti al servizio, da parte del Comune di Verona immediata comunicazione alla ditta tenuta a giustificare, ripristinare ed eventualmente rispondere del disservizio stesso
Cicli di pulizia programmata	Giornalmente tramite il personale adibito, igienizzazione, sanificazione e disinfezione del mezzo di trasporto, con prodotti certificati, rispettando pedissequamente le linee guida anti covid, nonostante la situazione emergenziale dovuta alla pandemia sia cessata. Areazione, possibilmente naturale, continua del mezzo
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	Modalità di pagamento gestite con modalità telematiche, attraverso il sistema Pago Pa. Per la fruizione del servizio prevista una contribuzione annuale in forma di abbonamento, da versare in un unico importo o in due soluzioni, a seconda della scelta effettuata in sede di richiesta di iscrizione al servizio
Elementi di qualità previsti nel contratto tra Amministrazione e appaltatore del servizio - certificazioni di qualità	Il Consorzio Eurobus è in possesso delle seguenti certificazioni di qualità: ISO 9001:20215 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA', DAL 2008 ISO 39001:2016 SISTEMA DI GESTIONE PER LA SICUREZZA STRADALE, DAL 20017 ISO 14001:2015 I SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE, DAL 2019
Previsione di due figure di riferimento nei rapporti con l'Amministrazione	<u>Responsabile del Servizio:</u> per tutti gli aspetti e problematiche operative e tecniche; <u>Referente Amministrativo:</u> figura dedicate per tutta la gestione di tipo amministrativo e per mantenere il filo diretto tra Amministrazione, Consorzio ed Utente.
Qualità tecnica	
Mappatura delle attività relative al servizio.	L'organizzazione del servizio è effettuata sulla base del piano dei trasporti comunale, rimodulato dall'appaltatore in base alle esigenze emergenti ed alle aspettative dell'utenza, non tralasciando mai gli aspetti legati ai tempi di percorrenza ed alla sicurezza. Importante la

	valutazione dei flussi di traffico stradale legati alla stagionalità turistica ed in particolare all'afflusso derivante dall'Ente fiera. Tutti questi elementi concorrono allo studio dei percorsi e delle fermate, effettuato in modo da ridurre al massimo la permanenza degli studenti su mezzi, nonché in modo da disincentivare gli studenti all'attraversamento della sede stradale, abbassando così ogni rischio da esso derivante
Procedure per la gestione degli imprevisti:	l'offerta di qualità presentata in sede di gara prevede una scheda per tipizzare e disciplinare le procedure per la gestione degli imprevisti (dalla malattia improvvisa di autista e/o assistente, alla rottura del bus, alla chiusura di strade.., eventi atmosferici..). Inoltre è previsto che l'autista sia dotato di telefono cellulare con auricolari, per consentire le comunicazioni con l'utenza, la scuola e l'appaltatore nella gestione degli imprevisti.
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	Per garantire la massima efficienza attuazione da parte dell'appaltatore di una gestione dei mezzi controllata ed adeguata sia dal punto di vista normativo/amministrativo (revisioni, autorizzazioni), sia da un punto di vista delle manutenzioni. Mezzi sottoposti a frequenti controlli periodici da parte degli autisti che tra le mansioni hanno anche il compito di monitorare costantemente lo stato dei mezzi utilizzati. Predisposto a tal fine un piano mensile dei controlli ed una pianificazione delle piccole e grandi manutenzioni
Predisposizione di un piano di controlli periodici	La mappatura delle attività relative al servizio svolta su due fronti, una verifica della documentazione necessaria per la circolazione stradale ai sensi della normativa vigente e di quanto indicato in sede di gara (patenti, libretti di circolazione, certificati di qualità, assicurazione ecc..) e controlli diretti mirati e predisposti alla verifica dello svolgimento del servizio. Inoltre entro metà novembre (termine di scadenza per l'emissione della prima rata di pagamento da parte dell'utenza) un controllo diretto ad accertare la corrispondenza tra il numero di aderenti e quello degli effettivi utilizzatori.
Verifica degli orari di arrivo e partenza.	Monitoraggio quotidiano dalle scuole tenute a segnalare eventuali anomalie. Sono inoltre attivate delle <u>visite ispettive</u> senza

	preavviso, a cura di personale comunale con qualifica di autista, volte a verificare concretamente la puntualità, la pulizia dei mezzi, l'esposizione del cartello ai scuolabus, a rilevare eventuali criticità proprie del percorso o connesse al traffico; talora la verifica viene estesa a tutto o parte del percorso.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	Trasporto dei bambini dei nidi e delle scuole dell'infanzia sorvegliato da un assistente su ogni scuolabus, predisposto alla vigilanza sui minori per tutelarne la sicurezza, inoltre obbligo del fornitore di rispettare la conformità alla normativa antinfortunistica e sulla sicurezza. Rispetto da parte degli autisti delle prescrizioni espressamente previste per quanto riguarda gli obblighi di formazione ed idoneità allo svolgimento delle mansioni
Accessibilità utenti disabilità	Scuolabus non predisposti all'accoglimento di utenti con disabilità grave, ma solo di coloro che, pur essendo portatori di disabilità conservano un'autonoma deambulazione. L'eventuale supporto agli utenti con disabilità reso con l'introduzione di un assistente dedicato alla salita, discesa, sorveglianza, solo in determinati casi e previa richiesta del genitore interessato e valutazione dell'Amministrazione. Laddove la disabilità non consenta la deambulazione necessaria per la salita e la discesa, interessato indirizzato presso lo specifico e dedicato servizio predisposto dal S.I.T. - Servizio Integrato Territoriale dell'Aulss
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico	
Agevolazioni tariffarie	Per la fruizione del servizio è previsto un contributo individuale forfettario, parametrato all'I.S.E.E. posseduto dall'utente, in forma di abbonamento e senza possibilità di detrazioni per assenze effettuate o corse non usufruite. Il pagamento potrà essere effettuato in due rate di pari importo, oppure in rata unica. Sono previste inoltre agevolazioni per disabilità e famiglie numerose, sempre paramtrate all'ISEE posseduto. Sono esonerati dal pagamento della retta gli utenti segnalati dai Servizi Sociali
Accessi riservati	Non previsti accessi riservati

SERVIZIO NIDI IN CONVENZIONE

1) CONTESTO DI RIFERIMENTO

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

I Servizi educativi per la prima infanzia sono i servizi rivolti ai bambini dai 3 mesi ai 3 anni, riconosciuti ai sensi della LR n. 22 del 16 agosto 2002 e della DGR n. 84 del 16 gennaio 2007 - Allegato A, ed eventualmente finanziati dalla Regione Veneto ai sensi della LR n. 32 del 23 aprile 1990. Le tipologie di Servizi educativi per la prima infanzia attualmente presenti nella Regione del Veneto sono:

- asilo nido
- nido aziendale
- micronido
- nido integrato
- centro infanzia

Ai sensi dell'allegato A della DGR 84/2007 il nido d'infanzia è un servizio educativo di interesse pubblico, organizzato per accogliere i bambini fino ai 3 anni d'età. L'organizzazione deve prevedere la permanenza del bambino con la possibilità di usufruire del pasto e del riposo.

I nidi concorrono, con le figure genitoriali, alla crescita e alla formazione delle/dei bambine/i e svolgono, nel contempo, una funzione di sostegno alle famiglie.

La normativa nazionale prevede lo stanziamento di risorse nell'ambito del Fondo di solidarietà comunale (FSC) per il potenziamento del servizio degli asili nido, in forma singola e associata. Gli obiettivi di servizio, previsti dalla normativa, consistono nel garantire a regime su tutto il territorio nazionale il livello minimo dei servizi educativi per l'infanzia (pubblici e privati): tale livello minimo è fissato al 33% della popolazione target, ovvero della popolazione in età compresa tra i 3 e i 36 mesi, ed è determinato su base locale.

Il Comune di Verona si impegna ad assicurare servizi educativi e scolastici di qualità in risposta ai bisogni e ai diritti delle/i bambine/i, nell'ambito di un sistema pubblico integrato e gestisce direttamente 23 nidi comunali.

Le richieste di iscrizione ai nidi comunali sono sempre in esubero rispetto ai posti disponibili, sia per la qualità del servizio offerto, sia per l'economicità per l'utenza del costo del servizio, che rapporta le rette mensili al valore ISEE sulla base delle tariffazioni annualmente determinate dalla Giunta comunale. Sono quindi previsti criteri di accesso per la formazione di apposite graduatorie.

Per fornire una più ampia risposta alle esigenze delle famiglie, e snellire le liste di attesa, il Comune di Verona si avvale anche di posti in convenzione.

I Nidi privati convenzionati con il Comune sono strutture che rispondono ai criteri di qualità indicati dalla normativa regionale (come previsto nel capitolato della gara di appalto): gli utenti, per accedere ai posti nei nidi in convenzione, devono presentare domanda nei termini annualmente previsti per presentare istanza per i nidi comunali, vengono poi

redatte distinte graduatorie per ciascun nido convenzionato (sulla base degli stessi requisiti previsti dal regolamento vigente), ed agli utenti accolti sono garantite le stesse rette previste dalla delibera di giunta per la frequenza ai nidi comunali. La differenza tra la retta corrisposta dall'utenza e l'importo a base di gara viene corrisposto al nido in convenzione dal comune di Verona.

La delibera annuale sulle rette per i servizi scolastici, prevede una tariffazione agevolata in base all'isee. Inoltre ulteriori agevolazioni sono previste nei casi di disabilità certificata e per famiglie numerose.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

OGGETTO: Il contratto ha per oggetto la convenzione di posti nido annui per tre anni educativi consecutivi, per i bambini dai 3 ai 12 mesi e/o dai 12 ai 36 mesi, a tempo classico con orario di frequenza 7.30/16.00 dal lunedì al venerdì, distribuiti in lotti di gara.

I lotti in cui l'appalto è articolato corrispondono a zone del territorio del comunale, sul quale le strutture devono essere ubicate, questo per avere una equa distribuzione dell'offerta nei vari quartieri cittadini.

L'importo a base d'asta è rappresentato dal corrispettivo mensile per ciascun utente.

E' facoltà del concorrente presentare offerta ed aggiudicarsi uno o più lotti, a seconda delle proprie disponibilità.

I bambini da ammettere al servizio sono individuati dal Comune di Verona per mezzo di graduatoria stilata secondo i criteri stabiliti nel Regolamento comunale vigente alla data delle iscrizioni.

Essendo la gara plurilotto la stipula dei vari contratti è iniziata il 21-6-22 con Solco ed è terminata il 10-8-2022 con Spazio Aperto.

DURATA AFFIDAMENTO: dal 1-9-2022 al 28-6-2025

SCADENZA AFFIDAMENTO: 28-6-25

VALORE COMPLESSIVO E SU BASE ANNUA DEL SERVIZIO AFFIDATO:

Il valore presunto della gara é pari ad € 2.376.000,00 iva esclusa, compreso l'eventuale rinnovo di pari durata.

Quindi l'importo è di € 1.188.000,00

Su base annua iva esclusa:

4 mesi 2022 € 158.400,00

10 mesi 2023 € 396.000,00

10 mesi 2024 € 396.000,00

6 mesi 2025 € 237.600,00

Totale € 1.188.000,00

La presunzione del valore contrattuale deriva dalla variabilità delle rette e dipende dalla fascia Isee di appartenenza della famiglia del minore.

Il Comune di Verona offre la supervisione di un coordinatore pedagogico, per mezzo del quale è verificata la qualità e la rispondenza agli standard richiesti per il servizio fornito.

CRITERI TARIFFARI: la deliberazione sulle tariffe di accesso ai servizi scolastici ha previsto che agli utenti dei nidi in convenzione siano applicate le stesse tariffe previste nella deliberazione stessa per gli utenti frequentanti i nidi comunali. Tali tariffe sono agevolate all'indicatore ISEE per gli utenti che risultano residenti nel Comune di Verona, sono inoltre previste agevolazioni per gli utenti che si trovino in condizione di disabilità/invalidità certificata e per le famiglie numerose.

La retta è esente per i casi segnalati dai servizi sociali comunali.

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

Il Comune di Verona corrisponde all'aggiudicatario un corrispettivo mensile per ciascun utente, risultato della differenza tra l'importo di aggiudicazione e la retta dovuta dal singolo utente in base al vigente provvedimento del Comune di Verona in materia di contribuzione individuali per il servizio nidi.

L'aggiudicatario:

- provvede a tutte le spese di gestione del servizio ed in particolare alla manutenzione, alla somministrazione delle merende e del pranzo, secondo le modalità indicate, al pagamento delle spese per telefono ed utenze, ai servizi ausiliari di pulizia della struttura e dell'area esterna connessa al nido, alla fornitura del materiale didattico e degli altri materiali di consumo, al pagamento del personale utilizzato comprensivo di ogni onere previdenziale, assistenziale ed assicurativo e a coprire tutte le spese non espressamente indicate nei punti precedenti ;
- provvede alla partecipazione delle famiglie e ad idonea comunicazione delle attività ed esperienze realizzate;
- garantisce il numero di minimo tre cambi per giornata di frequenza, ed al bisogno; nonché la fornitura ed igienizzazione del materiale necessario per le cure personali e per i momenti di alimentazione dei bambini utenti;
- per l'intera durata dell'aggiudicazione dovrà disporre di una struttura situata all'interno delle Circoscrizioni comunali indicate, regolarmente accreditata per l'apertura e gestione di servizi per la prima infanzia. Ogni sede dovrà disporre di

almeno 10 posti nido per servizio aggiudicato. Le strutture dovranno somministrare la merenda del mattino e del pomeriggio ed il pranzo utilizzando una mensa interna con cucina idonea alla produzione di pasti e/o avvalendosi di un servizio di catering;

- incassa le rette da parte dell'utente e deve comunicare all'Ente il mancato pagamento di due rette, anche non consecutive, da parte della famiglia ai fini delle dimissioni del minore ai sensi del regolamento. Agli utenti devono essere applicate le rette ed i sistemi di esonero/riduzione stabiliti dall'Amministrazione comunale per il servizio nidi comunali.
- Garantisce l'apertura del servizio dal lunedì al venerdì dai primi giorni di settembre alla fine di giugno di ciascun anno educativo, con le sospensioni previste dal calendario educativo dei Nidi d'infanzia comunali;
- garantisce l'orario giornaliero di apertura nella fascia 7.30/16.00 dal lunedì al venerdì;
- predispone e presenta al committente, all'inizio dell'anno educativo, il piano orario sia del Coordinatore Pedagogico sia del personale educativo;
- indica un responsabile che risponde al Comune di Verona in ordine al funzionamento del servizio;
- nomina il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione a norma del D. Lgs. 81/2008;
- rispetta gli obblighi in materia di trattamento dati personali;
- fornisce personale in regola con le normativa vigente in tema di personale educativo servizi zero/tre anni;
- ottempera alle prescrizioni normative in tema di obblighi vaccinali.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO-CONTROLLO

Il committente ha accesso al nido e può richiedere all'appaltatore ogni idonea documentazione e chiarimento, che siano finalizzati a verificare il rispetto di obblighi derivanti dalla normativa vigente o dal capitolato, nonché verifica della rispondenza dell'attività alle linee del progetto pedagogico e didattico.

Presso il nido l'aggiudicatario deve conservare la documentazione attestante i dati anagrafici ed i titoli di studio del personale, nonché l'autorizzazione alla gestione e l'accreditamento.

Con nota motivata il Comune di Verona può richiedere la sostituzione del personale impegnato nell'appalto che non offra garanzia di capacità, valida costituzione fisica, contegno corretto o, comunque, non risulti idoneo a perseguire le finalità previste dal progetto d'inserimento dei minori assegnati.

L'aggiudicatario è tenuto a garantire al coordinatore comunale la possibilità di realizzare visite osservative della prassi educativa, nel corso delle attività quotidiane a fine di verificare la qualità pedagogica del servizio erogato. E' prevista nel capitolato la partecipazione del Coordinatore e/o del Responsabile gestionale dei nidi in convenzione ad almeno due incontri di coordinamento a cura del referente del Comune di Verona.

2) IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

L'affidamento del servizio è suddiviso in lotti, ciascuno per un numero di 10 posti nido, mediante procedura aperta diretta a selezionare l'aggiudicatario col criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Le ditte hanno partecipato alla gara per uno o più lotti della circoscrizione comunale in cui erano in possesso di relative strutture.

I lotti aggiudicati sono stati 19, si riportano i dati identificativi e l'oggetto sociale degli aggiudicatari aggiornati al 31/12/2024 (considerando che sono intervenuti alcuni subentri):

1) Cooperativa Sociale Cultura e Valori: Cod. Fisc. e P.IVA: 02633530239 via Bramante 15 - 37138 Verona- che gestisce 3 nidi:

Nido La perla Via Prima Traversa Spianà, 2 - 37138 Verona: aggiudicati 3 lotti

Raggio di sole Via Carlo Alberto 26 - 37136 Verona: aggiudicati 2 lotti

I colori della musica Via Puglia 22 - 37139 Verona aggiudicati 2 lotti

2) Burri Paola: P. Iva/CF: BRRPLA68C58L781C - Via Torrente Vecchio 5/A - 37127 Verona gestisce nido Nido L'Allegro Tippetè Via Frà Giocondo 5 - 37138 Verona: lotti aggiudicati 1

3) Gattomiao snc di Sandrini Silvia, Suppi Valentina, Sardini Emanuela e Tagliente Elena:P.I. 03100440233 - Via fenilon 12-g - 37137 Verona gestisce il Nido Gattomiao Via fenilon 12-g - 37137 Verona: lotti aggiudicati 2

4) Yuppi iaia snc di Ceni Camilla e Pallavicini Giulia P.I.: 04361430236 Via Lungobori 18/20 - 37127 Verona gestisce il Micronido Yuppi iaia Via Lungobori 18/20 - 37127 Verona: lotti aggiudicati 2

5) Spazio aperto soc. coop. Sociale: P. Iva/CF: 02666940230 -Via Monte Baldo, 10 - 37062 Villafranca (VR) che gestisce il Nido Scarabocchio Via Milani 14 - 37124 Verona: lotti aggiudicati 2

6) Baby planet sas di Burri Paola & C.:P. Iva/CF:03167530231 - Via Torrente Vecchio 5/A - 37127 Verona gestisce il Nido La tana di Tippetè Via Santini 35 - 37124 Verona: lotti aggiudicati 1

7) Società cooperativa sociale e consortile SOL.CO: P. Iva/CF: 02666940230 - Via Monte Baldo, 10 - 37062 Villafranca (VR) di cui fanno parte:

- la cooperativa Monteverde, Via Conca delle Perle1 – 37030 – Badia Calavena (Vr) che gestisce il Nido Kirikù Via Scuderlando 390/392 - 37135 Verona: lotti aggiudicati 2
- la cooperativa Gradiente, Via Monte Baldo, 10 - 37062 Villafranca (VR) che gestisce il Nido Il Castello delle fiabe Via San Michele 17 - 37141 Verona: lotti aggiudicati 2

Con le determinazioni dirigenziali:

- n.5974 del 7-12-2021 è stata indetta la procedura di gara in oggetto;
- n.845 del 4-3-2022 tale procedura di gara é stata aggiudicata;
- n.401 del 30-1-2023, a seguito di cessione di azienda, la ditta *Babyplanet sas di Burri Paola e c.* è stata autorizzata a subentrare nel contratto d'appalto relativo al lotto 2, inizialmente aggiudicato alla ditta *La Stanza dei Colori di Longo Elisa*;

Al fine di ampliare l'offerta di servizi educativi a favore della cittadinanza, durante l'estate 2024 si è chiesto a tutti i nidi convenzionati di manifestare la disponibilità ad offrire ulteriori posti. All'esito delle risposte pervenute, con determinazione n. 1778 del 24/04/24 è stato previsto l'incremento di n. 2 posti per i nidi sotto indicati, entro il quinto d'obbligo previsto dall'art. 106, comma 12 del D.Lgs n. 50/2016 e dall'art. 12 del capitolato speciale d'appalto:

Nido La perla Via Prima Traversa Spianà, 2 - 37138 Verona

Raggio di sole Via Carlo Alberto 26 - 37136 Verona

I colori della musica Via Puglia 22 - 37139 Verona

Nido Scarabocchio Via Milani 14 - 37124 Verona

3) ANDAMENTO ECONOMICO

All'aggiudicatario compete un corrispettivo fisso mensile pari all'importo di aggiudicazione. Il Comune di Verona è tenuto a garantire ai nidi in convenzione un importo risultante dalla differenza tra quanto corrisposto dagli utenti al nido medesimo con le proprie rette, e l'importo di aggiudicazione. L'importo delle rette però al momento della gara non è conosciuto, in quanto l'utenza si iscrive solo successivamente e le rette di ciascuno vengono calcolate in base al valore Isee e ad altre agevolazioni (famiglie numerose, disabilità). L'onere a carico del comune è quindi in sede di gara solo ipotizzabile.

I costi sostenuti dal Comune di Verona nell'ultimo triennio, corrisposti ai nidi in convenzione, sono i seguenti:

gennaio/dicembre 2024 euro 453.342,9

settembre/dicembre 2023 euro 180.075,15

a.s. 2022/23 (dal settembre 2022 a giugno 2023) euro 403.634,08

a.s. 2021/22 (da settembre 2021 a giugno 2022) euro 489.002,73

gennaio/giugno 2021 euro 267.862,50

Tutta la spesa è stata corrisposta ai nidi in convenzione a copertura del costo del servizio

fissato negli atti di gara, per la parte non finanziata con la contribuzione dell'utenza.

Per calcolare il costo pro capite (per utente/cittadino) a carico del Comune di Verona, prendiamo a riferimento il mese di dicembre 2024. Infatti i pagamenti sono mensili, come la contribuzione a carico dell'utenza, ed ogni anno scolastico è composto di 10 mesi. Nella gara in questione sono ricompresi 3 anni scolastici.

Il totale corrisposto ai dieci nidi in convenzione per il mese di dicembre 2024 è stato di euro 45.070,32 iva esclusa, per un totale di 189 utenti, quindi con un costo medio per utente a carico del Comune di Verona di euro 238,47 mensile così suddiviso:

Nido Gattomiao euro 2.759,83 per un totale di 20 utenti

Nido Tana di Tippete euro 1.310,61 per un totale di 8 utenti

Nido L'Allegro Tippete euro 2.905,40 per un totale di 10 utenti

Nido Il Castello delle Fiabe euro 4.303,21 per un totale di 20 utenti

Nido Lo Scarabocchio euro 4.744,42 per un totale di 15 utenti

Nido Kirikù euro 6.374,56 per un totale di 20 utenti

Nido Raggio di Sole euro 5.715,48 per un totale di 22 utenti

Nido I Colori della Musica euro 5.006,81 per un totale di 22 utenti

Nido La Perla euro 8.784,61 per un totale di 32 utenti

Nido Yuppi laia euro 3.165,39 per un totale di 20 utenti

Le tariffe per l'utilizzo del servizio sono corrisposte ai nidi in convenzione direttamente dall'utenza, nessun ricavo di competenza dell'ente. Per un dettaglio delle tariffazioni previste nella delibera di Giunta si vedano i punti successivi.

Ai sensi di quanto previsto nella carte dei servizi zerosei del Comune di Verona, i Nidi privati convenzionati sono strutture che rispondono agli stessi criteri di qualità indicati dalla normativa regionale e accolgono i bambini provenienti dalle graduatorie del Comune, alle stesse condizioni dei Nidi comunali.

Sono stati effettuati controlli, come previsto da capitolato e normativa, e secondo gli indicatori sopra descritti, e sono previsti anche strumenti di monitoraggio periodico ed attento del servizio e di rilevazione della soddisfazione dell'utenza, al fine di garantire il rispetto degli standard di qualità previsti dalla carta dei servizi zerosei comunali.

Le rette vengono corrisposte direttamente dagli utenti ai Nidi in convenzione, secondo le tabelle sotto indicate previste per i nidi comunali. I nidi convenzionati comunicano agli uffici amministrativi del Comune i nominativi degli utenti inadempienti, al fine dell'applicazione della norma regolamentare che prevede la dimissione di chi risulta non in regola con il pagamento di due rette, anche non consecutive. Prima della dimissione il Comune procede

con solleciti formali ed informali, ai fini di ottenere il saldo del dovuto, e di portare a conoscenza i genitori del debito e delle conseguenze in caso di mancato pagamento.

Della gestione amministrativa in fase di esecuzione si occupano 2 dipendenti profilo Istruttore, il funzionario che approva la liquidazione delle fatture, ed il Responsabile del Coordinamento Nidi del Comune di Verona, che coordina l'attività dei nidi in convenzione per il rispetto delle prescrizioni e degli obblighi previsti nel capitolato, e che i nidi convenzionati devono garantire per il regolare svolgimento del servizio. A tale figura spettano anche le ispezioni come indicato nei punti precedenti.

D) QUALITA' DEL SERVIZIO

Indicatori di qualità contrattuale:

- Sono state definite procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione):

Richiesta di accesso al servizio tramite applicativo on line cui si accede dal portale del comune di Verona con le proprie credenziali Spid/CIE.

E' stata pubblicizzata l'apertura delle iscrizioni e le modalità di effettuazione del servizio, tramite pubblicazione sul portale, comunicati stampa, informazioni presso le scuole e comunicazione diretta agli utenti di proseguo.

-Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio:

Il servizio è stato articolato in una prima fase di iscrizioni della durata di circa 15 giorni. Successiva apertura delle iscrizioni fuori termine per la copertura di posti resisi disponibili esaurite le liste di attesa delle domande pervenute nei termini. La risposta alle richieste di attivazione del servizio si è articolata in due fasi: per le istanze pervenute nei termini è stata redatta una graduatoria entro 90 giorni dalle iscrizioni. Per le domande fuori termine vi è stato un continuo ricalcolo a copertura degli eventuali posti resisi disponibili.

Apertura iscrizioni ordinarie: dal 9 al 23 febbraio 2024

Iscrizioni fuori termine: dal 01 giugno al 30 settembre 2024;

Avvio servizio: 04 settembre 2024

-Tempo di risposta alle richieste di dimissioni dal servizio:

Tempestiva comunicazione alla scuola della cessazione. Copertura dei posti resisi disponibili e tempestiva comunicazione all'utente ed al nido.

-Tempo di attivazione del servizio:

Corrispondente all'a.e.

-Tempo di risposta motivata a reclami:

Tempestiva presa in carico del reclamo (da uno a cinque giorni) ed evasione delle richieste con le tempistiche connesse alla complessità della segnalazione, nel termine massimo di conclusione del procedimento di 30 giorni dalla data dell'istanza.

-Tempo di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati:

Tempestiva presa in carico dell'istanza ed eventuale rimborso, se dovuto, nel termine di 90 giorni dalla data della richiesta.

-Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi:

Come previsto dal capitolato di gara, comunicazione tempestiva del disservizio al committente ed alla scuola per gli opportuni adempimenti, oltre che attivazione per la risoluzione dello stesso. Nel caso di disservizio segnalato dai genitori dei bambini iscritti al servizio, immediata comunicazione da parte del Comune di Verona alla ditta esecutrice, tenuta a giustificare, ripristinare ed eventualmente rispondere del disservizio stesso.

-Cicli di pulizia programmata:

Fornitura di minimo tre cambi per giornata, ed al bisogno, nonché fornitura ed igienizzazione del materiale necessario per le cure personali e per i momenti di alimentazione dei bambini utenti.

Servizi ausiliari di pulizia della struttura e dell'area esterna connessa al nido, giornalmente tramite il personale adibito, igienizzazione, sanificazione e disinfezione dei locali con prodotti certificati.

Verifiche nell'ambito dei controlli periodici e raggiungimento dell'obiettivo.

-Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni:

Modalità di pagamento da parte dell'utenza gestita direttamente dal committente da versare mensilmente, secondo le previsioni della delibera delle rette comunali.

Indicatori di qualità tecnica:

- Mappatura delle attività relative al servizio:

Osservanza delle disposizioni normative regionali in materia di autorizzazione, necessaria per far funzionare il servizio, e di accreditamento, richiesto invece come elemento ulteriore di qualificazione del servizio. In sede di gara sono stati criteri di valutazione dell'offerta tecnica:

- la qualità progettuale ed organizzativa (rilevata attraverso una descrizione del progetto educativo da realizzare con particolare attenzione alle finalità, agli obiettivi, alle attività rivolte ai bambini);
- la qualità degli spazi;
- l'esperienza del coordinatore pedagogico e delle educatrici;
- l'esperienza aziendale in gestione nidi valutata negli ultimi 6 anni educativi;

Previsione di attività integrative e formative per valorizzare l'offerta pedagogica, da porre in essere da parte dei singoli nidi convenzionati durante lo svolgimento del servizio.

Osservanza del calendario educativo dei nidi comunali, con apertura giornaliera che comprende la fascia oraria tra le 7,30 e le 16,00 dal lunedì al venerdì (accesso assicurato dalle 7,30 alle 9,00).

Coordinatore Pedagogico che ha controllato il servizio erogato, osservanza delle relative prescrizioni; nel capitolato di gara specifiche indicazioni sulle caratteristiche del personale educatore impiegato che sono state rispettate.

-Mappatura delle attrezzature e dei mezzi:

Disposizione di una struttura situata all'interno delle Circoscrizioni comunali indicate, regolarmente accreditata ed autorizzata per l'apertura e la gestione di servizi per la prima infanzia, prescrizione mantenuta per tutta la durata dell'affidamento.

Ogni sede con almeno 10 posti nido per il servizio aggiudicato.

Somministrazione di merenda al mattino e pomeriggio, pranzo utilizzando una cucina idonea alla produzione di pasti e/o avvalendosi di un servizio di catering. Per i bambini di età inferiore a 12 mesi obbligo di uno spazio idoneo alla preparazione di latte ed alimenti per la prima infanzia. Obbligo di fornitura agli utenti del menù previsto nell'opuscolo intitolato "L'alimentazione nell'asilo nido" consultabile sul portale del Comune di Verona, potendo variare rispetto a tale menù, solo se preventivamente autorizzato, assicurando comunque eventuali diete speciali imposte da motivazioni mediche e/o etico/religiose.

Per la preparazione degli alimenti inoltre rispetto delle procedure previste dal D. Lgs. 193 del 2007 in merito all'autocontrollo secondo il metodo HACCP, e successive modifiche ed integrazioni.

-Predisposizione di un piano di controlli periodici:

Controlli previsti nel capitolato da effettuarsi senza preavviso: tal fine il committente aveva accesso al nido per richiedere ogni idonea documentazione e chiarimento finalizzati al rispetto degli obblighi normativi e particolari previsti dal capitolato, nonché per verificare la rispondenza dell'attività alle linee del progetto pedagogico e didattico. Conservazione presso i nidi della documentazione attestante i dati anagrafici ed i titoli di studio del personale, e degli atti di rilascio di autorizzazione ed accreditamento.

Verifica degli orari di apertura/chiusura giornalieri e di inizio/fine dell'attività come da

calendario comunale.

-Obblighi in materia di sicurezza del servizio:

Oltre agli obblighi sopra indicati relativi alla somministrazione di diete particolari, ed alla preparazione dei pasti:

- Manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile e delle attrezzature interne ed esterne. Sostituzione degli arredi danneggiati o comunque inutilizzabili.
- Rispetto delle norme regionali, sia in materia di sicurezza dei bambini, sia di rispetto del progetto pedagogico.

-Accessibilità utenti disabilità

Gli utenti con disabilità hanno avuto accesso prioritario al nido, come previsto nel regolamento comunale nella parte relativa ai requisiti di accesso. Agli utenti con disabilità, fornita la necessaria assistenza cercando di favorire, per quanto possibile, la loro integrazione nell'ambito del progetto pedagogico.

-Agevolazioni tariffarie:

Per la fruizione del servizio contributo individuale diversificato in relazione alla situazione di disagio economico rilevata tramite ISEE. Previste ed applicate anche agevolazioni per disabilità e famiglie numerose, sempre parametrize all'ISEE posseduto.

CONTRIBUTO INDIVIDUALE PER LA FREQUENZA DEGLI ASILI NIDO

Fascia reddito ISEE				Retta mensile 2024/2025 tempo classico
da euro	0,00	a euro	7.000,00	Euro 76,00
da euro	7.000,01	a euro	7.500,00	Euro 81,00
da euro	7.500,01	a euro	8.000,00	Euro 86,00
da euro	8.000,01	a euro	8.500,00	Euro 93,00
da euro	8.500,01	a euro	9.000,00	Euro 108,00
da euro	9.000,01	a euro	9.500,00	Euro 123,00
da euro	9.500,01	a euro	10.000,00	Euro 139,00
da euro	10.000,01	a euro	10.500,00	Euro 149,00
da euro	10.500,01	a euro	11.000,00	Euro 164,00
da euro	11.000,01	a euro	11.500,00	Euro 180,00
da euro	11.500,01	a euro	12.000,00	Euro 195,00
da euro	12.000,01	a euro	12.500,00	Euro 216,00
da euro	12.500,01	a euro	13.000,00	Euro 236,00
da euro	13.000,01	a euro	13.500,00	Euro 257,00
da euro	13.500,01	a euro	14.000,00	Euro 277,00
da euro	14.000,01	a euro	14.500,00	Euro 298,00
da euro	14.500,01	a euro	15.000,00	Euro 318,00

da euro	15.000,01	a euro	15.500,00	Euro 328,00
da euro	15.500,01	a euro	16.000,00	Euro 340,00
da euro	16.000,01	a euro	16.500,00	Euro 349,00
da euro	16.500,01	a euro	17.000,00	Euro 359,00
da euro	17.000,01	a euro	17.500,00	Euro 369,00
da euro	17.500,01	a euro	18.000,00	Euro 380,00
da euro	18.000,01	a euro	19.000,00	Euro 390,00
da euro	19.000,01	a euro	20.000,00	Euro 400,00
da euro	20.000,01	a euro	22.000,00	Euro 410,00
da euro	22.000,01	a euro	24.000,00	Euro 421,00
da euro	24.000,01	a euro	26.000,00	Euro 431,00
da euro	26.000,01	a euro	28.000,00	Euro 441,00
da euro	28.000,01	a euro	30.000,00	Euro 451,00
da e oltre	30.000,01			Euro 487,00

RIDUZIONI ED ESONERI PER IL SERVIZIO NIDI D'INFANZIA

Si riconoscono agevolazioni, parametrize all'I.S.E.E. posseduto, ai seguenti utenti residenti:

- bambini diversamente abili con disabilità certificata dalle competenti autorità sanitarie come previsto dalla normativa in vigore (Legge 104/1992 e successive modificazioni ed integrazioni e invalidità civile). A questi ultimi, in caso di assenze nel corso dello stesso mese, potrà essere riconosciuta anche la riduzione prevista dall'art. 18 comma 3 del Regolamento per la prima infanzia del Comune di Verona;
- fratelli maggiori appartenenti allo stesso nucleo anagrafico e contemporaneamente frequentanti il servizio nidi;
- figlio frequentante il servizio nidi, qualora egli sia contemporaneamente figlio terzogenito, o successivo e componente di un nucleo anagrafico con almeno due fratelli maggiori frequentanti i nidi comunali ed i nidi privati in convenzione, i nidi privati, la scuola dell'infanzia comunale, statale, e/o paritaria, primaria o secondaria statale e/o paritaria;

come riportate nel prospetto:

ASILI NIDO A.E. 2024/2025	
FASCE ISEE	AGEVOLAZIONI
> € 7.000,00 - € 20.000,00	50% della retta*
> € 20.000,00 - € 30.000,00	45% della retta
> € 30.000,00 - € 40.000,00	40% della retta
> € 40.000,00 - € 50.000,00	30% della retta
> € 50.000,00 o ISEE non dichiarato	Nessuna agevolazione

Sono previsti esoneri dalle rette su segnalazione dei servizi sociali.

-Accessi riservati:

Ai sensi del regolamento sono previsti accessi riservati per gli utenti con disabilità e casi sociali, nei limiti dei posti disponibili. Il regolamento comunale prevede priorità di accesso per contestuale domanda di due o più fratelli, qualora uno solo dei due si sia classificato in posizione utile in graduatoria.

Sono stati effettuati controlli, come previsto da capitolato e normativa, e secondo gli indicatori sopra descritti, e sono previsti anche strumenti di monitoraggio periodico ed attento del servizio e di rilevazione della soddisfazione dell'utenza, al fine di garantire il rispetto degli standard di qualità previsti dalla carta dei servizi zerosei comunali.

5) OBBLIGHI CONTRATTUALI

Il servizio è stato espletato per l'intero anno scolastico, secondo le linee indicate nel capitolato e assicurando agli iscritti al servizio stesso tutte le garanzie previste dalla normativa e dal progetto pedagogico, nel rispetto degli obblighi contrattuali e degli indicatori previsti.

6) VINCOLI

I Servizi educativi per la prima infanzia sono i servizi rivolti ai bambini dai 3 mesi ai 3 anni, riconosciuti ai sensi della **LR n. 22 del 16 agosto 2002** e della **DGR n. 84 del 16 gennaio 2007 - Allegato A**, ed eventualmente finanziati dalla Regione Veneto ai sensi della LR n. 32 del 23 aprile 1990.

La normativa regionale, al fine del rilascio dell'autorizzazione, prescrive tutti i vincoli da rispettare, sia dal punto di vista della struttura, sia per quanto riguarda l'aspetto gestionale.

Nel progetto pedagogico che i nidi hanno presentato per partecipare alla gara, e che poi è oggetto di periodica verifica di attuazione, redatto secondo quanto previsto dal Comune di Verona, sono indicati tutti gli ulteriori vincoli che incidono sulla qualità del servizio e che sono stati richiamati parzialmente nei punti precedenti. Nel capitolato anche ulteriori vincoli che incidono sull'economicità e/o sostenibilità del servizio, da sostenere a totale carico del nido, tra questi:

- pagamento di tutte le spese relative alla gestione (telefono, utenze ecc....);
- fornitura del materiale didattico e degli altri materiali di consumo, oltre che dei pasti;
- manutenzioni ordinarie e straordinarie della struttura;
- servizi ausiliari di pulizie;
- pagamento del personale utilizzato comprensivo di ogni onere previdenziale, assistenziale ed assicurativo;
- partecipazione delle famiglie e idonea comunicazione delle attività ed esperienze realizzate;
- copertura di tutte le ulteriori spese di gestione non espressamente previste.

7) CONSIDERAZIONI FINALI

Per funzionare un servizio nido deve aver ottenuto l'autorizzazione da parte della Regione Veneto, previa conformità ad una serie di prescrizioni tassativamente previste dalla vigente normativa. La Regione riconosce inoltre, su richiesta, un ulteriore status, denominato accreditamento, a tutte quelle strutture regolarmente autorizzate che presentino ulteriori caratteristiche di efficienza. Nel territorio comunale di Verona i posti autorizzati per il servizio nidi d'infanzia erano in totale al 31/12/24 n. 2072, di cui 1086 comunali e 986 privati.

Il Comune di Verona gestisce quindi in economia la maggior parte dell'offerta relativa al servizio nidi. I 1086 posti autorizzati sono suddivisi in 23 nidi dislocati nel territorio comunale, con l'intento di garantire un servizio distribuito nelle 8 circoscrizioni cittadine. I nidi comunali risultano molto ambiti per due motivazioni principali:

- una legata alla qualità del servizio: il Comune di Verona si impegna ad assicurare servizi educativi e scolastici di qualità in risposta ai bisogni e ai diritti delle/i bambine/i, nell'ambito di un sistema pubblico integrato.

I servizi educativi per la prima infanzia e le scuole d'infanzia comunali si fondano sul diritto all'educazione, all'istruzione e alla cura.

I nidi e le scuole dell'infanzia concorrono, con le figure genitoriali, alla crescita e alla formazione delle/dei bambine/i e svolgono, nel contempo, una funzione di sostegno alle famiglie.

I servizi per l'infanzia comunali favoriscono i processi di inclusione a partire dal riconoscimento e dalla valorizzazione delle diversità personali.

La finalità educativa dei servizi zerosei richiede la progettazione intenzionale, la realizzazione, il monitoraggio e la verifica del contesto educativo e di percorsi educativo-didattici in grado di sviluppare le potenzialità di crescita affettiva, cognitiva, relazionale, sociale e culturale delle/dei bambine/i che li frequentano. I servizi zerosei rappresentano luoghi di elaborazione e diffusione di un'aggiornata cultura dell'infanzia;

- l'altra legata ad aspetti di natura economica: le rette per la frequenza dei nidi comunali sono annualmente determinate dalla Giunta comunale nel rispetto delle situazioni di maggior bisogno, sulla base dell'indicatore ISEE e riconoscendo agevolazioni per disabilità e famiglie numerose. Su segnalazione dei servizi sociali sono inoltre previste esenzioni dal pagamento delle rette.

L'Amministrazione comunale ha cercato negli ultimi anni di implementare i servizi per la prima infanzia, con l'offerta di altre tipologie di servizi, rivolti ai minori zero/tre anni, previsti dalla normativa vigente, come gli Spazio Gioco e le Sezioni primavera comunali.

Nonostante questo il Comune di Verona, non riuscendo con le proprie strutture a soddisfare tutta la richiesta annuale di iscrizione zero/tre anni, ricorre al servizio nidi in convenzione: in tal modo garantisce, agli utenti che accedono a tali posti, rette, ed agevolazioni/esenzioni, identiche a quelle di cui beneficiano gli utenti del servizio comunale. Inoltre il Comune di Verona richiede alle strutture private convenzionate il rispetto di una serie di vincoli tali da garantire elevata qualità del servizio offerto (in particolare con riferimento al progetto educativo offerto, agli spazi, alla competenza del personale impiegato). In ogni caso il servizio di nidi comunali rimane sempre più ambito da parte dell'utenza rispetto ai posti privati convenzionati, essendo un servizio particolarmente qualificato e ricercato dal punto di vista pedagogico, delle attività proposte, della progettazione sottostante. Nonostante gli

standard di qualità oggettivamente previsti nella carta dei servizi comunali debbano essere garantiti anche dai nidi in convenzione, i livelli qualitativi della gestione in economia, che si avvale di un numero maggiore di personale e che punta molto sulla formazione e sulla qualità dell'offerta, con conseguente incremento dei costi rispetto ai privati, rimane sempre più appetibile per l'utenza fragile zero/tre anni.

INDICATORI DI QUALITA'

Qualità contrattuale

Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni tramite pubblicazione sul portale, comunicati stampa, informazioni presso le e canali di comunicazione) La richiesta di accesso al servizio avviene tramite applicativo on line cui si accede dal portale del comune di Verona con le proprie credenziali Spid/CIE

Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio

Servizio articolato in una prima fase di iscrizioni della durata di circa 15 giorni. Successiva apertura delle iscrizioni fuori termine per la copertura di posti resisi disponibili esaurite le liste di attesa delle domande pervenute nei termini. Risposta alle richieste di attivazione del servizio articolata in due fasi: per le istanze pervenute nei termini graduatoria entro 90 giorni dalle iscrizioni. Per le domande fuori termine continuo ricalcolo a copertura degli eventuali posti resisi disponibili.

Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio

Tempestiva comunicazione al nido della cessazione. Copertura dei posti resisi disponibili e tempestiva comunicazione all'utente e al nido.

Tempo di attivazione del servizio

Corrispondente all'a.s./a.e

Tempo di risposta motivata a reclami

Tempestiva presa in carico del reclamo (da uno a cinque giorni) ed evasione delle richieste con le tempistiche connesse alla complessità della segnalazione, nel termine massimo di conclusione del procedimento di 30 giorni dalla data dell'istanza.

Tempo di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati

Tempestiva presa in carico dell'istanza ed eventuale rimborso, se dovuto, nel termine di 90 giorni dalla data della richiesta.

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi

Come previsto dal capitolato di gara comunicazione tempestiva del disservizio al committente e al nido per gli opportuni adempimenti, oltre che attivazione per la risoluzione dello stesso. Nel caso di disservizio segnalato dai genitori dei bambini iscritti al servizio, immediata comunicazione da parte del Comune di Verona alla ditta esecutrice, tenuta a giustificare, ripristinare ed eventualmente rispondere del disservizio stesso.

Cicli di pulizia programmata

Fornitura di minimo tre cambi per giornata, ed al bisogno, nonché fornitura ed igienizzazione del materiale necessario per le cure personali e per i momenti di alimentazione dei bambini utenti.

Servizi ausiliari di pulizia della struttura e dell'area esterna connessa al nido, giornalmente tramite il personale adibito, igienizzazione, sanificazione e disinfezione dei locali con prodotti certificati.

Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni

Modalità di pagamento da parte dell'utenza gestita direttamente dal committente da versare mensilmente, secondo le previsioni della delibera delle rette comunali.

Qualità tecnica

Mappatura delle attività relative al servizio

Osservanza delle disposizioni normative regionali in materia di autorizzazione, necessaria per far funzionare il servizio, e di autorizzazione, richiesta invece come elemento ulteriore di qualificazione del servizio. In sede di gara sono stati criteri di valutazione dell'offerta tecnica:

- la qualità progettuale ed organizzativa (rilevata attraverso una descrizione del progetto educativo da realizzare con particolare attenzione alle finalità, agli obiettivi, alle attività rivolte ai bambini);
- la qualità degli spazi;
- l'esperienza del coordinatore pedagogico e delle educatrici;
- l'esperienza aziendale in gestione nidi valutata negli ultimi 6 anni educativi;

Previsione di attività integrative e formative per valorizzare l'offerta pedagogica, da porre in essere da parte dei singoli nidi convenzionati durante lo svolgimento del servizio.

Osservanza del calendario educativo dei nidi comunali, con apertura giornaliera che comprende la fascia oraria tra le 7,30 e le 16,00 dal lunedì al venerdì (accesso assicurato dalle 7,30 alle 9,00).

Coordinatore Pedagogico che verifica il servizio erogato, ed osservanza delle relative prescrizioni; nel capitolato di gara specifiche indicazioni sulle caratteristiche del personale educatore impiegato che sono state rispettate.

Mappatura delle attrezzature e dei mezzi

Disposizione di una struttura situata all'interno delle Circoscrizioni comunali indicate, regolarmente accreditata ed autorizzata per l'apertura e la gestione di servizi per la prima infanzia, prescrizione mantenuta per tutta la durata dell'affidamento.

Ogni sede con almeno 10 posti nido per il servizio aggiudicato.

	Somministrazione di merenda al mattino e pomeriggio, pranzo utilizzando una cucina idonea alla produzione di pasti e/o avvalendosi di un servizio di catering. Per i bambini di età inferiore a 12 mesi obbligo di uno spazio idoneo alla preparazione di latte ed alimenti per la prima infanzia. Obbligo di fornitura agli utenti del menù previsto nell'opuscolo intitolato "L'alimentazione nell'asilo nido" consultabile sul portale del Comune di Verona, potendo variare rispetto a tale menù, solo se preventivamente autorizzato, assicurando comunque eventuali diete speciali imposte da motivazioni mediche e/o etico/religiose. Per la preparazione degli alimenti inoltre rispetto delle procedure previste dal D. Lgs. 193 del 2007 in merito all'autocontrollo secondo il metodo HACCP, e successive modifiche ed integrazioni.
Predisposizione di un piano di controlli periodici	Controlli previsti nel capitolato da effettuarsi senza preavviso, a tal da parte del committente accesso al nido per richiedere ogni idonea documentazione e chiarimento finalizzati al rispetto degli obblighi normativi e particolari previsti dal capitolato, nonché per verificare la rispondenza dell'attività alle linee del progetto pedagogico e didattico. Conservazione presso i nidi della documentazione attestante i dati anagrafici ed i titoli di studio del personale, e degli atti di rilascio di autorizzazione ed accreditamento. Verifica degli orari di apertura/chiusura giornalieri e di inizio/fine dell'attività come da calendario comunale.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	Oltre agli obblighi sopra indicati relativi alla somministrazione di diete particolari, ed alla preparazione dei pasti: • Manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile e delle attrezzature interne ed esterne. Sostituzione degli arredi danneggiati o comunque inutilizzabili. • Rispetto delle norme regionali sia in materia di sicurezza dei bambini sia di rispetto del progetto pedagogico.
Accessibilità utenti disabilità	Utenti con disabilità con accesso prioritario al nido, come previsto nel regolamento comunale nella parte relativa ai requisiti di accesso. Fornita la necessaria assistenza cercando di favorire per quanto possibile la loro integrazione nell'ambito del progetto pedagogico.
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico	
Agevolazioni tariffarie	Per la fruizione del servizio previsto un contributo individuale mensile, diversificato in relazione alla situazione di disagio economico rilevata tramite ISEE. Previste anche agevolazioni per disabilità e famiglie numerose, sempre parametricate all'ISEE posseduto
Accessi riservati	Ai sensi del regolamento sono previsti accessi riservati per gli utenti con disabilità e casi sociali, nei limiti dei posti disponibili. Il regolamento comunale prevede priorità di accesso per contestuale domanda di due o più fratelli, qualora uno solo dei due si sia classificato in posizione utile in graduatoria.

SERVIZI ESTIVI CER E NIDO ESTATE

1) CONTESTO DI RIFERIMENTO

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

L'obiettivo dei servizi di Estate Nido e Cer è quello di offrire ai genitori un contesto educativo per i propri figli, durante il periodo di sospensione delle attività didattiche ed educative, pensato e predisposto al fine di garantire ricche opportunità in uno stile di collaborazione con la famiglia.

ESTATE NIDO

Il servizio è stato realizzato nel mese di luglio 2024, in continuità con l'a.e., rivolto ai bambini frequentanti durante l'anno stesso i nidi comunali ed in convenzione con il Comune di Verona, con entrambi i genitori impegnati in attività lavorativa, o in situazioni di particolare necessità, nello stesso mese di luglio. Il servizio è stato articolato in settimane, ed i genitori potevano richiedere la frequenza per le settimane di loro interesse.

E' quindi un servizio che accoglie bambine e bambini da un anno a tre anni, e ha fatto riferimento al Progetto Educativo dei nidi comunali.

Si è svolto in alcuni Nidi comunali individuati dalla Dirigente competente, con un numero di posti disponibili ridotto rispetto al numero dei bambini frequentanti durante l'a.e.: a seconda del nido di provenienza è stato preventivamente individuato il nido, tra quelli aperti nel mese di luglio, per il quale il genitore poteva presentare domanda di iscrizione. E' stato quindi necessario presentare domanda di iscrizione nei termini, individuati con deliberazione di Giunta annuale n. 63 del 30 gennaio 2024, dall'11 al 20 marzo 2024, seguendo il criterio dell'ordine cronologico di arrivo in caso di esubero di domande rispetto ai posti disponibili. In alcuni nidi era presente lista di attesa, si è offerta quindi ai genitori la possibilità di frequenza in altri nidi diversi da quello per il quale potevano presentare istanza, dove erano rimasti posti disponibili.

L'organizzazione del servizio deve rispettare tutte le prescrizioni normative previste dalla D.G.R. del Veneto 84 del 2007, in particolare all'allegato "A", ed alle leggi regionali 2/2006 e 22/2002.

C.E.R.

I Centri estivi sono rivolti invece a minori di età compresa tra 3 e 12 anni (eventualmente estendibile ai 14 anni per i bambini/ragazzi diversamente abili certificati dalle autorità competenti). E' stato individuato, come sempre annualmente, un tema conduttore incentrato prevalentemente su tematiche educative inerenti l'ambiente, l'educazione alla cittadinanza attiva, l'educazione alla convivenza democratica ed il recupero di valori e ideali positivi.

L'attività si è espletata nelle sedi delle scuole dislocate sul territorio comunale secondo la disponibilità concessa da parte dei rispettivi Istituti. Per accedere al servizio è stato necessario presentare istanza nei termini previsti con deliberazione di Giunta, e precisamente dal 22 marzo al 14 aprile 2024.

I posti sono stati assegnati, fino ad esaurimento della disponibilità, tramite una graduatoria elaborata sulla base dei punteggi previsti per i seguenti requisiti:

- 1 - residenza del minore iscritto nel comune di Verona (20 punti);
- 2 - entrambi i genitori lavoratori/genitore unico lavoratore/entrambi i genitori impegnati in percorso di studio con frequenza o tirocinio obbligatorio nel periodo richiesto/genitore unico impegnato in percorso di studio con frequenza o tirocinio obbligatorio nel periodo richiesto (15 punti);
- 3 - disabilità certificata di un familiare convivente diverso dal minore iscritto (8 punti);
- 4 - numero figli presenti in famiglia, secondo il seguente punteggio:
- 5 A. 1 figlio.....2 punti
- 6 B. da 2 a 3 figli.....4 punti
- 7 C. 4 o più figli.....6 punti
- 8 - minore assistito dai Servizi Sociali del comune di Verona o da altra struttura di tipo assistenziale (8 punti);
- 9 - attestazione ISEE, alla quale è attribuito il seguente punteggio:
- 10 A. da 0,00 a 6.500,00 euro 0
- punti
- 11 B. da 6.500,00 a 10.000,00 euro 10
- punti
- 12 C. da 10.000,00 a 15.000,00 euro 8
- punti
- 13 D. da 15.000,00 a 20.000,00 euro 6
- punti
- 14 E. da 20.000,00 a 30.000,00 euro 4
- punti
- 15 F. da 30.000,00 euro o ISEE non dichiarato o utenti non residenti 2
- punti

In caso di fratelli ai quali siano stati assegnati punteggi diversi, il fratello con punteggio più basso ha acquisito automaticamente la posizione in graduatoria del fratello con punteggio superiore.

A parità di punteggio, compatibilmente con i posti disponibili, la precedenza è stata accordata nell'ordine, secondo i seguenti criteri:

- 1 - fratello/sorella per i quali è stato richiesto lo stesso turno nella stessa sede;
- 2 - genitore unico che lavora o studia;
- 3 - ISEE più basso;
- 4 - età anagrafica minore.

I bambini/ragazzi con disabilità certificata hanno avuto priorità di accesso, compatibilmente con la possibilità di assegnare la necessaria assistenza.

Per i centri estivi non sono previste particolari requisiti di accesso, è comunque previsto, per i minori 3/6 anni, che abbiano frequentato, durante l'a.s., una scuola dell'infanzia.

Le date di apertura del servizio sono state le seguenti:

Pre- CER dal 17/06 al 28/06;

1° turno dal 01/07 al 12/07;

2° turno dal 15/07 al 26/07;

3° turno dal 29/07 al 09/08;

4° turno dal 19/08 al 23/08;

Per entrambi i servizi è stata istituita una quota di frequenza, da versare anticipatamente in sede di conferma iscrizione, pena l'esclusione dal servizio, individuata con deliberazione di Giunta.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

OGGETTO: Il contratto ha per oggetto il servizio di organizzazione e gestione dell'Estate Nido per la fascia di età 1-3 anni e dei Centri Estivi Ricreativi per la fascia di età 3-12 anni (eventualmente estendibile ai 14 anni per i bambini/ragazzi diversamente abili certificati dalle autorità competenti).

I servizi di ristorazione, i servizi ausiliari e di pulizie restano in carico al Comune di Verona.

I bambini da ammettere al servizio sono individuati dal Comune di Verona secondo quanto disposto dalla deliberazione di Giunta annuale sull'attivazione di entrambi i servizi.

Durata dell'appalto: il servizio si articola nel periodo estivo degli anni 2023 e 2024 e presuppone l'impiego di personale per il monte ore indicato nel Piano Economico allegato al capitolato di gara. L'appaltatore ha diritto al corrispettivo maturato per le prestazioni effettivamente eseguite secondo il prezzo offerto in sede di gara. Scadenza servizio 31/08/2024

Estate Nido: Il servizio è articolato in settimane, ed i genitori possono richiedere la frequenza per le settimane di loro interesse, in tali settimane il servizio è aperto dal lunedì al venerdì con orario dalle 7,30 alle 16,00. Il servizio è stato aperto dal primo al 26 luglio 2024.

C.E.R.: l'attività si espleta nelle sedi delle scuole dislocate sul territorio comunale secondo la disponibilità concordata da parte dei rispettivi Consigli di Istituto. Per accedere al servizio è necessario presentare istanza nei termini previsti con deliberazione di Giunta. Il servizio è articolato in quattro turni di due settimane ciascuno, più un turno di una sola settimana per la sola fascia 6/12 anni, tutti i turni prevedono l'apertura del servizio dal lunedì al venerdì dalle 7,00 alle 16,30.

VALORE COMPLESSIVO E SU BASE ANNUA DEL SERVIZIO AFFIDATO:

Procedura aperta telematica per l'affidamento del servizio estate nido – centri estivi ricreativi relativo al periodo estivo degli anni 2023 e 2024 – CIG. 9625114F54: offerta oraria della ditta ALDIA euro 21,11069 iva esente.

Ore ipotizzate: 93.900

In data 17 giugno 2024 è stata applicata, ai sensi dell'art. 20 del capitolato, la revisione prezzi, per effetto della quale il prezzo orario è stato rideterminato in 21,27958 euro iva esente (come da determinazione n. 2596/2024). In luglio 2024 si è dato corso ad una modifica contrattuale, ai sensi dell'art. 106 c. 2 D. Lgs. 50/2016, per far fronte a un imprevedibile e significativo aumento di richieste di iscrizione ai CER 2024, in special modo da parte di portatori di disabilità certificata, per un importo massimo di euro 85.000,00 oltre iva 5%.

CRITERI TARIFFARI: la deliberazione di attivazione dei servizi sopra indicati ha previsto le tariffazioni a carico dell'utenza. Per l'estate nido ha confermato la tariffa prevista per la frequenza al nido durante l'a.e., da rapportare alle settimane di frequenza nel mese di luglio, risultando pari ad una rata mensile nel caso di frequenza per tutte le quattro settimane, ed ha contestualmente confermato le agevolazioni tariffarie previste nella

deliberazione sulle rette e gli esoneri per i casi sociali segnalati dai servizi sociali comunali.

Per i Cer ha previsto apposite tariffe rapportate all'indicatore ISEE, con agevolazioni per famiglie numerose e disabilità certificata, ed esoneri per i casi segnalati dai servizi sociali comunali.

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

Il servizio presuppone la gestione del servizio per il monte ore indicato nel Piano Economico allegato al capitolato di gara e secondo la progettazione presentata in sede di gara. Al gestore viene infatti richiesta l'elaborazione di una progettualità di conduzione del servizio che comprenda esperienze ludiche ed esplorative per promuovere una varietà di linguaggi e stimolare, nutrendo di occasioni, i differenti stili cognitivi e potenziare l'autostima e le capacità relazionali, promuovere l'autonomia, la creatività e la collaborazione. Le esperienze da attivare possono essere di diverso tipo: motorie, sensoriali, musicali, narrative, grafico pittoriche e plastiche, con l'utilizzazione di materiali e l'esplorazione di ambienti esterni, tenendo in considerazione le tipologie di seguito riportate:

- ^a Il gioco di movimento;
- ^a laboratori esperienziali
- ^a Le attività espressive;
- ^a La lettura e la recitazione;
- ^a La Musica;
- ^a Il gioco all'aperto e in natura.

Per lo svolgimento della progettualità viene scelto ogni anno un tema conduttore. Nel 2024 il tema è stato "Un'estate ... mitica", sulla base della citazione "I limiti esistono soltanto nell'anima di chi è a corto di sogni" (Philippe Petit).

L'appaltatore ha diritto al corrispettivo maturato per le prestazioni effettivamente eseguite secondo il prezzo offerto in sede di gara.

La ditta aggiudicataria fattura un acconto al termine del pre-Cer ed uno agli inizi del mese di agosto per il servizio reso, riportanti il monte ore effettuato fino al secondo turno ed il restante saldo viene fatturato a stagione ultimata, accompagnato dalla relazione finale e da un Diario per i cer, e da un report giornaliero per l'estate nido.

L'aggiudicatario:

- si occupa della sorveglianza e sicurezza dei minori dal mattino quando i bambini vengono ricevuti fino alla riconsegna a fine giornata;
- deve rispettare il rapporto educatore/bambino, con l'immediata sostituzione del personale assente (per l'estate nido il rapporto educatore è 1/8 e per i cer 1 operatore ogni 15 minori iscritti);

- si occupa dell'assistenza dei bambini durante le merende del mattino e del pomeriggio e del pranzo, con particolare attenzione alle diete speciali e verificando che vengano consumati esclusivamente gli alimenti erogati dall'apposito servizio predisposto dall'Ente;
- rispetta gli ambienti e gli arredi scolastici: eventuali danni ai locali e agli arredi devono essere risarciti dalla ditta stessa e ripristinati entro l'inizio del nuovo anno educativo/scolastico;
- si occupa dell'assistenza ed integrazione dei bambini certificati dalle competenti autorità;
- per i soli cer si occupa dell'accompagnamento e della sorveglianza nelle uscite programmate, e per quelle in piscina, se previste;
- deve rispettare il divieto assoluto ed inderogabile di accesso, a tutti i servizi e locali dei plessi, da parte di persone estranee all'Amministrazione comunale o comunque dalla stessa non autorizzate;
- ha il divieto di svolgere riunioni nei locali adibiti al servizio e di affissione e/o distribuzione di qualsiasi tipo di pubblicità, salvo autorizzazione dal parte del Comune di Verona;
- deve comunicare immediatamente alla competente Direzione comunale ogni incidente, infortunio o altro accadimento occorso ai minori frequentanti; il personale della ditta, per i casi di sopravvenuta, necessità deve prioritariamente fare ricorso al Pronto Soccorso ospedaliero più vicino. Inoltre in caso di infortunio deve compilare e trasmettere l'apposito modulo;
- deve trasmettere Report giornalieri sull'attività dell'estate nido, ed una relazione annuale finale per i Cer, per i quali però deve compilare il "Diario del Centro Estivo" alla fine di ogni turno;
- deve fornire tutto il materiale didattico e ludico/ricreativo necessario e/o utile alla realizzazione delle attività/laboratori;
- per la fornitura del servizio deve avvalersi di personale in possesso dei titoli di studio previsti dalla normativa regionale vigente, con un'esperienza di almeno 150 ore di attività in servizi simili per i nidi, e per i centri estivi il personale deve aver raggiunto un monte ore di attività simili ed essere in possesso di apposito titolo di studio. Per ogni sede Cer inoltre deve essere individuato un Coordinatore;
- deve individuare un proprio referente del servizio che deve garantire, nel periodo nel quale si svolgono le attività, una costante reperibilità, tramite cellulare.
- È tenuto al rispetto del capitolato di gara, del progetto predisposto, ed alle offerte migliorative presentate in sede di gara;
- nei rapporti con l'utenza, il proprio personale, deve sempre mantenere decoro e rispetto dovuti, presentandosi in modo adeguato per quanto riguarda la pulizia, il vestiario, il modo di esprimersi e più in generale di atteggiarsi. Ai sensi dell'art. 18 della L. 81/2008 e dell'art. 5 della L.136/2010, il personale impiegato dall'Aggiudicatario deve essere munito di tessera di riconoscimento.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO-CONTROLLO

I controlli sulla efficacia e sulla corretta effettuazione del servizio sono disciplinati nel capitolato di gara, che prevede siano svolti dal personale della Direzione competente del Comune di Verona, la quale in sede di controllo è tenuta ad identificarsi mediante esibizione dell'apposito cartellino di riconoscimento.

Nel corso dello svolgimento dei CER dell'anno 2024 sono stati effettuati dal personale della Direzione Servizi Formativi e dell'Istruzione complessivamente n. 94 sopralluoghi di controllo sul regolare andamento dell'attività nelle diverse sedi e durante tutti i turni di svolgimento della stessa.

Nel capitolato sono previste le procedure da adottare in caso di riscontro di irregolarità.

Qualora il soggetto aggiudicatario non osservi una qualsiasi delle prescrizioni, ai sensi del capitolato è potere del Comune contestare per iscritto l'inadempimento chiedendo chiarimenti in ordine alle cause che l'hanno determinato e fissare un termine non inferiore a 15 giorni entro il quale dovranno pervenire le controdeduzioni scritte e/o dovranno essere rimosse le cause dell'inadempimento.

In particolare può essere contestato l'inadempimento nelle ipotesi di:

- mancato rispetto del rapporto numerico operatori/bambini previsto;
- comportamenti tenuti nei confronti degli utenti e/o del Comune caratterizzati da imperizia, negligenza, inosservanza di leggi, regolamenti, disposizioni relative al servizio svolto e del capitolato;
- utilizzo del personale privo del titolo di studio specifico.

Se accertato un inadempimento, tramite la procedura sopra descritta, è prevista una penale da 800,00 a 2.400,00 euro ad insindacabile giudizio del Comune di Verona, in ragione della gravità dell'inosservanza, del disservizio provocato e del ripetersi delle manchevolezze, fermo restando l'obbligo di rimuovere la causa entro e non oltre 10 giorni dal momento della contestazione. Al recupero della penalità si procede in via diretta tramite compensazione sui corrispettivi dovuti per le prestazioni rese.

Per gravi responsabilità è fatta salva la possibilità di ricorrere alla risoluzione del contratto.

2) IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Il soggetto affidatario è la ditta ALDIA

ALDIA COOPERATIVA SOCIALE SOCIETÀ COOPERATIVA, IN BREVE ALDIA COOPERATIVA SOCIALE Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore: Cooperativa Sociale di tipo A Indirizzo sede legale via Ferrini, 2 - 27100 - Pavia N° Iscrizione Albo Delle Cooperative A151637 Codice fiscale 00510430184 Telefono

3) ANDAMENTO ECONOMICO

Il servizio presuppone l'impiego di personale per il monte ore indicato nel Piano Economico allegato al capitolato di gara. L'appaltatore ha diritto al corrispettivo maturato per le prestazioni effettivamente eseguite secondo il prezzo offerto in sede di gara.

La ditta aggiudicataria fattura un acconto al termine del pre-Cer ed uno agli inizi del mese di agosto per il servizio reso, riportanti il monte ore effettuato fino al secondo turno ed il restante saldo viene fatturato a stagione ultimata.

Sono a carico dell'appaltatore le spese per il materiale didattico e ludico/ricreativo necessario e/o utile alla realizzazione delle attività/laboratori. Invece i servizi di ristorazione, i servizi ausiliari e di pulizie restano in carico al Comune di Verona, sia per quanto riguarda l'espletamento del servizio, sia per i costi relativi.

I costi sostenuti dal Comune di Verona nell'ultimo triennio, per i servizi Estate Nido e Cer, sono i seguenti:

estate 2022

spesa cer euro 920.763,40

spesa estate nido euro 197.777,66

totale: 1.118.541,06 (iva al 5% esclusa)

estate 2023

spesa cer euro 965.545,01

spesa estate nido euro 213.738,75

totale: 1.179.283,76 (iva al 5% esclusa)

estate 2024

spesa cer euro 1.014.433,56

spesa estate nido euro 225.036,00

totale: 1.239.469,56 (iva al 5% esclusa)

ANNO 2024 CER:

Domande pervenute n. 2.417, di cui n. 1.648 sono state totalmente accolte, n. 232 sono state parzialmente accolte, n. 334 chiuse per motivazioni varie (per mancato pagamento o

per mancata assegnazione dei turni richiesti dall'utente), n. 18 pervenute fuori termine, n. 185 in lista d'attesa non evase, per un totale di 1.898 utenti che hanno frequentato:

utenti scuola infanzia 805

utenti scuola primaria e secondari primo grado 1.093

Di questi 1.892 erano residenti e 6 non residenti; 163 si trovavano in situazione di disabilità certificata.

Complessivamente gli utenti hanno usufruito nelle diverse sedi di n. 5.111 posti disponibili.

Per quanto riguarda il pagamento delle rette, 231 utenti sono stati esonerati dai servizi sociali

ANNO 2024 ESTATE NIDO

Sono pervenute n. 536 istanze di iscrizione al servizio di Estate Nido 2024, non tutte riguardavano l'intero periodo. I servizi sociali hanno chiesto l'inserimento di 5 minori che si trovavano in situazione di tutela. Sono stati accolti 460 bambini. N. 21 istanze sono risultate prive dei requisiti e per n. 60 istanze i genitori hanno chiesto il ritiro o hanno rinunciato al posto offerto.

Per l'anno oggetto di rilevazione il servizio è stato regolarmente svolto, tutta la spesa è stata corrisposta alla società cooperativa Aldia, secondo le tempistiche prescritte.

Per la frequenza del servizio le rette a carico dell'utenza sono corrisposte direttamente al Comune di Verona prima dell'inizio della frequenza, a conferma dell'iscrizione e pena l'esclusione dal servizio.

Della gestione amministrativa in fase di esecuzione si occupano:

Per l'Estate Nido 1 dipendenti profilo Istruttore, ed il funzionario incaricato, che seguono la parte relativa alle iscrizioni e pagamento delle rette, compresi gli adempimenti fiscali di comunicazione all'agenzia delle entrate ed al Siuss. Inoltre il Responsabile del Coordinamento Nidi del Comune di Verona provvede alla formazione dei gruppi a seguito delle ammissioni, a proporre ai genitori eventuali posti liberi in sedi diverse da quelle per le quali è stata presentata l'istanza nel caso di bambini in lista di attesa, supervisiona l'attività, la compilazione dei registri delle presenze, i rapporti con Aldia anche relativamente agli inadempimenti.

Per i Cer 2 dipendenti profilo Istruttore, n. 2 dipendenti profilo Esecutore Servizi Generali ed il funzionario incaricato si occupano delle iscrizioni, dell'assegnazione dei posti anche per i minori con disabilità, delle rette e degli adempimenti relativi alla trasmissione al Siuss. Gli stessi dipendenti si occupano giornalmente della supervisione dell'attività dei Cer..

Per entrambi i servizi un Istruttore si occupa della liquidazione della fatture.

4) QUALITA' DEL SERVIZIO

Indicatori di qualità contrattuale:

- Sono state definite procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione):

Richiesta di accesso al servizio tramite applicativo on line cui si accede dal portale del comune di Verona con le proprie credenziali Spid/CIE.

E' stata pubblicizzazione l'apertura delle iscrizioni e le modalità di effettuazione del servizio, tramite pubblicazione sul portale, comunicati stampa, informazioni presso le scuole e comunicazione diretta agli utenti di proseguo.

-Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio:

Il servizio è stato articolato:

Per l'Estate Nido unica fase di iscrizioni della durata di 10 giorni, dall' 11 al 20 marzo 2024. Entro il 5 maggio messa a disposizione del bollettino iuv per confermare l'iscrizione. Per i posti resisi disponibili a seguito di rinuncia vi è stata una continua attività di contatto degli aventi diritto ed invio del bollettino di pagamento/conferma iscrizione. La deliberazione n. 63 del 20 gennaio 2024, ha previsto l'accoglimento in ordine cronologico, anche per periodi parziali rispetto a quelli richiesti, nel caso non fosse possibile soddisfare completamente la richiesta di tutti per esaurimento dei posti disponibili Sono stati offerti anche posti liberi in nidi diversi da quello di provenienza o di riferimento, sempre seguendo l'ordine cronologico di arrivo delle istanze, anche per periodi parziali. L'unica limitazione è stata legata al fatto che un bambino potesse frequentare un solo nido, e non nidi diversi anche se in periodi diversi.

Nei casi di mancata frequenza giustificati ai sensi di quanto previsto nella deliberazione sopra citata, si è provveduto al rimborso totale o parziale, su richiesta dell'interessato da presentarsi entro il termine del 31 agosto 2024.

Per i Cer le istanze sono state presentate nelle date individuate (dal 22 marzo al 14 aprile). Preventivamente sono state individuate le sedi di apertura del servizio, e le istanze sono state presentate per singola scuola, con possibilità di scelta del turno da frequentare fino ad esaurimento dei posti disponibili in ciascuna scuola sede del servizio. Limitatamente a pochi casi di esubero dei posti disponibili rispetto alle istanze pervenute, sono state aperte iscrizioni fuori termine.

-Tempo di risposta alle richieste di dimissioni dal servizio:

Tempestiva comunicazione ad Aldia della cessazione intervenuta a servizio già iniziato. Copertura dei posti resisi disponibili e tempestiva comunicazione all'utente in lista di attesa.

-Tempo di attivazione del servizio:

Estate Nido mese di luglio, dal 01 al 26 luglio 2024.

Cer dal 17 giugno al 23 agosto 2024.

-Tempo di risposta motivata a reclami:

Immediata presa in carico del reclamo ed evasione delle richieste con le tempistiche connesse alla complessità della segnalazione, nel termine massimo di conclusione del procedimento di 30 giorni dalla data dell'istanza. 100% delle richieste evase.

-Tempo di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati:

Tempestiva presa in carico dell'istanza ed eventuale rimborso, se dovuto, nel termine di 90 giorni dalla data della richiesta. Per estate nido possibilità di presentare istanza di rimborso, nei casi tassativamente previsti, solo dal 16 al 31 agosto 2024.

-Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi:

Compilazione di report giornalieri per i nidi, diari di fine turno e relazione finale per i cer, e controlli periodici ma ravvicinati da parte del personale comunale con contestazione di inadempimento nelle modalità sopra indicate.

Nel caso di richieste o lamentele avanzate da parte dell'utenza, immediata trasmissione agli uffici competenti per la risposta all'utenza e l'eventuale contestazione alla ditta committente del disservizio/inadempimento ai fini degli adempimenti conseguenti.

Immediata presa in carico della segnalazione e risposta nel termine massimo di conclusione del procedimento di 30 giorni dalla data dell'istanza. 100% delle richieste evase.

-Cicli di pulizia programmata:

Il servizio di pulizia delle strutture, delle mense e i servizi ausiliari sono in carico al comune, sia come costi sia come espletamento del servizio in continuità con l'a.e./a.s.

Indicatori di qualità tecnica:

- Mappatura delle attività relative al servizio:

E' stato richiesto per il personale:

- il possesso di titoli di studio previsti dalla normativa regionale (All. A DGR 84/2007 e L.R.V. 22/02);
- specifica esperienza (quantificata in ore) con riferimento ai servizi da erogare e distinta per estate nido, cer 3/6 anni e cer 6/12 anni;
- un coordinatore per ogni sede con una specifica esperienza come indicata nel capitolato;
- un referente del servizio con determinate professionalità come da capitolato;

- educatori di sostegno per i minori con disabilità: molti utenti dei servizi, soprattutto del servizio cer, erano in condizione di disabilità certificata e necessitavano di un operatore di sostegno con specifiche professionalità. Sul costo del servizio ha inciso in particolare la spesa per gli operatori di sostegno.

A tal fine, per le opportune verifiche, sono stati trasmessi al Comune di Verona, prima dell'inizio del servizio, i curricula, accompagnati dalla dichiarazione dell'aggiudicatario che il personale che opera a contatto con i minori non ha condanne penali o carichi pendenti (D. Lgs. 39/2014 art. 2).

E' stato previsto a carico dell'appaltatore un obbligo di formazione specifiche per tutto il personale impiegato in entrambi i servizi, ed il dovere durante tutto lo svolgimento del servizio della presenza contemporanea di personale con formazione specifica in tema di prevenzione incendi, di primo soccorso, attestato da idonea documentazione da custodire in loco ed esibire su richiesta dell'Amministrazione (DM 02/09/19 e 15/07/03).

Il personale, in base a quanto previsto dall'art. 18 della L. 81/2008 e dall'art. 5 della L. 136/2010, era munito di apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore, l'indicazione del datore di lavoro e gli altri elementi previsti.

Nel capitolato è stato previsto l'obbligo di stipulare idonea polizza assicurativa per la responsabilità civile verso terzi, danni a persone o cose procurate dagli operatori/collaboratori, durante l'attività estiva.

Sono state richieste per il servizio cer attività integrative e formative quali le gite.

-Mappatura delle attrezzature e dei mezzi:

Tutte le attività sono state svolte in scuole e nidi di proprietà comunale che durante l'a.e./a.s. accolgono minori. Tutte le normative statali e regionali sono state rispettate, in particolare per quanto riguarda i nidi i certificati di autorizzazione/accreditamento ai sensi di quanto disposto dalla Regione Veneto per i servizi zero/tre. Specifici obblighi sono stati imposti al personale della ditta appaltatrice per il rispetto dei luoghi, degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature, con previsione di responsabilità e ripristino in caso di danneggiamenti, da realizzarsi in ogni caso prima dell'inizio delle attività educative/didattiche.

L'aggiudicatario non ha comunque arrecato danni.

Per quanto riguarda la somministrazione di merenda al mattino e pomeriggio, e del pranzo, la fornitura è avvenuta tramite AGEV (azienda speciale del comune di Verona) che segue il servizio di ristorazione durante l'a.e./a.s., utilizzando una cucina idonea alla produzione di pasti e/o avvalendosi di un servizio di catering. In ogni nido è presente una cucina e per i bambini di età inferiore a 12 mesi uno spazio idoneo alla preparazione di latte ed alimenti per la prima infanzia. Anche la parte relativa alle pulizie è stata in carico al Comune di Verona, con obbligo del personale di Aldia di assistenza dei bambini durante le merende, del mattino e del pomeriggio, e al momento del pasto, con particolare attenzione alle eventuali diete speciali imposte da motivazioni mediche e/o etico/religiose, e

verificando che siano consumati esclusivamente gli alimenti erogati dal servizio predisposto dall'Ente.

Per la preparazione degli alimenti rispetto delle procedure previste dal D. Lgs. 193 del 2007 in merito all'autocontrollo secondo il metodo HACCP, e successive modifiche ed integrazioni.

-Predisposizione di un piano di controlli periodici:

Controlli sulla efficacia e sulla corretta effettuazione delle prestazioni erogate dall'aggiudicatario sono stati effettuati dalla Direzione competente, la quale in sede di controllo si è identificata esibendo l'apposito cartellino di riconoscimento, potendosi avvalere anche dell'ausilio delle Polizia Locale.

Il Dirigente della Direzione poteva richiedere con nota motivata all'ente gestore la sostituzione del personale impegnato che non offrisse garanzie di capacità, valida costituzione fisica, contegno corretto o comunque non risultasse idoneo a perseguire le finalità previste dal progetto d'inserimento dei minori assegnati. Non si sono rese necessarie richieste di sostituzioni di personale

Verifica degli orari di apertura/chiusura giornalieri e di inizio/fine dell'attività come da calendario comunale.

Ci sono state sicuramente segnalazioni verbali, specie riguardo la gestione di Estate Nido. Non ci sono state rilevazioni formali per la parte relativa ai CER (fascia 3-12).

Nell'ambito di controlli e sopralluoghi nei CER (fascia 3-12 anni) sono emerse delle osservazioni da parte del Comune che sono state condivise con i referenti di Aldia risolvendo così piccole questioni di gestione quotidiana del servizio.

-Obblighi in materia di sicurezza del servizio:

Oltre agli obblighi sopra indicati relativi alla somministrazione di diete particolari:

- L'appaltatore ha assicurato per tutto il periodo di svolgimento del servizio, la presenza contemporanea di personale con formazione specifica in tema di prevenzione incendi e di primo soccorso, attestata da idonea documentazione da custodire in loco ed esibire in caso di controllo dal parte dell'Amministrazione;
- Rispetto delle norme regionali sia in materia di sicurezza dei bambini sia di rispetto del progetto pedagogico;
- L'aggiudicatario ha dichiarato che il personale a contatto con bambini non ha condanne penali o carichi pendenti ai sensi della normativa vigente.

-Accessibilità utenti con disabilità

Gli utenti con disabilità hanno avuto accesso prioritario al nido estate, come previsto nel regolamento comunale nella parte relativa ai requisiti di accesso. Agli utenti con disabilità è stata fornita la necessaria assistenza cercando di favorire per quanto possibile la loro integrazione nell'ambito del progetto pedagogico.

Per i cer

I bambini/ragazzi con disabilità certificata hanno avuto priorità di accesso compatibilmente con la possibilità da parte dell'Ente di assegnare la necessaria assistenza individuale (o assistenza condivisa con altro utente con necessità, a seconda della gravità dei casi).

Per gli utenti con disabilità certificata dalle autorità competenti, non residenti nel Comune di Verona, l'accesso è stato concordato con gli Enti e le Istituzioni socio-sanitarie territoriali preposte, che hanno sostenuto l'onere della necessità di compresenza di un operatore qualificato per l'assistenza.

-Agevolazioni tariffarie:

Per la fruizione del servizio contribuito individuale diversificato in relazione alla situazione di disagio economico rilevata tramite ISEE. Previste ed applicate anche agevolazioni per disabilità e famiglie numerose, sempre parametrize all'ISEE posseduto.

CONTRIBUTO INDIVIDUALE PER LA FREQUENZA DEGLI ASILI NIDO

Fascia reddito ISEE				Retta mensile tempo classico
da euro	0,00	a euro	7.000,00	Euro 76,00
da euro	7.000,01	a euro	7.500,00	Euro 81,00
da euro	7.500,01	a euro	8.000,00	Euro 86,00
da euro	8.000,01	a euro	8.500,00	Euro 93,00
da euro	8.500,01	a euro	9.000,00	Euro 108,00
da euro	9.000,01	a euro	9.500,00	Euro 123,00
da euro	9.500,01	a euro	10.000,00	Euro 139,00
da euro	10.000,01	a euro	10.500,00	Euro 149,00
da euro	10.500,01	a euro	11.000,00	Euro 164,00
da euro	11.000,01	a euro	11.500,00	Euro 180,00
da euro	11.500,01	a euro	12.000,00	Euro 195,00
da euro	12.000,01	a euro	12.500,00	Euro 216,00
da euro	12.500,01	a euro	13.000,00	Euro 236,00
da euro	13.000,01	a euro	13.500,00	Euro 257,00
da euro	13.500,01	a euro	14.000,00	Euro 277,00
da euro	14.000,01	a euro	14.500,00	Euro 298,00
da euro	14.500,01	a euro	15.000,00	Euro 318,00
da euro	15.000,01	a euro	15.500,00	Euro 328,00
da euro	15.500,01	a euro	16.000,00	Euro 340,00
da euro	16.000,01	a euro	16.500,00	Euro 349,00
da euro	16.500,01	a euro	17.000,00	Euro 359,00
da euro	17.000,01	a euro	17.500,00	Euro 369,00
da euro	17.500,01	a euro	18.000,00	Euro 380,00
da euro	18.000,01	a euro	19.000,00	Euro 390,00
da euro	19.000,01	a euro	20.000,00	Euro 400,00
da euro	20.000,01	a euro	22.000,00	Euro 410,00
da euro	22.000,01	a euro	24.000,00	Euro 421,00

da euro	24.000,01	a euro	26.000,00	Euro 431,00
da euro	26.000,01	a euro	28.000,00	Euro 441,00
da euro	28.000,01	a euro	30.000,00	Euro 451,00
da e oltre	30.000,01			Euro 487,00

RIDUZIONI ED ESONERI PER IL SERVIZIO NIDI D'INFANZIA

Si riconoscono agevolazioni, parametrize all'I.S.E.E. posseduto, ai seguenti utenti residenti:

- bambini diversamente abili con disabilità certificata dalle competenti autorità sanitarie come previsto dalla normativa in vigore (Legge 104/1992 e successive modificazioni ed integrazioni e invalidità civile). A questi ultimi, in caso di assenze nel corso dello stesso mese, potrà essere riconosciuta anche la riduzione prevista dall'art. 18 comma 3 del Regolamento per la prima infanzia del Comune di Verona;
- fratelli maggiori appartenenti allo stesso nucleo anagrafico e contemporaneamente frequentanti il servizio nidi;
- figlio frequentante il servizio nidi, qualora egli sia contemporaneamente figlio terzogenito, o successivo e componente di un nucleo anagrafico con almeno due fratelli maggiori frequentanti i nidi comunali ed i nidi privati in convenzione, i nidi privati, la scuola dell'infanzia comunale, statale, e/o paritaria, primaria o secondaria statale e/o paritaria;

come riportate nel prospetto:

ASILI NIDO	
FASCE ISEE	AGEVOLAZIONI
> € 7.000,00 - € 20.000,00	50% della retta*
> € 20.000,00 - € 30.000,00	45% della retta
> € 30.000,00 - € 40.000,00	40% della retta
> € 40.000,00 - € 50.000,00	30% della retta
> € 50.000,00 o ISEE non dichiarato	Nessuna agevolazione

CONTRIBUTO INDIVIDUALE PER LA FREQUENZA DEI CER

Le tariffe dei Centri Estivi Ricreativi per i bambini dai 3 ai 6 anni, e per i ragazzi dai 6 ai 12 anni (con estensione ai 14 anni se diversamente abili certificati dalle autorità competenti), sono le seguenti:

	FASCE ISEE					
TIPOLOGIA/TARIFFA	€ 0 - € 6.500,00	> € 6.500,00 - € 10.000,00	> € 10.000,00 - € 15.000,00	> € 15.000,00 - € 20.000,00	> € 20.000,00 - € 30.000,00	> € 30.000,00 o ISEE non

						dichiarato e utenti non residenti
Pre - C.E.R. e Turno di 2 settimane	€ 42,00	€ 84,00	€ 88,00	€ 92,00	€ 106,00	€ 128,00
Turno di 1 settimana	€ 21,00	€ 42,00	€ 44,00	€ 46,00	€ 53,00	€ 64,00

TARIFFE AGEVOLATE RESIDENTI PER:

- il secondo e successivi figli se frequentanti gli stessi turni del primo figlio iscritto;
- utenti con disabilità certificata da autorità competenti;

	FASCE ISEE			
TIPOLOGIA/TARIFFA	> € 0,00 - € 10.000,00	> € 10.000,00 - € 15.000,00	> € 15.000,00 - € 20.000,00	> € 20.000,00 - € 30.000,00
Pre - C.E.R. e Turno di 2 settimane	€ 42,00	€ 44,00	€ 59,80	€ 84,80
Turno di 1 settimana	€ 21,00	€ 22,00	€ 29,90	€ 42,40

Gli importi sopra indicati sono comprensivi della quota per la polizza assicurativa;

Sono previsti esoneri dalle rette su segnalazione dei Servizi Sociali: tra le funzioni istituzionali degli enti locali rientrano anche quelle assistenziali, che rappresentano buona parte dell'attività dell'ente. I casi segnalati dai servizi sociali risultano numerosi, per molti di questi è prevista l'esenzione dalla retta di frequenza (per esenzione si intende la gratuità del servizio completo, compreso il pasto, le merende ecc..).

-Accessi riservati:

Per il nido estate, ai sensi del regolamento dei servizi per la prima infanzia, sono previsti accessi riservati per i minori con disabilità e casi sociali, nei limiti dei posti disponibili. Il regolamento comunale prevede priorità di accesso per contestuale domanda di due o più fratelli, qualora uno solo dei due si sia classificato in posizione utile in graduatoria.

Per i Cer sono previsti accessi riservati per i casi segnalati dai Servizi Sociali. Per i minori con disabilità certificata l'accoglimento è vincolato alla possibilità da parte dell'Ente di assegnare un operatore specifico per l'assistenza individuale (o assistenza condivisa con altro utente con necessità, a seconda della gravità dei casi). Nell'anno 2024 l'accoglimento è stato possibile per la totalità dei richiedenti.

Sono stati effettuati i controlli periodici come previsto da capitolato e da normativa, e secondo gli indicatori sopra descritti. Sono previsti anche strumenti di monitoraggio periodico ed attento del servizio e di rilevazione annuale della customer satisfaction.

Per entrambi i servizi è predisposta una carta dei servizi, pubblicata sul sito internet, che individua standard di valutazione del servizio annualmente misurati. Inoltre il servizio statistica comunale si è occupato di raccogliere il grado di soddisfazione dell'utenza attraverso questionari di customer satisfaction da somministrare ai genitori dei minori che hanno frequentato il servizio.

Il pagamento anticipato della retta di frequenza, quale requisito per accedere al servizio stesso, permette di raccogliere tutto il dovuto previsto in base alla deliberazione annuale sulle tariffe.

Le rette agevolate all'Isee e tutti gli esoneri segnalati dai Servizi Sociali comunali, sono trasmessi all'ex casellario Siuss per gli adempimenti conseguenti.

5) OBBLIGHI CONTRATTUALI

Il servizio è stato espletato durante il periodo estivo, secondo le linee indicate nel capitolato e assicurando agli iscritti al servizio stesso tutte le garanzie previste dalla normativa e dal progetto pedagogico, nel rispetto degli obblighi contrattuali e degli indicatori previsti.

6) VINCOLI

I Servizi educativi per la prima infanzia sono i servizi rivolti ai bambini dai 3 mesi ai 3 anni, riconosciuti ai sensi della [LR n. 22 del 16 agosto 2002](#) e della [DGR n. 84 del 16 gennaio 2007 - Allegato A](#), ed eventualmente finanziati dalla Regione Veneto ai sensi della [LR n. 32 del 23 aprile 1990](#).

La normativa regionale, al fine del rilascio dell'autorizzazione, prescrive tutti i vincoli da rispettare, sia dal punto di vista della struttura, sia per quanto riguarda l'aspetto gestionale.

Sono previsti obblighi relativi alla preparazione professionale del personale educatore a contatto con minori, e del personale di sostegno, anche con riferimento al titolo di studio necessario, come previsto dalla normativa regionale in materia (Allegato A DGR 84/2007 e L.R.V. 22/02). Sempre per il personale a contatto con i minori rispetto delle prescrizioni normative D. Lgs. 39/2014 in termini di condanne penali e/o carichi pendenti.

D.M. 02/09/21 e 17/07/23 in tema di presenza contemporanea durante tutto lo svolgimento del servizio di personale con formazione specifica in tema di prevenzione incendi e di primo soccorso.

Circolare Regione Veneto n. 8 del 1990 in tema di organizzazione di attività estive per minori.

7) CONSIDERAZIONI FINALI

L'oggetto dell'appalto si riassume nella gestione, durante la chiusura delle attività didattiche/educative, di un servizio rivolto ai minori, espletato all'interno di strutture comunali. I servizi connessi di ristorazione e di pulizia sono invece di competenza

dell'Ente che provvede in continuità con l'a.e./a.s. tramite AGECE, azienda partecipata dell'Ente.

Il servizio fornito da Agec per la ristorazione, in continuità con l'a.e./a.s. si realizza con cucine interne (nei nidi la cucina interna è obbligatoria), e con pasto trasportato. Il numero di utenti gestiti da Agec durante il periodo estivo è notevole, nel 2024 i minori ai centri estivi erano 1.898 ed ai nidi 460.

Per il servizio estate nido si sta valutando una diversa modalità di gestione del servizio, tutt'ora in fase di studio.

Nei CER si riscontra sempre più un aumento di domande di partecipazione di soggetti con disabilità certificata, particolarmente accentuato nel 2024, che richiedono la presenza di operatori di sostegno con incremento dei costi: gli Enti locali, tra le loro funzioni fondamentali, erogano servizi a favore della collettività e svolgono funzioni sociali, per questo i centri estivi comunali accolgono minori con disabilità che altrimenti non riuscirebbero ad accedere ad analoghi servizi estivi privati, che per ragioni economiche non sono in grado di gestire la presenza di tali minori fornendo l'adeguato sostegno con personale appositamente dedicato.

INDICATORI DI QUALITA'

Qualità contrattuale

Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni tramite pubblicazione sul portale, comunicati stampa, informazioni presso le e canali di comunicazione) La richiesta di accesso al servizio avviene tramite applicativo on line cui si accede dal portale del comune di Verona con le proprie credenziali Spid/CIE

Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio

Per l'Estate Nido unica fase di iscrizioni della durata di 10 giorni, dall'11 al 20 marzo 2024. Risposta alle richieste di attivazione articolata in due fasi: per le istanze che potevano essere accolte predisposizione del bollettino di conferma entro il 5 maggio 2024. Successivamente sono stati offerti, a coloro che non erano stati ammessi al nido richiesto, posti eventualmente liberi in altri nidi, seguendo comunque l'ordine cronologico di arrivo delle istanze quale criterio di priorità previsto in deliberazione.

Per i Cer unica fase di iscrizione dal 22 marzo al 14 aprile 2024. Preventivamente individuate le sedi del servizio: istanze presentate per singola scuola, con possibilità di scelta del turno da frequentare fino ad esaurimento dei posti disponibili in ciascuna scuola sede del servizio. Domande fuori termine nel caso di esubero di posti disponibili dopo la chiusura delle iscrizioni al 14 aprile.

Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio

Per quanto riguarda i CER tempestiva comunicazione ad Aldia della cessazione intervenuta a servizio già iniziato. Copertura dei posti residui disponibili e tempestiva comunicazione all'utente in lista di attesa.

Tempo di attivazione del servizio

Estate Nido mese di luglio, dal 01 al 26 luglio 2024. Cer dal 17 giugno al 23 agosto 2024.

Tempo di risposta motivata a reclami

Immediata presa in carico del reclamo ed evasione delle richieste con le tempistiche connesse alla complessità della segnalazione, nel termine massimo di conclusione del procedimento di 30 giorni dalla data dell'istanza.

Tempo di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati

Tempestiva presa in carico dell'istanza ed eventuale rimborso, se dovuto, nel termine di 90 giorni dalla data della richiesta.

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi

Compilazione di report giornalieri per i nidi, diari di fine turno e relazione finale per i cer, e controlli periodici ma ravvicinati da parte del personale comunale con contestazione di inadempimento nelle modalità sopra indicate.

Nel caso di richieste o lamentele avanzate da parte dell'utenza, immediata trasmissione agli uffici competenti per la risposta all'utenza e l'eventuale contestazione alla ditta committente del disservizio/inadempimento ai fini degli adempimenti conseguenti.

Immediata presa in carico della segnalazione e risposta nel termine massimo di conclusione del procedimento di 30 giorni dalla data dell'istanza. 100% delle richieste evase.

Cicli di pulizia programmata

Il servizio di pulizia delle strutture, delle mense e i servizi ausiliari sono in carico al comune, sia come costi sia come espletamento del servizio in continuità con l'a.e./a.s.

Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni

Modalità di pagamento gestite con modalità telematiche, attraverso il sistema Pago Pa. Per la fruizione del servizio prevista una retta da versare in unico importo prima dell'inizio del servizio, a conferma dell'iscrizione, pena l'esclusione dal servizio stesso e lo scorrimento delle eventuali liste di attesa.

Qualità tecnica

Mappatura delle attività relative al servizio

Richiesto per il personale:

- il possesso di titoli di studio previsti dalla normativa regionale per estate nido (All. A DGR 84/2007 e L.R.V. 22/02);
- specifica esperienza (quantificata in ore) con riferimento ai servizi da erogare e distinta per estate nido, cer 3/6 anni e cer 6/12 anni;
- un coordinatore per ogni sede con una specifica esperienza come indicata nel capitolato;
- un referente del servizio con determinate professionalità come da capitolato;
- educatori di sostegno per i minori con disabilità: molti utenti dei servizi, soprattutto del servizio cer, erano in condizione di disabilità certificata e necessitavano di un operatore di sostegno con specifiche professionalità. Sul costo del servizio ha inciso in particolare la spesa per gli operatori di sostegno.

Obbligo di formazione specifiche per tutto il personale impiegato in entrambi i servizi, ed il dovere durante tutto lo svolgimento del servizio della presenza

Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	contemporanea di personale con formazione specifica in tema di prevenzione incendi, di primo soccorso, attestato da idonea documentazione da custodire in loco ed esibire su richiesta dell'Amministrazione (DM 02/09/19 e 15/07/03). Tutte le attività svolte in scuole e nidi di proprietà comunale che durante l'a.e./a.s. accolgono minori. Rispetto di tutte le normative statali e regionali, in particolare per quanto riguarda i nidi i certificati di autorizzazione/accreditamento ai sensi di quanto disposto dalla Regione Veneto per i servizi zero/tre. Specifici obblighi imposti al personale della ditta appaltatrice per il rispetto dei luoghi, degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature, con previsione di responsabilità e ripristino in caso di danneggiamenti, da realizzarsi in ogni caso prima dell'inizio delle attività educative/didattiche.
Predisposizione di un piano di controlli periodici	Controlli sulla efficacia e sulla corretta effettuazione delle prestazioni erogate dall'aggiudicatario effettuati dalla Direzione competente. Possibilità di richiesta da parte del Dirigente della Direzione di sostituzione del personale impegnato che non offrisse garanzie di capacità, valida costituzione fisica, contegno corretto o comunque non risultasse idoneo a perseguire le finalità previste dal progetto d'inserimento dei minori assegnati. Verifica degli orari di apertura/chiusura giornalieri e di inizio/fine dell'attività come da calendario comunale.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	Per tutto il periodo di svolgimento del servizio presenza contemporanea di personale con formazione specifica in tema di prevenzione incendi e di primo soccorso, attestata da idonea documentazione da custodire in loco ed esibire in caso di controllo dal parte dell'Amministrazione. Rispetto delle norme regionali sia in materia di sicurezza dei bambini sia di rispetto del progetto pedagogico; Dichiarazione dell'aggiudicatario che il personale a contatto con bambini non abbia condanne penali o carichi pendenti ai sensi della normativa vigente.
Accessibilità utenti disabilità	Accesso prioritario al nido estate agli utenti con disabilità, e la necessaria assistenza cercando di favorire per quanto possibile la loro integrazione nell'ambito del progetto pedagogico. Per i cer i bambini/ragazzi con disabilità certificata con priorità di accesso compatibilmente con la possibilità da parte dell'Ente di assegnare un operatore specifico per l'assistenza individuale (o assistenza condivisa con altro utente con necessità, a seconda della gravità dei casi). Per gli utenti con disabilità certificata dalle autorità competenti, <u>non residenti nel Comune di Verona</u>, accesso concordato con gli Enti e le Istituzioni socio-sanitarie territoriali preposte, che hanno sostenuto l'onere della necessità di compresenza di un operatore qualificato per l'assistenza.
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico	
Agevolazioni tariffarie	Per la fruizione del servizio previsto, per i solo utenti residenti, un contributo individuale diversificato in relazione alla situazione di disagio economico rilevata tramite ISEE. Previste anche agevolazioni per disabilità e famiglie numerose, sempre parametrate all'ISEE posseduto
Accessi riservati	Per il nido estate accessi riservati per utenti con disabilità e casi sociali, nei limiti dei posti disponibili. Priorità di accesso per contestuale domanda di due o più fratelli, qualora uno solo dei due si sia classificato in posizione utile in graduatoria. Per i Cer accessi riservati per i casi segnalati dai servizi sociali. Per i minori con disabilità l'accoglimento vincolato alla possibilità da parte dell'Ente di assegnare un operatore specifico per l'assistenza individuale (o assistenza condivisa con altro utente con necessità, a seconda della gravità dei casi).

SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

A) Natura e descrizione del servizio pubblico locale

La ristorazione scolastica è un servizio pubblico, connesso alla frequenza scolastica delle scuole pubbliche dell'infanzia, primarie e secondarie laddove il tempo scuola lo renda necessario in relazione al tempo pieno di cui all'articolo 130, comma 2, del D. LGS 297/199 - come confermato dall'art. 1, comma 1 del DL 147/2007, convertito con modificazioni della legge 176/2007 -.

L'art. 6 del D Lgs 63/2017 stabilisce 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 i servizi di mensa, attivabili a richiesta di parte. L'articolo 3 del medesimo decreto legislativo precisa che anche il servizio di mensa, sia erogato in forma gratuita ovvero con contribuzione delle famiglie a copertura dei costi. In caso di contribuzione gli enti locali individuano i criteri di accesso ai servizi e le eventuali fasce tariffarie in considerazione del valore dell'ISEE.

Nel Comune di Verona il servizio di refezione scolastica è assicurato su istanza di parte e dietro il pagamento di una quota di partecipazione diretta e viene erogato alle scuole dell'Infanzia statali, alle scuole primarie e secondarie di 1 grado statali, ai servizi zero-sei comunali.

B) Contratto di servizio

Il servizio di ristorazione scolastica è stato affidato in house ad AGECE, Azienda speciale del Comune di Verona, dal 01/11/2009 al 31/12/2036 a seguito di deliberazione di consiglio comunale n. 81 del 22/10/2009 secondo quanto previsto nel piano industriale, allegato a tale deliberazione ed approvato con delibera del consiglio di Amministrazione di AGECE n. 129 del 06/10/2009. Il provvedimento comunale richiamato stabiliva che nell'ambito della cessione del ramo d'azienda avesse luogo altresì il trasferimento ad AGECE del personale del Comune, le cui mansioni fossero connesse all'attività oggetto del trasferimento; insieme al servizio di ristorazione scolastica venivano affidati anche i servizi ausiliari scolastici nei nidi e nelle scuole dell'infanzia comunali.

In data 30 ottobre 2009 veniva sottoscritto il relativo contratto di servizio con cui il Comune di Verona affidava ad AGECE le funzioni relative allo svolgimento del servizio di refezione scolastica e dei servizi ausiliari, intesi come ramo d'azienda costituito da un complesso organizzato di beni e persone avente ad oggetto le relative attività, elencate nel contratto di servizio sopra individuato.

Nell'ambito degli interventi di riqualificazione del servizio previsti dal piano industriale, AGECE si impegna a dare corso, previo assenso dell'Amministrazione comunale, ad un programma di razionalizzazione dei centri cottura, mantenendo i livelli di qualità nella gestione del servizio esistenti al tempo del trasferimento dello stesso.

Al fine di consentire ad AGECE di gestire al meglio il servizio si prevedeva espressamente la possibilità di affidare a terzi parti del servizio, ferma restando la responsabilità di AGECE per tutte le prestazioni erogate.

Nel contratto di servizio le parti si impegnavano a verificare, dopo l'esercizio 2015, a cadenza triennale, termini e condizioni del contratto alla luce dei risultati della gestione del servizio, delle tariffe e di ogni altra circostanza sopravvenuta afferente lo svolgimento dei servizi.

Con successivi provvedimenti l'Amministrazione comunale approvava alcune modifiche al Contratto di Servizio. Tra le modifiche maggiormente significative si segnalano il passaggio dal Comune ad AGECE della competenza all'acquisto delle derrate alimentari - con conseguente adeguamento dell'importo del canone di servizio - della formulazione e proposta dei menù, della gestione delle diete, dell'approvazione del manuale HACCP, dell'acquisto di attrezzature di cucina, della manutenzione sia ordinaria che straordinaria delle cucine. Veniva inoltre prevista l'esternalizzazione della preparazione dei pasti destinati a scuole prive di cucina.

Il canone relativo all'esercizio 2024 -per il servizio di produzione e somministrazione pasti,

acquisizione delle derrate alimentari, refezione scolastica nei nidi e scuole dell'infanzia comunale e nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado statali, oltre ai servizi ausiliari nelle nidi e scuole dell'infanzia comunali corrisponde ad un importo annuo di € 20.345.000,00 al netto di IVA, ripartito tra le varie funzioni secondo il seguente schema:

Esercizio	Quota somministrazioni e pasti imponibile aliquota ridotta 4% split payment	Quota servizi ausiliari imponibile aliquota ordinaria split payment	Quota pulizie cucine refettori imponibile aliquota ordinaria reverse charge	Quota pulizie asili nido imponibile aliquota ordinaria reverse charge	Totale canone
2024	€ 15.627.094,00	€ 2.212.136,00	€ 576.458,00	€ 1.929.312,00	€ 20.345.000,00

Principali obblighi dell'Azienda speciale comunale AGECE

Il contratto di servizio disciplina il rapporto tra Comune di Verona ed AGECE – Azienda speciale del Comune – con riferimento allo svolgimento del servizio di refezione scolastica e dei servizi ausiliari, intesi come ramo d'azienda costituito da un complesso organizzato di beni e persone avente ad oggetto le relative attività, elencate nel contratto di servizio sopra individuato. Tali attività sono riassumibili, in estrema sintesi, nella preparazione dei pasti nei nidi, scuole dell'infanzia comunali, nonché nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado statali, nell'acquisto e stoccaggio delle derrate, nella preparazione dei pasti, porzionatura e distribuzione dei pasti, apparecchiatura e disbrigo dei tavoli, lavaggio delle stoviglie, pulizia delle cucine e pertinenze, pulizia di reparto negli asili nido e nelle scuole dell'infanzia comunali, raccolta e smaltimento dei rifiuti, gestione dei centri di cottura, manutenzione, sia ordinaria che straordinaria delle cucine, manutenzione ordinaria dei locali concessi in comodato d'uso gratuito destinati a refezione e stoccaggio scorte, nonché degli automezzi e dei beni mobili concessi sempre in comodato, nella formulazione e proposta dei menù e delle ricette, nella gestione delle diete, in particolare le diete speciali, nell'approvazione del manuale HACCP, nell'acquisto di attrezzature di cucina. Nei 22 nidi Comunali e nelle 27 scuole dell'infanzia comunali – queste ultime comprendenti, al loro interno, tre sezioni primavera, attivate per bambini che abbiano compiuto due anni. - oltre al servizio di ristorazione sono stati prestati i servizi ausiliari, comprendenti la pulizia dei reparti, apertura e chiusura dei cancelli all'utenza, lavaggio teleria, interventi di pulizia qualora bimbi sporchino in orario scolastico (vomito...). Il contratto di servizio ha inoltre comportato il trasferimento ad AGECE del personale dipendente del Comune di Verona assegnato alle funzioni trasferite, con conseguente gestione del trattamento giuridico ed economico del personale trasferito.

Sono rimasti in capo al Comune di Verona la proprietà degli immobili e gli interventi di manutenzione straordinaria – quest'ultima esclusa per i locali di cucina - definizione e controllo delle mense, individuazione dei criteri di ammissione al servizio, determinazione delle tariffe dei pasti, riscossione delle tariffe, accertamento dei pagamenti e delle insolvenze, con procedure conseguenti; formulazione dei pareri obbligatori all'approvazione del menù, rapporti con l'utenza, gestione dei rapporti con gli Istituti Comprensivi in collaborazione con AGECE. L'affidamento è remunerato con un canone di servizio annuale, originariamente definito in ragione dell'organizzazione esistente al momento del trasferimento e sul presupposto del mantenimento dei livelli quantitativi e qualitativi di tale momento, oltre che in funzione del costo delle attività trasferite e dei siti gestiti.

La proposta dei menù è elaborata dal Comitato di Ristorazione Cittadino, composto da rappresentanti dei genitori, del Comune di Verona, del SIAN (Servizio Igiene Nutrizione e Alimenti dell'AULSS9) e di AGECE; la redazione dei menù e le ricette sono elaborate da AGECE, in conformità

alle Linee Guida Regionali, mentre la vidimazione dei menù è di competenza del SIAN. Sono previsti menù distinti per Scuole Primarie e Secondarie di primo grado - con porzioni diverse per i due gradi di scuola – e per le scuole dell'infanzia. Per i Nidi sono previsti menù dedicati; nelle cucine dei nidi, tutte gestite direttamente da AGECC con cucine interne, è presente una sezione per la preparazione dei pasti dei lattanti.

Sono previsti menù per le diete speciali, sia per ragioni etico-religiose, che per ragioni di salute. Particolare cura e procedure specifiche sono previste per la gestione di tali diete.

I menù sono pubblicati sul Portale di comune di Verona e su quello di AGECC

Nell'anno 2024, nei 22 nidi Comunali e nelle 27 scuole dell'infanzia comunali, oltre al servizio di ristorazione sono stati prestati i servizi ausiliari. In queste scuole, con la sola eccezione della scuola dell'infanzia Orti di Spagna, la preparazione dei pasti avviene in cucine interne, gestite direttamente da AGECC. Nei Nidi è previsto inoltre uno spazio specificamente destinato alla preparazione dei pasti per i lattanti

Sempre nell'anno 2024, il servizio di ristorazione è stato prestato nelle 20 scuole dell'infanzia statali (di cui 11 con cucina interna affidata in appalto, 7 con pasto trasportato ed 2 con cucina condivisa con una scuola primaria, entrambe gestite direttamente da AGECC con proprio personale) nelle 51 scuole primarie (di cui 4 cucine AGECC condivise con Scuole dell'Infanzia, 15 cucine interne affidate in appalto e 32 con pasto trasportato, preparato in 3 centri cottura in immobili comunali concessi in comodato ad AGECC) nelle 5 scuole secondarie di primo grado (tutte con pasto trasportato) nelle quali la modulazione dell'orario scuola abbia comportato la prestazione del pranzo.

Infine l'Azienda ha somministrato 47.190 pasti oltre a 3.712 cestini (in occasione di uscite, in sostituzione del pasto servito in mensa) e 40.981 merende agli iscritti ai CER (Centri Estivi) organizzati dal Comune nel periodo estivo.

Al 31 dicembre 2024 nei nidi comunali, nelle scuole dell'infanzia comunali e statali e nelle scuole statali primarie e secondarie di primo grado sono stati somministrati complessivamente n. 2.000.964 pasti, oltre a 8.841 cestini (in occasione di uscite scolastiche, in sostituzione del pasto servito in mensa) e 180.971 merende.

Criteri tariffari:

Le tariffe sono definite annualmente con provvedimento della Giunta Comunale e sono rapportate per i soli residenti, insieme alle relative agevolazioni, all'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), in ragione delle condizioni socio economiche del nucleo anagrafico cui appartiene il minore. Sono previste agevolazioni per le situazioni di disabilità certificata e per le famiglie numerose. Sono esonerati dal pagamento della retta gli utenti segnalati dai Servizi Sociali.

C) Sistemi di monitoraggio- Controllo

Oltre a tutti gli obblighi normativi e contrattuali puntuali relativi agli aspetti nutrizionali e di rispetto delle regole igienico sanitarie previste per la refezione scolastica il Comune svolge un'attività di monitoraggio costante del servizio nell'ambito dei rapporti con l'utenza, e con gli Istituti Comprensivi ponendosi come interlocutore tra questi ed AGECC. La conservazione di tale ruolo consente di ricevere direttamente dall'utenza e dalle istituzioni scolastiche interessate un continuo feedback del servizio. In tali attività sono coinvolti oltre agli insegnanti, i genitori eletti nei Comitati di Ristorazione di Plesso, con funzioni di monitoraggio, e nel Comitato di Ristorazione Cittadino, . Questi ultimi oltre a funzioni di monitoraggio, svolgono anche attività di coordinamento e propositive, in particolare concorrono, nell'ambito del Comitato Cittadino a proporre i menù. Le modalità di elezione dei genitori nei Comitati di Ristorazione di Plesso e del Comitato di Ristorazione Cittadino, di nomina dei rappresentanti del Comune, di AGECC e del SIAN (Servizio Igiene Nutrizione e Alimenti) dell'AULSS9 nel Comitato di Ristorazione Cittadino, nonché le attività di tali comitati, sono disciplinate in un Regolamento comunale.

Infine nell'ambito del sistema complesso di interazione tra soggetti diversi sopra descritto, un ulteriore ruolo attivo viene svolto dalle scuole, le quale comunicano quotidianamente alla cucine

interne o al centro di cottura di riferimento il numero dei pasti da servire, sulla base dell'effettivo numero di utenti presenti.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

L'affidatario del servizio al 31/12/2023 è AGECE - AZIENDA GESTIONE EDIFICI COMUNALI - con sede in Verona, Via E. Noris n. 1 – 37121 - C.F. 80028240234 – P.IVA 02769110236

3. ANDAMENTO ECONOMICO

L'affidamento è remunerato con un canone di servizio annuale, originariamente determinato con il provvedimento di affidamento per le prime annualità; dopo l'esercizio 2015 si provvede ad una verifica a cadenza triennale, dei termini e condizioni del contratto alla luce dei risultati della gestione del servizio, delle tariffe e di ogni altra circostanza sopravvenuta afferente lo svolgimento dei servizi.

Costi nell'ultimo triennio:

Canone di servizio 2021 € 19.055.000,00

Canone di servizio 2022 €19.255.00,00

Canone di servizio 2023 € 19.355.000,00

Con deliberazione di Giunta comunale n. 1.298 del 05/12/2023 è stato adeguato il canone per le annualità 2023 e 2024, rilevata nei documenti programmatici di AGECE una forte criticità economica del settore, dovuta al contestuale aumento dei prezzi delle derrate alimentari, dell'energia e del personale.

Pertanto a seguito di eventi aziendali non prevedibili e straordinari è stato possibile contenere, per il solo 2023, l'aumento entro l'importo di € 19.355.000,00, al netto di IVA, mentre per il 2024 si è reso necessario un aumento ad € 20.345.000,00, sempre al netto IVA - per il servizio di produzione e somministrazione pasti, acquisizione delle derrate alimentari, refezione scolastica nei nidi e scuole dell'infanzia comunale e nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado statali, oltre ai servizi ausiliari nelle nidi e scuole dell'infanzia comunali – ripartito tra le varie funzioni secondo il seguente schema:

Esercizio	Quota somministrazione e pasti imponibile aliquota ridotta 4% split payment	Quota servizi ausiliari imponibile aliquota ordinaria split payment	Quota pulizie cucine refettori imponibile aliquota ordinaria reverse charge	Quota pulizie asili nido imponibile aliquota ordinaria reverse charge	Totale canone
2024	€ 15.627.094,00	€ 2.212.136,00	€ 576.458,00	€1.929.312,00	€20.345.000,00

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Elementi di qualità attinenti all'organizzazione del servizio rispetto all'utenza

Sono previste procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione).

La richiesta di accesso al servizio avviene tramite applicativo on line, cui si accede dal portale del Comune di Verona con le proprie credenziali Spid/CIE.

Viene fornita adeguata pubblicizzazione dell'apertura delle iscrizioni e delle modalità di effettuazione del servizio tramite pubblicazione sul portale, comunicati stampa, informazioni presso le scuole. Per gli iscritti ai nidi e scuole dell'Infanzia comunali l'iscrizione alla refezione è compresa nell'iscrizione

al servizio principale, per gli utenti delle scuole dell'infanzia statali e per le scuole primarie e secondarie di primo grado per le quali il tempo scuola comporti il servizio di refezione scolastica è prevista l'iscrizione al servizio di refezione, con le modalità sopra indicate, e fissazione del termine del 30 settembre per poter accedere, già dalla prima rate, alle esenzioni ed agevolazioni previste. È comunque possibile l'iscrizione anche in corso d'anno mediante invio di modulo scaricabile dal Portale del Comune.

Per l'accesso alle diete speciali (per ragioni mediche o etico religiose) è attiva una procedura consultabile sul portale di AGECE., che gestisce direttamente tutta la filiera delle diete speciali.

Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, le richieste vengono prese in carico tempestivamente, con ammissione immediata al servizio.

Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio: le richieste vengono prese in carico tempestivamente.

Tempo di attivazione del servizio: corrispondente all'a.s./a.e..

Tempo di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati: tempestiva presa in carico dell'istanza ed eventuale rimborso, se dovuto, nel termine di 90 giorni dalla data della richiesta.

Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni: il pagamento delle rette è gestito con modalità telematiche, attraverso il sistema Pago Pa. Per la fruizione del servizio è prevista una contribuzione annuale in forma di abbonamento, da versare in un unico importo o in più soluzioni, a seconda della scelta effettuata in sede di richiesta di iscrizione al servizio. Per i Nidi è prevista una retta mensile.

Elementi di qualità previsti nel contratto di servizio tra Amministrazione ed AGECE ed attività per assicurare la qualità del servizio e il suo monitoraggio.

Il costante monitoraggio della qualità del servizio avviene con un sistema che prevede attività svolte da soggetti diversi, tutti coinvolti per il raggiungimento del medesimo obiettivo grazie anche alle reciproche interazioni. Sono previste tre modalità di verifica della qualità del servizio, affidate a soggetti diversi:

1. Visite ispettive dell'ufficio: effettuate da personale interno dell'Amministrazione, senza preavviso, cercando di dare copertura a diverse tipologie di scuole, talora per verificare criticità emerse da segnalazioni di altri soggetti. La visita ispettiva è compiuta da due addetti alla gestione del contratto, muniti di cartellino identificativo, per verificare, mediante assaggio, la qualità e sapore del cibo, controllare le temperature, il rispetto delle quantità rispetto al piatto campione, l'aggiornamento dell'elenco degli utenti con dieta speciale, verifica del numero di allievi ed insegnanti presenti, monitoraggio dello scarto, verifica della pulizia degli spazi mensa e delle modalità di prestazione del servizio. Eventuali criticità sono indirizzate ad AGECE chiedendo giustificativi. Il rapporto con l'azienda comunale non si pone solo in termini di controllo, ma anche di collaborazione per l'efficace prestazione del servizio. Nel 2024 son state effettuate 22 visite.

2. valutazione dei genitori componenti dei Comitati di Ristorazione di Plesso e del Comitato di Ristorazione Cittadino: i genitori eletti, muniti di tesserino rilasciato dagli uffici comunali, possono accedere alla mensa scolastica per effettuare un assaggio delle pietanze per valutarne la qualità oltre che la quantità rispetto al piatto campione, per rilevare il n. degli alunni, valutare lo scarto alimentare e segnalare eventuali criticità agli uffici comunali compilando una scheda che inviano agli uffici comunali. Nel caso di segnalazione di difformità e/o criticità gli uffici richiedono giustificazione ad AGECE. I genitori eletti nel Comitato di Ristorazione Cittadino concorrono con gli altri soggetti (Comune SIAN ed AGECE) alle proposte dei menù. Nel 2024 sono state effettuate 421 valutazioni.

3. Schede di monitoraggio che le insegnanti possono inviare con cadenza settimanale agli uffici comunali, esprimendo una valutazione su qualità, gradimento e quantità del cibo e segnalando

eventuali criticità, delle quali viene chiesta giustificazione ad AGECE.

Inoltre nel 2024 sono stati effettuati 3 controlli NAS e 8 controlli del SIAN.

Ai controlli sopra descritti si aggiungono quelli effettuati direttamente da AGECE, sia nelle cucine e mense gestite direttamente con proprio personale, sia in quelle affidate in appalto. Nel 2024 i controlli direttamente eseguiti da AGECE sono stati 288

Inoltre, AGECE ha affidato ad un soggetto esterno, IISG srl, il controllo e monitoraggio del servizio di ristorazione scolastica, sia quello prestato direttamente da AGECE che quello affidato in appalto a ditta terza, improntato a criteri di professionalità ed indipendenza. Nel 2024 ha eseguito 367 controlli. In particolare è prevista l'esecuzione di analisi microbiologiche su matrice alimentare, sulle superfici utilizzate (es. coltelli, taglieri, piani di lavoro) analisi chimico fisiche, analisi per ricerca di allergeni (es. ricerca del glutine nelle diete no glutine). Per le strutture gestite direttamente da AGECE sono affidate alla stessa ditta anche le analisi delle acque ed le analisi multi-residuali su prodotti alimentari.

L'applicazione dei principi del sistema HACCP, al fine di garantire la sicurezza igienica nell'intero servizio di ristorazione scolastica prevede sia la partecipazione del personale a corsi di formazione - nel 2024 sono stati organizzati corsi per il personale in tema di produzione, preparazione e manipolazione di sostanze alimentari per un totale di 146 ore di corsi somministrati - che la redazione di un manuale che costituisce una guida per gli operatori.

In particolare il Manuale di AGECE - che nel 2024 ha introdotto un'implementazione delle procedure su taglianti e relativi DPI. - disciplina le procedure relative alle seguenti tematiche:

-Norme igieniche del personale: riporta alcune regole fondamentali inerenti l'igiene del personale, atte a prevenire il rischio di contaminazione degli alimenti da parte degli operatori.

-Buone prassi operative: è riportata una descrizione dettagliata del ciclo produttivo del pasto, dal ricevimento delle materie prime alla successiva conservazione e produzione, dei rischi e pericoli correlati alle operazioni alimentari. Vengono quindi indicate le procedure operative che devono essere rispettate dagli addetti del settore alimentare, quali ad esempio la corretta conservazione degli alimenti, le relative temperature di conservazione previste dalla normativa vigente in materia, le procedure per evitare una contaminazione crociata degli alimenti, causata da una errata manipolazione o preparazione dei pasti.

-Rintracciabilità dei prodotti: sono descritte le procedure per assicurare la rintracciabilità dei prodotti alimentari e di quelli comunque destinati ad entrare in contatto con gli alimenti (es. imballaggi, bicchieri e piatti di carta e plastica, ecc.). Tali procedure, in ottemperanza al Reg. CE n. 178/02 e s.m.i, consentono di conoscere ed individuare in qualsiasi momento, i dettagli di ogni singola fase di trasformazione di un prodotto.

-Gestioni delle non conformità: prescrive le procedure da mettere in atto qualora venga riscontrata una non conformità, ossia un non soddisfacimento di un requisito specificato, ovvero lo scostamento dagli standards qualitativi ed operativi prefissati. Le non conformità - che possono riguardare i prodotti (materie prime, semilavorato o prodotti finiti), ma anche le attrezzature o le modalità operative - devono essere trattate nel minor tempo possibile al fine di ripristinare le corrette condizioni di qualità attese.

-Procedure di formazione del personale: Questa sezione tratta della formazione destinata agli operatori del settore alimentare, in merito alle tecniche di conservazione e manipolazione degli alimenti, alla conoscenza dei pericoli di contaminazione e delle misure di controllo, alle norme per l'igiene degli ambienti, diete speciali, alle lavorazioni e al personale, aspetti da inserire tutti nelle logiche dell'autocontrollo. Tale procedura, in ottemperanza alla normativa europea e regionale vigente in materia, ha lo scopo di migliorare continuamente le conoscenze del personale in materia alimentare.

-Procedura di gestione delle diete speciali: Questo capitolo tratta nel dettaglio la gestione delle diete speciali, da parte di Agece e degli operatori di cucina.

Vengono innanzitutto descritte la modalità di presentazione delle diete speciali e data la delicatezza della tematica, sono descritti i regimi dietetici presenti, suddivisi tra motivi etico-religiosi e di salute, nonché comprovate da particolari situazioni patologiche. Vengono infine descritte le corrette modalità di preparazione e distribuzione delle diete, dalla conservazione delle materie prime al prodotto finito, il tutto allo scopo di scongiurare eventuali contaminazioni di allergeni garantendo la sicurezza alimentare per i consumatori finali.

-Procedure di sanificazione dei locali: In questo capitolo, sono trattate le procedure previste per l'attuazione di un piano di sanificazione, inteso come l'insieme delle procedure atte a ridurre il numero di contaminanti.. In particolare, agli operatori sono fornite indicazioni sulle corrette modalità di sanificazione dei locali, nonché le corrette sequenze da attuare per un lavaggio accurato.

- Procedure di derattizzazione e disinfestazione: il capitolo descrive il piano di monitoraggio degli infestanti, in particolare roditori ed insetti, che possono causare danni di vario genere ed entità, e spesso fungono da portatori di microrganismi patogeni per l'uomo. Il piano di disinfestazione e derattizzazione, la carta topografica delle postazioni di monitoraggio, le specifiche tecniche sono conservati in un apposito fascicolo conservato in cucina.

-Procedure per la Registrazione dei parametri di processo: Il capitolo descrive le modalità e le frequenze con cui è richiesta la compilazione delle schede relative ai parametri di processo di al fine di registrare le azioni di monitoraggio ed eventuali azioni correttive. Nella sezione vi è infatti una dettagliata descrizione sulla corretta compilazione delle schede di monitoraggio delle principali procedure sopra descritte. Tali schede di registrazione, compilate con diversa frequenza a seconda della attività, hanno lo scopo di mantenere alti livelli di sicurezza e di qualità e di poter correggere tempestivamente l'insorgere di eventuali non conformità.

Tariffe per il servizio di Refezione scolastica

Per gli utenti dei Nidi comunali la ristorazione è compresa nella retta di iscrizione al servizio principale, senza indicazione della quota riferita alla ristorazione, secondo le seguenti tabelle

CONTRIBUTO INDIVIDUALE PER LA FREQUENZA DEI NIDI D'INFANZIA

Fascia reddito ISEE				Retta mensile 2024/2025 tempo classico
da euro	0,00	a euro	7.000,00	Euro 76,00
da euro	7.000,01	a euro	7.500,00	Euro 81,00
da euro	7.500,01	a euro	8.000,00	Euro 86,00
da euro	8.000,01	a euro	8.500,00	Euro 93,00
da euro	8.500,01	a euro	9.000,00	Euro 108,00
da euro	9.000,01	a euro	9.500,00	Euro 123,00
da euro	9.500,01	a euro	10.000,00	Euro 139,00
da euro	10.000,01	a euro	10.500,00	Euro 149,00
da euro	10.500,01	a euro	11.000,00	Euro 164,00
da euro	11.000,01	a euro	11.500,00	Euro 180,00
da euro	11.500,01	a euro	12.000,00	Euro 195,00
da euro	12.000,01	a euro	12.500,00	Euro 216,00
da euro	12.500,01	a euro	13.000,00	Euro 236,00
da euro	13.000,01	a euro	13.500,00	Euro 257,00
da euro	13.500,01	a euro	14.000,00	Euro 277,00
da euro	14.000,01	a euro	14.500,00	Euro 298,00

da euro	14.500,01	a euro	15.000,00	Euro 318,00
da euro	15.000,01	a euro	15.500,00	Euro 328,00
da euro	15.500,01	a euro	16.000,00	Euro 340,00
da euro	16.000,01	a euro	16.500,00	Euro 349,00
da euro	16.500,01	a euro	17.000,00	Euro 359,00
da euro	17.000,01	a euro	17.500,00	Euro 369,00
da euro	17.500,01	a euro	18.000,00	Euro 380,00
da euro	18.000,01	a euro	19.000,00	Euro 390,00
da euro	19.000,01	a euro	20.000,00	Euro 400,00
da euro	20.000,01	a euro	22.000,00	Euro 410,00
da euro	22.000,01	a euro	24.000,00	Euro 421,00
da euro	24.000,01	a euro	26.000,00	Euro 431,00
da euro	26.000,01	a euro	28.000,00	Euro 441,00
da euro	28.000,01	a euro	30.000,00	Euro 451,00
da e oltre	30.000,01			Euro 487,00

L'importo non è dovuto per gli utenti segnalati dai Servizi Sociali.

RIDUZIONI ED ESONERI PER IL SERVIZIO NIDI D'INFANZIA

Si riconoscono agevolazioni, parametrize all'I.S.E.E. posseduto, ai seguenti utenti residenti:

bambini diversamente abili con disabilità certificata dalle competenti autorità sanitarie come previsto dalla normativa in vigore (Legge 104/1992 e successive modificazioni ed integrazioni e invalidità civile). A questi ultimi, in caso di assenze nel corso dello stesso mese, potrà essere riconosciuta anche la riduzione prevista dall'art. 18 comma 3 del Regolamento per la prima infanzia del Comune di Verona;

fratelli maggiori appartenenti allo stesso nucleo anagrafico e contemporaneamente frequentanti il servizio nidi;

figlio frequentante il servizio nidi, qualora egli sia contemporaneamente figlio terzogenito, o successivo e componente di un nucleo anagrafico con almeno due fratelli maggiori frequentanti i nidi comunali ed i nidi privati in convenzione, i nidi privati, la scuola dell'infanzia comunale, statale, e/o paritaria, primaria o secondaria statale e/o paritaria;

come riportate nel prospetto:

NIDI D'INFANZIA A.E. 2024/2025	
FASCE ISEE	AGEVOLAZIONI
> € 7.000,00 - € 20.000,00	50% della retta*
> € 20.000,00 - € 30.000,00	45% della retta
> € 30.000,00 - € 40.000,00	40% della retta
> € 40.000,00 - € 50.000,00	30% della retta
> € 50.000,00 o ISEE non dichiarato	Nessuna agevolazione

CONTRIBUTO INDIVIDUALE PER LA FREQUENZA DELLE SEZIONI PRIMAVERA

SEZIONI PRIMAVERA A.S. 2024/2025	RETTA MENSILE
----------------------------------	---------------

0 - € 6.500,00	€ 76,00
> € 6.500,00 - € 10.000,000	€ 100,00
> € 10.000,00 - € 15.000,00	€ 130,00
> € 15.000,00 - € 20.000,00	€ 170,00
> € 20.000,00 - € 30.000,00	€ 210,00
> € 30.000,00 - € 40.000,00	€ 250,00
> € 40.000,00 - € 50.000,00	€ 290,00
> € 50.000,00 o ISEE non dichiarato	€ 330,00
NON RESIDENTI	€ 380,00

La prima retta è comprensiva anche della quota assicurativa infortuni per i bimbi, che per l'anno scolastico 2024/2025 sarà pari a € 10,00.

Sono previste le seguenti agevolazioni, parametrize all'I.S.E.E. posseduto, ai seguenti utenti residenti nel Comune di Verona:

- bambini diversamente abili con disabilità certificata dalle competenti autorità sanitarie come previsto dalla normativa in vigore (Legge 104/1992 e successive modificazioni ed integrazioni e invalidità civile). A questi ultimi, in caso di assenze nel corso dello stesso mese, potrà essere riconosciuta anche la relativa riduzione;
 - fratelli appartenenti allo stesso nucleo anagrafico e contemporaneamente frequentanti lo stesso servizio, o una scuola dell'infanzia comunale o un nido comunale o in convenzione;
 - figlio frequentante le sezioni primavera, qualora egli sia contemporaneamente figlio terzogenito, o successivo e componente di un nucleo anagrafico con almeno due fratelli maggiori frequentanti la scuola dell'infanzia comunale, statale, e/o paritaria, primaria o secondaria statale e/o paritaria;
- come riportate nel prospetto:

SEZIONI PRIMAVERA A.E. 2024/2025	
FASCE ISEE	AGEVOLAZIONI
> € 7.000,00 - € 20.000,00	50% della retta*
> € 20.000,00 - € 30.000,00	45% della retta
> € 30.000,00 - € 40.000,00	40% della retta
> € 40.000,00 - € 50.000,00	30% della retta
> € 50.000,00 o ISEE non dichiarato e non residenti	Nessuna agevolazione

Si precisa altresì che l'ammontare della retta minima fissa è determinata in € 76,00 mensili, salvo il caso di ammissione nel corso del mese ai sensi di quanto disposto dall'art. 18 c. 1 del vigente Regolamento per i servizi per la prima infanzia, e che nessuna agevolazione/riduzione economica può essere effettuata oltre tale somma*;
 E' prevista la riduzione di 1/30 della retta dovuta per ogni giorno di sciopero del personale educativo e/o ausiliario e/o per chiusura straordinaria disposta per motivi di incolumità pubblica e di sicurezza urbana. Nessuna riduzione è prevista in caso di assemblea

sindacale del personale;

Per accedere al servizio è necessario il pagamento anticipato di una quota di iscrizione di euro 76,00, che verrà successivamente rimborsata agli utenti decurtandola dall'ultima retta dell'anno educativo. Tale quota non verrà restituita in caso di rinuncia al posto o dimissioni dal servizio;

Inoltre è previsto l'esonero dal pagamento della retta e della quota assicurativa, ed eventualmente della quota di iscrizione, per gli utenti segnalati dai Servizi Sociali.

Il mancato pagamento entro i termini stabiliti di quanto dovuto, comporterà l'applicazione dell'art. 15 del vigente Regolamento per la prima infanzia del Comune di Verona e il successivo avvio del procedimento di riscossione coattiva.

SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI E STATALI

Per gli utenti delle scuole dell'Infanzia comunale e Statale e per quelli delle scuole primarie e secondarie di primo grado statali sono previste delle tariffe per la ristorazione scolastica paramtrate all'I.S.E.E. posseduto dall'utente del servizio, in forma di abbonamento e senza possibilità di detrazioni per assenze effettuate, ad esclusione del mese di settembre per il quale è previsto il pagamento al 50%:

SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI E STATALI A.S. 2024/2025	RETTA MENSILE
0 - € 6.500,00	€ 42,00
> € 6.500,00 - 10.000,00	€ 80,00
> € 10.000,00 - 15.000,00	€ 83,00
> € 15.000,00 - 20.000,00	€ 84,00
> € 20.000,00 - € 30.000,00	€ 86,00
> € 30.000,00 - € 40.000,000	€ 87,00
> € 40.000,00 - € 50.000,00	€ 88,00
> € 50.000,00 o ISEE non dichiarato	€ 90,00
Utenti non residenti	€ 102,00

SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI PRIMO GRADO STATALI

Sono definite le seguenti rette annue, paramtrate al numero di rientri effettuati e all'I.S.E.E. in forma di abbonamento e senza possibilità di detrazioni per assenze effettuate o in caso di sciopero;

TARIFE ANNUE SCUOLE PRIMARIE,SECONDARIE DI 1° GRADO A.S. 2024/2025	1 RIENTRO	2 RIENTRI	3 RIENTRI	4 RIENTRI	5 RIENTRI	costo per singolo pasto
0 - € 6.500,00	€ 69,00	€ 137,00	€ 206,00	€ 274,00	€ 342,00	€ 2,30
> € 6.500,00 - € 15.000,00	€ 137,00	€ 274,00	€ 411,00	€ 548,00	€ 684,00	€ 4,60
> € 15.000,00 - € 20.000,00	€ 144,00	€ 288,00	€ 432,00	€ 576,00	€ 720,00	€ 4,80
> € 20.000,00 - €	€ 152,00	€ 303,00	€ 454,00	€ 605,00	€ 756,00	€ 5,10

30.000,00						
> € 30.000,00 - € 40.000,00	€ 156,00	€ 312,00	€ 468,00	€ 624,00	€ 780,00	€ 5,20
> € 40.000,00 - € 50.000,00	€ 161,00	€ 322,00	€ 483,00	€ 644,00	€ 804,00	€ 5,40
> € 50.000,00 o ISEE non dichiarato	€ 168,00	€ 336,00	€ 504,00	€ 672,00	€ 840,00	€ 5,70
Utenti non residenti	€ 173,00	€ 346,00	€ 519,00	€ 692,00	€ 864,00	€ 5,80

Riduzioni ed esoneri per il servizio di ristorazione scolastica

Si riconoscono agevolazioni, paramtrate all'I.S.E.E. posseduto, ai seguenti utenti residenti nel Comune di Verona:

bambini diversamente abili con disabilità certificata dalle competenti autorità sanitarie come previsto dalla normativa in vigore (Legge 104/1992 e successive modificazioni e invalidità civile);

per le famiglie con più figli contemporaneamente frequentanti il medesimo servizio oggetto di tariffazione, con la precisazione che le riduzioni, previste dal prospetto sotto riportato, si applicano a partire dai fratelli maggiori;

per i 4° figli e successivi (quintogeniti, sestogeniti ecc.) che risultino appartenenti ad un unico nucleo anagrafico anche se non contemporaneamente frequentanti il servizio;

Sono esonerati dal pagamento della retta gli utenti segnalati dai Servizi Sociali.

AGEVOLAZIONI UTENTI RESIDENTI SERVIZI DI RISTORAZIONE SCOLASTICA A.S. 2024/2025		
FASCE ISEE	HANDICAP 2° e 3° FIGLIO CONTEMPORANEAMENTE FREQUENTANTI	4° e SUCCESSIVI FIGLI NELLO STESSO NUCLEO ANAGRAFICO
0 - € 6.500,00	assente in quanto ricompresa nella tariffa ridotta	esonero totale
> € 6.500,00 - € 20.000,00	riduzione del 50% della retta	riduzione del 80% della retta
> € 20.000,00 - € 30.000,00	riduzione del 45% della retta	riduzione del 75% della retta
> € 30.000,00 - € 40.000,00	riduzione del 40% della retta	riduzione del 70% della retta
> € 40.000,00 - € 50.000,00	riduzione del 30% della retta	riduzione del 60% della retta
> € 50.000,00 o ISEE non dichiarato	nessuna agevolazione	riduzione del 30% della retta

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Il servizio viene espletato per l'intero anno scolastico, inoltre in estate viene fornita la ristorazione anche ai bambini dei nidi, delle Scuole dell'Infanzia e delle scuole Primarie e Secondarie di primo grado che si iscrivono ai Centri Estivi (CER) secondo le linee indicate nel contratto di servizio.

Un'elencazione degli obblighi contrattuali previsti per AGECS è contenuta nella sezione **1.B) Contratto di servizio** e nella sezione **4. QUALITA' DEL SERVIZIO**

6. VINCOLI

L'art. 6 del D Lgs 63/02017 stabilisce che laddove il tempo scuola lo renda necessario, alle alunne e agli alunni delle scuole pubbliche dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado siano erogati i servizi di mensa, attivabili a richiesta di parte. L'articolo 3 del medesimo decreto legislativo precisa che sia erogato in forma gratuita ovvero con contribuzione delle famiglie a copertura dei costi. In caso di contribuzione gli enti locali individuano i criteri di accesso ai servizi e le eventuali fasce tariffarie in considerazione del valore dell'ISEE.

Per quanto riguarda la gestione operativa del servizio di ristorazione scolastica, la normativa di settore prevede procedure ed indicazioni atte all'osservanza delle norme di igiene e all'applicazione dei principi del sistema HACCP; nella documentazione di gara per l'affidamento di parte del servizio a ditta terza, è disposta l'applicazione dei CAM

7. CONSIDERAZIONI FINALI

Alla luce della complessità e delicatezza del servizio viene prestata particolare attenzione all'aspetto dello scarto alimentare - che si verifica a partire dalla scuola primaria, mentre non viene segnalato nei nidi e nelle scuole dell'Infanzia - anche con riferimento a pietanze che nelle varie rilevazioni di qualità vengono valutate positivamente. Nel corso del 2024 il Comune di Verona, assieme ad AGECS ed alcune associazioni attive nell'ambito della ristorazione scolastica e della sensibilizzazione ad un uso responsabile e solidale del cibo, ha partecipato ad un Bando Di Cariverona relativo ad un progetto per la rilevazione delle criticità connesse allo scarto alimentare e di educazione alimentare, ed è stato ammesso al finanziamento. Il progetto è stato avviato nei primi mesi del 2024

INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA	
Elementi di qualità attinenti all'organizzazione del servizio rispetto all'utenza	
Sono previste procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione). La richiesta di accesso al servizio avviene tramite applicativo on line, cui si accede dal portale del Comune di Verona con le proprie credenziali Spid/CIE. Per l'accesso alle diete speciali (per ragioni mediche o etico religiose) è attiva una procedura consultabile sul portale di AGECE., che gestisce direttamente tutta la filiera delle diete speciali	Viene fornita adeguata pubblicizzazione dell'apertura delle iscrizioni e delle modalità di effettuazione del servizio tramite pubblicazione sul portale, comunicati stampa, informazioni presso le scuole e comunicazione diretta con mail agli utenti di proseguo. Per i nidi e le scuole dell'infanzia comunali, l'iscrizione alla struttura determina l'automatica iscrizione anche alla ristorazione.
Accettazione dell'iscrizione e tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	Tutte le domande di iscrizione alla ristorazione scolastica vengono accettate. Benché l'iscrizione al servizio sia condizione per l'ammissione al servizio, nel caso di mancata iscrizione gli alunni non vengono comunque esclusi dalla refezione, bensì si inviano dei solleciti alle famiglie per regolarizzare l'iscrizione. Nel caso di mancato pagamento, si procede con l'avvio delle procedure di recupero.
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio Variazioni relative a diete speciali	Tempestiva gestione da parte degli uffici comunali della comunicazione tra scuola ed AGECE nei casi di ritiro da scuole comunali per trasferimento in altro Comune o cambio della scuola. Le comunicazioni di variazione devono essere fatte dalle famiglie direttamente ad AGECE, che gestisce l'intero processo delle diete speciali, utilizzando lo stesso tipo di procedura previsto per la richiesta di dieta speciale. Tuttavia gli uffici comunali assicurano il tempestivo scambio di informazioni tra scuola ed AGECE o invitano le scuole a fornire adeguata informazione agli utenti, ove emerga che informazioni utili per il servizio non risultino portate a conoscenza del destinatario.
Tempo di attivazione del servizio	Corrispondente all'anno scolastico/anno

	educativo
Tempo di risposta motivata a segnalazioni	Tempestiva presa in carico delle segnalazioni ed inoltre al/ai soggetti interessati (es AGECE, SIAN, CRC- Comitato di ristorazione Cittadino, Istituti comprensivi, CRP comitati di Ristorazione di Plesso) nei tempi previsti per varie tipologie di casi, anche ove non si tratti di attività proceduralizzate, ma funzionali alla prestazione del servizio (organizzazione gite, comunicazione ad AGECE del monitoraggio pasti da docenti, segnalazioni criticità con richiesta dei correttivi adottati...)
Tempo di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	Tempestiva presa in carico dell'istanza ed eventuale rimborso, se dovuto, nel termine di 90 giorni dalla data della richiesta
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	Modalità di pagamento gestite con modalità telematiche, attraverso il sistema Pago Pa. Per la fruizione del servizio prevista una contribuzione annuale in forma di abbonamento, da versare in un unico importo o in due soluzioni, a seconda della scelta effettuata in sede di richiesta di iscrizione al servizio
Qualità contrattuale, qualità del servizio	
Il costante monitoraggio della qualità del servizio avviene con un sistema che prevede attività svolte da soggetti diversi, tutti coinvolti per il raggiungimento del medesimo obiettivo - grazie anche alle reciproche interazioni - nonostante si pongano su piani diversi, con diversi ruoli e competenze.	
<u>Visite ispettive dell'ufficio:</u> effettuate da personale interno dell'Amministrazione, senza preavviso, cercando di dare copertura a diverse tipologie di scuole, talora per verificare criticità emerse da segnalazioni di altri soggetti. La visita ispettiva è compiuta da due addetti alla gestione del contratto, muniti di cartellino identificativo, per verificare, mediante assaggio, la qualità e sapore del cibo, controllare le temperature, il rispetto delle quantità rispetto al piatto campione, l'aggiornamento dell'elenco degli utenti con dieta speciale, verifica del numero di allievi ed insegnanti presenti, monitoraggio dello scarto, verifica della pulizia degli spazi mensa e delle modalità di	Nel 2024 son state effettuate 22 visite. Eventuali criticità sono indirizzate ad AGECE chiedendo giustificativi.

prestazione del servizio.	
<u>Valutazione dei genitori componenti dei Comitati di Ristorazione di Plesso e del Comitato di Ristorazione Cittadino:</u> i genitori eletti, muniti di tesserino rilasciato dagli uffici comunali, possono accedere alla mensa scolastica per effettuare un assaggio delle pietanze per valutarne la qualità oltre che la quantità rispetto al piatto campione, rilevare il n. degli alunni, valutare lo scarto alimentare e segnalare eventuali criticità agli uffici comunali. I genitori eletti nel <u>Comitato di Ristorazione Cittadino</u> concorrono con gli altri soggetti (Comune SIAN ed AGECE) alle proposte dei menù.	Compilano una scheda di valutazione che inviano agli uffici comunali, segnalando eventuali difformità e/o criticità delle quali viene chiesta giustificazione ad AGECE. Nel 2024 sono state inviate agli uffici 421 valutazioni.
<u>Schede di monitoraggio compilate dalle insegnanti,</u> esprimendo una valutazione su qualità, gradimento e quantità del cibo e segnalando eventuali criticità, delle quali viene chiesta giustificazione ad AGECE.	Pur non costituendo un obbligo per il personale docente, possono essere inviate con cadenza settimanale agli uffici comunali. Sono particolarmente significative, proprio perché provenienti da chi ricopre un ruolo educativo e conosce allievi e dinamiche di relazione.
Controlli effettuati da soggetti preposti istituzionalmente	Nel 2024 sono stati effettuati: 3 controlli NAS 8 controlli del SIAN dell'AULSS 9 367 controlli da parte di IISG srl incaricato da Agece
Qualità tecnica	
Mappatura delle attività relative al servizio.	Le attività oggetto del servizio trasferito ad AGECE sono riassumibili nella preparazione dei pasti nei nidi, scuole dell'infanzia comunali, nonché nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado statali, nell'acquisto e stoccaggio delle derrate, preparazione dei pasti, porzionatura e distribuzione dei pasti, apparecchiatura e disbrigo dei tavoli, sgombero e pulizia dei locali di consumo dei pasti, lavaggio delle stoviglie, pulizia delle cucine e pertinenze, pulizia di reparto negli asili nido e nelle scuole dell'infanzia comunali, raccolta e smaltimento dei rifiuti, gestione dei centri di cottura, la manutenzione sia ordinaria che straordinaria delle cucine, la manutenzione ordinaria dei locali concessi in comodato d'uso gratuito destinati a refezione e stoccaggio scorte, nonché degli automezzi e dei beni mobili concessi sempre in comodato, pagamento delle utenze, la

	formulazione e proposta dei menù e delle ricette, la gestione delle diete, in particolare le diete speciali, l'approvazione del manuale HACCP, l'acquisto di attrezzature di cucina. Nei 22 nidi Comunali e nelle 27 scuole dell'infanzia comunali, oltre al servizio di ristorazione sono stati prestati i servizi ausiliari, comprendenti la pulizia dei reparti, apertura e chiusura dei cancelli all'utenza, lavaggio teleria, interventi di pulizia qualora bimbi sporchino in orario scolastico. Il contratto di servizio ha inoltre comportato il trasferimento ad AGECE del personale dipendente del Comune di Verona assegnato alle funzioni trasferite, con conseguente gestione del trattamento giuridico ed economico del personale trasferito
AGECE ha affidato ad un soggetto esterno, IISG srl, il controllo e monitoraggio del servizio di ristorazione scolastica, sia quello prestato direttamente da AGECE che quello affidato in appalto a ditta terza,.	Si tratta di un'attività di controllo improntato a criteri di professionalità ed indipendenza. In particolare è prevista l'esecuzione di analisi microbiologiche su matrice alimentare, sulle superfici utilizzate (es. coltelli, taglieri, piani di lavoro), analisi chimico fisiche, analisi per ricerca di allergeni (es. ricerca del glutine nelle diete no glutine). Per le strutture gestite direttamente da AGECE sono affidate alla stessa ditta anche le analisi delle acque ed le analisi multiresiduali su prodotti alimentari.
L'applicazione dei principi del sistema HACCP, prevista al fine di garantire la sicurezza igienica nell'intero servizio di ristorazione scolastica, prevede sia la partecipazione del personale a corsi di formazione che la redazione di un manuale che costituisce una guida per gli operatori.	Nel 2024 sono stati organizzati corsi di formazione in tema di produzione preparazione e manipolazione e somministrazione di sostanze alimentari per 146 ore totali di corsi somministrati. In particolare il Manuale di AGECE disciplina le procedure relative alle seguenti tematiche: <u>Norme igieniche del personale</u> :riporta alcune regole fondamentali inerenti l'igiene del personale, per prevenire il rischio di contaminazione degli alimenti da parte degli operatori. <u>Buone prassi operative</u>: è riportata una descrizione dettagliata del ciclo produttivo del pasto, dal ricevimento delle materie prime alla successiva conservazione e produzione, dei rischi e pericoli correlati alle operazioni alimentari. Vengono quindi indicate le procedure

operative che devono essere rispettate dagli addetti del settore alimentare, quali ad esempio la corretta conservazione degli alimenti, le relative temperature di conservazione previste dalla normativa vigente in materia, le procedure per evitare una contaminazione crociata degli alimenti, causata da una errata manipolazione o preparazione dei pasti.

Rintracciabilità dei prodotti: sono descritte le procedure per assicurare la rintracciabilità dei prodotti alimentari e di quelli comunque destinati ad entrare in contatto con gli alimenti (es. imballaggi, bicchieri e piatti di carta e plastica, ecc.). Tali procedure, in ottemperanza al Reg. CE n. 178/02 e s.m.i, consentono di conoscere ed individuare in qualsiasi momento, i dettagli di ogni singola fase di trasformazione di un prodotto.

Gestione delle non conformità: prescrive le procedure da mettere in atto qualora venga riscontrata una non conformità, ossia un non soddisfacimento di un requisito specificato, ovvero lo scostamento dagli standards qualitativi ed operativi prefissati. Le non conformità - che possono riguardare i prodotti (materie prime, semilavorato o prodotti finiti), ma anche le attrezzature o le modalità operative - devono essere trattate nel minor tempo possibile al fine di ripristinare le corrette condizioni di qualità attese.

Procedura di gestione delle diete speciali: Questo capitolo tratta nel dettaglio la gestione delle diete speciali, da parte di Agec e degli operatori di cucina.

Vengono innanzitutto descritte la modalità di presentazione delle diete speciali e data la delicatezza della tematica, sono descritti i regimi dietetici presenti, suddivisi tra motivi etico-religiosi e di salute, nonché comprovate da particolari situazioni patologiche. Vengono infine descritte le corrette modalità di preparazione e distribuzione delle diete, dalla conservazione delle materie prime al prodotto finito, il tutto allo scopo di scongiurare eventuali contaminazioni di allergeni garantendo la sicurezza alimentare per i consumatori finali.

Procedure di sanificazione dei locali: In questo capitolo, sono trattate le procedure previste per l'attuazione di un piano di sanificazione, inteso come l'insieme delle procedure atte a ridurre il numero di contaminanti.. In particolare, agli operatori sono fornite indicazioni sulle corrette modalità di sanificazione dei locali, nonché le corrette sequenze da attuare per un lavaggio accurato.

Procedure di derattizzazione e disinfestazione: il capitolo descrive il piano di monitoraggio degli

	infestanti, in particolare roditori ed insetti, che possono causare danni di vario genere ed entità, e spesso fungono da portatori di microrganismi patogeni per l'uomo. Il piano di disinfestazione e derattizzazione, la carta topografica delle postazioni di monitoraggio, le specifiche tecniche sono conservati in un apposito fascicolo conservato in cucina. <u>Procedure per la Registrazione dei parametri di processo:</u> Il capitolo descrive le modalità e le frequenze con cui è richiesta la compilazione delle schede relative ai parametri di processo di al fine di registrare le azioni di monitoraggio ed eventuali azioni correttive. Nella sezione vi è infatti una dettagliata descrizione sulla corretta compilazione delle schede di monitoraggio delle principali procedure sopra descritte. Tali schede di registrazione, compilate con diversa frequenza a seconda della attività, hanno lo scopo di mantenere alti livelli di sicurezza e di qualità e di poter correggere tempestivamente l'insorgere di eventuali non conformità.
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico	
Agevolazioni tariffarie	Per la fruizione del servizio è previsto un contributo individuale forfettario, parametrato all'I.S.E.E. posseduto dall'utente, in forma di abbonamento e senza possibilità di detrazioni per assenze effettuate o corse non usufruite. Il pagamento potrà essere effettuato in due rate di pari importo, oppure in rata unica. Sono previste inoltre agevolazioni per disabilità e famiglie numerose, sempre paramtrate all'ISEE posseduto. Sono esonerati dal pagamento della retta gli utenti segnalati dai Servizi Sociali
Accessi riservati	Non previsti accessi riservati

DIREZIONE GENERALE

Ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica ex art. 30 del d. lgs. n. 201/2022. CIMITERI E LUCI VOTIVE

1 PREMESSA

Per comprendere al meglio il contesto aziendale in cui si inseriscono i servizi cimiteriali e di illuminazione votiva gestiti da AGECE, è opportuno fare una premessa di carattere storico.

L'evoluzione della organizzazione di AGECE per i servizi cimiteriali

L'attuale organizzazione della funzione cimiteri deriva dalla decisione del Comune di Verona, nata nel 1998 e divenuta concreta nel 2000, di affidare i servizi cimiteriali e funerari svolti da più soggetti diversi, ad un unico soggetto.

Questi servizi sono stati affidati ad AGECE in aggiunta a quelli già presenti e relativi alla realizzazione e gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica di totale proprietà del Comune di Verona. Tra i precedenti gestori ed AGECE è stato effettuato un progressivo passaggio di competenze e di gestione. AGECE ha quindi impostato una nuova struttura organizzativa, ricercando dapprima l'efficacia e poi l'efficienza, con il risultato di addivenire, per fasi, ad un primo sistema di gestione.

Dal mese di febbraio 2008, è iniziato il processo di esternalizzazione dei servizi primari cimiteriali per quanto riguarda gli aspetti operativi, mentre la pianificazione delle attività e il controllo sono stati mantenuti internamente all'azienda.

L'avvento della Legge Regionale 18 del 4 marzo 2010 "Norme in materia Funeraria", che impone ai gestori dei cimiteri che svolgono anche attività funebre la separazione societaria con proprietà diverse tra le due gestioni, ha portato AGECE a separare il ramo d'azienda Onoranze e trasporti funebri creando una nuova società – AGECE Onoranze Funebri Spa – che gestisce le attività funerarie.

Nel corso degli anni, e con deliberazioni successive, il Comune ha affidato ad AGECE altri servizi quali la gestione delle farmacie comunali e del servizio di ristorazione scolastica con servizi ausiliari, nonché la gestione di due attrazioni turistiche: Torre dei Lamberti e Funicolare di Castel San Pietro.

La "mission" dell'azienda è quindi molto varia:

- gestire il patrimonio di edilizia abitativa del Comune di Verona;
- gestire i servizi istituzionali di polizia mortuaria e servizi cimiteriali;
- gestire il servizio farmaceutico comunale;

- gestire la preparazione dei pasti per la ristorazione scolastica nelle scuole del comune di Verona, e i servizi ausiliari nelle scuole dell'infanzia e negli asili nido;
- gestire la Torre dei Lamberti e la Funicolare di Castel San Pietro.

L'Azienda ha una doppia identità operativa in quanto coesistono sia attività di natura istituzionale (definite da leggi nazionali e regolamenti locali cogenti) che attività di natura imprenditoriale che fanno riferimento al mercato in libera concorrenza con altri privati.

I documenti che definiscono l'ambito di attività e i compiti assegnati all'Azienda sono vari Contratti di servizio sottoscritti, con tempistiche diverse, tra AGE C e Comune di Verona.

Lo Statuto aziendale definisce gli organi che compongono la struttura aziendale e loro competenze. Di seguito vengono elencati i principali:

- CDA e Presidente: nomina politica da parte del Sindaco del Comune di Verona;
- Direttore Generale: risponde al Consiglio di Amministrazione;
- Collegio dei Revisori dei Conti: vigila sulla regolarità contabile e sulla gestione economico-finanziaria. Il collegio è composto da tre membri, nominati dal Sindaco;
- Organismo di Vigilanza: previsto dal D.L. 231/2001 e composto da tre membri esterni. Ha il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di organizzazione, gestione e controllo di AGE C.

La definizione degli organi aziendali e delle loro competenze è descritta nello Statuto aziendale.

Come previsto dallo Statuto aziendale, per regolare il funzionamento dell'Azienda sono stati deliberati diversi Regolamenti interni.

2 NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Nell'ambito del territorio del Comune di Verona AGE C svolge le attività cimiteriali in concessione dal Comune di Verona e in regime di monopolio, essendo l'unica azienda autorizzata a erogare servizi istituzionali. Ciò non preclude la possibilità per l'azienda di estendere i medesimi servizi ad altri comuni che lo richiedessero.

AGE C interagisce direttamente con i privati cittadini che si rivolgono ai propri uffici per i servizi cimiteriali, ma anche con le imprese private di onoranza funebre per le autorizzazioni in ambito cimiteriale, nonché per le pratiche per conto dei clienti, ovvero con le ditte che operano all'interno dei cimiteri gestiti (imprese edili per lavorazione marmi e per la costruzione di manufatti privati).

AGE C incarica imprese che svolgono le attività cimiteriali tramite contratto di appalto, e svolge un'attività di supervisione e coordinamento con quelle che si occupano dei servizi di completamento alle sepolture all'interno dei cimiteri.

In forma sintetica si riportano di seguito le attività svolte, che si considerano appartenenti, anche dal punto di vista economico, all'ambito cimiteriale:

- Autorizzazioni (trasporti e sepolture)
- Concessione di manufatti
- Servizi cimiteriali (sepolture)
- Illuminazione votiva
- Cremazioni salme



Come ultima nota, si evidenzia che all'interno di un processo interno di miglioramento, AGECE dal 2005 ha certificato le attività cimiteriali ai sensi della norma UNI EN ISO 9001, e dal 2020 anche ai sensi della norma UNI EN 15017.

3 ASSUNZIONI DEL PIANO

In considerazione dell'affidamento del servizio ad Azienda Speciale, in assenza di specifico PEF, la presente relazione viene redatta con riferimento al bilancio consuntivo 2024 e in considerazione del Piano Programma aziendale, 2022-2027, (approvato dal CDA di AGECE con deliberazione n. 80 del 27/07/2023 e dal Consiglio Comunale con deliberazione nr. 53/2023) e del suo ultimo aggiornamento (approvato dal CDA di AGECE con deliberazione nr. 86 del 14/10/2025).

3.1 OSSERVAZIONI GENERALI SULL'AZIENDA

Al fine di poter redigere la presente ricognizione, è necessario verificare la coerenza del Piano Programma di AGECE 2022-2027 con le "Linee programmatiche di Mandato 2022-2027" (ai sensi dello Statuto del Comune di Verona art.13, comma 2), pubblicate dal Sindaco in data 15 dicembre 2022, che l'Azienda ha utilizzato quali macro-obiettivi principali e come linee di indirizzo preminenti nella predisposizione del documento, e le disposizioni normative effettivamente applicabili all'azienda.

In particolare:

1. il Piano Programma prende spunto dalle linee strategiche dell'Amministrazione Comunale per il quinquennio 2022-2027;
2. Il Piano Programma fa proprie le disposizioni che negli anni sono state fornite all'azienda dagli uffici comunali;
3. Il Piano Programma fa proprie le indicazioni fornite dal Collegio dei Revisori in riferimento all'auto sostenibilità delle singole Funzioni.

Relativamente a questo ultimo obiettivo si rileva che non vi è alcuna disposizione normativa e/o statutaria che preveda l'obbligo del pareggio del bilancio per singoli settori, ma esclusivamente la rilevazione separata dei costi e dei ricavi relativi a ciascun servizio ai fini della dimostrazione del risultato economico di esercizio di ciascuna gestione. Alla stessa stregua si evidenzia, in forma antitetica a quanto sopra rilevato, che, nell'affidamento dei servizi alla propria azienda speciale, normativamente l'ente deve verificarne l'economicità e la congruità e, allo stesso tempo, prevederne almeno la copertura dei costi, al fine di evitare il dissesto finanziario della sua azienda speciale per cui sarebbe chiamato, in un secondo tempo, a coprirne direttamente le perdite.

Il vincolo del pareggio economico stabilito dallo statuto, unito alla sostenibilità finanziaria, costituisce condizione necessaria alla base della pianificazione delle iniziative aziendali; tale vincolo, in condizioni di risorse scarse, richiede non solo un attento equilibrio tra i piani aziendali e le risorse disponibili, ma anche la necessaria compensazione tra i risultati economici positivi di alcune aree e le perdite di altre.

Si richiama, a tal proposito, l'art. 114, comma 4, del D.lgs. n. 267/2000 che si limita a prescrivere che *"l'azienda e l'istituzione conformano la loro attività a criteri di efficacia, efficienza ed economicità ed hanno l'obbligo dell'equilibrio economico, considerando anche i proventi derivanti dai trasferimenti."*



Risulta infatti fisiologico che, entro limiti quantitativi accettabili, settori più remunerativi compensino altri settori strutturalmente in perdita in ragione delle loro finalità più marcatamente sociali.

3.2 OSSERVAZIONI SPECIFICHE DELLA FUNZIONE CIMITERI IN RIFERIMENTO ALLE LINEE PROGRAMMATICHE DI MANDATO 2022-2027

“Linee programmatiche 2022-2027”			
1° PILASTRO: IL CAPITALE SOCIALE			
INDIRIZZO	OBIETTIVI STRATEGICI	DESCRIZIONE SINTETICA	DESCRIZIONE ESTESA
1. Famiglie	1.1 Sostegno alle famiglie	Promuovere e sostenere il benessere della famiglia attuando politiche familiari trasversali a tutti i settori amministrativi.	Attivare agevolazioni per le famiglie con minori, di persone giovani, con anziani, con fragilità sulla base di un “indice di fragilità”, non solo economica.
4° PILASTRO: SENTIRSI “A CASA”			
8. Transizione ecologica, tutela e benessere degli animali	8.1. Transizione energetica edilizia pubblica	Rendere energeticamente autosufficiente entro il 2030 il patrimonio edilizio comunale.	Rendere il patrimonio edilizio comunale energeticamente autosufficiente ed a zero emissioni entro il 2023. Questo obiettivo si sostanzia con interventi di manutenzione straordinaria attraverso processi di efficientamento energetico, produzione di energia rinnovabile per l'autoconsumo e elettrificazione dei consumi anche in collaborazione con le società partecipate di settore.
9. Transizione digitale	9.1 Smart city	Favorire la transizione digitale tramite il potenziamento delle infrastrutture, la semplificazione e digitalizzazione dei processi amministrativi, il rafforzamento delle competenze digitali e l'integrazione con le piattaforme nazionali abilitanti.	Semplificazione e digitalizzazione dell'intera filiera dei processi amministrativi.
10. Promozione della qualità del lavoro e della formazione durante tutto l'arco della vita	10.5 Anziani	Potenziare il sostegno alle persone anziane e alle famiglie che se ne prendono cura	
5° PILASTRO: RESPONSABILITÀ			
11. Sostegno alla vulnerabilità	11.1 Disabilità	Potenziare il collegamento con la consulta della disabilità al fine di predisporre un piano cittadino per affrontare e risolvere in maniera trasversale i problemi delle persone e delle famiglie e	Dobbiamo lavorare per l'abbattimento completo delle barriere architettoniche e sensoriali.

“Linee programmatiche 2022-2027”			
		procedere con la progressiva completa attuazione del PEBA	

3.2.1 *L'illustrazione delle linee strategiche del potenziamento della struttura tecnologico-produttiva in relazione ai livelli ottimali qualitativo-quantitativo dei servizi, determinati sulla base delle caratteristiche e delle dinamiche della domanda e del mercato, nonché delle esigenze sociali e delle disponibilità finanziarie*

In ottica strategica e di lungo periodo, è importante evidenziare come il modello cimiteriale abbia registrato, negli ultimi decenni, profonde trasformazioni, generando una domanda di servizi cimiteriali in forte evoluzione:

- aumento della richiesta di cremazione, rispetto alle altre pratiche funerarie: al momento la percentuale di cremazioni sul totale supera il 70%;
- conseguente aumento della richiesta di spazi per la tumulazione delle urne cinerarie;
- riduzione della richiesta di inumazioni con conseguente aumento dello spazio disponibile a terra;
- riduzione della richiesta di tumulazioni con conseguente minore criticità sulla disponibilità di loculi;
- continuo elevato interesse per i manufatti di pregio (tombe di famiglia ed edicole private).

A livello operativo, questi fenomeni portano alla necessità di ripensare il portafoglio dei servizi offerti, la distribuzione degli spazi cimiteriali, gli impianti a disposizione e l'organizzazione delle attività.

A livello economico, il mix di risorse per il mantenimento dell'operatività, che nel passato trovava alimentazione, principalmente, dai proventi delle concessioni cimiteriali, dovrà essere rimodulato in base a quanto sopra esposto.

3.2.2 *Servizi cimiteriali*

Le considerazioni espone in precedenza hanno un impatto significativo anche sui servizi cimiteriali e sull'organizzazione degli spazi del cimitero: AGECE sta valutando per il futuro una revisione generale delle attuali prassi, anche eventualmente variando la struttura tariffaria.

Nel triennio continua la concessione di manufatti di maggior pregio presenti nelle aree cimiteriali. Questa attività è possibile grazie alle tombe di nuova costruzione, ma anche a quelle recuperate con il progetto di individuazione dei manufatti in evidente stato di abbandono, ovvero privi delle necessarie condizioni per il mantenimento della concessione, attivando la cosiddetta “procedura di decadenza”. Questa attività porterà ad una maggiore disponibilità di manufatti di pregio e ad un incremento dei ricavi, che diverrà strutturale, per effetto della riconcessione degli stessi.

Nonostante invece

- la ridotta criticità sulla disponibilità di spazi a terra e di loculi;
- il rallentamento ipotizzato lo scorso anno delle operazioni di esumazione ed estumulazione legate all'ordinaria turnazione delle sepolture,

si intende riprendere queste procedure in modo ordinario, consentendo un'ulteriore ottimizzazione degli spazi. Si sottolinea che questo temporaneo rallentamento non ha avuto effetto sul servizio offerto alla



cittadinanza, in quanto la scarsa propensione alla sepoltura a terra, unita alle campagne di esumazione, porterebbe, se non correttamente gestita, alla necessaria e onerosa manutenzione degli spazi non utilizzati.

Infine, per garantire il continuo utilizzo di tutti gli spazi cimiteriali anche in futuro, nonostante i cambiamenti già descritti, AGECE sta valutando la possibilità di introdurre un diverso utilizzo dei manufatti, che consentano alla cittadinanza di disporre delle tipologie di sepoltura più rispondenti alle proprie richieste.

Per una migliore comprensione di queste linee strategiche si dettagliano di seguito le principali voci di ricavo previste nel prossimo triennio:

	Consuntivo 2023	Consuntivo 2024	Budget 2026	Budget 2027	Budget 2028
Concessioni di loculi	2.720	2.282	2.600	2.650	2.700
Concessioni di cellette	979	866	950	955	960
Concessioni di tombe di famiglia	29	81	560	35	35
Concessioni di aree	0	39	0	0	0
Servizi cimiteriali	1.841	1.779	1.800	1.850	1.900
Canoni Lampade votive	670	680	650	650	650
Ricavi da cremazioni	1.072	1.153	1.225	1.250	1.300
Vendita materiali metallici	164	110	150	150	150
Altro	579	587	472	475	475
TOTALE	8.053	7.577	8.407	8.015	8.170

Dal punto di vista dei costi, la principale componente è data dai servizi cimiteriali svolti dalle ditte esterne: la durata degli attuali contratti si estende fino al 2025, per un valore pari a 1.600 k€/anno. Pur non essendo ancora stati individuati i fornitori per i servizi cimiteriali (la relativa procedura di gara è in corso) a partire dal 2026, si ipotizza un incremento dei costi legati anche ad integrazioni sui servizi richiesti. In conformità con il Dlgs 36/2023 inoltre, ai prossimi contratti che saranno aggiudicati, verranno applicate le maggiorazioni legate alle variazioni dell'indice ISTAT.

Un ulteriore impegno molto significativo per la funzione è quello relativo agli interventi manutentivi: il patrimonio cimiteriale, vasto e storico, necessita di risorse sempre maggiori per la sua manutenzione ordinaria, ma anche di continui investimenti di natura straordinaria. A tal proposito nel triennio futuro è stato programmato un piano di interventi, sia sulle parti strutturali che sugli impianti, come ripresa di un percorso pluriennale di adeguamento degli spazi cimiteriali che coinvolge il cimitero Monumentale ed i cimiteri periferici.

3.2.3 L'ambito, anche territoriale, dei servizi erogati e l'eventuale politica di espansione;

In attesa dell'approvazione del disegno di Legge 1611 che dovrebbe istituire, tra l'altro, gli ambiti territoriali ottimali cimiteriali (ATOC), il servizio cimiteriale viene svolto esclusivamente all'interno del territorio del Comune di Verona. È stata, invece, data disponibilità alla stipula di convenzione per il servizio di cremazione a tariffe agevolate, anche a soggetti pubblici e privati presenti, oltre che nel comune di Verona, sul territorio provinciale ed anche extra-provinciale, ottenendo per il momento solo limitate adesioni.

Si fa presente che la funzione cimiteri è stata oggetto, per ora in forma epidermica, di alcune richieste da parte di piccoli comuni limitrofi, per la gestione dei propri cimiteri e del relativo servizio di polizia mortuaria. Nel caso queste richieste diventassero maggiormente concrete, sarebbe necessario, per il loro accoglimento, procedere alla stipula di convenzioni che coinvolgano l'ente proprietario di AGECE. A tal proposito si evidenzia che è in atto un processo di modifica statutaria di AGECE che potrebbe agevolare l'accoglimento di questo tipo di richieste.

3.2.4 Le politiche tariffarie derivanti dagli indirizzi fissati in proposito dal Comune

A decorrere dal 01/01/2013 è prevista l'applicazione dell'adeguamento ISTAT al tariffario per i servizi cimiteriali.

A partire dal 1/1/2024 è stata modificata la scontistica sulle tariffe di cremazione: ad oggi per i residenti la tariffa è pari al 61% dei valori tariffari massimi definiti annualmente dal competente Ministero.

Nell'ultimo anno sono state introdotte delle scontistiche per incentivare gli allacciamenti della luce votiva richiesti contestualmente alla concessione del manufatto; questo intervento a favore della cittadinanza verrà mantenuto anche nel periodo futuro.

Infine, la diversa modalità di utilizzo dei manufatti porterà anche ad una revisione delle voci tariffarie, contemplando servizi attualmente non disponibili.

3.2.5 Le politiche per il miglioramento della qualità dei servizi e dei rapporti con l'utenza

Con delibera n. 35 del 29/03/2022, sulla base delle esperienze maturate, il CDA di AGECE ha approvato le discipline attuative del regolamento Comunale di Polizia Mortuaria adottato dal Comune di Verona con Delibera di Giunta n. 551 del 30/05/2023. Sono recentissimamente state deliberate dal CDA di AGECE, con delibera del 07/10/2025 delle ulteriori modifiche alle discipline attuative del regolamento Comunale di Polizia Mortuaria adottato dal Comune di Verona, che necessitano però di un'approvazione formale da parte della Giunta.

In termini di miglioramento della qualità dei servizi si segnala la nuova interfaccia del sito istituzionale che permette una più semplice consultazione, nonché l'ottenimento di importanti informazioni quali la posizione dei defunti nei vari cimiteri.

È in costante sviluppo anche il programma per la prenotazione da remoto dei servizi funebri da parte delle imprese di onoranze, con riduzione dei tempi per l'espletamento delle pratiche presso gli uffici cimiteriali grazie anche alla collaborazione ed ai continui suggerimenti ricevuti dalle imprese medesime.

In questo ambito, per migliorare il servizio all'utenza e una migliore comunicazione con le imprese di marmisti, è stata istituita una interfaccia comune per il monitoraggio dei vari passaggi, dalla posa del marmo all'allacciamento della lampada votiva.

Rimane la volontà, compatibilmente con le risorse aziendali, della completa digitalizzazione dei documenti prodotti dagli uffici, sia per quanto riguarda le concessioni che per la polizia mortuaria. Grazie a questo processo, già in fase di studio nel corrente anno, sarà possibile firmare i documenti a distanza, con firma digitale o elettronica certificata, con un miglioramento della qualità del servizio, minor utilizzo di carta, archiviazione sistematica e conservazione dei documenti in forma digitale.

3.2.6 Le politiche di sviluppo organizzativo interno anche in relazione alla valorizzazione delle risorse umane

In linea con quanto esposto nelle linee strategiche di questa funzione, anche l'attività aziendale in ambito cimiteriale deve adeguarsi alle novità emerse negli ultimi anni: per fare questo è stata eseguita una revisione organizzativa volta ad un maggior efficientamento e ad una maggior ottimizzazione delle competenze.

Questo intervento non ha previsto integrazioni all'organico, ma l'incentivazione allo sviluppo e alla crescita del personale *junior* verso ruoli di coordinamento per ciascun processo, con responsabilità chiare.

3.2.7 Il programma di accordi di collaborazione e convenzionamento tra aziende speciali nonché con altri enti

Nell'ottica dell'efficientamento dei servizi verso la cittadinanza, si sta tentando, in accordo con lo Stato Civile del Comune di Verona, di individuare le modalità atte a ridurre i tempi per il rilascio delle autorizzazioni alla cremazione, ricevendo, in effetti, a tal riguardo, continui stimoli da parte dell'utenza.

Come riportato in precedenza, è stata data disponibilità alla stipula di convenzioni per il servizio di cremazione a tariffe agevolate, anche a soggetti pubblici e privati presenti, oltre che nel comune di Verona, sul territorio provinciale ed anche extra-provinciale.

Lo studio dell'intervento di ampliamento degli spazi obitoriali presso il cimitero Monumentale e per l'attività di cremazione, con modalità di Proiet Financing è attualmente in stand by.

Questo importante progetto garantirebbe, fin da subito, un miglioramento della qualità del servizio e di gestire l'atteso ulteriore incremento del numero di cremazioni. Inoltre, l'appartenenza ad un network di impianti, permetterebbe anche di evitare momentanee chiusure, e conseguente reindirizzamento delle salme ad altri crematori nelle province limitrofe, legate ai necessari interventi manutentivi.

Per valorizzare il cimitero Monumentale saranno pianificati degli incontri con gli istituti dediti all'insegnamento dell'arte del recupero dei beni architettonici e monumentali per addivenire ad ulteriori convenzioni (ve ne è già una attiva con l'Accademia Statale di Belle Arti) atte ad istituire scuole interne al cimitero stesso. Tali interventi dovranno, tuttavia, avvenire anche con la partecipazione dei titolari delle concessioni dei manufatti, in quanto la proprietà delle opere risulta essere privata.

Per dar modo di superare la semplice conduzione cimiteriale atta a garantire le sepolture, al fine di dare una maggiore "visibilità" al cimitero Monumentale, oltre al recupero di importanti opere appena sopra definito, sarà valutata la possibilità di inserire il cimitero in un percorso turistico, nonché sarà valutata la possibile disponibilità allo svolgimento di manifestazioni o riprese cinematografiche atte a far conoscere i luoghi ad un'ampia platea di persone.

3.2.8 I programmi generali di investimento e modalità di finanziamento

I programmi di investimento, sono stati riprogrammati in base all'urgenza degli interventi stessi, e saranno garantiti da mezzi propri di bilancio, ovvero con finanza di progetto studiata ad hoc (per l'impianto crematorio).



Sempre allo scopo di riqualificare il patrimonio cimiteriale, si ipotizza il possibile accesso a bandi di finanziamento comunitari od europei tramite il corretto utilizzo del network instaurato con:

- Association of significant Cemeteries in Europe
- European Cemeteries Route.

4 DETERMINAZIONE DEI RICAVI/COSTI PER IL TRIENNIO 2022-2024

Come già ampiamente anticipato, le attività cimiteriali si inseriscono all'interno di uno spettro di servizi molto diversificato, che AGECE svolge nei confronti della cittadinanza, e che dal punto di vista economico, vengono raggruppate in quattro funzioni di linea.

La funzione cimiteri a sua volta comprende delle attività solo in parte comprese nel perimetro della ricognizione.

Per comprendere al meglio i dati relativi esclusivamente ai servizi cimiteriali e di illuminazione votiva, si procederà per gradi, a partire dal bilancio complessivo aziendale, per poi scendere nel dettaglio dei servizi di interesse.

Di seguito il bilancio per l'anno 2024 suddiviso nelle quattro funzioni di linea:

CE Settoriale	Patrimonio	Cimiteri	Farmacie	Ristorazione Eventi Musei	TOTAL
A1. Ricavi delle vendite	13.217.836	7.294.282	18.088.139	22.630.796	61.231.053
A5. Altri Ricavi e Proventi	784.470	287.988	756.635	208.121	2.037.214
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	14.002.306	7.582.271	18.844.773	22.838.917	63.268.267
B6. Per Materie Prime, sussidiarie, di consumo e di merci	-37.448	-68.608	-11.000.675	-1.772.318	-12.879.048
B7. Per servizi	-7.407.801	-3.325.178	-1.100.741	-10.064.838	-21.898.559
B8. per godimento di beni di terzi	-519.352	-14.918	-155.406	-25.235	-714.912
B9. Per il personale	-3.948.389	-1.752.656	-4.847.077	-11.208.569	-21.756.691
B10. Ammortamenti e svalutazioni	-2.356.567	-186.885	-274.120	-267.207	-3.084.779
B11. Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci			100.657	-568	100.089
B12. Accantonamenti	-113.619	-3.937	-10.210	-40.231	-167.997
B14. Oneri diversi di gestione	-1.005.377	-368.735	-87.818	-135.119	-1.597.048
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	-15.388.553	-5.720.918	-17.375.389	-23.514.085	-61.998.945
DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE	-1.386.247	1.861.353	1.469.385	-675.168	1.269.323
C) TOTALE PROVENTI E ONERI FINANZIARI	42.776	28.058	-1.262.355	84.035	-1.107.486
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	-1.343.471	1.889.411	207.030	-591.133	161.837
20. Imposte sul reddito di esercizio	-52.724				-52.724
21. UTILE/PERDITA DELL'ESERCIZIO	-1.396.195	1.889.411	207.030	-591.133	109.113

Il dettaglio delle voci di ricavo relativa ai servizi cimiteriali è riportato nella tabella seguente:

2024	Cimiteriale	Illuminazione Votiva	Cremazioni	TOTAL
CONCESSIONI LOCULI	2.281.901			2.281.901
CONCESSIONI CELLETTE	866.183			866.183
CONCESSIONI TOMBE DI FAMIGLIA	81.336			81.336
RICAVI PER RIADDEBITO IMPOSTA DI BOLLO CIM+CR+LV	334.724			334.724
CONCESSIONI AREE	38.888			38.888
SERVIZI CIMITERIALI	1.779.439			1.779.439
RICAVI MAT. DI CONSUMO PER OP. CIMITERIALI	40.318			40.318
RIMBORSO ONERI ACCESSORI DA UTENTI CIM.	43			43
CREMAZIONI			1.152.723	1.152.723
CANONI LAMPADE VOTIVE		679.636		679.636
ALLACCIAMENTI LAMPADE VOTIVE		28.917		28.917
RIMB. SPESE SPEDIZIONE L.V.		10.176		10.176
TOTAL	5.422.831	718.729	1.152.723	7.294.282

5 VERIFICA DEGLI EQUILIBRI ECONOMICI

AGEC, secondo quanto previsto dal DMT 04/02/1980 in attuazione art. 25 L. 468/78, in virtù del quale le aziende pluriservizi devono attenersi ad uno schema di bilancio–tipo che prevede che le voci principali di ricavi e di costi del conto economico siano distinte per settore, ha rilevato distintamente i costi e i ricavi per destinazione.

La suddivisione per funzione non si estende quindi alle voci di stato patrimoniale, che non risultano pertanto individuate in maniera separata per le attività cimiteriali, rispetto a quelle complessive aziendali.

Parimenti, anche il calcolo delle imposte viene effettuato sul totale azienda e non sulle singole funzioni, motivo per cui anche il risultato dopo le imposte, pur trattandosi di un indicatore di carattere economico non è calcolabile per le attività in oggetto.

Si riportano di seguito gli indicatori suggeriti dalle Linee guida per l'attuazione di quanto previsto dall'art. 8 del d.lgs. 201/2022, che si possono chiaramente ricondurre ai servizi cimiteriali e di illuminazione votiva:

Anno 2024	Servizi cimiteriali e cremazioni	Illuminazione votiva	Totale
EBITDA	1.438.093	610.145	2.048.238
EBIT	1.252.011	609.341	1.861.353
Utile ante imposte	1.277.442	611.968	1.889.411
Incidenza dei costi indiretti/totale costi	6%	25,9%	6,3%

6 PIANO DEGLI INVESTIMENTI

Con riferimento all'anno 2024, sul patrimonio cimiteriale sono stati svolti interventi straordinari sulle strutture per € 39.807, oltre ad altri € 119.897 destinati all'impianto crematorio, per un totale di € 159.705.



7 EFFETTI PATRIMONIALI

Non è possibile definire gli effetti patrimoniali esclusivamente per le attività cimiteriali, in quanto, come già espresso in precedenza, la suddivisione per funzione non si estende alle voci di stato patrimoniale, che non risultano pertanto individuate in maniera separata per le attività cimiteriali, rispetto a quelle complessive aziendali.

8 VERIFICA DEGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Trattandosi di un servizio per cui non è stato in origine definito un PEF e basandosi quindi sui valori consuntivi relativi all'anno 2024, non è possibile verificare a posteriori gli equilibri finanziari della funzione, in quanto non rendicontati separatamente da quelli complessivi aziendali.

9 INDICATORI DI QUALITA'

INDICATORI DI QUALITA'			
Descrizione	Tipologia indicatore	Servizi cimiteriali	Luci votive
Qualità contrattuale			
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	Vedi Carta della Qualità emessa in data 31/12/2022 e i riferimenti al SGQ ISO9001	Vedi Carta della Qualità emessa in data 31/12/2022 e i riferimenti al SGQ ISO9001
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	Vedi Carta della Qualità emessa in data 31/12/2022 e i riferimenti al SGQ ISO9001	Vedi Carta della Qualità emessa in data 31/12/2022 e i riferimenti al SGQ ISO9001
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	Vedi Carta della Qualità emessa in data 31/12/2022 e i riferimenti al SGQ ISO9001	Vedi Carta della Qualità emessa in data 31/12/2022 e i riferimenti al SGQ ISO9001
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	Vedi Carta della Qualità emessa in data 31/12/2022 e i riferimenti al SGQ ISO9001	Delta gg tra Data avvenuta posa marmo a data eseguito allacciamento 5 gg
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	VEDI PROCEDURA GESTIONE SEGNALAZIONI max 30gg	VEDI PROCEDURA GESTIONE SEGNALAZIONI max 30gg
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	VEDI PROCEDURA GESTIONE SEGNALAZIONI max 30gg	VEDI PROCEDURA GESTIONE SEGNALAZIONI max 30gg

INDICATORI DI QUALITA'			
Descrizione	Tipologia indicatore	Servizi cimiteriali	Luci votive
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	Vedi CSDP e i riferimenti al SGQ ISO9001	max 7gg dalla segnalazione
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	Vedi CSDP e i riferimenti al SGQ ISO9001	nr
Carta dei servizi	qualitativo	Si	Si
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	PAGOPA/regolamento per la dilazione dei pagamenti e per il recupero dei crediti dei servizi cimiteriali	PAGOPA/regolamento per la dilazione dei pagamenti e per il recupero dei crediti dei servizi cimiteriali
Qualità tecnica			
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	SGQ ISO9001	SGQ ISO9001
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	nr	nr
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	SGQ ISO9001	SGQ ISO9001
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	Si	Si
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	Si	Si
Altri indicatori	qualitativo e/o quantitativo	a discrezione dell'ente	a discrezione dell'ente
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico			
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	servizi istituzionali e sociali	contratti pluriennali
Accessi riservati	quantitativo	non applicabile	non applicabile
Altri indicatori connessi agli obblighi di servizio pubblico	qualitativo e/o quantitativo	a discrezione dell'ente	a discrezione dell'ente

Il direttore generale

Ing. Marco Peretti



DIREZIONE GENERALE

Ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica ex art. 30 del d. lgs. n. 201/2022. GESTIONI IMMOBILI DI PROPRIETA' DEL COMUNE DI VERONA

1 PREMESSA

Per comprendere al meglio il contesto aziendale a cui appartiene il servizio di gestione immobiliare di AGECE, è opportuno fare una premessa di carattere storico.

AGECE è nata nel 1909 e fino al 1999 ha avuto come ambito di attività principale la realizzazione e la gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica di totale proprietà del Comune di Verona.

La natura giuridica di AGECE è azienda speciale dell'Ente Locale.

A partire dal 1998 sono iniziate le attività organizzative e procedurali per dare concreta attuazione alla decisione del Comune di accentrare in capo all'Azienda la gestione dei servizi cimiteriali e funerari.

Con altre distinte deliberazioni, il Comune ha affidato ad AGECE, a partire dal 2006, altri servizi quali la gestione delle farmacie comunali e del servizio di ristorazione scolastica con servizi ausiliari, nonché la gestione di due attrazioni turistiche: Torre dei Lamberti e Funicolare di Castel San Pietro.

La "mission" dell'azienda è quindi molto varia:

- gestire il patrimonio di edilizia abitativa del Comune di Verona;
- gestire i servizi istituzionali di polizia mortuaria e servizi cimiteriali;
- gestire il servizio farmaceutico comunale;
- gestire la preparazione dei pasti per la ristorazione scolastica nelle scuole del comune di Verona, e i servizi ausiliari nelle scuole dell'infanzia e negli asili nido;
- gestire la Torre dei Lamberti e la Funicolare di Castel san Pietro;
- gestire i servizi di custodia e guardiania agli impianti sportivi ed ai siti museali.

In sintesi, i servizi affidati ad AGECE con i relativi contratti stipulati con l'Amministrazione comunale, sono i seguenti:

SERVIZIO AL CITTADINO	DURATA DEL CONTRATTO
Gestione del patrimonio immobiliare	fino al 31/12/2036
Gestione del servizio di refezione scolastica.	fino al 31/12/2036 (con adeguamento triennale del canone)
Affidamento in house di servizi di guardasala ed antintrusione, delle emergenze ed apertura e chiusura presso musei e monumenti civici ed attività affini	fino al 31/12/2025 (in fase di rinnovo)
Vendita di biglietti comunali d'accesso alla Torre dei Lamberti	fino al 31/12/2036
Custodia e guardiania degli spazi presso le strutture sportive comunali e provinciali e attività di supporto amministrativo degli impianti sportivi e di altre strutture comunali	fino al 31/12/2025 (in fase di rinnovo)
Gestione del servizio cimiteriale	fino al 31/12/2036
Gestione del servizio farmaceutico comunale	fino al 31/12/2036
Affidamento in house providing del servizio di gestione dell'impianto e delle operazioni di primo soccorso, ai sensi del decreto 9 marzo 2015 – per l'esercizio dell'ascensore inclinato	fino al 31/12/2025(in fase di rinnovo)

L'Azienda ha una doppia identità operativa, in quanto coesistono sia attività di natura istituzionale (definite da leggi nazionali e regolamenti locali cogenti) che attività di natura imprenditoriale che fanno riferimento al mercato in libera concorrenza con altri privati.

I documenti che definiscono l'ambito di attività e i compiti assegnati all'Azienda sono vari Contratti di servizio sottoscritti, con tempistiche diverse, tra AGECE e Comune di Verona.

AGEC ha adottato un modello di organizzazione, gestione e controllo (ai sensi del D.Lgs. 231/2001), integrato con le misure di prevenzione della corruzione e gli obblighi in materia di trasparenza (ai sensi della L. 190/2012 e del D.Lgs 33/2013); sul funzionamento e sull'osservanza del modello organizzativo integrato vigilano l'Organismo di Vigilanza (OdV), costituito da tre membri esterni e il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT), dirigente di AGECE.

Come previsto dallo Statuto aziendale, per regolare il funzionamento dell'Azienda sono stati deliberati diversi Regolamenti interni.

2 NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Nell'ambito del territorio del Comune di Verona AGECE gestisce direttamente immobili di proprietà del Comune di Verona e propri, destinati alla locazione.

Il patrimonio immobiliare di AGECE può essere suddiviso in tre categorie:

- L'Edilizia Residenziale Pubblica (le cosiddette "case popolari", a cui ci si può riferire anche con l'acronimo E.R.P.) con gestione disciplinata dalla Legge Regionale 39/2017 e dal Regolamento 4/2018;

- gli Alloggi a canone convenzionato riservati alle cosiddette “emergenze abitative” con gestione disciplinata dalla Legge 431/1998;
- le Unità immobiliari a libero mercato con gestione disciplinata dalla Legge 431/1998;
- le Unità commerciali (negozi, uffici, box, ecc.) a canone di mercato con gestione disciplinata dalla Legge 431/1998.

AGEC per tutte queste tipologie di immobili svolge interventi di manutenzione la cui esecuzione è disciplinata dal Regolamento per gli assegnatari ed inquilini di alloggi in locazione, il cui contenuto è stato condiviso con i sindacati degli inquilini.

Gli interventi sugli immobili sopra descritti sono di tre tipologie:

- a carico del proprietario (tramite imprese aggiudicatrici specializzate);
- completamente a carico dell'inquilino (possono essere commissionati dall'inquilino a imprese di sua fiducia previa autorizzazione di AGECE in ordine alla fattibilità tecnica dell'intervento. In via eccezionale, gli interventi possono essere richiesti direttamente ad AGECE con successivo addebito del costo dell'intervento effettuato);
- in parte a carico dell'inquilino e in parte a carico della proprietà (tramite imprese aggiudicatrici specializzate con successivo riaddebito della quota parte di competenza sulla base del regolamento qualora detti interventi riguardino l'interno degli alloggi ovvero le parti comuni laddove la relativa gestione sia stata affidata, dai conduttori, ad AGECE).

Gli inquilini hanno la facoltà di gestire direttamente l'amministrazione degli edifici (autogestione), sia in alloggi ERP che in altre tipologie di immobili. In alternativa, AGECE, a fronte di un equo corrispettivo, offre il servizio di amministrazione delle spese comuni del fabbricato, che prevede:

- la gestione delle spese comuni e la redazione dei bilanci preventivi e consuntivi;
- l'organizzazione delle assemblee degli inquilini;
- il supporto e l'informazione degli inquilini per la gestione di problematiche condominiali varie.

3 CONTRATTO DI SERVIZIO

Il contratto per la gestione del patrimonio immobiliare del Comune di Verona attualmente in vigore è stato stipulato tra le parti in data 16 aprile 2013 ed è in vigore fino al 31 dicembre 2036.

4 ASSUNZIONI DEL PIANO

In considerazione dell'affidamento del servizio ad Azienda Speciale, in assenza di specifico PEF, la presente relazione viene redatta con riferimento al bilancio consuntivo 2024 e in considerazione del Piano Programma aziendale, 2022-2027, (approvato dal CDA di AGECE con deliberazione n. 80 del 27/07/2023 e dal Consiglio Comunale con deliberazione nr. 53/2023) e del suo ultimo aggiornamento (approvato dal CDA di AGECE con deliberazione nr. 86 del 14/10/2025).

Si precisa che a livello economico la funzione patrimonio viene gestita in maniera unitaria per le unità immobiliari di proprietà del Comune di Verona e quelle di AGECE, pertanto il dato di dettaglio sarà mostrato ove possibile, in alternativa verrà esposto quello aggregato presente nei bilanci dell'azienda.

4.1 OSSERVAZIONI GENERALI SULL'AZIENDA

Al fine di poter redigere la presente ricognizione, è necessario verificare la coerenza del Piano Programma di AGECE 2022-2027 con le "Linee programmatiche di Mandato 2022-2027" (ai sensi dello Statuto del Comune di Verona art.13, comma 2), pubblicate dal Sindaco in data 15 dicembre 2022, che l'Azienda ha utilizzato quali macro-obiettivi principali e come linee di indirizzo preminenti nella predisposizione del documento, e le disposizioni normative effettivamente applicabili all'azienda.

In particolare:

1. il Piano Programma prende spunto dalle linee strategiche dell'Amministrazione Comunale per il quinquennio 2022-2027;
2. Il Piano Programma fa proprie le disposizioni che negli anni sono state fornite all'azienda dagli uffici comunali;
3. Il Piano Programma fa proprie le indicazioni fornite dal Collegio dei Revisori in riferimento all'auto sostenibilità delle singole Funzioni.

Relativamente a questo ultimo obiettivo si rileva che non vi è alcuna disposizione normativa e/o statutaria che preveda l'obbligo del pareggio del bilancio per singoli settori, ma esclusivamente la rilevazione separata dei costi e dei ricavi relativi a ciascun servizio ai fini della dimostrazione del risultato economico di esercizio di ciascuna gestione. Alla stessa stregua si evidenzia, in forma antitetica a quanto sopra rilevato, che, nell'affidamento dei servizi alla propria azienda speciale, normativamente l'ente deve verificarne l'economicità e la congruità e, allo stesso tempo, prevederne almeno la copertura dei costi, al fine di evitare il dissesto finanziario della sua azienda speciale per cui sarebbe chiamato, in un secondo tempo, a coprirne direttamente le perdite.

Il vincolo del pareggio economico stabilito dallo statuto, unito alla sostenibilità finanziaria, costituisce condizione necessaria alla base della pianificazione delle iniziative aziendali; tale vincolo, in condizioni di risorse scarse, richiede non solo un attento equilibrio tra i piani aziendali e le risorse disponibili, ma anche la necessaria compensazione tra i risultati economici positivi di alcune aree e le perdite di altre.

Si richiama, a tal proposito, l'art. 114, comma 4, del D.lgs. n. 267/2000 che si limita a prescrivere che *"l'azienda e l'istituzione conformano la loro attività a criteri di efficacia, efficienza ed economicità ed hanno l'obbligo dell'equilibrio economico, considerando anche i proventi derivanti dai trasferimenti."*

Risulta infatti fisiologico che, entro limiti quantitativi accettabili, settori più remunerativi compensino altri settori strutturalmente in perdita in ragione delle loro finalità più marcatamente sociali.

4.2 OSSERVAZIONI SPECIFICHE DELLA FUNZIONE PATRIMONIO IN RIFERIMENTO ALLE LINEE PROGRAMMATICHE DI MANDATO 2022-2027

“Linee programmatiche 2022-2027”			
1° PILASTRO: IL CAPITALE SOCIALE			
INDIRIZZO	OBIETTIVI STRATEGICI	DESCRIZIONE SINTETICA	DESCRIZIONE ESTESA
1. Famiglie	1.1 Sostegno alle famiglie	Promuovere e sostenere il benessere della famiglia attuando politiche familiari trasversali a tutti i settori amministrativi.	Attivare agevolazioni per le famiglie con minori, di persone giovani, con anziani, con fragilità sulla base di un “indice di fragilità”, non solo economica.
2° PILASTRO: PROSSIMITA'			
4. Prossimità e sussidiarietà	4.2 Piano urbano	Realizzare la “Città arcipelago”, fatta di quartieri rigenerati e connessi da un sistema di aree verdi.	Rigenerazione e riqualificazione funzionale dei quartieri, degli spazi e degli edifici per favorire le relazioni personali di comunità.
			Promuovere un'edilizia sociale di qualità, ponendo particolare attenzione alle esigenze abitative di studenti e studentesse universitarie e della cittadinanza senior.
			Promuovere la mobilità sostenibile e dolce.
4° PILASTRO: SENTIRSI “A CASA”			
8. Transizione ecologica, tutela e benessere degli animali	8.1. Transizione energetica edilizia pubblica	Rendere energeticamente autosufficiente entro il 2030 il patrimonio edilizio comunale.	Rendere il patrimonio edilizio comunale energeticamente autosufficiente ed a zero emissioni entro il 2023. Questo obiettivo si sostanzia con interventi di manutenzione straordinaria attraverso processi di efficientamento energetico, produzione di energia rinnovabile per l'autoconsumo e elettrificazione dei consumi anche in collaborazione con le società partecipate di settore.
	8.2. Transizione energetica edilizia privata	Operare in accordo con i soggetti economici interessati per regole di pianificazione e di costruzione maggiormente orientati alla transizione energetica.	Fondamentale un piano di riqualificazione degli edifici popolari a partire da interventi mirati che abbiano come scopo quello di migliorare la qualità della vita degli inquilini.
9. Transizione digitale	9.1 Smart city	Favorire la transizione digitale tramite il potenziamento delle infrastrutture, la semplificazione e digitalizzazione dei processi amministrativi, il rafforzamento delle competenze digitali e	Semplificazione e digitalizzazione dell'intera filiera dei processi amministrativi.

"Linee programmatiche 2022-2027"			
		l'integrazione con le piattaforme nazionali abilitanti.	
10. Promozione della qualità del lavoro e della formazione durante tutto l'arco della vita	10.5 Anziani	Potenziare il sostegno alle persone anziane e alle famiglie che se ne prendono cura	
5° PILASTRO: RESPONSABILITA'			
11. Sostegno alla vulnerabilità	11.1 Disabilità	Potenziare il collegamento con la consulta della disabilità al fine di predisporre un piano cittadino per affrontare e risolvere in maniera trasversale i problemi delle persone e delle famiglie e procedere con la progressiva completa attuazione del PEBA	Dobbiamo lavorare per l'abbattimento completo delle barriere architettoniche e sensoriali.
11. Sostegno alla vulnerabilità	11.3 Emergenza abitativa	Garantire alle cittadine e ai cittadini che ne abbiamo diritto e non ne abbiano le possibilità, un adeguato alloggio anche tramite apposite convenzioni con Enti del terzo settore	La casa è un diritto che dobbiamo garantire a tutte le persone, in maniera dignitosa e sicura. Un'attenta politica di edilizia sociale con le aziende pubbliche competenti, anche in funzione della rigenerazione urbana e di recupero degli sfitti.

4.2.1 *L'illustrazione delle linee strategiche del potenziamento della struttura tecnologico-produttiva in relazione ai livelli ottimali qualitativo-quantitativo dei servizi, determinati sulla base delle caratteristiche e delle dinamiche della domanda e del mercato, nonché delle esigenze sociali e delle disponibilità finanziarie*

Per questa funzione si conferma la volontà aziendale, già espressa in precedenti atti programmatici, di proseguire con il progetto di riqualificazione del patrimonio immobiliare, sia per quanto riguarda le parti comuni dei fabbricati (strutturali e impiantistiche), che per quanto riguarda le parti interne delle singole unità immobiliari. Il continuo sforzo in questo senso si inserisce nel solco della volontà di mettere a disposizione della popolazione più bisognosa il maggior numero possibile di unità immobiliari, mantenendo libere solo quelle che statutariamente devono essere riservate per le emergenze, in strutture ammodernate dal punto di vista energetico ed efficienti dal punto di vista dei consumi. La conseguenza di queste azioni comporterà una tendenziale riduzione dei tempi medi di rilocalizzazione delle unità immobiliari, dal momento del rilascio al momento della nuova assegnazione.

Questi interventi, iniziati in maniera massiccia nel 2021, hanno comportato un notevole sforzo dal punto di vista economico e finanziario, che non è possibile sostenere solamente con risorse proprie dell'azienda.

Per integrare la disponibilità "limitata" di risorse aziendali, AGECE ha fatto, e continua a fare ricorso a finanziamenti pubblici (PNRR, POR, ecc.) nonché alle varie forme di aiuto che il Comune di Verona intende mettere a disposizione della propria partecipata, quale ad esempio il contributo in conto capitale per il riassetto straordinario di unità immobiliari date in gestione. A tal proposito si auspica in un aiuto di carattere strutturale da parte del Comune di Verona, tale da permettere di incrementare le risorse a favore del

mantenimento del patrimonio immobiliare e di poter così attivare una pianificazione pluriennale degli interventi necessari.

Le azioni a favore del patrimonio sono in parte orientate alla riduzione dello sfitto, e in parte orientate ad interventi straordinari su coperture e facciate, nonché alla messa a norma e riammodernamento di impianti (ad es. centrali termiche). Nella tabella seguente viene riportato l'andamento dello sfitto coerente con le risorse presenti all'interno del budget triennale 2026-2028.

Evoluzione dello sfitto	2026	2027	2028
Saldo sfitti ad inizio anno	478	524	558
Rilasci previsti	180	180	180
Riatti previsti	134	146	192
Saldo sfitti a fine anno	524	558	546
Accorpamenti u.i. via Mazza			24
Alloggi sfitti	524	558	522

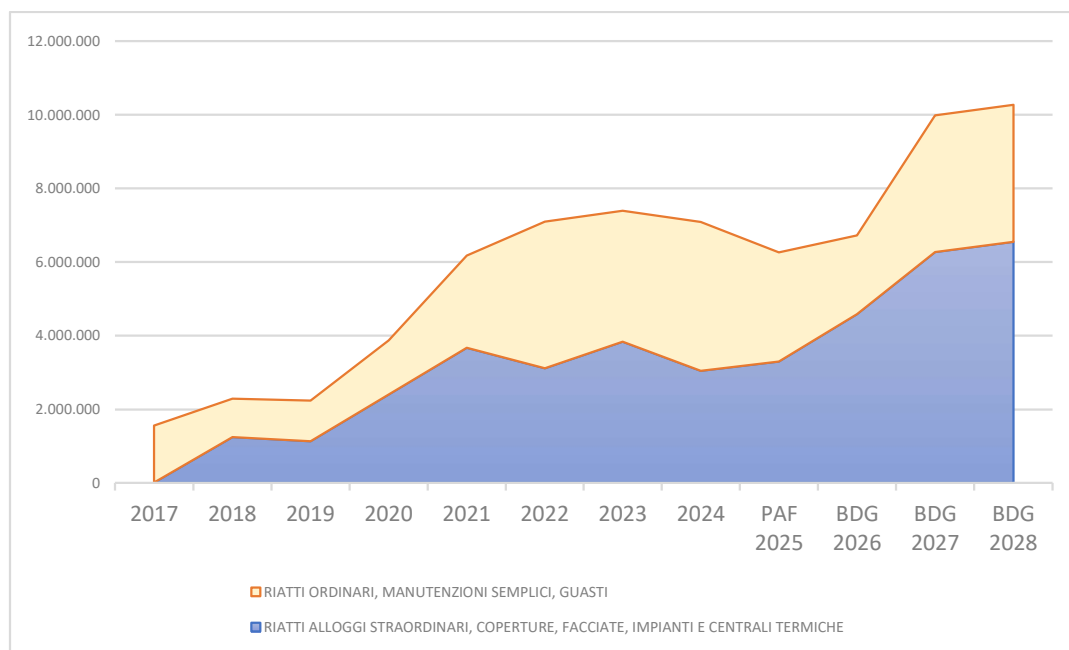
I valori sopra riportati sono ottenuti in parte con risorse aziendali e in parte con finanziamenti esterni, compreso il contributo in conto capitale del Comune di Verona da 1 M€ per l'anno 2026.

Va sottolineato che la quantità di riatti realizzati annualmente è una grandezza dipendente dalle risorse disponibili per la funzione stessa, o messe a disposizione da altre che generano profitto. La grande quantità di interventi programmati, coperti in forma limitata dai canoni di affitto e dalle spese condominiali incassate, porta la funzione patrimonio ad avere margini negativi, motivo per cui non si può autosostenere e necessita dell'apporto di risorse da altre funzioni aziendali, nonché da parte dell'Ente proprietario.

È stato revisionato l'attuale regolamento aziendale per l'assegnazione degli alloggi al fine di poter affidare ad enti del Terzo Settore alcuni immobili attualmente sfitti e da riattare, con manutenzione a carico degli stessi a fronte di una riduzione o di un azzeramento del canone fino all'occorrenza dell'investimento sostenuto. È in atto un'interlocuzione con gli uffici comunali preposti del Comune di Verona per avere anche da parte loro un'approvazione a poter proseguire su tale strada individuata.

Si ricorda che attualmente, invece di ricevere un corrispettivo da parte del Comune di Verona per la gestione del patrimonio affidatole, AGECE risulta vincolata, da un contratto di servizio, a pagare annualmente un canone all'amministrazione comunale.

Si riporta di seguito una rappresentazione, dal punto di vista grafico, dell'evoluzione delle risorse allocate a favore del patrimonio immobiliare, con un andamento che parte da dati storici e prosegue con dati prospettici fino al 2028.



Si ricorda anche il circolo virtuoso indotto dal maggior tasso di locazione degli immobili, che porta con sé i ricavi da canoni di locazione che contribuiscono al miglioramento dei margini e la maggiore percentuale di ribaltamento dei costi delle spese condominiali.

Dal punto di vista della sostenibilità finanziaria AGECE ha previsto nel triennio 2026-2028 la cessione di un immobile di proprietà, allo scopo di mantenere i flussi di cassa con saldi sempre in area positiva, conformemente alle relative indicazioni ricevute dall'Amministrazione Comunale (vedasi nota P.G. n. 107689 del 15/03/2023 della Direzione Patrimonio del Comune di Verona).

Un ulteriore elemento a favore della riqualifica del patrimonio è la messa a disposizione delle competenze tecniche aziendali, in qualità di direzione lavori, anche per quei finanziamenti direttamente gestiti dal Comune di Verona, e che sono riferiti a beni di proprietà comunale in gestione ad AGECE.

Un ulteriore servizio che già si offre alla cittadinanza riguarda le amministrazioni di fabbricati gestiti (ovvero di cui si detiene la maggioranza millesimale per gli immobili affidati dal comune o di proprietà). In questo ambito AGECE ha previsto l'estensione a plessi con le medesime caratteristiche, attualmente non serviti.

Dal punto di vista finanziario si segnala l'obiettivo del contenimento della morosità, e quindi dell'esposizione finanziaria nei confronti degli inquilini, attraverso un monitoraggio costante e puntuale, anche in collaborazione con i servizi sociali del Comune di Verona.

Un ulteriore obiettivo per la funzione patrimonio consta nella volontà di restituzione al Comune di Verona di alcune unità di proprietà comunale non più di interesse per l'Azienda, e non a reddito, in modo tale che il Comune di Verona ne possa disporre con massima libertà, non essendo più vincolate così da regolamenti aziendali, a cui invece AGECE è soggetta.

4.2.2 *L'ambito, anche territoriale, dei servizi erogati e l'eventuale politica di espansione;*

L'ambito operativo è riferito al territorio del Comune di Verona e non è prevista ad oggi una politica di espansione territoriale.

4.2.3 *Le politiche tariffarie derivanti dagli indirizzi fissati in proposito dal Comune*

La modalità di definizione del canone di concessione che l'azienda corrisponde al Comune è rimasta immutata per le attività legate al patrimonio immobiliare, nonostante nel tempo siano notevolmente mutate le condizioni in cui l'azienda è tenuta ad operare.

Le richieste aziendali, in linea con quanto approvato dal Consiglio Comunale, sono nella direzione di un azzeramento, o almeno una variazione, in riduzione, del canone stesso, come già brevemente delineato in uno dei precedenti paragrafi e nel riconoscimento di un costo sociale da parte dell'Amministrazione Comunale, oggi sostenuto dall'azienda con proprie risorse.

4.2.4 *Le politiche per il miglioramento della qualità dei servizi e dei rapporti con l'utenza*



Si confermano integralmente gli obiettivi indicati nelle linee programmatiche del Sindaco e nell'ultimo DUP disponibile (anno 2024) con le linee strategiche evidenziate al punto 2.1. Tali obiettivi risultano difficilmente raggiungibili, complice la situazione economica europea, qualora non intervengano sollievi da parte dell'Ente proprietario.

Tali obiettivi potranno essere raggiunti anche a fronte di una forte innovazione tecnologica ed informatica nei gestionali della funzione patrimonio al fine di efficientare l'erogazione dei relativi servizi, e non solo quelli di manutenzione. Di conseguenza si avrà un miglioramento della qualità dei servizi resi all'utenza, un miglior utilizzo delle risorse ed il costante monitoraggio delle attività

4.2.5 Le politiche di sviluppo organizzativo interno anche in relazione alla valorizzazione delle risorse umane

Il percorso di riorganizzazione per l'intera struttura organizzativa della funzione patrimonio, su esplicita richiesta dell'organo politico, è momentaneamente congelato. Pertanto l'assunzione di un dirigente dedicato all'area tecnica, volto a valorizzare le risorse e a migliorare l'efficienza dei processi, non è presente all'interno dei dati economici.

4.2.6 Il programma di accordi di collaborazione e convenzionamento tra aziende speciali nonché con altri enti

L'azienda manterrà le esistenti collaborazioni con gli altri Enti operanti sul territorio del settore immobiliare, primi tra tutti quelli del Comune di Verona che hanno un diretto coinvolgimento sui servizi erogati (ad esempio i Servizi Sociali).

4.2.7 I programmi generali di investimento e modalità di finanziamento

Le attività della Funzione Patrimonio sono sostenute sia da fonti esterne (finanziamenti pubblici nazionali e non), che da fonti interne.

In particolare, le attività relative al recupero delle unità prive di rendita saranno inserite e finanziate per la quota ordinaria completamente da mezzi propri annuali di bilancio, mentre quelle straordinarie saranno garantite da fonti derivanti dalla disponibilità finanziaria aziendale e da fonti terze (bandi di finanziamento, contributi dell'ente proprietario, etc.) e graveranno economicamente (per quelle aziendali) sul Conto Economico per le quote annuali di ammortamento (fino al 2036).

Tutti i progetti finanziati nel triennio a venire, sia quelli rientranti nell'ambito PNRR (Qualità dell'abitare e Via Volta, in conclusione nel 2026), POR FESR e FSC (Via Mazza e ulteriori 12 alloggi) saranno remunerati rispettivamente dal finanziamento pubblico, con una parte di cofinanziamento sostenuto da AGECE.

5 DETERMINAZIONE DEI RICAVI/COSTI PER IL TRIENNIO 2022 - 2024

Come già ampiamente anticipato, le attività legate al patrimonio immobiliare si inseriscono all'interno di uno spettro di servizi molto diversificato, che AGECE svolge nei confronti della cittadinanza, e che dal punto di vista economico, vengono raggruppate in quattro macro funzioni.

La funzione patrimonio comprende solo in parte le attività oggetto della presente ricognizione, in quanto all'interno di essa ricadono anche costi e ricavi relativi a immobili di proprietà aziendale, che nel conto economico vengono riclassificati all'interno della stessa macro funzione di quelli di proprietà del Comune di Verona.

Per comprendere al meglio i dati relativi esclusivamente agli immobili di proprietà comunale, verranno esposti dei dati di dettaglio relativi ad essi, e si procederà per gradi, a partire dal bilancio complessivo aziendale, per poi scendere nel dettaglio dei servizi di interesse.

Di seguito il bilancio per l'anno 2024 suddiviso nelle quattro funzioni aziendali, ove le imposte, calcolate a livello complessivo aziendale, per semplicità, sono riportate completamente sulla funzione patrimonio:

CE Settoriale	Patrimonio	Cimiteri	Farmacie	Ristorazione Eventi Musei	TOTAL
A1. Ricavi delle vendite	13.217.836	7.294.282	18.088.139	22.630.796	61.231.053
A5. Altri Ricavi e Proventi	784.470	287.988	756.635	208.121	2.037.214
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	14.002.306	7.582.271	18.844.773	22.838.917	63.268.267
B6. Per Materie Prime, sussidiarie, di consumo e di merci	-37.448	-68.608	-11.000.675	-1.772.318	-12.879.048
B7. Per servizi	-7.407.801	-3.325.178	-1.100.741	-10.064.838	-21.898.559
B8. per godimento di beni di terzi	-519.352	-14.918	-155.406	-25.235	-714.912
B9. Per il personale	-3.948.389	-1.752.656	-4.847.077	-11.208.569	-21.756.691
B10. Ammortamenti e svalutazioni	-2.356.567	-186.885	-274.120	-267.207	-3.084.779
B11. Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci			100.657	-568	100.089
B12. Accantonamenti	-113.619	-3.937	-10.210	-40.231	-167.997
B14. Oneri diversi di gestione	-1.005.377	-368.735	-87.818	-135.119	-1.597.048
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	-15.388.553	-5.720.918	-17.375.389	-23.514.085	-61.998.945
DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE	-1.386.247	1.861.353	1.469.385	-675.168	1.269.323
C) TOTALE PROVENTI E ONERI FINANZIARI	42.776	28.058	-1.262.355	84.035	-1.107.486
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	-1.343.471	1.889.411	207.030	-591.133	161.837
20. Imposte sul reddito di esercizio	-52.724				-52.724
21. UTILE/PERDITA DELL'ESERCIZIO	-1.396.195	1.889.411	207.030	-591.133	109.113

Anno 2023	Patrimonio	Cimiteriale	Farmacie	Ristorazione Eventi Musei	TOTAL
A1. Ricavi delle vendite	12.985.081	7.738.793	17.761.860	21.479.341	59.965.075
A5. Altri Ricavi e Proventi	1.101.492	547.586	3.588.671	934.501	6.172.249
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	14.086.573	8.286.379	21.350.531	22.413.842	66.137.324
B6. Per Materie Prime, sussidiarie, di consumo e di merci	-23.097	-59.490	-10.886.818	-2.068.360	-13.037.766
B7. Per servizi	-8.037.076	-3.605.759	-1.002.849	-8.926.085	-21.571.769
B8. per godimento di beni di terzi	-516.996	-12.290	-164.929	-26.202	-720.418
B9. Per il personale	-3.827.062	-1.620.222	-4.745.389	-11.773.103	-21.965.776
B10. Ammortamenti e svalutazioni	-2.192.454	-149.570	-241.816	-243.535	-2.827.375
B11. Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci			256.503	1.881	258.383
B12. Accantonamenti	-295.495	-982	-2.329.652	-647.136	-3.273.264
B14. Oneri diversi di gestione	-808.949	-364.042	-88.558	-131.923	-1.393.471
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	-15.701.129	-5.812.355	-19.203.508	-23.814.463	-64.531.456
DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE	-1.614.557	2.474.023	2.147.022	-1.400.622	1.605.867
C) TOTALE PROVENTI E ONERI FINANZIARI	57.246	52.509	-1.298.920	139.053	-1.050.113
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	-1.557.311	2.526.532	848.102	-1.261.569	555.754
20. Imposte sul reddito di esercizio	-128.214				-128.214
21. UTILE/PERDITA DELL'ESERCIZIO	-1.685.525	2.526.532	848.102	-1.261.569	427.540



2022	Patrimonio	Cimiteriale	Farmacie	Ristorazione Eventi Musei	TOTAL
A1. Ricavi delle vendite	12.216.928	6.768.762	18.137.301	21.704.015	58.827.006
A5. Altri Ricavi e Proventi	1.592.888	264.601	1.614.461	408.008	3.879.957
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	13.809.816	7.033.363	19.751.761	22.112.023	62.706.963
B6. Per Materie Prime, sussidiarie, di consumo e di merci	-30.552	-37.305	-10.808.539	-1.889.959	-12.766.355
B7. Per servizi	-8.535.361	-3.735.921	-975.981	-7.556.529	-20.803.792
B8. per godimento di beni di terzi	-507.081	-13.674	-160.534	-20.563	-701.852
B9. Per il personale	-3.770.580	-1.691.325	-4.697.801	-12.459.979	-22.619.686
B10. Ammortamenti e svalutazioni	-2.053.152	-129.447	-248.247	-227.043	-2.657.889
B11. Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci			-82.820	1.585	-81.234
B12. Accantonamenti	-878	-30.470	-1.087	-100.743	-133.178
B14. Oneri diversi di gestione	-745.638	-390.632	-86.739	-148.747	-1.371.755
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	-15.643.242	-6.028.775	-17.061.748	-22.401.977	-61.135.741
DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE	-1.833.426	1.004.588	2.690.014	-289.954	1.571.221
C) TOTALE PROVENTI E ONERI FINANZIARI	8.687	5.135	-1.219.299	15.895	-1.189.582
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	-1.824.739	1.009.723	1.470.715	-274.059	381.639
20. Imposte sul reddito di esercizio	-79.808				-79.808
21. UTILE/PERDITA DELL'ESERCIZIO	-1.904.547	1.009.723	1.470.715	-274.059	301.831

Il dettaglio delle voci di ricavo è riportato nella tabella seguente, in cui, per confronto con i risultati generali di funzione, vengono dettagliati per natura i ricavi afferenti alla funzione stessa. Di questi la voce "Canoni locazione" fa riferimento ai canoni emessi per immobili di proprietà del Comune di Verona.

	2022	2023	2024
A1. Ricavi delle vendite			
CANONI LOCAZIONE	7.707.876	8.212.321	8.473.554
RIMBORSO ONERI ACCESSORI DA INQUILINI	155.847	163.857	139.383
RIMB.SP.CONDOMINIALI FABBRIC. GESTITI DA AGECE	2.450.396	2.575.882	2.429.203
RIMB. SP. REGISTR. CONTRATTI DA INQ	39.943	40.288	94.229
RIMB. IMPOSTA DI BOLLO GEST. IMMOBILIARE	10.540	10.672	10.988
RIMBORSO DIRITTI E COMPENSI ESATTORIA	5.272	3.043	2.534
RIMBORSO SPESE SPEDIZIONE BOLLETTINI	21.226	20.894	20.460
RIMBORSO SPESE ASSICURAZIONE FABBRICATI	17.800	17.710	17.750
RICAVI PER AMMINISTRAZIONI DIRETTE	132.502	155.262	163.204
CANONI DI LOCAZ. U. ABITAT. DI PROP. VINCOLATI	662.451	736.098	786.191
CANONI LOCAZ. U. ABITAT. DI PROP. NON VINCOLATI	987.715	1.049.054	1.080.339
RICAVI PER VENDITA BENI MERCE GEST. IMMOBILIARE	25.360		
Total A1. Ricavi delle vendite	11.768.438	12.216.928	13.217.836

Il totale delle emissioni per canone risulta nel 2024 pari a €10.340.084 (Canoni locazione + Canoni di locaz. U. Abitat. Di prop. Vincolati + Canoni locaz. U. Abitat. Di prop. Non vincolati), di cui €8.473.554 per immobili di proprietà comunale e €1.866.529 per immobili di proprietà AGECE.

Al pari delle altre voci di stato patrimoniale, anche il saldo dei crediti verso gli inquilini non viene suddiviso in base alla proprietà dell'immobile e complessivamente al 31/12/2024 è pari a €2.830.857,09 la cui composizione per anno è riportata nella tabella seguente:

ANNO	CREDITO (€)
2024	762.096,77
2023	249.462,75
2022	294.709,29
2021	349.117,08
2020	313.106,77
2019	170.122,61
2018	137.387,19
2017	101.522,90
2016	96.468,18
2015	127.592,48
2014	229.271,07
TOTALE CREDITO	2.830.857,09

6 VERIFICA DEGLI EQUILIBRI ECONOMICI

AGEC, secondo quanto previsto dal DMT 04/02/1980 in attuazione art. 25 L. 468/78, in virtù del quale le aziende pluriservizi devono attenersi ad uno schema di bilancio–tipo che prevede che le voci principali di ricavi e di costi del conto economico siano distinte per settore, ha rilevato distintamente i costi e i ricavi per destinazione.

La suddivisione per funzione non si estende quindi alle voci di stato patrimoniale, che non risultano pertanto individuate in maniera separata per la gestione del patrimonio, rispetto a quelle complessive aziendali.

Parimenti, anche il calcolo delle imposte viene effettuato sul totale azienda e non sulle singole funzioni, motivo per cui anche il risultato dopo le imposte, pur trattandosi di un indicatore di carattere economico non è calcolabile per le attività in oggetto.

Si riportano di seguito gli indicatori suggeriti dalle Linee guida per l'attuazione di quanto previsto dall'art. 8 del d.lgs. 201/2022, che si possono chiaramente ricondurre alla gestione del patrimonio immobiliare.

<i>Patrimonio</i>	2022	2023	2024
EBITDA	219.726	577.897	970.321
EBIT	-1.833.426	-1.614.557	-1.386.247
Utile ante imposte	-1.824.739	-1.557.311	-1.343.471
Incidenza dei costi indiretti/totale costi	9,4%	7,3%	7,7%

7 PIANO DEGLI INVESTIMENTI

Per l'anno 2024 risultano capitalizzate manutenzioni straordinarie su immobili del Comune di Verona per euro 4.259.677 al netto dei contributi in c/capitale di competenza dell'esercizio (PNRR Tombetta + Housing First) pari ad € 166.833

8 EFFETTI PATRIMONIALI

Non è possibile definire gli effetti patrimoniali a livello di singola funzione aziendale.

9 VERIFICA DEGLI EQUILIBRI FINANZIARI

Non è possibile verificare gli equilibri finanziari a livello di singola funzione aziendale.

10 INDICATORI DI QUALITA'

Gli indicatori di qualità del servizio, valevoli sia per gli immobili di proprietà del Comune di Verona che per quelli di proprietà di AGEC:

Descrizione	Tipologia indicatore	Gestione immobili
Qualità contrattuale		
Riconsegna dell'alloggio	quantitativo	Vedi Carta dei servizi emessa in data 26/09/2019
Tempo di intervento del tecnico per la verifica della segnalazione di intervento manutentivo	quantitativo	Vedi Carta dei servizi emessa in data 26/09/2019
Tempo attivazione per interventi di emergenza	quantitativo	Vedi Carta dei servizi emessa in data 26/09/2019
Tempo di risposta alle richieste di quesiti specifici o rilascio autorizzazioni	quantitativo	Vedi Carta dei servizi emessa in data 26/09/2019
Tempo attivazione tentativo conciliazione da parte della Commissione	quantitativo	Vedi Carta dei servizi emessa in data 26/09/2019
Durata validità domanda per alloggi a canone convenzionato	quantitativo	Vedi Carta dei servizi emessa in data 26/09/2019
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	VEDI PROCEDURA GESTIONE SEGNALAZIONI max 30gg
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	VEDI PROCEDURA GESTIONE SEGNALAZIONI max 30gg
Carta dei servizi	qualitativo	Si
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	PAGOPA/normativa specifica applicabile
Qualità tecnica		
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	Si
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	Si
Altri indicatori	qualitativo e/o quantitativo	a discrezione dell'ente

Descrizione	Tipologia indicatore	Gestione immobili
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	servizi istituzionali e sociali
Accessi riservati	quantitativo	non applicabile
Altri indicatori connessi agli obblighi di servizio pubblico	qualitativo e/o quantitativo	a discrezione dell'ente

Il Direttore Generale

Ing. Marco Peretti



Comune di Verona

Relazione ai sensi dell'art. 30 D.lgs. n. 201/2022 al 31.12.2024 del servizio di gestione dei bagni pubblici di proprietà comunale per l'anno 2024.

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»*.

Nella delibera di Giunta n. 1089/2025 di ricognizione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica del Comune di Verona è stata ricompresa anche la concessione del servizio di gestione dei bagni pubblici di proprietà comunale.

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il servizio di gestione dei bagni pubblici comunali è attualmente affidato alla Direzione Patrimonio ed è gestito in regime di concessione.

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Concessione, da parte del Comune di Verona, del servizio di gestione dei bagni pubblici di proprietà comunale siti in Verona *Piazza Brà, Cortile Mercato Vecchio, Piazza S. Zeno, Via Macello, 17 (sotto "Sala Birolli"), Piazza Arsenale (all'interno della Palazzina Comando dell'ex Arsenale militare Austriaco)* con relative pertinenze.

Durata complessiva della concessione: Nove anni con decorrenza dalla data di consegna degli impianti 02/03/2015. Il rapporto è attualmente in regime di proroga fino al 28/02/2026 nelle more dell'indizione di una nuova procedura di gara a cura della Direzione Utenze Approvvigionamenti

Obblighi/condizioni contrattuali

1) Il concessionario è anzitutto obbligato ad assumere personale socialmente svantaggiato in numero di unità pari ad almeno n. 9 operatori part time (periodo invernale) / 10 operatori part time (periodo estivo) + 2 operatori per eventi straordinari i cui nominativi vengono indicati dagli uffici comunali dei Servizi Sociali, (soggetti certificati ai sensi della L. 381/91) o riconducibili a categorie "socialmente deboli". Nel concreto la maggior parte delle persone impiegate risulta proveniente da strutture e progetti sociali legati alla concessionaria Cooperativa Sociale "Il Samaritano" quali, Progetto ESODO (Pena Alternativa e re-inclusione sociale), CASA SOLIDALE (Progetto che si ispira al metodo Housing First), CASA ACCOGLIENZA (Accoglienza e accompagnamento di

persone in stato di grave marginalità).

Nel tempo di durata del rapporto contrattuale alcuni operatori sono arrivati al pensionamento, portando il concessionario a prediligere contratti intermittenti o a tempo determinato, in modo che i nuovi assunti potessero riattivare risorse, confrontandosi con gli aspetti legati al servizio quali pulizie, rispetto degli orari e disponibilità, rapporto con i colleghi e con i fruitori. Il concessionario ha definito un periodo di circa 18 mesi come durata ideale del processo lavorativo dei soggetti impiegati, affiancati da un equipe multidisciplinare (educatori, assistente sociale e psicologo) per aiutarli a migliorare i vari aspetti della propria vita ed essere di supporto, intervenendo, in caso di necessità. Questo da un lato ha reso più complesso il lavoro di coordinatori ed educatori perché è stato necessario formare spesso nuovi operatori, dall'altro ha permesso a più persone di progredire nel loro percorso di vita e in parte di trovare una stabilità economica. Nonostante il personale impiegato provenga molto spesso da situazioni di grave marginalità, con problematiche legate a dipendenze di vario tipo, si è avuto un riscontro sostanzialmente positivo da parte dell'utenza pubblica dei servizi igienici, mentre sono stati rarissimi lamentele o reclami.

2) Il concessionario risulta inoltre obbligato da contratto all'esecuzione a propria cura e spese degli interventi strutturali di miglioria presso gli impianti sotto riportati, senza pretesa di indennizzo o rimborso alla scadenza del rapporto:

- per l'impianto di Piazza Brà: sostituzione dell'impianto di sollevamento acque nere con fornitura e posa di un nuovo impianto comprensivo di quadro elettrico automatico per alimentazione e controllo pompe (intervento eseguito dal Comune per l'urgenza di garantire il servizio, causa la rottura definitiva dell'impianto nelle more dell'affidamento definitivo);
- per l'impianto con servizio docce presente al piano interrato della "sala Birolli" presso l'ex Macello: fornitura degli arredi e gli elementi necessari al suo funzionamento;
- impianto di Piazza S. Zeno: installazione di un tornello a pagamento dotato di conta-ingressi e di un impianto di videosorveglianza con telecamere e altoparlanti collegato agli uffici del concessionario.

Il servizio oggetto della presente gestione non può essere abbandonato o sospeso per alcuna causa senza il preventivo benestare del Comune, salvo caso fortuito e forza maggiore. Eventuali sospensioni del servizio o chiusure dell'impianto devono essere tempestivamente comunicate al Comune, il quale si riserva di accettarle per comprovati motivi. In caso di arbitrario abbandono o sospensione, il Comune potrà sostituirsi al concessionario per l'esecuzione d'ufficio, ponendo a carico dello stesso tutte le spese sostenute nonché comminando le penalità previste nel presente "capitolato" riguardanti le inadempienze e quant'altro.

Il concessionario è obbligato a provvedere in tutto e per tutto alla conduzione dei servizi igienici in oggetto, garantendo quanto sarà necessario per il regolare funzionamento degli stessi e per assicurare agli utenti tutti gli opportuni livelli di comfort, igiene, sicurezza, decoro e pulizia, che dovranno essere mantenuti costanti in tutti i momenti dell'orario di svolgimento del servizio e per tutti gli impianti. Dovrà inoltre tenere i predetti servizi perfettamente efficienti anche sotto il profilo

igienico-sanitario, rispettando scrupolosamente le normative vigenti in materia e tutte le disposizioni che verranno impartite in merito dalle competenti autorità sanitari o di pubblica sicurezza.

In particolare, prima di effettuare le pulizie previste, il concessionario dovrà provvedere a dare avviso all'utenza, a mezzo di apposita segnaletica da collocarsi in loco, della momentanea chiusura di parte dei servizi interessati alle pulizie (o di tutti qualora ciò sia assolutamente indispensabile); inoltre dovrà evitare il transito dell'utenza su pavimenti bagnati che potrebbero causare cadute, o provocare danni o infortuni a persone. In ogni caso la chiusura dei servizi dovrà essere limitata al periodo di tempo strettamente necessario per eseguire le pulizie, in modo da limitare al minimo il disagio per l'utenza.

Il concessionario dovrà inoltre garantire ed assicurare la piena funzionalità dei servizi igienici oggetto di gestione, nel rispetto scrupoloso delle normative vigenti in materia di prevenzione infortuni.

Orari di apertura al pubblico degli impianti

il concessionario, deve garantire l'apertura al pubblico e il presidio dei servizi igienici rispettando i seguenti orari:

Piazza S. Zeno

Dal 1 novembre al 28 febbraio: 10.00 – 17.00

Dal 1 marzo al 31 ottobre: 9.30 – 19.00

Piazza Brà

09.00 – 21.00

Cortile Mercato Vecchio

Dal 15 settembre al 15 giugno: 09.00 – 20.00

Dal 16 giugno al 14 settembre: 09.00 – 21.00

Piazza Arsenale (NB.: struttura chiusa al pubblico definitivamente a partire da fine anno 2023 causa lavori di ristrutturazione del compendio dell'ex Arsenale Militare Austriaco in cui si trovava il bagno pubblico)

Dal 1 novembre al 28 febbraio: 10.00 – 17.00

Dal 1 marzo al 31 ottobre: 10.00 – 19.00

Ex Macello

Dal 15 settembre al 15 giugno: 09.00 – 20.00

Dal 16 giugno al 14 settembre: 09.00 – 22.00

Gli orari e le date sopra indicati possono subire modifiche – senza che ciò comporti incremento o diminuzione del canone onnicomprensivo – a seguito di valutazioni dell'Amministrazione in ordine all'effettiva affluenza alle singole strutture da parte dell'utenza.

In occasione di particolari iniziative pubbliche, manifestazioni o concerti organizzati o patrocinati dal

Comune di Verona nelle zone limitrofe ai bagni pubblici (compresi spettacoli o manifestazioni all'interno dell'Arsenale), il concessionario è obbligato, a semplice richiesta degli uffici comunali con preavviso di almeno 48 ore, a garantire l'apertura del servizio presso una o più strutture oltre il normale orario previsto e per tutta la durata delle manifestazioni stesse, senza incremento del canone onnicomprensivo.

In coincidenza con particolari iniziative pubbliche, eventi sportivi, manifestazioni o concerti organizzati o patrocinati dal Comune di Verona, il concessionario è obbligato, a richiesta degli uffici comunali, a consentire l'uso gratuito di una o più strutture a determinati utenti preventivamente individuabili, ovvero indistintamente a tutti gli utenti, senza corresponsione di compensi sostitutivi da parte del Comune, entro un limite massimo di 50 ore annue. Oltre detto limite temporale è previsto il riconoscimento al concessionario di un compenso sostitutivo forfettario a carico del Comune o di soggetti terzi organizzatori della manifestazione.

Rimangono a carico del concessionario tutti i costi di esercizio e tutte le seguenti spese inerenti al funzionamento e alla manutenzione ordinaria dei locali e degli impianti:

- spese relative agli impianti fognario (compresi eventuali interventi di spurgo) idrico/sanitario, elettrico e di termoventilazione, dell'ascensore/elevatore (qualora presente);
- spese relative alle attrezzature e dei servizi accessori (quali: rifacimento tinteggiatura delle pareti; riparazione/sostituzione rubinetterie; riparazione/sostituzione porte e relative serrature e maniglie; riparazione/sostituzione impianti di illuminazione e dei relativi interruttori e prese; sostituzione lampadine; riparazione/sostituzione copri w.c.; riparazione/sostituzione sciacquone w.c.; riparazione/sostituzione sistemi di distribuzione sapone liquido, asciugamani, carta igienica; pulizia e disotturazione scarichi di lavabi e w.c. (sifoni esterni); approvvigionamento cestini porta rifiuti; riparazione/sostituzione specchiature e arredi vari di mobilio (sedie, sgabelli, fasciatoi, ecc.); riparazione sistemi aspiranti.

In caso di guasti rientranti nell'ambito della manutenzione straordinaria e quindi non di competenza del concessionario, il medesimo è tenuto a darne comunicazione al Comune di Verona entro 12 ore dal loro accertamento. La manutenzione straordinaria (esclusi interventi di spurgo pozzi) nonché la vigilanza al di fuori degli orari di apertura al pubblico, rimangono a carico del Comune.

Per l'utilizzo dei servizi igienici in concessione sono previste le seguenti tariffe d'uso per persona, comprensiva di servizio di toilette con l'uso di sapone per le mani, asciugamano di carta e/o altro materiale di consumo necessario per l'igiene personale, fornito dal concessionario :

Piazza S. Zeno: E. 0,70;

Piazza Brà: E. 0,70;

Cortile Mercato Vecchio: E. 0,70;

Piazza Arsenale: E. 0,70;

Ex Macello: E. 0,70 (bagni); E. 3,00 (servizio docce comprensivo di teli);

tariffe comprensive dell'eventuale IVA e del costo del materiale. Le tariffe possono subire variazioni su disposizione dell'Amministrazione, d'accordo con il concessionario. Uso gratuito dei servizi

igienici a favore degli utenti non deambulanti.

Valore della concessione per l'anno 2024

- Euro 73.863,83 (IVA inclusa), canone annuo riconosciuto dal Comune al concessionario per l'anno 2023 a parziale copertura degli oneri di gestione.

- Euro 205.000,00, circa importo presunto annuo degli introiti derivanti dalla riscossione delle tariffe d'uso e trattenuti dal concessionario a copertura (parziale) degli oneri complessivi di gestione del servizio pubblico concesso.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto

determinazioni del dirigente del Coordinamento Patrimonio n. 399 del 27 gennaio 2015 e n. 580 del 5 febbraio 2015, di definitiva aggiudicazione della concessione alla Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano Onlus

Contratto in data 11/12/2015 Repertorio Municipale N. 88741. Concessione del servizio di gestione dei servizi igienici pubblici di proprietà comunale siti in Verona per un periodo di anni nove con decorrenza dal 02/03/2015 - CIG 53420173E2. Rapporto attualmente in regime di proroga fino al 28/02/2025.

Valore complessivo e su base annua del servizio affidato

complessivo x 9 anni: euro 2.390.690,00 – su base annua: euro 62.910,00 (oltre incassi da tariffe e salvo aggiornamenti ISTAT);

Criteri tariffari

vedasi descrizione sopra.

Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti

vedasi descrizione sopra.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Il contratto in oggetto persegue le seguenti finalità:

1) permettere l'attuazione di un progetto sociale che prevede l'inserimento lavorativo di "persone svantaggiate" segnalate dai Servizi Sociali, con netta prevalenza quindi dell'aspetto sociale rispetto all'aspetto qualitativo;

In ordine a tale specifico aspetto i relativi controlli sono stati per l'appunto condivisi e garantiti con gli stessi uffici territoriali della Direzione Servizi Sociali che hanno intrattenuto i rapporti con la concessionaria per le predette assunzioni di personale svantaggiato.

2) erogare un servizio all'utenza pubblica: a tale riguardo si ha un confronto periodico con

l'operatore economico gestore, anche a seguito di eventuali segnalazioni da parte dell'utenza, per verificare il corretto svolgimento delle attività connesse.

Inoltre viene effettuata una verifica da parte della Direzione Impianti Tecnologici sugli interventi manutentivi effettuati rispetto agli impianti.

Gli uffici Comunali hanno la possibilità di effettuare controlli, in qualunque momento e senza preavviso, sulle modalità ed efficienza di espletamento del servizio, sulla presenza del custode, sulle condizioni di igiene, pulizia e funzionalità delle strutture e degli impianti affidati in concessione.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Dati identificativi e oggetto sociale

Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano Onlus Soc. Coop. a r.l., con sede legale in Verona, Lungadige Matteotti, 8 – 37126 Verona C.F. e P. IVA 03629530233

cOOPERATIVA SOCIALE senza SCOPO DI LUCRO con finalità di PERSEGUIMENTO DELL'INTERESSE GENERALE DELLA COMUNITÀ, DELLA PROMOZIONE UMANA E VOLTA ALL'INTEGRAZIONE SOCIALE DEI CITTADINI, ATTRAVERSO LA GESTIONE DI SERVIZI SOCIO SANITARI ED EDUCATIVI, E LO SVOLGIMENTO DI ATTIVITÀ PRODUTTIVE, IN AMBITO AGRICOLO, INDUSTRIALE, COMMERCIALE O DEI SERVIZI, FINALIZZATE ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO DI PERSONE SVANTAGGIATE IN CONFORMITÀ ALL'ART. 1 COMMA 1 LETTERA A) E B) DELLA LEGGE 08/11/1991 N. 381.

3. ANDAMENTO ECONOMICO

Dopo la fase contrattuale iniziale nel corso della quale la gestione risultava improntata ad una sostanziale sostenibilità economica comprovata da una contabilità, per il singolo centro di costo, che mostrava un sostanziale pareggio a fine anno tra costi e ricavi (qualche piccolo margine positivo reinvestito nelle manutenzioni ordinarie delle strutture), dal 2020 la gestione economica ha risentito della pandemia da Covid-19 che ha generato perdite anche consistenti legate a mancati corrispettivi incassati a fronte dell'obbligo di mantenimento dell'apertura del servizio (fatto salvo un breve periodo di chiusura nella primavera del medesimo anno 2020 19 marzo – 31 maggio).

Nonostante la graduale ripresa di fatturato sopraggiunta negli anni successivi, nel 2024 si è riscontrato ancora un disavanzo di esercizio pari ad € 25.000,00 in diminuzione rispetto ai due esercizi precedenti.

Da segnalare inoltre l'aumento del costo del lavoro generato dagli aggiornamenti del CCNL delle cooperative sociali (+15%) verificatosi nel 2023, nonché un costante aumento dei costi delle materie prima, prevalentemente prodotti di pulizia (+ 20%) che, a tariffe di ingresso invariate, rendono, allo stato, non auto-sostenibile l'attività.

Per costo pro capite si intende il rapporto tra il contributo economico a carico del Comune riconosciuto al gestore e determinato per l'anno 2024 in Euro 73.863,83 IVA compresa, e la popolazione residente pari a 255.298 abitanti (dato ISTAT 2024). Tale rapporto ammonta ad €

0,29/cittadino per anno.

I costi di competenza del servizio sostenuti dal gestore per l'anno 2024: totale costo circa € 360.000,00;

Per l'anno 2024 gli incassi totali di competenza del servizio sono stati pari ad : € 271.358,44 E. 222.424,95 al netto dell'IVA) in leggero costante aumento rispetto al biennio precedente.

Gli investimenti sulle strutture di bagno sono stati effettuati senza attingere a capitali a titolo debitorio o da fonti di finanziamento terze, bensì con utilizzo del reinvestimento dei proventi del servizio con integrazione di fonti interne dell'Ente cui fa capo il gestore, Caritas Diocesana Veronese, costituite da 8xmille.

Per permettere l'erogazione del servizio nel corso degli anni ed anche nel 2024 sono stati effettuati interventi di manutenzione di vario tipo per interventi ordinari e relativamente a quanto spettante all'ente gestore in particolare di tipo:

- Spurghi e lavaggio pozzi neri
- Interventi di manutenzione elettrica e illuminazione
- Interventi per manutenzione su tornelli e cambiamonete
- Interventi di manutenzione idraulica
- Interventi per manutenzione automezzo impiegato per il servizio
- Interventi di manutenzione porte e serramenti

Inoltre sono stati eseguiti a cura del gestore ulteriori interventi, anche in sostituzione di altri inizialmente previsti nel capitolato e rivelatisi non effettuabili, relativi a:

- Installazione videocamere di sicurezza
- Posizionamento casseforti per il ricovero del denaro corrispettivo
- Tinteggiature
- Pulizie straordinarie degli spazi imbrattati
- Rivestimento porte di accesso ai singoli bagni
- Installazione strisce antiscivolo sugli scalini di accesso
- Installazione segnaletica Covid-19
- Installazione fasciatoi
- Installazione asciugamani ad aria
- Installazione tornelli
- Sostituzione pompe fognarie

Personale addetto al servizio, tipologia di inquadramento, costo complessivo ed unitario.

Mediante l'equipe di lavoro è composta da:

- nr. 11 collaboratori, addetti all'apertura, gestione accessi e pulizia dei bagni, mediamente PT a 24 h/settimana ciascuno, CCNL cooperative sociali, inquadramento A1, costo annuo unitario c.ca 13.000 euro annui ciascuno.
- Nr. 8 collaboratori, addetti all'apertura, gestione accessi e pulizia dei bagni, CCNL cooperative sociali, inquadramento A1, contratto intermittente legato alla stagionalità, mediamente a 20 h / settimana, costo annuo unitario c.ca 11.500 euro annui

- Nr. 2 collaboratori addetti al coordinamento servizio e accompagnamento educativo delle persone impiegate, CCNL cooperative sociali, inquadramento D2, mediamente PT 30 h / settimana, costo annuo unitario c.ca 25.000 euro annui ciascuno
- Nr. 1 collaboratore addetto all'amministrazione, CCNL cooperative sociali, inquadramento D2, quota sul servizio c.ca 8 h / settimana, costo annuo unitario c.ca 8.000 euro annui
- Nr. 1 direttore cooperativa sociale, CCNL cooperative sociali, inquadramento F2, quota servizio c.ca 4 h / settimana, costo annuo unitario c.ca 6.000 euro annui

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Considerato che il massimo livello di qualità del servizio è riscontrabile attraverso il rispetto degli obblighi contrattuali previsti, e date anche le caratteristiche basilari ed estremamente manuali del servizio in oggetto, il capitolato di concessione non ha previsto indicatori specifici di qualità,.

I livelli minimi di qualità del servizio previsti risultano essere stati fin qui rispettati per quanto concerne l'assunzione e l'impiego di soggetti provenienti da categorie sociali svantaggiate, nonché in relazione al rispetto degli orari di apertura dei bagni e alla qualità e continuità del servizio di pulizia da parte del personale addetto, nonché infine rispetto all'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria e alla segnalazione della necessità di interventi di manutenzione straordinaria, effettuati da strutture operative del Comune di Verona.

Non sono state previste specifiche forme di consultazione dell'utenza coinvolta; lamentele del tutto isolate e sporadiche pervenute sono state puntualmente chiarite nella dinamica da parte del concessionario e nella maggior parte dei casi ascrivibili a comportamenti poco corretti/rispettosi dell'utenza ovvero derivanti da incomprensioni con gli operatori, tenuto conto del personale cd. "svantaggiato" impiegato nel servizio come da capitolato.

Sulla cartellonistica esterna ai bagni sono stati indicati i contatti in caso di disfunzioni e/o malfunzionamenti.

Con riguardo all'aspetto "sociale" della gestione affidata (impiego nel servizio di personale proveniente da situazioni di "svantaggio" segnalato dagli uffici dei Servizi Sociali del Comune di Verona) si richiamano le considerazioni sopra formulate.

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Richiamando quanto precisato al punto 1, i principali obblighi a carico del gestore sono:

- lo svolgimento del servizio di apertura al pubblico, pulizia dei bagni, negli orari richiesti dall'Amministrazione con un continuo servizio di presidio e custodia;
- esecuzione di interventi di miglioria agli impianti (vedasi descrizione sopra).
- servizio di manutenzione ordinaria continua dei manufatti, degli impianti e degli arredi
- la segnalazione della necessità di interventi di manutenzione straordinaria;
- l'esecuzione delle migliorie presentate in sede di gara (predisposizione della cartellonistica,

sanificazione ambientale periodica, fornitura di impianto di videosorveglianza).

- l'impiego di personale indicato dagli uffici comunali dei Servizi Sociali proveniente da categorie sociali svantaggiate/fragili.

Anche nel corso del 2024, pur tenendo conto delle attuali criticità strutturali degli impianti – la cui manutenzione straordinaria, da contratto, fa capo all'Amministrazione comunale – gli obblighi contrattuali risultano essere stati tutti rispettati da parte del concessionario, non essendosi riscontrando particolari criticità nella loro corretta esecuzione.

6. CONSIDERAZIONI FINALI

La concessione del servizio di gestione dei bagni pubblici – attualmente in regime di proroga – rappresenta principalmente l'attuazione di un progetto sociale del Comune di Verona di reinserimento lavorativo di soggetti in condizioni di fragilità e al contempo è preordinato ad assicurare la migliore fruibilità e la costante pulizia dei bagni pubblici del centro storico cittadino interessati da movimenti turistici e/o cittadini particolarmente elevati, alcuni dei quali sovra affollati (piazza Bra, Cortile Mercato Vecchio) .

Lo svolgimento del servizio non ha finora presentato particolari complessità (alcuni degli stessi bagni sono stati oggetto di interventi di adeguamento), richiedendo all'impresa concessionaria esclusivamente un investimento iniziale di adeguamento e, successivamente, la fornitura dei materiali e, soprattutto, le unità lavorative che garantiscano il servizio.

Lo svolgimento del servizio secondo questa modalità di concessione risulta compensato da un importante rientro in termini di immagine, decoro e sicurezza pubblica, trattandosi di bagni pubblici situati in zone particolarmente sensibili della città, attraversate da forti flussi turistici.

L'equilibrio economico della concessione, a seguito di offerta presentata dall'impresa concessionaria, prevede un contributo economico del Comune per l'anno 2024 pari ad euro 73.863,83 (IVA compresa), a fronte di accessi complessivi ai bagni per l'anno 2024 pari indicativamente a circa 430.000.

Come precisato, anche per l'anno 2024 la Cooperativa "Il Samaritano" ha avuto la possibilità di inserire, all'interno del progetto condiviso con il Comune di Verona, persone in condizione di grave marginalità, svantaggiate (certificate ai sensi della legge 381/91) o riconducibili a categorie "socialmente deboli".