

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

SITUAZIONE GESTIONALE

SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA:



RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31/12/2022

1. TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO

Gestione dell'insieme unitario ed integrato dei servizi pubblici locali cimiteriali riguardanti i tre cimiteri presenti sul territorio comunale e per la precisione a Villanova Maiardina, Stradella e Bigarello.

Il servizio cimiteriale è un servizio pubblico locale di rilevanza economica ai sensi di AGCM, n. AS883 del 12.10.2011, e, per la illuminazione votiva, Consiglio di Stato n. 1784 del 2011.

Il Comune ha affidato alla società in house providing "A.SE.P. S.r.l." tale servizio con contratto di durata quinquennale, una prima volta nel 2017 con l'Unione di Comuni Lombarda San Giorgio e Bigarello e, alla scadenza nel dicembre 2022, con il Comune di San Giorgio Bigarello (scadenza prevista 31.12.2027) attraverso un disciplinare di servizio che ne stabilisce le caratteristiche, i compiti e le responsabilità.

Il Comune è socio con la percentuale del 2,12% nel capitale di A.SE.P. s.r.l.

La Commissione Europea nel Libro verde sui servizi di interesse generale prevede una serie di obblighi del servizio pubblico e, per la precisione:

1. universalità;
2. continuità;
3. qualità;
4. accessibilità;
5. tutela degli utenti e dei consumatori

A.SE.P. s.r.l. annovera nell'oggetto sociale la gestione dei servizi cimiteriali.

L'oggetto dell'affidamento ad A.SE.P. Srl consiste nel servizio di gestione dei cimiteri comunali (Villanova Maiardina, Stradella e Bigarello) che in sintesi prevede la gestione delle concessioni, le operazioni di tumulazione, estumulazione, inumazione, esumazione, manutenzione ordinaria, straordinaria, gestione delle lampade votive, gestione del verde, ecc.

L'affidamento del servizio pubblico viene disposto da questa Amministrazione comunale, sapendo che anche il Comune di Porto Mantovano, che detiene il 97,8% delle quote sociali, affida il medesimo servizio ad A.SE.P. Srl.

I servizi cimiteriali sono tra i servizi a carattere essenziale erogati dal Comune, le cui attività sono disciplinate dal DPR n. 285 del 10 settembre 1990 "Approvazione del Regolamento di polizia mortuaria" e dal Regolamento comunale di Polizia Mortuaria.

Secondo quanto previsto nel disciplinare, è posta a carico di A.SE.P. Srl la gestione integrata dei plessi cimiteriali con riferimento a:

- A. servizio di custodia;
- B. manutenzione delle strutture cimiteriali – manutenzione aree interne – manutenzione del verde – pulizia;
- C. operazioni cimiteriali;
- D. gestione della luce votiva;
- E. gestione amministrativa.

Con l'affidamento in house dei servizi cimiteriali nel corso dell'ultimo quinquennio, l'Ente ha verificato come la gestione si avvalga di notevole flessibilità, capacità di adattamento e d economia di scala grazie proprio al fatto che il servizio cimiteriale venga erogato ad altri comuni soci.

La società ha l'obbligo, altresì, di mantenere l'apertura al pubblico dello sportello amministrativo dal lunedì al sabato attraverso il servizio U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) che il Comune gestisce anche con personale A.SE.P. Srl adeguatamente formato.

La società ha l'obbligo di assicurare la continuità della gestione, di rendicontare i risultati conseguiti, nonché alcuni obblighi di servizio pubblico tipici dei servizi cimiteriali, quali ad esempio:

- a) gestire, custodire le strutture e consentire il libero accesso ai plessi cimiteriali negli specifici orari di apertura fissati dalla amministrazione comunale, indipendentemente dal volume di accesso ai plessi nelle diverse fasce orarie e senza alcun onere a carico dell'utenza;
- b) specifiche frequenza minime di pulizia dei plessi ed in particolare dei servizi igienici, di esecuzione delle attività inerenti la gestione del verde pubblico e delle manutenzioni. Una particolare rilevanza va attribuita all'obbligo di garantire adeguati standard di qualità del servizio offerto, al fine di tutelare i diritti degli utenti del servizio.

I benefici per la collettività sono quindi ricavabili dagli obblighi sopra citati imposti alla società nonché dalla possibilità di avere un unico interlocutore per tutti servizi cimiteriali sia nella parte amministrativa che in quella più operativa.

Proprio l'adozione di un modello di affidamento complessivo dell'intero servizio (manutenzioni, operazioni cimiteriali, illuminazione votiva, gestione amministrativa) in alternativa allo spaccettamento in più servizi distinti tra loro e messi sul mercato rappresenta un valore aggiunto ed un'importante economia di scala. Un modello suddiviso tra più operatori economici comporterebbe un innalzamento sia dei costi iniziali di realizzazione (pluralità di gare per l'affidamento di servizi diversi) sia dei costi di controllo nei confronti di eterogenei operatori di mercato che opererebbero, inevitabilmente sovrapponendosi, all'interno dei plessi cimiteriali, alla luce anche della stretta correlazione fra attività di manutenzione ed erogazione di servizi a domanda individuale. La frammentazione del servizio aumenterebbe la complessità gestionale dei rapporti contrattuali ed un aumento delle risorse (anche umane, di cui notoriamente l'Ente è sprovvisto) da destinare, causato dalla moltiplicazione degli interlocutori. Gli stessi utenti dei servizi cimiteriali dovrebbero rivolgersi a distinti interlocutori, con ciò aggravando i cittadini stessi di attività che invece possono intrattenere con un unico soggetto ed in un'unica sede amministrativa. L'adozione del modello alternativo dello spaccettamento dei servizi risulterebbe maggiormente complesso per l'Ente, a fronte dell'affidamento dell'integrale ciclo dei servizi cimiteriali in esclusiva a un unico operatore in house, ai sensi degli articoli 42,100 12,113 del decreto legislativo 267 del 2000.

2. CONCRETO ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO (Dati al 31/12/2022)

Sotto l'aspetto economico, l'attività non evidenzia ampi margini di utile, anche in ragione della stessa natura di A.Se.P. S.r.l. quale società a capitale interamente pubblico che persegue obiettivi di equilibrio di bilancio, ma non di massimizzazione del profitto. Le tariffe appaiono in linea con quelle di mercato viste le tariffe applicate da TEA nel Comune di Mantova. Inoltre, la società in house ha inserito nella propria offerta benefici gratuiti per la collettività.

Il Comune ritiene che con il presente affidamento si possa rafforzare sia in termini di risorse umane che di mezzi tecnologici e meccanici la dotazione di A.SE.P. Srl tant'è che con l'affidamento in house dei servizi cimiteriali nel corso dell'ultimo quinquennio, l'Ente ha verificato come la gestione si avvalga di notevole flessibilità, capacità di adattamento e di economie di scala grazie proprio al fatto che il servizio venga erogato ad altri comuni soci.

3. QUALITÀ DEL SERVIZIO ED ONERI ECONOMICI PREVISTI PER IL COMUNE

L'Ente ha affidato alla società A.SE.P. Srl i servizi cimiteriali e lampade votive dapprima nel 2018 e successivamente con nuova convenzione dal 01.01.2023. Si precisa che i corrispettivi per la luce votiva sono incassati direttamente dalla società in house concessionaria.

Nella tabella sotto riportata si indicano i proventi da luce votiva nell'ultimo biennio introiettati da A.SE.P. Srl:

ANNO	2021	2022
IMPORTO	€ 11. 995,26	€ 11. 350,44

Ecco, in sintesi, invece gli impegni di spesa assunti dal Comune a favore di A.SE.P. nel 2021-2022 per lo svolgimento dei servizi cimiteriali:

ANNO	2021	2022
IMPORTO CON IVA	€ 33.226,62	€ 37.000,00

Grazie alle attività di estumulazione ed esumazione programmate con puntualità dalla società A.SE.P. Srl vi è stato nel corso degli ultimi anni un incremento delle concessioni/rinnovi dei loculi cimiteriali:

ANNO	2021	2022	2023
IMPORTO	€ 84.588,75	€ 29.475,00	€ 44.697,00

Il dato del 2021 riflette la situazione di emergenza pandemica a causa Covid che nel 2020 ha visto ben 100 deceduti e nel 2021 addirittura 121, dati quasi raddoppianti rispetto agli anni precedenti.

Con deliberazione di Giunta Comunale n. 228 del 30.12.2020 sono state aggiornate ed unificate le tariffe del Cimitero di Villanova Maiardina (ex comune di San Giorgio di Mantova) e quelle dei cimiteri di Stradella e Bigarello (ex comune di Bigarello).

Il personale che è impiegato anche se non in via esclusiva per le attività previste dal contratto di servizio è individuato mediamente in 2 unità in possesso dei requisiti di legge previsti per le operazioni cimiteriali per le attività di custodia, manutenzione delle strutture cimiteriali, manutenzione e cura del verde, pulizia, operazioni cimiteriali (inumazione ed esumazione ordinaria e straordinaria, tumulazione ed estumulazione ordinaria e straordinaria).

Per quanto concerne le attività amministrative la società ha un apposito ufficio composto da due unità lavorative. Inoltre, la società A.Se.P. Srl mette a disposizione un tecnico qualificato per tutta la durata dell'affidamento per la direzione tecnica degli interventi di manutenzione delle aree cimiteriali, e per essere di riferimento al Committente, oltre alla reperibilità di un operatore 24h 7/7 a disposizione del Comune.

Inoltre, l'affidamento alla società in house, oltre a soddisfare gli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi, prevede che nel corso dell'affidamento quinquennale la società miri a una sempre più qualificante tutela dell'ambiente grazie all'utilizzo di prodotti di cura del verde a impatto ambientale pari o vicini a zero e all'utilizzo di macchinari sempre più green (es. decespugliatori a batteria).

Infine, per soddisfare anche obiettivi di socialità la società ha previsto operazioni cimiteriali gratuite in base alla situazione Isee del potenziale utente.

Per valutare la qualità del servizio reso in relazione al continuo miglioramento degli obiettivi vengono effettuate apposite verifiche sull'andamento del servizio e sugli standard di qualità attraverso indagini di customer satisfaction e le eventuali segnalazioni dei cittadini relative a problematiche di varia natura.

Gli indicatori e i parametri di qualità fanno riferimento ai seguenti fattori principali:

- affidabilità e regolarità del servizio;
- tempistica di intervento;
- assistenza agli utenti, sia on line che presso gli uffici dell'Ente che della società in house concessionaria del servizio;
- rapporti con gli utenti;
- rispetto dell'ambiente;
- inoltro e risoluzione dei reclami e/o suggerimenti da parte dell'utenza;
- monitoraggio della domanda, dell'offerta, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio anche con la somministrazione di apposito questionario di customer satisfaction compilabile anche on-line dal portale del Comune e/o della società;

- termini e modalità di risarcimento degli eventuali danni, in applicazione dell'articolo 1681 del codice civile, subiti dall'utenza;
- recupero dell'evasione o degli insoluti, anche con procedure forzose.

Ogni anno il servizio è sottoposto a indagine di customer satisfaction che viene pubblicata sia sul sito del Comune che su quello della società A.SE.P. Srl in home page.

L'esito dell'indagine nel 2022 evidenzia un gradimento dei servizi cimiteriali gestiti da A.SE.P. Srl in particolare per quanto concerne l'adeguatezza degli orari di apertura del cimitero, la disponibilità del personale operativo, la segnaletica presente all'interno dei tre cimiteri, la cura dell'ambiente esterno ai cimiteri.

I punti oggetto di miglioramento riguardano invece la pulizia dei servizi igienici e gli ambienti interni del cimitero.

Sempre dall'indagine di customer satisfaction del 2022 emerge che chi ha presentato segnalazioni ha ricevuto le risposte tempestivamente. Inoltre, in merito ad indicatori quali accessibilità, trasparenza ed efficacia la customer offre risposte positive.

4. ANALISI DEGLI OBBLIGHI PREVISTI A CARICO DEL SOGGETTO AFFIDATARIO EDEL RELATIVO RISPETTO

Il Contratto di servizio è approvato con Deliberazione del Consiglio dell'Unione di Comuni Lombarda San Giorgio di Mantova e Bigarello n. 52 del 30.10.2017, avente ad oggetto: "Affidamento dei servizi di gestione e manutenzione dei cimiteri dei comuni di San Giorgio di Mantova e di Bigarello – Approvazione relazione ai sensi dell'art. 34, comma 20, D.L. n. 179/2012 convertito in legge n. 221/2012 concernente le modalità di affidamento dei servizi pubblici a rilevanza economica" per una durata quinquennale con scadenza al 31.12.2022. Il contratto è stato rinnovato alla società in house A.SE.P. Srl con deliberazione del Consiglio Comunale n. 81 del 19.12.2023 ed il contratto stipulato in data 04.01.2023. In esso vengono disciplinati i rapporti tra il Comune e la Società in house per l'erogazione del servizio cimiteriale nel territorio comunale, inteso come insieme unitario e integrato dei servizi cimiteriali.

Il Comune rimane estraneo ai rapporti tra la Società ed eventuali appaltatori/fornitori, che non hanno alcun diritto di avanzare richieste o pretese di alcun genere o sollevare eccezioni di sorta nei confronti del Comune:

- mantenere sollevata e indenne l'amministrazione comunale da ogni danno che possa derivare a persone e/o cose dall'esercizio delle attività ad essa affidate, siano esse effettuate direttamente che attraverso appaltatori;
- osservare le disposizioni di legge vigenti in materia di reclutamento del personale, di assicurazione contro gli infortuni, di sicurezza sul lavoro e di assistenza e previdenza, nonché le disposizioni dei contratti collettivi di lavoro così come sottoscritti dalle organizzazioni sindacali nazionali maggiormente rappresentative e dalle associazioni datoriali di categoria che disciplinano tra l'altro lo stato giuridico, il trattamento economico e il trattamento previdenziale della categoria dei lavoratori addetti al servizio.

I sopra elencati obblighi sono da considerarsi complementari a quelli assunti in materia di standard qualitativi e quantitativi minimi di erogazione del servizio

5. VALUTAZIONI IN ORDINE AL MANTENIMENTO DELL’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO A SOCIETÀ IN HOUSE

L'attività cimiteriale nel corso dell'ultimo biennio 2021-2022 si è svolta con efficienza, riscontrando dall'utenza un generale apprezzamento circa l'erogazione dei servizi offerti, come confermato dalla customer satisfaction, i cui principali esiti sono stati sopra richiamati.

Considerati i risultati raggiunti, le valutazioni effettuate all'atto di affidamento di cui alla deliberazione dell'Unione di Comuni Lombarda San Giorgio di Mantova e Bigarello n. 52 del 30.10.2017

mantengono la loro validità giustificando il permanere dell'affidamento del servizio in house. Va precisato che con deliberazione del Consiglio Comunale n. 81 del 19.12.2022 il servizio è stato affidato ad A.S.E.P. Srl per la durata di cinque anni sino al 31.12.2027.

***Il Responsabile
Geom. Riccardo Lomellini***

*Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005 s.m.i. e norme collegate,
il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa*