



**COMUNE  
DI CERVIA**

**RELAZIONE SULLA RICOGNIZIONE  
PERIODICA DELLA SITUAZIONE  
GESTIONALE DEI SERVIZI PUBBLICI DI  
RILEVANZA ECONOMICA DEL COMUNE  
DI CERVIA  
(ART. 30 DEL D.Lgs. n. 201/2022)**

**Anno 2023**

# INDICE

<b>1. INTRODUZIONE.....</b>	<b>3</b>
1.1. LA VERIFICA PERIODICA DELLA SITUAZIONE GESTIONALE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA.....	3
1.1.1. <i>Campo di applicazione soggettivo.....</i>	4
1.1.2. <i>Campo di applicazione oggettivo.....</i>	4
1.1.3. <i>Modelli gestionali.....</i>	6
1.2. IDENTIFICAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA....	7
<b>2. RICOGNIZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI DI RILEVANZA ECONOMICA DEL COMUNE DI CERVIA.....</b>	<b>10</b>
2.1 IDENTIFICAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI DI RILEVANZA ECONOMICA AFFIDATI DAL COMUNE DI CERVIA.....	10
Scheda Tematica - Piscina comunale.....	15
2.2 AFFIDAMENTI A SOCIETÀ MISTA.....	19
Scheda tematica - SERVIZI CIMITERIALI.....	24
Scheda tematica - SOSTA A PAGAMENTO NELLE AREE ISTITUITE DAL COMUNE DI CERVIA.....	31
Scheda Tematica - GESTIONE DELLA DISINFESTAZIONE PUBBLICA.....	37
2.3 AFFIDAMENTI A SOCIETÀ IN HOUSE PROVIDING.....	42
Scheda tematica - FARMACIE COMUNALI.....	47

# 1. INTRODUZIONE

## 1.1. LA VERIFICA PERIODICA DELLA SITUAZIONE GESTIONALE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA

Con l’emanazione del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201 (“Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica”), il Governo ha dato attuazione alla delega conferitagli dall’articolo 8 della legge 5 agosto 2022, n. 118 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021), che si poneva l’obiettivo di riordinare la disciplina in materia, coordinandola con la normativa in materia di contratti pubblici e di società a partecipazione pubblica per gli affidamenti in autoproduzione, oltre che con le discipline settoriali. L’intervento sui servizi pubblici locali costituisce anche attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza–PNRR. Il Piano prevedeva infatti, entro dicembre 2022, sia l’approvazione della legge della concorrenza 2021 (misura M1C2-6) sia l’“entrata in vigore di tutti gli strumenti attuativi per l’effettiva attuazione e applicazione delle misure derivanti dalla legge annuale sulla concorrenza 2021” (misura M1C2-8).

L’articolo 30 del d.lgs. n. 201/2022 introduce la previsione di verifiche periodiche con cadenza annuale, da parte (anche) degli enti locali, sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali nei rispettivi territori.

### ***Art. 30 - Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali***

*1. I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, dell’efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9. La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti di cui all’articolo 17, comma 3, secondo periodo, e all’affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.*

*2. La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un’apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all’analisi dell’assetto delle società partecipate di cui all’articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.*

*3. In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto.”*

Per dare attuazione alle disposizioni sopra indicate, è necessario preliminarmente delimitarne l’ambito di applicazione soggettivo e oggettivo e richiamare i modelli gestionali del decreto di riordino. Si delineeranno poi gli elementi identificativi dei "servizi pubblici locali di rilevanza economica", che sono solo in parte precisati dal legislatore, mentre è attribuita agli enti locali la facoltà di individuarne altri sulla base delle esigenze della

comunità amministrata del territorio. Per i servizi assoggettati alla norma e di competenza del Comune di Cervia si procederà, infine, ad effettuare la relativa ricognizione<sup>1</sup>.

---

### 1.1.1. CAMPO DI APPLICAZIONE SOGGETTIVO

Sono tenuti ad effettuare la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio:

- i comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti;
- le città metropolitane;
- le province;
- gli altri enti competenti – Al riguardo, è opportuno segnalare che, secondo la definizione data dall’articolo 2, comma 1, lettera b) del d.lgs. n. 201/2022, rientrano in tale definizione “gli altri soggetti [diversi dagli enti locali di cui all'articolo 2, comma 1, del d.lgs. n. 267/2000] competenti a regolare o organizzare i servizi di interesse economico generale di livello locale, ivi inclusi gli enti di governo degli ambiti o bacini di cui all'articolo 3-bis del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 settembre 2011, n. 148, e le forme associative tra enti locali previste dall'ordinamento”.

---

### 1.1.2. CAMPO DI APPLICAZIONE OGGETTIVO

Non tutti i servizi posti in essere dall’ente locale in diretto favore della collettività amministrata sono assorbiti nel concetto di servizio pubblico locale di rilevanza economica (al centro della relazione ex art. 30): contribuiscono al perseguimento delle finalità istituzionali dell’ente locale anche i servizi pubblici locali privi di rilevanza economica, i servizi strumentali ed altri strumenti di contrattualistica pubblica che, direttamente o indirettamente, singolarmente o congiuntamente, restituiscono una propria utilità in termini di erogazione di servizi o organizzazione di attività.

La verifica periodica oggetto della relazione concerne tuttavia i soli **servizi pubblici locali di rilevanza economica** (anche detti servizi di interesse economico generale di livello locale), di cui il D.lgs. n. 201/2022 ha formulato una definizione precisa. Sono tali: “**i servizi di interesse economico generale 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**” (art. 2, c. 1, lett. c).

Il decreto di riordino distingue tra servizi a rete e non a rete. In particolare, sono definiti **servizi pubblici locale a rete** (o anche servizi di interesse economico generale di livello locale a rete): “i servizi di interesse economico generale di livello locale che sono suscettibili di essere organizzati tramite reti strutturali o collegamenti

<sup>1</sup> La traccia a tal fine seguita è impostata sulla base del modello predisposto dal **Quaderno ANCI - verifica periodica sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali di cui all'articolo 30 del d.lgs. n. 201/2022** - pubblicato il 13/11/2023.

funzionali necessari tra le sedi di produzione o di svolgimento della prestazione oggetto di servizio, sottoposti a regolazione ad opera di un'autorità indipendente (art. 2, c. 1, lett. d)".

Esempi di servizi a rete sono: il servizio idrico integrato, la gestione dei rifiuti urbani, il servizio di distribuzione del gas naturale, il servizio di distribuzione dell'energia elettrica, il trasporto pubblico locale.

Se dunque è pacifico quali siano i servizi pubblici locali a rete, di rilevanza economica, più difficile è stabilire il perimetro dei servizi pubblici locali di rilevanza economica non a rete. Infatti, accanto ai servizi indicati per via normativa, il legislatore, nel rispetto dei livelli di autonomia attribuita agli enti locali, riconosce loro la possibilità di istituire servizi pubblici locali di rilevanza economica. Gli enti locali rappresentano la propria comunità<sup>2</sup> ed hanno un legame diretto con il territorio amministrato. In forza dell'autonomia e del grado di discrezionalità ad essi riconosciuti essi possono dunque individuare dei servizi diversi da quelli già previsti dalla legge per i quali possono constare i requisiti richiesti e che ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, procedendo alla formale loro istituzione quali servizi di interesse economico generale di livello locale<sup>3</sup>.

Il concetto di servizio pubblico locale è dunque dinamico sia nel tempo, che nello spazio e dipende dalle particolari necessità dei territori; pertanto, deve essere l'ente affidante, nella sua autonomia, a verificare se il servizio non a rete rientri o meno tra i servizi pubblici locali oggetto della ricognizione in questione.

In merito a ciò, si noti che possono ritenersi servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica i servizi rientranti nell'ambito di applicazione del Decreto della Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica del MIMIT, n. 639 del 31 agosto 2023, recante "Regolazione del settore dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica: adozione di atti di competenza in attuazione dell'art. 8 del D. lgs. n. 201 del 2022".

Nello specifico il Decreto Direttoriale prospetta come tali i seguenti servizi:

- parcheggi;
- servizi cimiteriali;
- luci votive;
- impianti sportivi (fatta eccezione per gli impianti a fune espressamente esclusi dall'art. 36 del D.lgs. n. 201/2022);
- trasporto scolastico.

I servizi pubblici locali si distinguono dai **servizi strumentali**, che non sono soggetti alla ricognizione. Si tratta peraltro di una distinzione a volte difficile e su cui le posizioni giurisprudenziali si alternano.

Qualora i beni o servizi autoprodotti non siano destinati ad una utenza, ma siano rivolti alle amministrazioni pubbliche, si usa parlare di strumentalità, laddove essa indica lo svolgimento di attività per il soddisfacimento di esigenze proprie degli enti di riferimento. In generale, la dottrina e la giurisprudenza hanno effettuato la distinzione tra servizi finali e servizi strumentali. Osserviamo come il d.lgs. n. 201/2022, così come il d.lgs. n. 175/2016, non riportano una specifica definizione di "servizio strumentale" o di "società strumentale". Tuttavia, proprio il TUSP include tra le attività assentite per le società a partecipazione pubblica anche l'"autoproduzione di beni o servizi strumentali all'ente o agli enti pubblici partecipanti o allo svolgimento delle loro funzioni, nel

2 Cfr. L'articolo 3 del d.lgs. n. 267/2000 e l'articolo 10 del d.lgs. n. 201/2022 che raccoglie l'eredità dell'articolo 112 TUEL.

3 V. d.lgs. n. 201/2022, Titolo III ("Istituzione e organizzazione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica"), artt. 10 e ss..

rispetto delle condizioni stabilite dalle direttive europee in materia di contratti pubblici e della relativa disciplina nazionale di recepimento” (articolo 4, comma 2, lettera d). Inoltre, per espressa previsione normativa è oggi possibile che le società in house abbiano come oggetto esclusivo una o più delle attività di cui alle lettere a), b), d) ed e) dell’articolo 4 comma 2, come stabilito al successivo comma 4, ciò consentendo, a differenza del passato, che una medesima società in house gestisca sia servizi di interesse generale che servizi strumentali.

In particolare la giurisprudenza consolidata del Consiglio di Stato (cfr. CDS, Sezione V, 12/06/2009, n. 3766) considera strumentali tutti quei servizi erogati da società ed enti a supporto di funzioni amministrative di natura pubblicistica di cui resta titolare l'ente di riferimento e con i quali lo stesso ente provvede al perseguimento dei propri fini istituzionali e che, quindi, sono svolti in favore della pubblica amministrazione, al contrario dei servizi pubblici locali che mirano a soddisfare direttamente bisogni o esigenze della collettività.

Esempi di servizi strumentali possono essere: manutenzione degli edifici, manutenzione del verde, il facchinaggio, i servizi ausiliari e di supporto amministrativo e tecnico, i servizi di gestione ordinaria, accertamento e supporto alla riscossione coattiva diretta dei tributi e delle entrate comunali.

I servizi pubblici locali si distinguono poi in servizi con o senza rilevanza economica. Secondo quanto indicato dall’articolo 30, i **servizi pubblici locali privi di rilevanza economica** non rientrano tra quelli oggetto di ricognizione.

Dottrina e giurisprudenza esprimono la distinzione tra servizi di rilevanza economica e servizi privi di rilevanza economica a seconda che il relativo svolgimento implichi o meno, per il gestore la c.d. economicità, intesa come la capacità di coprire (almeno) tutti i costi con i relativi ricavi. La presenza o meno dell’economicità è poi indice dell’esistenza, anche solo potenziale, o inesistenza di un mercato di riferimento di quel servizio e conseguentemente determina la necessità o meno di tutelare la concorrenza di quel mercato, attraverso regole che garantiscano la leale e paritaria competizione tra i diversi soggetti che, anche solo potenzialmente, aspirano ad offrire quel servizio alla comunità

Esempi di servizi pubblici privi di rilevanza economica sono: i servizi sanitari, sociali, socio-assistenziali e culturali. Può essere ascritto a tale novero anche l’edilizia residenziale pubblica (cfr. AGCM, Parere 2 aprile 2009, AS617).

---

### 1.1.3. MODELLI GESTIONALI

La qualificazione di un’attività come “servizio di interesse generale” o di “servizio pubblico locale” prescinde dalle modalità organizzative con le quali essa è svolta.

Secondo quanto stabilito dall’articolo 14 del d.lgs. n. 201/2022, le modalità di gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica sono le seguenti:

- a) affidamento a terzi mediante procedura a evidenza pubblica, secondo le modalità previste dal dall'articolo 15, nel rispetto del diritto dell'Unione europea;
- b) affidamento a società mista, secondo le modalità previste dall'articolo 16, nel rispetto del diritto dell'Unione europea;
- c) affidamento a società in house, nei limiti fissati dal diritto dell'Unione europea, secondo le modalità previste dall'articolo 17;
- d) gestione in economia o mediante aziende speciali di cui all'articolo 114 TUEL, limitatamente ai servizi diversi da quelli a rete.

La scelta della modalità di gestione del servizio, di competenza del Consiglio comunale ai sensi dell'art. 42 lett. e) del TUEL, deve essere oggetto di apposita deliberazione, accompagnata da una relazione nella quale si deve dare atto delle specifiche valutazioni che l'organo deliberante ha effettuato sulla base dell'istruttoria tecnica degli uffici. In particolare, gli enti locali e gli altri enti competenti tengono conto delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio da prestare, inclusi i profili relativi alla qualità del servizio e agli investimenti infrastrutturali, della situazione delle finanze pubbliche, dei costi per l'ente locale e per gli utenti, dei risultati prevedibilmente attesi in relazione alle diverse alternative, anche con riferimento a esperienze paragonabili, nonché dei risultati della eventuale gestione precedente del medesimo servizio sotto il profilo degli effetti sulla finanza pubblica, della qualità del servizio offerto, dei costi per l'ente locale e per gli utenti e degli investimenti effettuati, nonché dei dati e delle informazioni che emergono dalle verifiche periodiche di cui all'articolo 30.

Quanto al ricorso allo strumento societario da parte delle pubbliche amministrazioni, esso non è in rapporto di biunivocità con la gestione di un servizio pubblico locale di rilevanza economica.

Da un lato, si può osservare che il ricorso ad una società partecipata, in house o mista, per la gestione di un servizio esprime solo due delle possibilità ammesse dalla vigente normativa di cui all'articolo 14 del decreto di riordino.

Sotto diversa prospettiva, secondo quanto disposto dall'articolo 4 del d.lgs. n. 175/2016, la possibilità per gli enti locali di acquisire/mantenere (direttamente o indirettamente) partecipazioni societarie per lo svolgimento di servizi pubblici locali di rilevanza economica rappresenta solamente una tra le attività espressamente assentite dall'articolo 4 del TUSP

Pertanto, così come la revisione periodica dei servizi pubblici locali di rilevanza economica non è limitata a quelli che risultano gestiti da una società a partecipazione pubblica, è altrettanto evidente che non rientrano nel campo oggettivo di applicazione quei servizi e attività – diversi dai suddetti servizi pubblici locali a rilevanza economica – che sono gestiti da una società partecipata nei termini consentiti dalla norma.

## 1.2. IDENTIFICAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA

La definizione di servizi pubblici locali di rilevanza economica restituita dal D.lgs. n. 201/2022 appare sostanzialmente assimilabile a quella già formulata dall'articolo 2, comma 1, lett. h), del D.lgs. n. 175/2016.

D.Lgs. n. 175/2016 art. 2, c. 1, lettere h) e i)	D.Lgs. n. 201/2022 art. 2, c. 1, lett. c)
<p>h) «<b>servizi di interesse generale</b>»: le attività di produzione e fornitura di beni o servizi che non sarebbero svolte dal mercato senza un intervento pubblico o sarebbero svolte a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che le amministrazioni pubbliche, nell'ambito delle rispettive competenze, assumono come necessarie per assicurare la soddisfazione dei bisogni della</p>	<p>c) «<b>servizi di interesse economico generale di livello locale</b>» o «<b>servizi pubblici locali di rilevanza economica</b>»: i servizi di interesse economico generale 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,</p>

<p>collettività di riferimento, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale, ivi inclusi i servizi di interesse economico generale;</p> <p>i) <b>«servizi di interesse economico generale»:</b></p> <p>i servizi di interesse generale erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato</p>	<p>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</p>
--	--

Ne consegue che i servizi di interesse economico generale sono servizi di interesse generale, laddove siano erogati, o siano suscettibili di essere erogati, dietro corrispettivo economico su un mercato. In definitiva, i “servizi di interesse economico generale” (c.d. SIEG) potrebbero definirsi come una specie del genus “servizi di interesse generale” (c.d. SIG), identificabili in quei servizi che sono resi in un mercato di tipo concorrenziale, ove operano sia soggetti pubblici sia soggetti privati (Corte dei conti, Lombardia, deliberazione n. 77/2020/PAR del 10 giugno 2020).

Nella definizione di “servizi di interesse generale” (locuzione di derivazione comunitaria recepita nell’ordinamento interno essenzialmente in luogo della tradizionale formula del “servizio pubblico”), v’è un richiamo alle finalità dell’attività di produzione e fornitura di beni o servizi. Questa dev’essere necessaria “per assicurare la soddisfazione dei bisogni della collettività di riferimento” per garantire “l’omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale” (Consiglio di Stato, sez. V, 23 gennaio 2019, n. 578).

I servizi di interesse generale (SIG) si distinguono in tre categorie: economici, non economici e sociali. In particolare, per quanto qui di maggiore interesse, occorre rilevare come in ambito comunitario non venga utilizzata la definizione di “servizio pubblico locale di rilevanza economica”, affermata nel nostro ordinamento nazionale, mentre vi è il riferimento al più ampio concetto di “servizio di interesse economico generale” (SIEG). La nozione di SIG è ricavata per via interpretativa da quella, più ristretta, di SIEG (“Libro verde sui servizi di d’interesse generale” del 21/05/2003 - COM(2003)270).

I SIEG possono essere intesi come quei servizi erogati in regime di mercato rispetto ai quali, in considerazione, appunto, del più generale interesse economico, Unione europea e Stati membri impongono specifici obblighi di servizio pubblico (artt. 14 e 106, Trattato sul funzionamento dell’Unione europea- TFUE).

Le imprese incaricate della gestione di servizi di interesse economico generale o aventi carattere di monopolio fiscale sono sottoposte alle norme dei trattati, e in particolare alle regole di concorrenza. Compete al giudice nazionale valutare la compatibilità con l’art. 106 TFUE delle pratiche delle imprese incaricate della gestione di servizi di interesse economico generale. Spetta ai giudici nazionali verificare se dette pratiche, qualora fossero in contrasto con detta disposizione, possano essere giustificate dalle esigenze derivanti dall’adempimento della specifica missione eventualmente affidata all’impresa (Corte Giust. UE, sentenza del 18 giugno 1991, ERT (C 260/89)).

La facoltà riconosciuta agli Stati membri quanto alla definizione dei servizi di interesse economico generale non è illimitata, bensì soggetta a una serie di condizioni, tra le quali figura, in primo luogo, quella secondo cui l’impresa in questione dev’essere effettivamente incaricata dell’adempimento di obblighi di servizio pubblico e detti obblighi devono essere chiaramente definiti nel diritto nazionale. Tale condizione persegue un obiettivo di trasparenza e di certezza del diritto che richiede la compresenza di criteri minimi relativi all’esistenza di uno o più atti di esercizio del potere pubblico che definiscano in maniera sufficientemente precisa almeno la natura, la durata e la portata degli obblighi di servizio pubblico gravanti sulle imprese incaricate dell’adempimento di tali

obblighi. Infatti, in mancanza di definizione chiara di simili criteri obiettivi, non sarebbe possibile controllare se una specifica attività possa ricadere nella nozione di SIEG (Corte Giust. UE, sentenza del 20 dicembre 2017, Comunidad Autónoma del País Vasco e a./Commissione).

Se il TFUE non fissa le condizioni di impegno dei servizi di interesse economico generale, in base alla giurisprudenza comunitaria emerge tuttavia con chiarezza come la nozione comunitaria di SIEG, ove limitata all'ambito locale, e quella interna di SPL di rilevanza economica abbiano "contenuto omologo" (Corte cost., 17 novembre 2010, n. 325; 27 luglio 2004, n. 272).

Difatti, vi sono alcuni importanti elementi comuni caratterizzanti entrambe le definizioni, che contribuiscono a omologare SPL e SIEG:

- il servizio è reso mediante un'attività economica (in forma di impresa pubblica o privata), intesa in senso ampio, come "qualsiasi attività che consista nell'offrire beni o servizi su un determinato mercato";
- il servizio fornisce prestazioni considerate necessarie (dirette, cioè, a realizzare anche "fini sociali") nei confronti di un'indifferenziata generalità di cittadini, a prescindere dalle loro particolari condizioni;
- il gestore è individuato di regola mediante affidamento a terzi secondo procedure competitive ad evidenza pubblica, al fine di garantire la tutela della concorrenza e del mercato.

Gli elementi di divergenza tra la disciplina comunitaria dei SIEG e quella italiana dei SPL di rilevanza economica, invece, riguardavano, fino alla sentenza della Corte costituzionale 20 luglio 2012, n. 199, con cui è stata rilevata l'illegittimità dell'art. 4 del D.L. n. 138/2011, la maggiore rigidità ed i più stringenti vincoli che il legislatore nazionale aveva imposto rispetto alle modalità di affidamento della gestione (sia riguardo alla eccezionalità del ricorso al modello in house, che alla quota da riservare al partner privato delle società miste nelle gare c.d. a doppio oggetto).

In particolare, il concetto di SIEG, o, meglio, quello di servizio di interesse generale, ricorre nell'ambito della definizione dei limiti alla costituzione ed alla partecipazione in società da parte delle amministrazioni pubbliche. L'art. 3, co. 27, Legge n. 244/2007, oggi abrogato ad opera dell'art. 28, co. 1, lett. f), del D.Lgs. n. 175/2016, stabiliva difatti che: "È sempre ammessa la costituzione di società che producono servizi di interesse generale".

In considerazione del livello di autonomia e discrezionalità riconosciuto agli enti locali rispetto all'organizzazione dei servizi pubblici locali, non esiste, né può esistere, una tassonomia completa e certa degli stessi, sebbene la connotazione di alcuni di essi sia ormai consolidata sia a livello dottrinale che giurisprudenziale. Ciò è testimoniato non solo dalla dinamicità nel tempo e nello spazio delle attività che costituiscono un servizio pubblico locale, ma anche dalla eterogeneità dei servizi riscontrabili nelle banche dati ad oggi attive (Osservatorio dei SPL istituito presso il MEF ai sensi dell'articolo 13, comma 25-bis, del d.l. 23 dicembre 2013, n. 145, tuttora vigente; Portale Trasparenza dei SPL gestito da ANAC ai sensi dell'articolo 31, commi 3 e 4, del d.lgs. n. 201/2022) che talvolta accolgono servizi probabilmente riconducibili ad altre categorie, come ad esempio quelli strumentali.

Il quadro interpretativo di risulta non è sempre netto e chiaro, ma anzi si presenta spesso ambivalente; ne consegue che per alcuni servizi la configurazione non risulta scontata e va valutata caso per caso in ottica sostanzialistica.

## **2. RICOGNIZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI DI RILEVANZA ECONOMICA DEL COMUNE DI CERVIA**

### **2.1 IDENTIFICAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI DI RILEVANZA ECONOMICA AFFIDATI DAL COMUNE DI CERVIA**

In considerazione del composito quadro giuridico sopra richiamato, le singole Amministrazioni sono chiamate a individuare quali tra i servizi erogati ai cittadini rientrino nel novero dei “servizi pubblici locali di rilevanza economica” affidati dall’Ente locale.

L’analisi dei servizi pubblici effettuata dal Comune di Cervia non ricomprende solo i servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica rientranti nell’ambito di applicazione del Decreto della Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica del MIMIT, n. 639 del 31 agosto 2023, ma anche tutti gli altri servizi pubblici esternalizzati, come indicati nel paragrafo dedicato all’organizzazione e modalità di gestione dei servizi pubblici locali contenuto nella sezione strategica del Documento Unico di Programmazione DUP che viene approvato annualmente dal Consiglio Comunale (siano essi in house, affidati a società partecipata, in concessione ovvero con altra forma di esternalizzazione).

Alla luce di quanto espresso nel D.Lgs. n. 201/2022, nel Decreto della Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica del MIMIT, n. 639 del 31 agosto 2023 e nel Quaderno ANCI, sono stati analizzati in modo approfondito i seguenti servizi pubblici esternalizzati a organismi partecipati come indicati nella nota di aggiornamento del DUP 2024-2026 adottata in schema con delibera di Giunta Comunale n. 255 del 15/11/2023 ed in corso di approvazione da parte del Consiglio Comunale:

- **Gestione della sosta a pagamento nel territorio comunale**
- **Gestione dei servizi cimiteriali nell'intero territorio comunale**
- **Servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e assimilati**
- **Servizio Idrico Integrato**
- **Gestione delle farmacie comunali**
- **Progettazione dei servizi di trasporto pubblico locale nell’ambito ottimale Romagna.**

Il medesimo documento riporta anche l’elenco delle altre funzioni svolte da organismi partecipati:

- **Tutela e manutenzione igienico sanitaria del territorio comunale di Cervia dalla proliferazione di organismi infestanti**
- **Gestione a fini turistici, economici, di valorizzazione ambientale ed ecologica, culturale e del tempo libero dell'area relativa all'intero comparto delle Saline di Cervia**
- **Servizio di Informazione e accoglienza turistica (I.A.T.)**
- **Servizio di gestione del patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica**
- **Servizio di gestione dell’Ufficio Casa**
- **Gestione del Centro Residenziale per Anziani "Busignani" e del Centro Diurno "Busignani"**

Partendo dall'elenco sopra riportato **sono da escludere** dalla presente ricognizione i **servizi pubblici locali di rilevanza economica a rete**, in quanto non sono affidati dal Comune di Cervia, ma da altri enti a ciò competenti, ivi inclusi gli enti di governo degli ambiti o bacini di cui all'articolo 3-bis del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138 ss.mm.ii. e delle normative di settore. Essi sono:

- **Servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e assimilati e Servizio Idrico Integrato:** l'Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (ATERSIR), istituita con L.R. 23/2011 svolge, in forma associata, le funzioni relative alla regolazione del servizio idrico integrato e del servizio di gestione dei rifiuti urbani previste dal D.Lgs 152/2006 e già esercitate dalle ex autorità di ambito (ATO);
- **Progettazione dei servizi di trasporto pubblico locale nell'ambito ottimale Romagna:** AMBRA srl, oggi divenuta Agenzia Mobilità Romagnola - A.M.R. S.r.l. consortile, è stata costituita nel 2009 in attuazione della L.R. 10 del 30 giugno 2008 quale strumento per il coordinamento e la gestione del sistema di trasporto pubblico locale nel territorio della Provincia di Ravenna. A seguito dell'emanazione della Legge Regionale n. 10 del 30 giugno 2008 che espressamente prevedeva all'articolo 24, comma 1, *"... l'adeguamento del sistema delle Agenzie locali per la mobilità le quali provvedono allo svolgimento delle funzioni di cui all'articolo 19, comma 3 della legge regionale n. 30 del 2 ottobre 1998 con l'esclusione della gestione dei servizi"* e considerato che l'art.23, comma 4, della L.R. n.9 del 25/07/2013 così come modificato dall'art. 27, comma 1, della L.R. n.17 del 18/07/2014 ha previsto che Province e Comuni, al fine di semplificare la governance del sistema, dovessero attuare la fusione delle Agenzie Locali per la mobilità in coerenza con gli ambiti sovrabacinali già precedentemente definiti dalla Regione stessa, in data 1 marzo 2017 ha acquisito efficacia giuridica l'operazione di scissione parziale e proporzionale delle società ATR e AGENZIA MOBILITA' PROVINCIA DI RIMINI - A.M. S.R.L. CONSORTILE a favore della società AMBRA - AGENZIA PER LA MOBILITA' DEL BACINO DI RAVENNA S.R.L. (divenuta appunto Agenzia Mobilità Romagnola - A.M.R. S.r.l. consortile). Tale operazione è stata quindi preordinata ad assegnare ad A.M.R. S.r.l. consortile i rami di azienda di proprietà delle società scisse destinati all'esercizio delle attività di organizzazione dei servizi di trasporto pubblico locale (T.P.L.), al fine di consentire un'organizzazione unica dei servizi di T.P.L. nei bacini delle tre provincie di Forlì-Cesena, Rimini e Ravenna.

**Si evidenzia al riguardo che Atersir - Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti e AMR - Agenzia Mobilità Romagnola S.r.l. consortile provvederanno a redigere la relazione ex art. 30 del D.Lgs. n. 201/2022, con pubblicazione sui propri siti.**

**Rientrano altresì nella presente ricognizione, come servizi pubblici locali di rilevanza economica non a rete:**

- **Gestione della sosta a pagamento nel territorio comunale;**
- **Gestione dei servizi cimiteriali nell'intero territorio comunale.**
- **Gestione delle farmacie comunali;**
- **Gestione del servizio di tutela e manutenzione igienico sanitaria del territorio comunale di Cervia dalla proliferazione di organismi infestanti.**

**Per i precitati servizi si è pertanto provveduto a predisporre le schede tematiche seguendo il modello presentato da ANCI lo scorso 13 novembre 2023.**

**NON SONO INVECE OGGETTO DELLA PRESENTE RICOGNIZIONE I SEGUENTI SERVIZI:**

- Servizio di gestione del patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica;
- Servizio di gestione dell'Ufficio Casa;
- Gestione del Centro Residenziale per Anziani "Busignani" e del Centro Diurno "Busignani";

in quanto oggettivamente servizi pubblici locali privi di rilevanza economica.

In fase di prima ricognizione si ritiene che anche i seguenti servizi siano privi di rilevanza economica:

- **Gestione a fini turistici, economici, di valorizzazione ambientale ed ecologica, culturale e del tempo libero dell'area relativa all'intero comparto delle Saline di Cervia:** in capo alla società Parco della Salina di Cervia S.r.l., costituita allo scopo di realizzare il progetto di valorizzazione del compendio delle Saline di Cervia, patrimonio unico e strategico del territorio del Comune di Cervia. La gestione del compendio avviene per finalità di interesse generale, ambientale e naturalistico e senza uno specifico sfruttamento economico legato alla produzione e vendita del sale che comunque viene eseguita in quanto strumentale al mantenimento e conservazione dell'ambiente e del territorio che costituisce il parco. Le attività prestate appaiono pertanto riferibili ad un servizio di interesse generale privo di rilevanza economica;
- **Gestione dei servizi di informazione e di accoglienza turistica, di promozione, di valorizzazione e di sviluppo turistico del territorio di Cervia:** è in capo alla Fondazione Cervia In per il Turismo, che è una Fondazione di partecipazione senza scopo di lucro che persegue le finalità della promozione della Città di Cervia e della sua immagine turistica, a livello nazionale ed internazionale, dell'attrazione e della canalizzazione del turismo verso la città, e dello sviluppo della sua struttura turistica e dei servizi ad essa collegati. I beneficiari dell'attività della Fondazione sono la Città di Cervia ed i suoi abitanti, poiché la promozione del turismo genera una maggiore diffusione della cultura del territorio cervese ed incentiva lo sviluppo economico, culturale e sociale della città. Le rendite e le risorse della Fondazione sono impiegate per il funzionamento della Fondazione stessa e per il perseguimento di finalità civiche e di utilità per l'intera collettività cervese. Le attività esercitate da Fondazione Cervia In per il Turismo possano pertanto complessivamente essere considerate quali servizi pubblici locali privi di rilevanza economica.

Si evidenzia che fra i servizi affidati con procedura di gara ai sensi del "Codice dei contratti pubblici", come indicati nella nota di aggiornamento del DUP 2024-2026 adottata in schema con delibera di Giunta Comunale n. 255 del 15/11/2023 ed in corso di approvazione da parte del Consiglio Comunale, non risultano in sede di prima ricognizione servizi a rilevanza economica (salvo quanto evidenziato nella scheda tematica che segue).

Gli **impianti sportivi comunali** sono attualmente gestiti dal Comune di Cervia con diverse modalità:

- alcuni impianti sono gestiti in modo diretto con personale del Comune e poi da questo concesso in uso oneroso alle Associazioni sportive dilettantistiche prevalentemente locali;
- gli altri impianti sono affidati in gestione a soggetti privati (associazioni o società sportive dilettantistiche) con procedure ad evidenza pubblica, quali impianti sportivi privi di rilevanza economica, salvo casi limitatissimi e residuali di affidamento diretto;
- la **gestione dell'impianto Adriatic Golf Club** è stata affidata mediante procedura aperta; si configura primariamente quale concessione in uso finalizzata rivolta a sostenere la pratica sportiva del golf

attraverso la valorizzare la struttura a fini turistici, perseguendo l'obiettivo specifico di convogliare a Cervia e in Romagna una parte dei flussi golfistici internazionali. Il servizio non fornisce prestazioni nei confronti di un'indifferenziata generalità di cittadini, ma è mirato ad uno specifico mercato ristretto anche e soprattutto a causa della tipologia di pratica sportiva; in pratica, la struttura non fornisce prestazioni considerate necessarie (dirette, cioè, a realizzare anche "fini sociali") nei confronti di un'indifferenziata generalità di cittadini, a prescindere dalle loro particolari condizioni e pertanto il servizio non appare effettivamente finalizzato a rendere un servizio pubblico generale.

- la **gestione del Palazzetto dello sport** è stata affidata in concessione a seguito di procedura aperta ai sensi della L.R. n. 11/2007 configurandosi quale servizio pubblico locale privo di rilevanza economica secondo i criteri espressi nella delibera di G.C. n. 68 del 26.04.2016;
- la **gestione della piscina comunale** è stata affidata in concessione mediante avviso manifestazione d'interesse. A seguito dell'aggiudicazione della gara, con provvedimento dirigenziale n. 290/2021 è stata sottoscritta la "Convenzione Rep. 70424 del 11-11-2021".

#### **IMPIANTI SPORTIVI A GESTIONE DIRETTA DEL COMUNE DI CERVIA**

- palestra Jelenia Gora
- palestra Rimembranza
- palestra Gervasi
- palestra Manzi
- palestra Pascoli
- palestra Mazzini
- palestra Tonino Guerra

#### **IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI IN GESTIONE ESTERNA A SOCIETA' SPORTIVE SENZA FINI DI LUCRO**

- palestra Le Roveri

#### **IMPIANTI COMUNALI DI QUARTIERE - DELIBERE C.C.N. 5/95 – N. 2/98 – N. 17/99 – N. 19/01 CON CONVENZIONI ATTIVE**

- bocciodromo comunale
- centro sportivo "Le saline"
- centro sportivo "Le roveri"
- centro sportivo di Castiglione
- centro sportivo di Savio
- centro sportivo Malva nord
- centro sportivo Todoli
- circolo tennis Cervia
- pista di atletica leggera

Come anticipato, di tali servizi può ragionevolmente essere considerato come di rilevanza economica la sola **gestione della piscina comunale, per la quale è stata pertanto predisposta apposita scheda tematica (a conclusione della presente sezione) seguendo il modello presentato da ANCI lo scorso 13 novembre 2023.**

Il **servizio di trasporto scolastico** è invece in gestione diretta (come tale al momento viene escluso dalla presente ricognizione in quanto rientrante fra i servizi in economia, così come confermato anche dal Quaderno Anci).

Il servizio di trasporto scolastico del Comune di Cervia, è rivolto esclusivamente ai bambini che abbiano compiuto i 3 anni di età, residenti nelle località di Villa Inferno e Montaletto, che frequentino la Scuola dell'Infanzia Casa dei Bimbi 2 (Tagliata) dell'Istituto comprensivo n. 2. È previsto il pagamento di una tariffa, per l'intero anno scolastico, commisurata all'ISEE. Il servizio è svolto con un automezzo omologato, di proprietà dell'Ente. L'autista è un dipendente di ruolo del Comune di Cervia ed il servizio di accompagnamento sul mezzo (obbligatorio) è affidato ad una cooperativa di servizi. Solo in parte il servizio di trasporto da/per i plessi scolastici è realizzato da AMR - Agenzia Mobilità Romagnola S.r.l. consortile, che lo effettua per mezzo del gestore locale SAC (Società Autoservizi Cervese), in qualità di socio di ME.TE s.p.a., affidatario del servizio di trasporto pubblico locale per l'intero bacino della Provincia di Ravenna.

Per quanto riguarda i servizi a rilevanza economica affidati a società miste o in house sono state dedicate sezione a parte, vista la “rilevanza economica degli stessi” ed anche la maggiore disponibilità di dati aggiornati riguardanti l'esecuzione del servizio.

### **Considerazioni finali**

In base alle risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali esternalizzati a società miste e in-house, si evidenzia un quadro ampiamente soddisfacente, riflettendosi positivamente rispetto ai generali principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa; l'andamento economico dei servizi non presenta comunque in sé squilibri tali da rendere necessario adottare misure di riequilibrio tra le parti. Si riscontra l'adempimento ai principali obblighi posti a carico dei gestori in base ai contratti di servizio.

In relazione ai servizi esternalizzati ad organismi non partecipati dal Comune di Cervia, in fase di prima ricognizione è stato accertato l'adempimento ai principali obblighi posti a carico degli affidatari in base ai contratti di appalto; tale considerazione deriva dalla assenza di applicazione di penali, sanzioni o risoluzioni contrattuali. In fase di esecuzione non è stato necessario intervenire con contributi comunali per colmare eventuali deficienze nella gestione economico-finanziaria dell'appalto/concessione.

Le verifiche su tali tipologie contrattuali verranno implementate nel corso del tempo anche tramite obiettivi di PEG trasversali all'intera struttura comunale.

## **SCHEMA TEMATICA - PISCINA COMUNALE**

### **Contesto di riferimento**

L'impianto, dotato di una struttura semovente, permette di praticare l'attività sportiva in qualsiasi condizione meteorologica. Comprende una piccola piscina, una piscina da 25 metri e una Palestra. Nella struttura (per ogni età) si possono svolgere; nuoto libero, corsi di nuoto di gruppo, lezioni individuali, ginnastica in acqua, ginnastica in palestra, ginnastica in acqua con bicicletta, Nuoto per Triathlon. Nel periodo estivo si organizzano Centri estivi per bambini di età scolare.

### **Contratto di servizio**

Trattasi di affidamento di concessione del servizio ai sensi del D.lgs. 50/2016 - periodo dal 01.07.2021 al 30.06.2023.

Attualmente è in corso di valutazione la proposta presentata dall'attuale gestore ai sensi del D.lgs n.38/21. Il contratto è stato affidato con determinazione dirigenziale n. 765/23, in via transitoria, per il periodo dal 01.07.2023 al 30.06.2024.

Valore complessivo della concessione € 1.483.108 (IVA esclusa).

Le tariffe per l'uso della piscina sono proposte dal concessionario in linea e non oltre il 10% della media praticata dagli impianti comunali vicini e accettate dall'Amministrazione comunale.

Obblighi del concessionario: manutenzione ordinaria e periodica, assicurazioni sociali, contratti di lavoro, prevenzione infortuni, tracciabilità dei flussi finanziari, tariffe agevolate particolari fasce utenti, controllo rispetto norme, prescrizioni ambientali.

### **Identificazione del soggetto affidatario**

Ditta NUOVA SPORTIVA  
Soc. Sport. Dilett. a R.L.  
(C.F./P.IVA: 01629200385)

### **Sistema di monitoraggio - Controllo**

L'Amministrazione Comunale, attraverso propri funzionari, effettua sopralluoghi per verificare il rispetto degli impegni assunti relativamente alla conduzione di tutte le attività gestionali previste nel capitolato speciale.

### **Andamento economico**

Costo pro capite utente nell'ultimo biennio: € 11,69.

Costo complessivo ultimo biennio: € 815.203.

Costi di competenza del servizio nell'ultimo biennio:

costi complessivi € 815.252.

- Costi diretti € 513.563.
- Costi indiretti € 293.186.

### **Organico disponibile per il servizio**

- Personale addetto al servizio tecnico 5 (1 liv. 5 – 1 liv. 2 – 1 liv 3 – 2 liv 5).
- Personale addetto al servizio 3 (2 liv 4 – 1 liv 5).

Costo complessivo € 106.302.

### **Tariffe**

#### *UTENZA LIBERA*

Ingresso Intero € 6,30 - 10 Ingressi intero € 51,80 - Mensile € 52,00 - Trimestrale € 147,00 - Ingresso Ridotto € 4,60 - 10 Ingressi Ridotti € 34,40

#### *CORSI NUOTO BAMBINI*

TARIFFE BISETTIMANALI: 4 mesi 5,50 €/lezione - 3 mesi 6,30 €/lezione - 2 mesi 6,80 €/lezione - 1 mese 7,50 €/lezione

TARIFFE MONO SETTIMANALI: 4 mesi 7,00 €/lezione - 3 mesi 7,50 €/lezione - 2 mesi 8,00 €/lezione - 1 mese 8,50 €/lezione

TESSERA ASSOCIATIVA 30,00 €

#### *CORSI NUOTO ADULTI*

TARIFFE BISETTIMANALI: 4 mesi 6,70 €/lezione - 3 mesi 7,50 €/lezione - 2 mesi 8,00 €/lezione - 1 mese 8,50 €/lezione

TARIFFE MONO SETTIMANALI :4 mesi 7,50 €/lezione - 3 mesi 8,50 €/lezione - 2 mesi 9,00 €/lezione - 1 mese 9,50 €/lezione

TESSERA ASSOCIATIVA 30,00 €

*GINNASTICA IN ACQUA/PALESTRA*: Mensile 80,00 € - Bimestrale 150,00 € - Trimestrale 210,00 €

### **Qualità del servizio**

#### **Andamento segnalazioni**

<b>Titolo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Target/ soglia</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Commento</b>
Segnalazioni esterne	Riduzione delle anomalie da ente esterni (ASL \ fornitori)	<6	0	3	Segnalazioni riguardanti valori non in linea.
Segnalazioni utenti	Riduzione delle segnalazioni utenti (esclusi infortuni)	<12	4	2	Derivano da mal funzionamenti o rotture.
Segnalazioni Interne	Riportare le segnalazioni interne	<12	2	7	Segnalazioni riguardanti malfunzionamenti.

### Andamento obiettivi generali in corso

Titolo	Descrizione	Target/soglia	2021	2022	Commento
Ricavi attività nuoto libero	Rapporto tra consuntivo e budget	>100	94,02	93,41	Valore sotto la soglia in pari misura tra abbonamenti e pubblico.
Redditività attività corsistica	Rapporto tra consuntivi	>100	86,76	103,64	Superato il valore del Budget, anche grazie all'andamento positivo del centro estivo.
Costi personale CCNL	Rapporto tra consuntivo e budget	<100	84,12	104,47	Variato il calcolo del valore a consuntivo che ha portato un leggero disallineamento.
Costi personale Sportivo	Rapporto tra consuntivo e budget	<100	86,01	102,48	Costi più alti soprattutto nel periodo estivo (campus e vasche interne aperte).
Costi utenze	Rapporto tra consuntivo e budget	<100	93,86	95,51	Leggero risparmio legato ad acqua e gas.

### Obblighi contrattuali

	Attività	Prestazioni
<b>Contratto di servizio</b>	Apertura struttura	Apertura struttura minimo 30 ore settimanali
<b>Risultati raggiunti</b>	Effettuati	Ampliati

	Attività	Prestazioni
<b>Contratto di servizio</b>	Gestione vasche controlli temperature controlli (norma UNI 10637-De-lib.G.R. Emilia Romagna 18-7-2005 n. 1092-punto 11)	vasca natatoria 25m x 16,5m, temperatura 28°C, vasca bambini, temperatura 29°C. Svuotamento periodico vasche
<b>Risultati raggiunti</b>	Effettuati	Effettuati

	Attività	Prestazioni specifiche
<b>Contratto di servizio</b>	Manutenzioni periodiche CEI0/10	Controlli impianti tecnici
<b>Risultati raggiunti</b>	Effettuati	Effettuati

	<b>Attività</b>	<b>Prestazioni specifiche</b>
<b>Contratto di servizio</b>	Manutenzioni ordinarie	Controlli impianti tecnici
<b>Risultati raggiunti</b>	Effettuati	Effettuati

	<b>Attività</b>	<b>Prestazioni specifiche</b>
<b>Contratto di servizio</b>	Impianto movimentazione tetto	<p>pulizia dei binari e l'assenza di materiale che possa intralciare la regolare apertura della struttura;</p> <p>corretto funzionamento dei motoriduttori;</p> <p>corretto funzionamento dei dispositivi elettronici e meccanici di sicurezza installati (fotocellule);</p> <p>corretto funzionamento dei dispositivi di sicurezza dell'impianto elettrico installato (interruttore differenziale e magnetotermico);</p> <p>corretto scorrimento delle linee elettriche mobili nei due sensi di marcia;</p> <p>corretta e completa apertura (e chiusura) dell'impianto</p>
<b>Risultati raggiunti</b>	Effettuati	Effettuati

	<b>Attività</b>	<b>Prestazioni specifiche</b>
<b>Contratto di servizio</b>	Gestione manutenzione verde	<p>Rasatura tappeto erboso</p> <p>Potatura alberi e siepi e asportazione pigne</p> <p>Scerbatura e concimazione</p> <p>Annaffiatura tappeto erboso, piante e cespugli</p> <p>Trattamenti antiparassitari preventivi o curativi</p>
<b>Risultati raggiunti</b>	Effettuati	Effettuati

## 2.2 AFFIDAMENTI A SOCIETÀ MISTA

I seguenti servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica sono affidati alla società mista pubblico-privata Azimut S.p.A.:

- **Servizi cimiteriali**
- **Servizio di sosta a pagamento nelle aree istituite dal Comune di Cervia**
- **Servizio per la gestione della disinfestazione pubblica.**

### Contesto di riferimento

Azimut S.p.A. è stata costituita a seguito di cessione di ramo d'azienda di Area Asset S.p.a. ad AMF S.p.a. di Faenza, con modifica della denominazione sociale, in data 01.01.2009 al fine di gestire servizi "in house" affidati dagli enti locali (Comuni di Ravenna, Cervia, Faenza, Castel Bolognese).

Successivamente Ravenna Holding S.p.a. su delega degli enti locali proprietari (Comuni di Ravenna, Cervia, Faenza, Castel Bolognese), ha esperito procedura di gara a c.d. "doppio oggetto" per la scelta del socio privato con compiti operativi, ai sensi della normativa vigente nazionale e della prassi comunitaria in tema di società miste sul partenariato pubblico-privato istituzionale PPPI.

A seguito dell'assegnazione della gara, la cordata aggiudicataria (formata da CNS Consorzio Nazionale Servizi Soc. Coop. di Bologna, mandataria e CICLAT Consorzio Italiano Cooperativa Lavoratori Ausiliari Traffico Soc. Coop. di Bologna BO, mandante) si è consolidata - come imposto dal bando di gara - nella società consortile denominata Antares S.C. a R.L. di Ravenna. Soci assegnatari per riparto interno consortile sono: Cooperativa Muratori e Cementisti C.M.C., Deltambiente Soc. Coop. Agr. di Ravenna; S. Vitale Cooperativa sociale di Ravenna e Ciclat Consorzio italiano cooperative lavoratori ausiliari del traffico Soc. Coop. di Bologna.

Dal 01.07.2012, a seguito della cessione del 40% del capitale azionario al socio privato, Azimut S.p.A. ha pertanto assunto la configurazione di società "mista" a maggioranza pubblica.

Come previsto dal bando di gara, il socio privato esegue gli specifici compiti operativi oggetto della procedura di gara a c.d. "doppio oggetto".

Il capitale azionario risulta ad oggi essere così ripartito: Ravenna Holding S.p.a. 59,80%, Comune Castel Bolognese 0,20%; Antares Sc a rl 40%.

Risultano complessivamente affidati a seguito della gara a c.d. "doppio oggetto" per il periodo 1.7.2012-30.06.2027 n. 10 contratti di servizio: n. 4 servizi cimiteriali (Ravenna; Faenza; Cervia; Castel Bolognese), n. 2 servizi relativi alla sosta a pagamento (Ravenna, Cervia), n. 2 servizi di disinfestazione pubblica (Ravenna e Cervia), n. 1 servizio manutenzione verde pubblico (Ravenna), n. 1 servizio gestione toilette pubbliche (Ravenna).

Si evidenzia come la procedura di gara a c.d. "doppio oggetto" sia una procedura di affidamento ad evidenza pubblica ed i contratti di servizio nel loro contenuto siano stati il presupposto dell'offerta dell'assegnatario. La fase di gara prevedeva infatti una fase di c.d. "data room" in cui le imprese hanno avuto la possibilità di visionare tutta la documentazione fondamentale della società ed in primis i contratti di servizio che gli enti locali intendevano affidare alla società.

Ne consegue che, a differenza dello schema dell'in house providing, gli enti locali affidanti non hanno la possibilità di modificare unilateralmente gli affidamenti conseguenti alla procedura di gara fino alla scadenza dei contratti di servizio (30.06.2027).

Attualmente l'art. 17, 1° comma del D.Lgs. n. 175/2016 e s.m.i., espressamente richiamato dall'art. 16 del D.Lgs. 201/2022 per le società miste che gestiscono servizi di interesse economico generale di livello locale, recita quanto segue:

*“Nelle società a partecipazione mista pubblico-privata, la quota di partecipazione del soggetto privato non può essere inferiore al trenta per cento e la selezione del medesimo si svolge con procedure di evidenza pubblica a norma dell'articolo 5, comma 9, del decreto legislativo n. 50 del 2016 e ha a oggetto, al contempo, la sottoscrizione o l'acquisto della partecipazione societaria da parte del socio privato e l'affidamento del contratto di appalto o di concessione oggetto esclusivo dell'attività della società mista.*

L'affidamento dei servizi avviene pertanto con contratto “di appalto o di concessione”, posti sullo stesso piano. Del resto, lo stesso art. 7, 2° comma del D.Lgs. n. 36/2023 prevede espressamente la possibilità di affidare in house providing, nell'ambito del Codice dei Contratti, servizi in appalto o in concessione e, tra questi, indica un regime motivazionale semplificato per i servizi strumentali. Il comma 3° richiama coerentemente al di fuori del Codice il D.Lgs. n. 201/2022 per l'affidamento di servizi di interesse economico generale a livello locale.

I servizi gestiti in modo integrato da Azimut S.p.a. riguardano lo schema concessionale per i servizi prevalenti (servizi cimiteriali, pari a circa il 50% del fatturato della società), mentre gli altri servizi appaiono invece caratterizzati dallo schema dell'appalto.

In sede di prima applicazione delle disposizioni dell'art. 30 del D.Lgs. n. 201/2022, si considerano nella presente relazione tutti i contratti di servizio affidati ad Azimut S.p.a. al di là del regime di appalto o concessione, rinviando alle relazioni delle successive annualità un approfondimento in merito all'effettiva ricomprensione in tale perimetro dei contratti di servizio nel senso che si tratti di singoli servizi di interesse economico generale o nel caso strumentali.

La società è classificata nel suo complesso con attività di servizi di interesse economico generale ai sensi dell'art. 4, 2° comma lett. a) del D.Lgs. n. 175/2026 e s.m.i..

I servizi cimiteriali (per il 50% del fatturato) lo sono certamente, mentre per gli altri servizi - tanto più caratterizzati anche dal regime di appalto - la classificazione appare complessa, in rapporto al contenuto degli specifici contratti.

Quanto sopra per evidenziare che la valutazione per singolo contratto di servizio – così come richiesta dall'art. 30 del D.Lgs. 201/2022, – in rapporto ad una società mista multiservizi come Azimut S.p.a. non porterebbe a corrette conclusioni per le seguenti motivazioni:

- a) i n. 10 contratti di servizio, oltre a riguardare attività tra loro molto diversificate, perché costituiscono presupposto integrato per la valutazione dell'offerente in sede di gara a c.d. “doppio oggetto”, devono considerarsi di fatto un unico contratto di servizio. Si tratta infatti di contratti di servizio con diversa redditività, considerati tuttavia necessariamente come un pacchetto unico in sede di gara e come tali valutati dall'offerente;
- b) la struttura organizzativa di Azimut S.p.a. è servente di tutti i contratti di servizio, per cui appare integrata in modo sinergico agli stessi con riferimento all'attività delle strutture centrali (servizi legali, servizi affari generali - contratti, personale, ecc. - servizi amministrazione e controllo, affari societari, sistemi informatici, sistemi 231/anticorruzione, qualità, ecc.), non apparendo pertanto adeguato scinderne i costi tra i vari contratti di servizio;
- c) la struttura centrale di cui alla precedente lett. b) è in parte rilevante fornita dal service della capogruppo (Ravenna Holding S.p.A.), in modo indistinto al pari di quanto fornito alle altre società del gruppo Ravenna Holding, considerando pertanto ulteriori sinergie e conseguenti risparmi di spesa;
- d) i costi indiretti beneficiano delle misure di contenimento dei costi strutturali della società per quanto evidenziato sopra alle precedenti lett. b) e c), costituendo intervento prioritario che garantisce l'efficienza della società e dei singoli contratti di servizio. La ripartizione di tali costi sui singoli contratti di servizio, data la loro stretta integrazione, rappresenta pertanto esercizio meramente formale e

contabile, non consentendo presi singolarmente pro quota - al fine di una eventuale comparazione di mercato - in ogni caso una gestione autonoma del singolo contratto di servizio.

Ne consegue il rilievo primario dell'andamento della gestione della società rispetto a quella del singolo contratto di servizio.

Dalla sua costituzione come società mista i bilanci di esercizio della società hanno sempre chiuso con un risultato positivo, mantenendosi intorno al 10% del valore della produzione.

L'utile 2022 è stato di €. 1.271.406, pari al 9,7% del valore della produzione.

Si riporta di seguito il conto economico riclassificato 2022 (con raffronto al 2021) della società che evidenzia alcuni risultati intermedi (valore aggiunto, margine operativo lordo, risultato operativo) ritenuti indicatori rappresentativi della gestione aziendale.

<b>CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>Δ</b>
	importo in unità di €	importo in unità di €	importo in unità di €
Ricavi delle vendite	12.688.885	12.537.957	150.928
Produzione interna	448.756	149.628	299.128
<b>VALORE DELLA PRODUZIONE OPERATIVA</b>	<b>13.137.641</b>	<b>12.687.585</b>	<b>450.056</b>
Costi operativi esterni	7.083.846	6.415.329	668.517
<b>VALORE AGGIUNTO</b>	<b>6.053.795</b>	<b>6.272.256</b>	<b>- 218.461</b>
Costi del personale	3.407.704	3.367.498	40.206
<b>MARGINE OPERATIVO LORDO (MOL)</b>	<b>2.646.091</b>	<b>2.904.758</b>	<b>- 258.667</b>
Ammortamenti e svalutazioni	917.620	924.783	-7.163
<b>RISULTATO OPERATIVO (EBIT)</b>	<b>1.728.471</b>	<b>1.979.975</b>	<b>- 251.504</b>
Risultato dell'area finanziaria	700	725	1.425
<b>RISULTATO LORDO (prima delle imposte)</b>	<b>1.729.171</b>	<b>1.979.250</b>	<b>- 250.079</b>
Imposte sul reddito	457.765	540.867	-83.102
<b>RISULTATO NETTO</b>	<b>1.271.406</b>	<b>1.438.383</b>	<b>- 166.977</b>

L'andamento 2022 rileva complessivamente una gestione molto positiva. Influisce, sui risultati della gestione, pur in un contesto di crescita del valore della produzione, il consistente aumento inflattivo del costo dei servizi, con particolare riferimento a quelli manutentivi, oltre che l'aumento dei costi energetici, in particolare del gas, dell'energia e del carburante.

Risultano pertanto di primaria rilevanza - per l'unitarietà di gestione dei servizi - gli indicatori riguardanti la società nella sua interezza considerati nello schema di PEF di cui all'allegato 1 al decreto direttoriale del Ministero delle Imprese e del Made in Italy del 31.08.2023 "Linee Guida e indici di qualità per la regolamentazione dei servizi pubblici locali non a rete" (si riportano di seguito i dati estratti dal Bilancio di esercizio 2022).

<b>INDICATORI DI FINANZIAMENTO DELLE IMMOBILIZZAZIONI</b>			
		<b>Anno 2022</b>	<b>Anno 2021</b>
<b>Margine primario di struttura</b>	Patrimonio Netto - Attivo Fisso	4.189.970	3.531.027
<b>Indice primario di struttura</b>	Patrimonio Netto / Attivo Fisso	1,79	1,65
<b>Margine secondario di struttura</b>	(Patrimonio Netto + Passività Consolidate) - Attivo Fisso	5.002.969	4.256.991
<b>Indice secondario di struttura</b>	(Patrimonio Netto + Passività Consolidate) / Attivo Fisso	1,94	1,79

<b>INDICATORI DI SOLIDITA'</b>			
		<b>Anno 2022</b>	<b>Anno 2021</b>
<b>Grado d'indipendenza da terzi</b>	Patrimonio Netto / (Passività Consolidate + Passività Correnti)	2,28	2,17
<b>Rapporto d'indebitamento</b>	(Totale Passivo - Patrimonio Netto) / Totale Passivo	0,30	0,32

<b>INDICATORI DI SOLVIBILITA'</b>			
		<b>Anno 2022</b>	<b>Anno 2021</b>
<b>Margine di disponibilità (CCN)</b>	Attivo Circolante - Passività Correnti	5.002.969	4.256.991
<b>Quoziente di disponibilità</b>	Attivo Circolante / Passività Correnti	2,50	2,25
<b>Margine di tesoreria</b>	(Liquidità Differite + Liquidità Immedieate) - Passività Correnti	1.545.633	1.238.380
<b>Quoziente di tesoreria</b>	(Liquidità Differite + Liquidità Immedieate) / Passività Correnti	1,46	1,36

<b>INDICATORI DI REDDITIVITA'</b>			
		<b>Anno 2022</b>	<b>Anno 2021</b>
<b>ROE</b>	Risultato Netto d'Esercizio / Patrimonio Netto	13,40%	16,11%
<b>ROI</b>	Risultato Operativo / Capitale Investito Netto	12,67%	15,17%
<b>ROS</b>	Risultato Operativo / Ricavi Netti	13,62%	15,79%

Nell'ambito del processo di assegnazione di indirizzi e obiettivi periodici alle società partecipate, è stata confermata, la prassi di attribuire anche ad Azimut S.p.a. specifici obiettivi gestionali ed economici di seguito individuati, in via di autolimitazione (in quanto società partecipata e non controllata) rispetto all'applicazione di quanto disposto dall'art. 19 comma 5 del D.Lgs. 175/2016 e s.m.i.. Tra gli obiettivi economici si evidenziano:

1. Garantire l'andamento economico previsto nei budget previsionali per il triennio 2022- 2024 attuando tutte le misure percorribili per dare, in sicurezza, continuità all'erogazione dei servizi, mantenendo peraltro elevato lo standard degli stessi.

<b>Indicatori di redditività</b>	<b>OBIETTIVO 2022</b>	<b>RISULTATO 2022</b>
<b>EBITDA (o MOL)</b>	<b>&gt;= 1.400.000 €</b>	<b>€ 2.646.091</b>
<b>UTILE NETTO</b>	<b>&gt;= 550.000 €</b>	<b>€ 1.271.406</b>
<b>ROE</b>	<b>&gt;= 7,25%</b>	<b>13,40%</b>
<b>ROI</b>	<b>&gt;= 9,5%</b>	<b>12,67%</b>

2. Valorizzare il rapporto costi/ricavi perseguendo la sana gestione dei servizi secondo criteri di economicità e di efficienza, anche con riferimento alle dinamiche del costo del personale (n. 67 unità al 31.12.2022, uguali a quelli dell'annualità precedente), e perseguire un equilibrato rapporto tra costi e utile prodotto, tenendo conto che gli adeguamenti organizzativi legati all'emergenza sanitaria comportano costi incrementati che non risultano pienamente quantificabili.

<b>Indicatori di efficienza ed economicità</b>	<b>OBIETTIVO 2022</b>	<b>RISULTATO 2022</b>
% Incidenza della somma dei costi operativi esterni (servizi e godimento beni di terzi)* e del costo del personale** su ricavi***	<= 72,0%	62,5%
Rapporto Costi Operativi Esterni (Servizi e godimento beni di terzi)* su Utile ante imposte e ante partite straordinarie	<= 5,0	2,8
Rapporto costo del personale** su Utile ante imposte e ante partite straordinarie	<=4,5	2,1

\* Per costi operativi esterni si intendono le voci B7 e B8 del bilancio al netto del costo del service con Ravenna Holding e degli oneri, se esistenti, derivanti da partite non ricorrenti.

\*\*I costi del personale si intendono comprensivi dei distacchi ed al netto degli scatti e degli automatismi contrattuali. \*\*\*Per ricavi si intendono tutti quelli che compongono il valore della produzione.

Azimut S.p.A. è certificata secondo le norme ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016 per tutti i suoi servizi. La prima certificazione di Sistema di Qualità ISO 9001:2015 è stata rilasciata in data 30 dicembre 2013. A fine settembre 2021 Azimut S.p.A. ha ottenuto la certificazione UNI ISO 37001:2016 “Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione” per tutte le attività di erogazione di servizi e per le attività di progettazione e direzione lavori di opere e manutenzioni straordinarie inerenti alla gestione dei servizi.

Dal database di Accredia (ente di accreditamento nazionale) Azimut S.p.a. è l’unico ente (impresa pubblica con sede nel bacino romagnolo (Ravenna, Rimini, Forli-Cesena) ad avere ottenuto finora la certificazione.

Azimut S.p.a. ha adottato fin dai tempi della sua costituzione in società mista il modello 231, integrato dal sistema anticorruzione, adottando anche integralmente la normativa in materia di trasparenza. La società adotta il PTPCT ed ha nominato l’RPCT in via di autolimitazione in quanto, come società partecipata e non controllata, non ne sarebbe tenuta ai sensi di legge.

Il PTPCT comprende al suo interno aree che riguardano le attività specifiche.

Pur non essendo obbligata in quanto società a partecipazione pubblica, la società adotta un regolamento per le assunzioni del personale conforme a quanto previsto dall’art. 19 3° comma del D.Lgs. n. 175/2016 e s.m.i..

Azimut S.p.a. adotta in via di autolimitazione il Codice dei Contratti, non essendo tenuta alla sua applicazione ai sensi dell’art 17, ultimo comma del D.Lgs. n. 175/2016 e s.m.i.. Come tutte le società del gruppo ristretto ha adottato una regolamentazione più stringente rispetto allo stesso Codice, abbassando la soglia dell’affidamento diretto e prevedendo il ricorso generalizzato ad interpelli di mercato (con effetti diretti anche sul contenimento della spesa). Le consulenze esterne appaiono particolarmente ridotte, in linea con la tendenza in tal senso adottata da tutto il gruppo.

Si propone di seguito la verifica dei singoli contratti di servizio affidati ad Azimut S.p.a. dal Comune di Cervia ai sensi dell’art. 30 1° comma del D.Lgs. n. 201/2002.

### 1. Efficienza del servizio.

#### a) Contratto di servizio.

A seguito dell'esperimento della gara a c.d. "doppio oggetto" che ha visto l'aggiudicazione del servizio ad Antares S.c. a r.l., il Comune di Cervia ha sottoscritto il contratto di servizio attualmente in essere, che affida ad Azimut S.p.A. per il periodo 1.7.2012-30.06.2027 la gestione dei servizi funerari e cimiteriali all'interno del territorio comunale, comprensivi delle seguenti attività:

1. gestione dei Cimiteri;
2. recupero e trasporto salme su richiesta della Pubblica Autorità;
3. gestione ufficio di polizia mortuaria;
4. gestione dell'obitorio, del deposito di osservazione;
5. gestione del servizio di illuminazione votiva nei cimiteri del Comune di Cervia.

Il Contratto di Servizio disciplina il servizio cimiteriale su tutto il territorio del Comune di Cervia (Cimitero di Cervia e Cimiteri del forese: Cervia, Cannuzzo, Castiglione di Cervia, Pisignano).

Il contratto di servizio è in regime concessorio.

Il vigente Regolamento comunale di Polizia Mortuaria è stato approvato con delibera del CC n. 71 del 30.12.2020 ed è pubblicato nel sito istituzionale dell'Ente nella sezione riferita ai Regolamenti.

#### b) Adeguamento del contratto di servizio.

Sulla base di quanto disposto dal contratto di servizio, è stata applicata nel 2022 una revisione delle tariffe pari al 3% sulla base dei coefficienti di aggiornamento dell'indice Istat c.d. FOI a seguito di deliberazione di Giunta Comunale n. 21 del 25 gennaio 2022.

#### c) Organico disponibile per il servizio.

Per i servizi cimiteriali di Cervia (nel loro complesso di attività come descritte nel contratto di servizio) l'organico è così composto:

Cimitero di Cervia: n. 1 Capo Area Servizi Cimiteriali Cervia;

- n. 1 persona in struttura (n. 1 impiegato amministrativo);
- n. 2 addetti operativi;

Camera mortuaria di Cervia:

- n. 1 Capo Servizio Camere Mortuarie e Ufficio Autorizzazioni;
- n. 3 addetti operativi (in outsourcing, personale del socio privato).

L'organico appare adeguato al servizio affidato.

L'apporto del socio privato nell'ambito dei compiti operativi affidati con la gara a c.d. "doppio oggetto" relativi al contratto di servizio di Cervia è riferito a prestazioni materiali relative ai servizi cimiteriali (camera mortuaria).

#### **d) Andamento della gestione.**

L'andamento della produzione 2022 con riferimento al contratto di servizio è descritto sinteticamente all'interno della relazione sulla gestione al Bilancio di esercizio 2022.

Il fatturato 2022 è stato pari ad €. 688.525 di contro ad €. 661.441,42 del 2021.

Rispetto all'esercizio precedente nel 2022 si sono registrati maggiori ricavi delle concessioni (€. 119.410) (nel 2022 pari a €. 169.473; nel 2021 pari a €. 151.763).

Si è registrato un aumento anche dei ricavi delle concessioni delle tombe (+€. 63.535) e delle aree (+€. 26.235). Complessivamente tali incrementi hanno più che compensato i decrementi registrati dalle concessioni dei loculi (-€. 112.077), delle cellette (-€. 4.802) e delle pratiche amministrative collegate alle concessioni (-€. 2.468), motivati in parte da un calo del numero dei defunti che nel 2022 è risultato essere stato circa il 4% in meno rispetto a quello del 2021.

A Cervia le operazioni cimiteriali sono state in leggero aumento (2022: €. 310.967,92; 2021: €. 304.562), giustificate principalmente da minori esumazioni ordinarie (-€. 27.000) e dal calo della mortalità rispetto all'annualità precedente. In generale, il dato risente del confronto con il maggiore numero di operazioni cimiteriali effettuate nel 2021 a seguito della riprogrammazione di attività sospese nell'annualità precedente (in particolare, esumazioni ordinarie ed estumulazioni).

La camera mortuaria ha registrato un fatturato nel 2022 di €. 90.893,85 (2021: €. 60.786), anche a fronte del calo della mortalità.

Il fatturato delle luci votive nel 2022 è stato pari ad €. 61.118 (2021: €. 60.786).

Il costo delle materie prime e sussidiarie di consumo presenta un incremento dovuto alle maggiori spese sostenute per il costo di costruzione e di retrocessione dei manufatti cimiteriali, oltre che dall'incremento inflattivo del costo di beni e dei materiali di consumo. Il costo dei servizi di terzi risulta superiore a quello dell'esercizio precedente, principalmente attribuibile ai rincari dei costi delle manutenzioni e della componente energetica (in particolare gas ed energia elettrica).

Fermo restando l'affidamento a monte con la procedura di gara a c.d. "doppio oggetto" per un pacchetto di contratti di servizio di diversa redditività, l'andamento economico del servizio non presenta comunque in sé squilibri tali da rendere necessario adottare misure di riequilibrio tra le parti.

## **2. Qualità del servizio.**

#### **a) Percezione del servizio da parte dell'utenza.**

L'indagine di customer satisfaction viene svolta annualmente da impresa specializzata incaricata da Azimut S.p.A. per tutti i servizi aziendali. A differenza degli anni precedenti, in cui sono state utilizzate esclusivamente interviste telefoniche, l'indagine svolta a gennaio 2023, per i dati relativi all'anno 2022, è stata realizzata

mediante interviste personali sull'80% circa del campione rappresentativo, mentre il restante 20% è stato intervistato telefonicamente.

Nella carta dei servizi 2023 dei servizi cimiteriali di Cervia (documento AZQL50C rev.03) sono indicati i risultati dell'indagine, con le tabelle di comparazione delle ultime tre indagini annuali, a cui si rinvia per ogni dettaglio:

Si evidenzia sinteticamente come il giudizio complessivo sia migliorato rispetto all'annualità precedente per i servizi cimiteriali (7,67 di contro a 7,37 nel 2021 e 7,36 nel 2020).

SERVIZI CIMITERIALI CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA	2020	2021	2022
	Voti Medi	Voti Medi	Voti Medi
ORARI ACCESSO AI CIMITERI	7,39	7,31	7,66
ABBIGLIAMENTO E COMPORTAMENTO OPERATORI	7,35	7,37	7,68
PULIZIA E DECORO AREE CIMITERIALI	7,40	7,44	7,70
DISPONIBILITA' PANCHINE, FONTANE, CESTINI	7,31	7,36	7,62
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>7,36</b>	<b>7,37</b>	<b>7,67</b>

Il giudizio relativo alle tumulazioni è di 6,73 contro 6,91 dell'annualità precedente. Quello sull'attività di camera mortuaria è del 7,73 di contro 6,31 del 2021.

I dati indicano del resto un risultato sostanzialmente in linea con quello degli anni precedenti, tenendo conto che negli anni 2020/2021 il dato è stato condizionato dalle conseguenze della pandemia. La valutazione relativa all'anno 2022 appare pertanto riferita ad una annualità ordinaria con voti positivi, superiori alla media. Deve inoltre tenersi presente che le modalità di raccolta dati sono variate - come detto - nel 2022, introducendo un sistema misto di interviste telefoniche e dirette.

Le criticità liberamente segnalate dall'utenza sono minime, considerando che il 71,2% del campione per i servizi cimiteriali non ha nulla da segnalare, così come il 90,1% per la tumulazione ed il 97,1 % per la camera mortuaria.

## b) Carta dei servizi. Indicatori della qualità del servizio.

Il servizio e gli impegni di Azimut S.p.a. sono riportati nella Carta dei Servizi.

In particolare, allo specifico paragrafo sono dettagliati gli "Impegni indicatori standard da contratto di servizio", riportandone per ciascuno il dato rilevato per il 2022 (oltre all'impegno 2023).

Si evidenzia come nel 2022 la Carta dei Servizi sia stata integralmente modificata, adeguando ed aggiornando i dati relativi agli indicatori riportati nel contratto di servizio risalente al 2012.

Si rinvia pertanto nel dettaglio alla verifica delle risultanze di tali indicatori, che tengono ampiamente conto, ampliandoli, di quelli contenuti nel decreto direttoriale Ministero delle Imprese e del Made in Italy del 31.08.2023 "Linee Guida e indici di qualità per la regolamentazione dei servizi pubblici locali non a rete" allegato 2 "Indicatori di qualità". L'allegato a detto decreto prevede tra i servizi non a rete anche quelli cimiteriali (senza specificare anche quelli di camera mortuaria) oltre che quelli relativi alle luci votive (inseriti nel contratto dei servizi cimiteriali di Cervia).

## SERVIZI CIMITERIALI

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	2022	2023
Tempi massimi di assegnazione di posti salma nei diversi cimiteri per tumulazione e inumazione	Per tumulazioni e inumazioni in presenza di salma 48 ore dalla richiesta	Termine rispettato	Mantenere standard
Tempi medi per ottenere una concessione disponibile	20 giorni lavorativi	Termine rispettato	Mantenere standard
Orari funerali	<p><u>Periodo invernale:</u> 9.00 – 10.00 – 11.00; 14.00 – 15.00 – 16.00;</p> <p><u>Periodo estivo:</u> 9.00 – 10.00 – 11.00; 15.00 – 16.00 – 17.00 – 18.00.</p> <p>Non si possono prenotare due o più funerali nello stesso orario.</p>	Termine rispettato	Mantenere standard
Frequenza minima dei sopralluoghi e guardiania	<p><u>Nei cimiteri di città:</u> frequenza giornaliera.</p> <p><u>Cimiteri del forese:</u> sopralluogo 2 volte/settimana con operatori del servizio, abilitati a fornire ed acquisire informazioni in merito ai servizi cimiteriali.</p>	Termine rispettato	Mantenere standard
Tempo di intervento per messa in sicurezza situazioni pericolose (problemi viabilità, pericoli di crolli o instabilità strutturali edili)	Entro 2 ore dalla chiamata un tecnico dell'Azienda valuta ed organizza l'intervento per messa in sicurezza.	Termine rispettato	Mantenere standard
Frequenza delle operazioni di raccolta dei rifiuti cimiteriali assimilabili agli urbani dagli appositi contenitori posti all'interno del cimitero	<p>Svuotamento ceste.</p> <p>- <u>Cimitero di città:</u> 3 volte a settimana</p> <p>- <u>Cimiteri del forese:</u> 2 volte a settimana</p> <p>Nel periodo della commemorazione dei defunti le ceste vengono svuotate giornalmente.</p>	Termine rispettato	Mantenere standard
Manutenzione verde	<p>Vengono effettuati</p> <p>n° 9 interventi di sfalcio e</p> <p>n° 4 interventi di diserbo all'anno.</p> <p>Gli arbusti presenti nelle aree comuni dei cimiteri sono sottoposte a controllo annuale, in funzione del quale viene programmato l'eventuale intervento di potatura.</p>	Termine rispettato	Mantenere standard

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	2022	2023
Modalità e tempi di esecuzione delle operazioni cimiteriali	<p>Inumazioni e tumulazioni di feretri: <b><i>nella stessa giornata di arrivo al cimitero di destinazione.</i></b></p> <p>Tumulazione di resti ossei e di urne cinerarie: <b><i>max 2 gg. dall'arrivo al cimitero di destinazione.</i></b></p> <p>Estumulazioni urgenti su richiesta (in presenza di salma): <b><i>tempo max 3 giorni.</i></b></p> <p>Esumazioni ed estumulazioni straordinarie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- su richiesta dell'Autorità Giudiziaria: entro i tempi richiesti da quest'ultima (esclusi i festivi);</li> <li>- su singola richiesta dei familiari: tempo medio 2 mesi (per motivi igienico sanitari dal 1 giugno al 30 settembre non vengono eseguite operazioni di estumulazione dei famigliari).</li> </ul> <p>Qualora non sia stato possibile rintracciare i familiari del defunto, l'operazione viene comunque eseguita entro i termini di legge, e i resti vengono custoditi per almeno 2 anni in camera di deposito.</p>	Termine rispettato	Mantenere standard
Modalità di esecuzione delle operazioni di estumulazione o traslazione salme.	Le esumazioni / estumulazioni ordinarie, straordinarie, e il trattamento dei resti mortali sono regolamentati dall'Ordinanza del Sindaco n° 6603 del 28/07/2006.	Termine rispettato	Mantenere standard
Garanzia di rispetto degli appuntamenti concordati con i famigliari	<p>Rispetto degli appuntamenti: entro mezz'ora dall'orario fissato, al netto di ritardi non imputabili all'Azienda.</p> <p><u>Qualora i ritardi dovuti a ragioni operative si accumulino fino a superare lo standard stabilito, i famigliari saranno avvisati con un'ora di anticipo rispetto all'appuntamento.</u></p>		
Illuminazione elettrica votiva. Allacciamento ex novo	Entro 15 giorni lavorativi dalla data di richiesta.	Termine rispettato	Mantenere standard
Cambio di lampada fulminata	Entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione del guasto.	Termine rispettato	Mantenere standard
Orari di apertura degli uffici	L'Ufficio presso il cimitero di città: aperto al pubblico nei giorni feriali di lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.	Termine rispettato	Mantenere standard
Orari di apertura cimiteri	<p>L'accesso al pubblico per la visita ai cimiteri è garantito secondo gli orari stabiliti dal Comune di Cervia.</p> <p><b>Giorni feriali</b> dal 15 aprile al 15 ottobre: 07.00 – 19.00; dal 16 ottobre al 14 aprile: 08.00 – 17.00.</p> <p><b>Giorni festivi</b> Aprile Maggio Settembre: 07.30 – 17.30; Giugno Luglio Agosto: 07.00 – 13.00; dal 1° Ottobre al 31 Marzo: 08.00 – 16.00.</p> <p><b>Giorni di chiusura</b> 1° Gennaio – Pasqua – 1° Maggio – 15 Agosto – Natale Dal 1° Ottobre al 30 aprile il martedì fino alle ore 12.00.</p>	Termine rispettato	Mantenere standard

### SERVIZI DI CAMERA MORTUARIA

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	2022	2023
Recupero salme dall'Ospedale o Pronto Soccorso	Il recupero si effettua negli orari concordati con la direzione dell'Ospedale, e comunque entro 60 minuti dalla loro chiamata.	Termine rispettato	Mantenere standard
Ricevimento delle salme provenienti dall'esterno	L'accoglienza è garantita dalle ore 8.00 alle ore 18.00.	Termine rispettato	Mantenere standard
Ricevimento delle salme su richiesta della pubblica autorità	L'accoglienza è garantita per tutto l'arco delle 24 ore.	Termine rispettato	Mantenere standard
Tanatocosmesi	Per le salme che arrivano all'obitorio entro le ore 15.00 il servizio di vestizione avrà inizio entro 2 ore dall'arrivo. Per le salme che arrivano all'obitorio dopo le ore 15.00 il servizio di vestizione avrà inizio entro le ore 8.00 del giorno successivo all'arrivo.	Termine rispettato	Mantenere standard
Orario di visita	L'accesso al pubblico per la visita alle camere ardenti è garantito secondo gli orari stabiliti dal Comune di Cervia.  <b>Giorni festivi</b> Dalle ore 8.00 alle ore 12.00  <b>Giorni feriali</b> Nel periodo dal 15 aprile al 15 ottobre: 9.00 – 18.00; Nel periodo dal 16 ottobre al 14 aprile: 9.00 – 17.00	Termine rispettato	Mantenere standard

### RAPPORTI CON IL COMUNE DI CERVIA

TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	2022	2023
Rapporti con il Comune di Cervia	Contestazioni da parte del Comune di Cervia relative a ritardi nell'esecuzione dei servizi	-	Nessuna	-
	Contestazioni da parte del Comune di Cervia riguardo alla non conforme esecuzione dei servizi	-	Nessuna	-
	Contestazioni che hanno dato luogo ad applicazioni di penali applicate ad Azimut S.p.A. da parte del Comune di Cervia	-	Nessuna	-

<b>TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Servizi informativi all'utenza	Sito internet aziendale	1	Attivo ed aggiornato	Mantenere aggiornamenti
	Carta dei servizi	Numero edizioni anno: 1.	1	Aggiornamento annuo
	Tempo massimo di risposta ai reclami/segnalazioni relativi al servizio	30	10	Mantenere standard
	Numero minimo addetti informazioni	-	2	2

Il link della Carta dei Servizi Cimiteriali di Cervia 2022 è pubblicata sul sito di Azimut spa nella sezione *Società Trasparente*|*Servizi erogati*|*Carte dei servizi*.

### **3. Rispetto degli obblighi di servizio.**

#### **a) Provvedimenti dell'ente affidante.**

Nel corso del 2022 il Comune di Cervia non ha applicato penali né ha formalizzato contestazioni di alcun tipo ad Azimut S.p.a. in merito all'esecuzione del contratto di servizio. Non si rilevano peraltro penali o contestazioni anche nelle annualità precedenti.

#### **b) Reclami**

A titolo meramente indicativo si fornisce di seguito il dato ai reclami esterni registrati dal sistema qualità aziendale (ISO 9001) relativi allo specifico contratto di servizio.

Si tratta di n. 3 complessivi reclami (su n. 107 dell'intera azienda).

Le segnalazioni ricevute dai cittadini nell'anno 2022 risultano conformi agli standard previsti dal contratto di servizio. In particolare, le segnalazioni rilevanti hanno riguardato pericolo di radici nel perimetro esterno al Cimitero, di esclusiva competenza del Comune di Cervia, una richiesta danni alla tomba dalla cui indagine interna è emersa l'estraneità della Società, ritardo nella risposta al cittadino a seguito di richiesta disattivazione luce votiva.

I reclami non appaiono oggettivamente significativi e non hanno dato luogo a non conformità rilevanti.

Il tempo medio di risposta al reclamo relativo allo specifico contratto di servizio nel 2022 è stato di n. 10 giorni.

## SCHEDA TEMATICA - SOSTA A PAGAMENTO NELLE AREE ISTITUITE DAL COMUNE DI CERVIA

### 1. Efficienza del servizio.

#### a) Contratto di servizio.

A seguito dell'esperimento della gara a c.d. "doppio oggetto" che ha visto l'aggiudicazione del servizio ad Antares Sc a rl., il Comune di Cervia ha sottoscritto il contratto di servizio relativo alla sosta a pagamento attualmente in essere, che affida ad Azimut S.p.A. il servizio per il periodo 1.7.2012-30.06.2027.

Il contratto prevede che Azimut S.p.A. provveda in nome e per conto del Comune di Cervia alla prestazione di servizio di esazione della tariffa, alla fornitura, messa a disposizione e manutenzione dei parcometri, alla manutenzione delle aree di sosta (segnaletica orizzontale e verticale) nel territorio del Comune di Cervia, alla vendita degli abbonamenti sempre in nome e per conto del Comune di Cervia e alle altre prestazioni accessorie oggetto del contratto. Secondo quanto previsto dall'art. 17 1° comma del D. Lgs. n. 175/2016 e s.m.i., il contratto è in regime di appalto.

Titolare del servizio e degli incassi integrali tutti della tariffa pagata dall'utenza (incassi da parcometro con tutte le modalità di pagamento, da carta di credito, da telefono cellulare, tessere, abbonamenti/permessi, ecc.) è infatti esclusivamente il Comune di Cervia, nell'ambito della propria attività istituzionale. Sui biglietti della sosta, su qualsiasi altro supporto di modalità di pagamento è unicamente apposto il logo del Comune di Cervia. Gli incassi sono versati direttamente su conto bancario del Comune di Cervia.

Il logo di Azimut S.p.A. sui parcometri e su ogni altra documentazione è apposto in ogni caso per fornire assistenza ed informazioni all'utenza.

Il governo della mobilità e quindi anche della sosta è di esclusiva competenza del Comune di Cervia che pertanto stabilisce tariffe, gratuità, permessi ecc., senza alcuna competenza di Azimut S.p.A. e senza incidenza degli incassi sul corrispettivo riconosciuto alla società.

Al fine di sottoporsi alla massima trasparenza, in considerazione degli incassi di integrale spettanza del Comune di Cervia, Azimut S.p.A. – in quanto gestore contabile – ha adottato specifiche procedure di verifica e controllo (procedura qualità AZQL80).

Tutti i parcometri ed i sistemi c.d. minipark sono centralizzati in rete (mediante collegamento con SIM telefonica) e sono gestiti da un software presso server esterno (Parkeon SpA, costruttore dei parcometri, oggi Flowbird Group). Il software dà la possibilità di evidenziare in tempo reale anche agli uffici comunali - per ogni parcometro e cassa automatica dei sistemi c.d minipark - i singoli pagamenti (anche per tipologia), gli incassi contenuti, i prelievi degli incassi effettuati, i malfunzionamenti, con statistiche e dati storici. Contestualmente il software è aperto e accessibile, in tempo reale, agli uffici comunali, per ogni tipo di verifica e controllo. Analogo software (aperto e accessibile agli uffici comunali) riguarda il pagamento della sosta con telefono cellulare.

Dal 2015, con l'apertura dei sistemi con accesso/uscita regolato da sistema di lettura ottica della targa, si è reso necessario dotarsi di un'organizzazione aziendale flessibile e più onerosa rispetto a quella del contratto di servizio originario, che prevede interventi di apertura degli accessi in remoto 24 ore su 24, in casi di emergenza, oltreché di interventi in loco da parte di ausiliari/personale manutentivo sulla base di procedure operative con tempi di azione ristretti.

Tutti i parcometri aziendali ed i sistemi minipark sono dotati di pagamento con carta di credito fin dal 2015, risultando Cervia (insieme a Ravenna) la prima città in Italia ad avere raggiunto tale obiettivo ancora prima del vincolo normativo disposto dall' art. 1 comma 901 della L. n. 208/2015 e s.m.i..

Dal 2013 è attivo il pagamento della sosta anche con telefono cellulare in tutte le aree a parcometro.

Le aree di sosta a pagamento sono gestite con parcometri (n. 259, contro i n. 168 dell'inizio del contratto). La media di parcometro per posto auto è di n. 23,12 posti per l'attività continuativa (contro n. 40 del contratto originario) e di n. 22,9 per l'attività non continuativa (solo stagionale) (contro 60 del contratto originario). I posti auto 2022 al 31.12.2022 erano n. 5.747 posti.

L'incasso dei parcheggi 2022 integralmente di spettanza del Comune di Cervia è stato pari ad €. 2.905.788,80 (di contro ad €. 2.305.291,12 del 2021). La tendenza del dato del 2023 appare confermare quello del 2022. Il risultato (il più alto della serie storica) è stato determinato soprattutto dall'incremento delle tariffe (incremento di integrale spettanza comunale) ed in parte dall'aumento dei posti auto. Si evidenzia inoltre che nel 2021, per gli effetti della pandemia, l'attivazione del pagamento primavera - estate (su tutti i parcometri) è avvenuto solo il 1.6.2021 anziché il 1.4.2021.

Si evidenzia altresì che rispetto alla stima iniziale per il concorso spese per gli ausiliari del traffico riconosciuto alla società (dato che il costo complessivo per tale attività è maggiore), tenuta in conto nella previsione del contratto di servizio originario (anno 2010: €. 149.324,00), dal 2014 al 2020 la media annua è stata di circa €. 60-70.000,00, mantenendo tuttavia la stessa quantità di personale (almeno 1.000 giornate annue) previste nel contratto di servizio originario (nel 2022 le giornate sono state molto superiori pari a n. 1.329). Ad inizio contratto di servizio sussisteva la possibilità per gli ausiliari di sanzionare anche fuori dalle aree blu, possibilità soppressa normativamente dal 2014 al 2021. Solo nel 2021 il nuovo art. 12 bis del Codice della Strada ha consentito nuovamente l'estensione delle competenze.

#### **b) Adeguamento del contratto di servizio.**

Sulla base di quanto disposto dal contratto di servizio, è stata applicata dal 1.1.2022 una revisione del corrispettivo pari al 3,8 % sulla base dei coefficienti di aggiornamento dell'indice Istat c.d. FOI.

#### **c) Organico disponibile per il servizio.**

Per i servizi sosta istituiti dal Comune di Cervia (nel loro complesso di attività come descritte nel contratto di servizio) l'organico complessivo del servizio sosta, compresi quindi anche i servizi istituiti dal Comune di Cervia e quelli gestiti di titolarità diretta di Azimut S.p.a., è così composto:

- n. 1 Responsabile (cessato nel corso del 2022, ad interim Amministratore Delegato);
- n. 2 persone in struttura (coordinatore manutentori; coordinatore ausiliari del traffico).
- n. 11 addetti operativi (di cui n. 4 addetti al servizio manutenzione e n. 7 ausiliari del traffico, oltre ad ulteriori unità "stagionali" nel periodo primavera-estate).

L'organico appare adeguato al servizio affidato. Il servizio è in corso di riorganizzazione, per la copertura del responsabile.

L'apporto del socio privato nell'ambito dei compiti operativi affidati con la gara a c.d. "doppio oggetto" relativi al contratto di servizio di Cervia non è presente.

#### **d) Andamento della gestione.**

L'andamento della produzione 2022 con riferimento al contratto di servizio è descritto sinteticamente all'interno della relazione sulla gestione al Bilancio di esercizio 2022.

Il corrispettivo (fisso e variabile) 2022 riconosciuto dal Comune di Cervia ad Azimut S.p.a. è stato pari ad €. €. 668.321 + Iva (€. 578.673 nel 2021), a fronte del notevole incremento delle aree di sosta ed in parte per la revisione Istat.

Il concorso sulle spese per gli ausiliari è stato di €. 101.910 (€. 68.748 del 2021), che copre circa la metà della spesa di Azimut S.p.a. per tale attività.

Il costo delle materie prime e sussidiarie di consumo presenta un incremento inflattivo del costo di beni e dei materiali di consumo.

Fermo restando l'affidamento a monte con la procedura di gara a c.d. "doppio oggetto" per un pacchetto di contratti di servizio di diversa redditività, l'andamento economico del servizio non presenta in sé squilibri tali da rendere necessario adottare misure di riequilibrio tra le parti.

## 2. Qualità del servizio.

### a) Percezione del servizio da parte dell'utenza.

L'indagine di customer satisfaction viene svolta annualmente da impresa specializzata incaricata da Azimut S.p.A. per tutti i servizi aziendali. A differenza degli anni precedenti, in cui sono state utilizzate esclusivamente interviste telefoniche, l'indagine svolta a gennaio 2023, per i dati relativi all'anno 2022, è stata realizzata mediante interviste personali sull'80% circa del campione rappresentativo, mentre il restante 20% è stato intervistato telefonicamente.

Nella carta dei servizi 2023 dei servizi sosta a pagamento nel territorio comunale di Cervia (documento AZQL80V rev. 12) sono indicati i risultati dell'indagine, con le tabelle di comparazione delle ultime tre indagini annuali, a cui si rinvia per ogni dettaglio:

Si evidenzia sinteticamente come il giudizio complessivo sia lo stesso dell'annualità precedente per i servizi della sosta (7,03 di contro a 7,03).

Vengono riportati di seguito i principali dati di dettaglio della rilevazione.

<b>SERVIZIO SOSTA - CUSTOMER SATISFACTION</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA</b>	<b>VOTI MEDI</b>	<b>VOTI MEDI</b>	<b>VOTI MEDI</b>
Facilità di reperimento abbonamenti	6,78	6,90	7,06
Corretto funzionamento del parcometro	6,83	7,08	7,08
Facilità individuazione e accesso al parcometro	6,85	7,02	7,18
Adeguatezza informazioni per l'uso del parcometro	6,95	7,12	7,12
Modalità di pagamento	6,92	7,10	6,94
Sistemi di pagamento innovativi	6,72	6,97	6,93
Adeguatezza del servizio	6,74	6,99	6,90
Elasticità verso gli automobilisti, tolleranza ragionevole	6,08	-	-
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>6,73</b>	<b>7,03</b>	<b>7,03</b>

I dati relativi alle indagini di customer satisfaction effettuati nel 2022 risultano in linea con gli anni precedenti. La valutazione complessiva rimane più che positiva.

Riguardo alle criticità segnalate liberamente dall'utenza (il 56% del campione ha dichiarato di non avere nulla da segnalare), che appaiono in ogni caso ridotte rispetto al complessivo del campione degli utenti intervistati, il 29,8% delle criticità segnalate sono di esclusiva competenza del governo della mobilità e quindi dell'Amministrazione comunale di Cervia (scarsità di parcheggi gratuiti, mancanza di parcheggi in generale, troppi parcheggi a pagamento, ma anche tariffe elevate), peraltro nettamente ridotte rispetto al 47,8% dell'annualità precedente. Le varie criticità attribuibili ad Azimut S.p.a., peraltro con singole percentuali non rilevanti, rappresentano complessivamente una percentuale ridotta del campione (23,4%). Si evidenzia come il giudizio dell'utenza sul funzionamento dei parcometri, sulla loro visibilità e sull'utilizzo poco chiaro si è nettamente ridotto dal 39% al 9,6%.

### b) Carta dei servizi. Indicatori della qualità del servizio.

Il servizio e gli impegni di Azimut S.p.a. sono riportati nella Carta dei Servizi.

In particolare, allo specifico paragrafo sono dettagliati gli “*Impegni indicatori standard da contratto di servizio*”, riportandone per ciascuno il dato rilevato per il 2022 (oltre all'impegno 2023).

Si evidenzia come nel 2022 la Carta dei Servizi è stata integralmente modificata, adeguando ed aggiornando i dati relativi agli indicatori riportati nel contratto di servizio risalente al 2012.

Si rinvia pertanto nel dettaglio alla verifica delle risultanze di tali indicatori, che tengono conto, ampliandoli, di quelli contenuti nel decreto direttoriale Ministero delle Imprese e del Made in Italy del 31.08.2023 “*Linee Guida e indici di qualità per la regolamentazione dei servizi pubblici locali non a rete*” allegato 2 “*Indicatori di qualità*”.

L'allegato a detto Decreto prevede tra i servizi non a rete anche i parcheggi.

<b>IMPEGNI INDICATORE STANDARD (da contratto di servizio) - IMPEGNO 2023</b>				
<b>Fattore di qualità</b>	<b>Tipologia indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Standard richiesto da Contratto di Servizio</b>	<b>Dato Consuntivo 2022</b>
COPERTURA DEL TERRITORIO	Parcometri totali utilizzati per la sosta	n.	168	259
INFORMAZIONI SUI PARCOMETRI	Parcometri con cartello di segnalazione su orari e tariffe e informazioni d'uso	%	100	100
INFORMAZIONI IN GENERALE ALL'UTENZA	Ufficio Clienti presso sede aziendale, disponibile nei seguenti orari: dal lunedì al giovedì, 8.00-13.00 e 14.00-17.00; venerdì, 8.00-13.00.	n.	1	1
	Ufficio informazioni telefonico, disponibile nei seguenti orari: dal lunedì al giovedì, 8.00-13.00 e 14.00-17.00; venerdì, 8.00-13.00.	n.	1	1
	Sito internet aziendale	n.	1	Attivo e aggiornato

**IMPEGNI INDICATORE STANDARD (da contratto di servizio) - IMPEGNO 2023**

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Tipologia indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Standard richiesto da Contratto di Servizio</b>	<b>Dato Consuntivo 2022</b>
	Carta dei Servizi	n. edizioni / anno	1, a partire dal 2012, entro 31.10	<b>Pubblicata</b>
	Tempo massimo di risposta ai reclami/segnalazioni relativi alla sosta	<b>giorni</b>	<b>30</b>	<b>3,13 Solo territorio cervese</b>
	Numero minimo addetti controllo e informazioni	<b>n.</b>	<b>6</b>	<b>8</b>
<b>ASSISTENZA NEL PAGAMENTO DELLA SOSTA</b>	Sistemi di pagamento ammessi:	n.	<b>3</b>	<b>5</b>
	- in monete, presso i parcometri	<b>%</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
	- con tessera a scalare, presso i parcometri	<b>%</b>	<b>100</b>	<b>L'introduzione della tessera a scalare è avvenuta nel 2021 su n.95 parcometri</b>
	- con carta di credito, presso i parcometri (il Contratto di Servizio prevedeva l'obsoleto sistema fast pay off line)	<b>%</b>	<b>50</b> (con impegno alla dotazione del 100% entro il 30.06.2013)	<b>100 %</b>
	- mediante telefono cellulare	<b>%</b>	<b>Non previsto</b>	<b>100 %</b>
	- con abbonamento (previsto in modo generalizzato dal Comune di Cervia solo per aree a tariffa verde e a tariffa gialla)	<b>%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>SICUREZZA</b>	Parcometri a pannelli solari	<b>%</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
	Pronto intervento personale manutentivo	<b>n.</b>	intervento entro 12 ore lavorative dalla segnalazione del guasto, con eventuale sostituzione	intervento entro 12 ore lavorative dalla segnalazione del guasto, con eventuale sostituzione

## IMPEGNI INDICATORE STANDARD (da contratto di servizio) - IMPEGNO 2023

Fattore di qualità	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard richiesto da Contratto di Servizio	Dato Consuntivo 2022
ACCESSIBILITA' AI CLIENTI DIVERSAMENTE ABILI	Minimo posti auto riservati ai clienti diversamente abili per zona di sosta	n.	1 ogni 50 posti a pagamento	1 ogni 50 posti a pagamento
COMFORT	Media posti auto per parcometro ad attività continuativa	n.	40	23,12
	Media posti auto per parcometro ad attività stagionale	n.	60	22,19
	Distanza massima fra parcometri (centro)	metri	100	100
	Distanza massima fra parcometri (litorale)	metri	150	150

Il link della Carta dei Servizi Sosta a pagamento del territorio di Cervia è pubblicata sul sito di Azimut spa nella sezione *Società Trasparente*|*Servizi erogati*|*Carte dei servizi*.

### 3. Rispetto degli obblighi di servizio.

#### a) Provvedimenti dell'ente affidante.

Nel corso del 2022 il Comune di Cervia non ha applicato penali né ha formalizzato contestazioni di alcun tipo ad Azimut S.p.a. in merito all'esecuzione del contratto di servizio. Non si rilevano peraltro penali o contestazioni anche nelle annualità precedenti.

#### b) Reclami

A titolo meramente indicativo si fornisce di seguito il dato ai reclami esterni registrati dal sistema qualità aziendale (ISO 9001) relativi allo specifico contratto di servizio.

Si tratta di n. 23 complessivi reclami (su n. 107 dell'intera azienda).

Le segnalazioni ricevute sono in gran parte riconducibili alla richiesta di annullamento del preavviso. Le non conformità rilevate dal sistema di gestione qualità pari a n. 14 riguardano richieste di archiviazione del

preavviso a causa di un errore da parte dell'ausiliare del traffico. Il totale dei preavvisi emessi nel 2022 è pari a n. 10.692. La percentuale delle richieste di archiviazione è pari a 0,13%.

In relazione alle n. 2 segnalazioni riguardanti il comportamento del personale da loro dichiarazioni interne, poste agli atti aziendali, si ritiene che l'attività di accertamento svolta risulti conforme agli standard qualitativi e alle disposizioni dettate dalla Polizia Locale di Cervia

Il tempo medio di risposta al reclamo relativo allo specifico contratto di servizio nel 2022 è di n. 13,3 giorni.

## **SCHEDA TEMATICA - GESTIONE DELLA DISINFESTAZIONE PUBBLICA**

### **1. Efficienza del servizio.**

#### **a) Contratto di servizio.**

Successivamente all'esperienza della gara a c.d. "doppio oggetto", che ha visto l'aggiudicazione del servizio ad Antares Sc a rl, il Comune di Cervia ha sottoscritto il contratto di servizio attualmente in essere, che affida ad Azimut S.p.A. per il periodo 1.7.2012-30.06.2027 il contratto per la gestione del servizio di disinfestazione pubblica.

Le attività contrattualizzate sono sostanzialmente identificabili in due tipologie:

##### *a) Attività istituzionali, continuative e programmabili.*

Rappresentano le attività svolte in forma programmata secondo le caratteristiche dimensionali ed organizzative e le periodicità (sono riportate nello specifico allegato tecnico del contratto, che potrà essere oggetto di variazioni e/o integrazioni annuali concordate fra le Parti).

##### *b) Attività istituzionali occasionali, non programmabili*

Rappresentano le attività aventi natura istituzionale, ma con carattere occasionale e/o di emergenza e che rendono necessari interventi ulteriori rispetto a quelli già previsti nel programma di cui allo specifico allegato tecnico del contratto.

Rientrano in questa tipologia, a titolo esemplificativo e non esaustivo: gli interventi necessari per fronteggiare la presenza di nuovi agenti infestanti; un considerevole incremento della necessità di attività programmabili determinato da fenomeni atmosferici e/o ambientali eccezionali, a seguito di richiesta dell'Amministrazione Comunale all'Ente preposto e/o a seguito di provvedimenti dell'Ente locale.

Le Attività non programmabili vengono svolte da Azimut S.p.A. su specifica richiesta scritta del Servizio competente del Comune.

Il contratto è in regime di appalto, come previsto dall'art. 17 1° comma del D.Lgs. n. 175/2016 e s.m.i..

Azimut S.p.A. è titolare dei mezzi e delle attrezzature necessarie ad espletare il servizio. Si attiva inoltre per una costante manutenzione di essi e/o per eventuali acquisti di nuovi veicoli e attrezzature, di materie prime, di energie, di materiali e per l'esecuzione di servizi, prestazioni, tecnologie, lavori e quant'altro necessario per la buona gestione del servizio affidato.

Le attività sopra riportate vengono effettuate con frequenze e modalità variabili in funzione delle varie tipologie di intervento al fine di ottenere una presenza di infestanti sul territorio comunale razionalmente contenuta.

## **b) Adeguamento del contratto di servizio.**

Non risulta applicata una revisione dei corrispettivi nel corso del 2022.

## **c) Organico disponibile per il servizio.**

Il Servizio Disinfestazione si colloca all'interno del Settore Ambiente di Azimut S.p.A., nel quale è ricompreso anche il Servizio Verde.

Il personale adibito al Servizio Disinfestazione è attualmente costituito da:

- n. 1 Responsabile del Settore Ambiente;
- n. 1 coordinatore disinfestazione;
- n. 7 addetti operativi alla disinfestazione a tempo indeterminato.

Azimut S.p.A. può inoltre avvalersi del personale di Organizzazioni esterne, contrattualizzate, per lo svolgimento di specifici servizi.

L'organico appare adeguato al servizio affidato.

L'apporto del socio privato nell'ambito dei compiti operativi affidati con la gara a c.d. "*doppio oggetto*" relativi al contratto di servizio di Cervia sono riferiti a prestazioni materiali ad integrazione di quelle aziendali (in particolare, servizi c.d. porta a porta antilarvali).

## **d) Andamento della gestione.**

L'andamento della produzione 2022 con riferimento al contratto di servizio è descritto sinteticamente all'interno della relazione sulla gestione al Bilancio di esercizio 2022.

Il fatturato del Servizio di Disinfestazione è di €. 217.512 sostanzialmente stabile rispetto agli anni precedenti (€. 211.183).

Il costo delle materie prime e sussidiarie di consumo presenta un incremento dovuto alle maggiori spese sostenute per l'incremento inflattivo del costo di beni e dei materiali di consumo. Il costo dei servizi di terzi risulta superiore a quello dell'esercizio precedente, principalmente attribuibile ai rincari dei costi delle manutenzioni e della componente energetica (in particolare gas ed energia elettrica).

Fermo restando l'affidamento a monte con la procedura di gara a c.d. "*doppio oggetto*" per un pacchetto di contratti di servizio di diversa redditività, l'andamento economico del servizio non presenta in sé squilibri tali da rendere necessario adottare misure di riequilibrio tra le parti.

## **2. Qualità del servizio.**

### **a) Percezione del servizio da parte dell'utenza.**

L'indagine di customer satisfaction viene svolta annualmente da impresa specializzata incaricata da Azimut S.p.A. per tutti i servizi aziendali. A differenza degli anni precedenti, in cui sono state utilizzate esclusivamente interviste telefoniche, l'indagine svolta a gennaio 2023, per i dati relativi all'anno 2022, è stata realizzata

mediante interviste personali sull'80% circa del campione rappresentativo, mentre il restante 20% è stato intervistato telefonicamente.

Nella carta dei servizi 2023 dei servizi di disinfestazione di Cervia (documento AZQL31P rev. 01) sono indicati i risultati dell'indagine, con le tabelle di comparazione delle ultime tre indagini annuali, a cui si rinvia per ogni dettaglio:

Si evidenzia sinteticamente come il giudizio complessivo sia positivo in linea con quello dell'annualità precedente (6,33 di contro a 6,35).

Si riportano di seguito i principali indicatori oggetto di valutazione.

<b>SERVIZIO DISINFESTAZIONE COMUNE DI CERVIA</b> <b>CUSTOMER SATISFACTION</b> <b>INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
	<b>Voti</b>	<b>Voti</b>	<b>Voti</b>
	<b>Medi</b>	<b>Medi</b>	<b>Medi</b>
Gestione della disinfestazione zanzare	6,23	6,1	5,1
Gestione contenimento colombo	6,23	6,19	6,26
Distribuzione gratuita esche ratticida	6,65	6,49	6,93
Consulenza Telefonica	6,42	6,52	6,84
Tempestività intervento	6,54	6,44	6,75
Efficacia intervento	6,33	6,25	6,66
Miglioramento progressivo servizio	6,06	-	-
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>7,20</b>	<b>6,35</b>	<b>6,33</b>

Tra le criticità liberamente segnalate dall'utenza (e quindi solo da una parte del campione: il 34,4% non evidenzia criticità), si evidenzia una rilevante percentuale (30,4%) di utenti che segnalano una "continua presenza delle zanzare".

A tal proposito, Azimut S.p.A. esegue interventi antilarvali da marzo a ottobre nelle aree naturali e nelle caditoie stradali sulla base di contratto di servizio affidato dal Comune di Cervia in cui vengono stabiliti i numeri degli interventi da eseguire.

Gli interventi sono georeferenziati e vengono periodicamente (circa 20/25 giorni) pubblicati nel sito aziendale rendendo trasparente e monitorabile (anche in termini di tempestività) l'attività sia da parte dell'Amministrazione Comunale che da parte dei cittadini.

In merito all'efficacia del prodotto, Azimut S.p.a. ha consolidato da diversi anni l'uso di un prodotto larvicida a base silconica, a basso impatto ambientale, fotolabile, che - con azione fisico-meccanica (non chimica) - crea un sottilissimo velo (abbassa lo stato tensionale di superficie, mantenendo il passaggio dell'ossigeno), impedendo lo sviluppo con effetto integrale su tutti gli stadi larvali dei vari tipi di zanzara. Si tratta di prodotti distribuiti gratuitamente anche alla cittadinanza con costi superiori a quelli in precedenza utilizzati ma sicuramente più efficace rispetto al precedente principio (*diflubenzuron*).

Risulta importante per evitare la "continua presenza di zanzare" che questo trattamento larvicida venga eseguito anche in proprietà privata in quanto le aree pubbliche trattate da Azimut S.p.A. rappresentano il 20-30% del totale del territorio (il 70-80% delle zone a rischio è di proprietà privata).

Di conseguenza le maggiori criticità evidenziate non trovano un supporto oggettivo e sono riscontrabili in ogni momento dai dati pubblicati dalla società sul sito aziendale all'indirizzo:

<https://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Disinfestazione/Difendiamoci-dalle-zanzare>

## b) Carta dei servizi. Indicatori della qualità del servizio.

Il servizio e gli impegni di Azimut S.p.a. sono riportati nella Carta dei Servizi.

In particolare, allo specifico paragrafo sono dettagliati gli “Impegni indicatori standard da contratto di servizio”, riportandone per ciascuno il dato rilevato per il 2022 (oltre al l’impegno 2023).

Si evidenzia come nel 2022 la Carta dei Servizi sia stata integralmente modificata, adeguando ed aggiornando i dati relativi agli indicatori riportati nel contratto di servizio risalente al 2012.

La Carta dei Servizi è unica per il servizio di Ravenna e di Cervia data l’uniformità dei servizi e l’organizzazione aziendale, evidenziando al suo interno i riferimenti ai due contratti.

Si rinvia pertanto nel dettaglio alla verifica delle risultanze di tali indicatori, che tengono conto, ampliandoli, di quelli contenuti nel decreto direttoriale Ministero delle Imprese e del Made in Italy del 31.08.2023 “Linee Guida e indici di qualità per la regolamentazione dei servizi pubblici locali non a rete” allegato 2 “Indicatori di qualità”.

L’allegato a detto Decreto non prevede tra i servizi pubblici locali non a rete quelli relativi alla disinfestazione.

FATTORE DI QUALITA'	TIPOLOGIA INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD RICHIESTO DA CONTRATTO DI SERVIZIO	DATO CONSUNTIVO 2022	DATO PREVISIONE 2023
SERVIZI INFORMATIVI ALL' UTENZA	Ufficio Clienti presso sede aziendale, disponibile nei seguenti orari: - dal lunedì al giovedì: 8.00-13.00 e 14.00-17.00; - venerdì: 8.00-13.00.	n.	1	1	Mantenere standard
	Ufficio informazioni telefonico utenti, disponibile nei seguenti orari: - dal lunedì al giovedì: 8.00-13.00 e 14.00-17.00; - venerdì, 8.00-13.00.	n.	1	1	Mantenere standard
	Sito internet aziendale	n.	1	Attivo e aggiornato	Mantenere aggiornamenti
	Carta dei Servizi	n. edizioni / anno	1	1	Aggiornamento annuo
	Tempo massimo di risposta ai reclami/segnalazioni relativi al servizio disinfestazione	giorni	30	9	Mantenere standard
	Numero minimo addetti controllo e informazioni	n.	-	4	Mantenere dato 2022
DERATIZZAZIONE RAVENNA	Interventi su aree pubbliche termine massimo dalla chiamata	giorni lavorativi	4	Dato standard	Mantenere dato standard
DERATIZZAZIONE CERVIA	Interventi su aree pubbliche termine massimo dalla chiamata	giorni lavorativi	4	Dato standard	Mantenere dato standard
PARASSITI RAVENNA	Interventi su aree pubbliche termine massimo dalla chiamata	giorni lavorativi	4	Dato standard	Mantenere dato standard

FATTORE DI QUALITA'	TIPOLOGIA INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD RICHIESTO DA CONTRATTO DI SERVIZIO	DATO CONSUNTIVO 2022	DATO PREVISIONE 2023
PARASSITI CERVIA	Interventi su aree pubbliche termine massimo dalla chiamata	giorni lavorativi	4	Dato standard	Mantenere dato standard
CONFORMITA' SERVIZIO	Contestazioni da parte dei Comuni di Ravenna e di Cervia relative a ritardi nell' esecuzione dei servizi	n.	Piena conformità	0	Mantenere dato standard
	Contestazioni da parte dei Comuni di Ravenna e di Cervia riguardo alla non conforme esecuzione dei servizi	n.	Piena conformità	0	Mantenere dato standard
	Contestazioni che hanno dato luogo ad applicazioni di penali applicate ad Azimut S.p.A. da parte dei Comuni di Ravenna e di Cervia	n.	Nessuna	0	Mantenere dato standard

Il link della Carta dei Servizi di disinfestazione di Cervia è pubblicata sul sito di Azimut spa nella sezione *Società Trasparente|Servizi erogati|Carte dei servizi*.

### 3. Rispetto degli obblighi di servizio.

#### a) Provvedimenti dell'ente affidante.

Nel corso del 2022 il Comune di Cervia non ha applicato penali né ha formalizzato contestazioni di alcun tipo ad Azimut S.p.a. in merito all'esecuzione del contratto di servizio. Non si rilevano peraltro penali o contestazioni anche nelle annualità precedenti.

#### b) Reclami

Non sono stati segnalati reclami relativi al servizio Disinfestazione su complessivi n. 107 reclami dell'intera azienda.

## 2.3 AFFIDAMENTI A SOCIETÀ IN HOUSE PROVIDING

L'unico servizio pubblico locale non a rete di rilevanza economica affidato a società in-house providing è il **servizio di gestione delle farmacie comunali**.

### Contesto di riferimento

Ravenna Farmacie S.r.l gestisce in regime di *in-house providing* n. 16 farmacie comunali affidate dai Comuni di Ravenna (n. 10 farmacie), Cervia (n. 3 farmacie), Cotignola (n. 1 farmacie), Fusignano (n. 1), Alfonsine (n. 1 farmacia), oltre ad 1 farmacia in convenzione a Bagnacavallo.

E' prevista l'apertura di una ulteriore farmacia comunale di Ravenna (in località Casemurate) entro aprile 2024.

Alcune farmacie sono collocate anche in siti oggettivamente di scarsa rilevanza commerciale (ragionevolmente non gestibili dal privato, come evidenziano le molte diserzioni di procedure pubbliche bandite negli anni), data la caratterizzazione sociale dell'interesse pubblico alla distribuzione sociale del farmaco. Solo il complesso delle farmacie affidate può sostenere complessivamente l'attività farmaceutica svolta dalla società, rafforzata dall'attività all'ingrosso di farmaci per equilibrare la gestione, potendo al contempo assicurare un elevato livello qualitativo del servizio (non diversamente sostenibile se non a costi ulteriori) oltre al vantaggio di potere utilizzare un proprio magazzino all'ingrosso di farmaci (sia in termini funzionali per il servizio di distribuzione capillare del farmaco alla cittadinanza, sia economici per la fornitura dei farmaci).

Quanto sopra per evidenziare che la valutazione del singolo contratto di servizio – così come richiesta dal sopracitato art. 30, non porterebbe a corrette conclusioni in quanto i n. 5 contratti di servizio in essere, devono considerarsi di fatto un “unico contratto di servizio”.

Al di là del contratto di servizio di Ravenna stipulato nel 2007 con durata di 50 anni, tutti gli altri contratti di servizio scadono il 31.12.2026.

La società è attualmente partecipata da Ravenna Holding S.p.a. (92,47%), Comune di Ravenna (0,89%), Comune di Alfonsine (2,48%), Comune di Fusignano (1,77%), Comune di Cotignola (2,39%).

Il Comune di Cervia vi partecipa indirettamente tramite Ravenna Holding S.p.A.

La società svolge servizi di interesse economico generale ai sensi dell'art. 4, 2° comma lett. a) del D.Lgs. n. 175/2016 e s.m.i..

La struttura organizzativa della società è infatti servente tutti i contratti di servizio, per cui appare integrata in modo sinergico agli stessi con riferimento all'attività delle strutture centrali (servizi legali, servizi affari generali - contratti, personale, ecc. - servizi amministrazione e controllo, affari societari, sistemi informatici, sistemi 231/anticorruzione, qualità, ecc.), non apparendo pertanto coerente scinderne i costi tra i vari contratti di servizio.

La struttura centrale appare inoltre in parte rilevante fornita dal service della capogruppo (Ravenna Holding), che è integrata a sua volta nello stesso organigramma societario di Ravenna Farmacie S.r.l. in modo indistinto al pari di quanto fornito alle altre società, considerando pertanto ulteriori sinergie e conseguente risparmio di spesa.

I costi indiretti beneficiano delle misure di contenimento dei costi strutturali della società sopra individuate costituendo intervento prioritario che garantisce l'efficienza della società e dei singoli contratti di servizio. La ripartizione di tali costi sui singoli contratti di servizio, data la loro stretta integrazione, rappresenta pertanto esercizio meramente formale e contabile, non consentendo presi singolarmente pro quota - al fine di una eventuale comparazione di mercato - in ogni caso una gestione autonoma del singolo contratto di servizio.

Ne consegue il rilievo primario dell'andamento della gestione della società rispetto a quella del singolo contratto di servizio.

I bilanci di esercizio della società hanno sempre chiuso con un risultato positivo nell'ultimo decennio.

L'utile 2022 è stato di € 1.237.113, che rappresenta il migliore risultato di sempre.

Si riporta di seguito il conto economico riclassificato della società che evidenzia alcuni risultati intermedi (valore aggiunto, margine operativo lordo, risultato operativo) ritenuti indicatori rappresentativi della gestione aziendale.

<b>CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO</b>	<b>Anno 2022</b>	<b>Anno 2021</b>	<b>Δ</b>
	importo in unità di €	importo in unità di €	importo in unità di €
Ricavi Commerciali delle vendite	74.434.855	70.257.667	4.177.188
- Costo del venduto	- 61.985.868	- 57.989.096	- 3.996.772
<b>1^ MARGINE COMMERCIALE</b>	<b>12.448.987</b>	<b>12.268.571</b>	<b>180.416</b>
Altri ricavi e proventi non commerciali	3.760.281	2.953.329	806.952
- Costi operativi esterni	- 5.061.083	- 4.758.360	- 302.723
<b>VALORE AGGIUNTO</b>	<b>11.148.185</b>	<b>10.463.540</b>	<b>684.645</b>
- Costo del personale	- 8.454.034	- 8.473.669	19.635
<b>MARGINE OPERATIVO LORDO (MOL)</b>	<b>2.694.151</b>	<b>1.989.871</b>	<b>704.280</b>
- Ammortamenti ed accantonamenti	- 1.111.692	- 1.121.659	9.967
<b>RISULTATO OPERATIVO (EBIT)</b>	<b>1.582.459</b>	<b>868.212</b>	<b>714.247</b>
Risultato della gestione finanziaria	54.621	23.468	31.153
<b>RISULTATO LORDO (prima delle imposte)</b>	<b>1.637.080</b>	<b>891.680</b>	<b>745.400</b>
- Imposte	- 399.967	- 253.596	- 146.371
<b>RISULTATO NETTO</b>	<b>1.237.113</b>	<b>638.084</b>	<b>599.029</b>

L'esame dei dati consuntivi del 2022 evidenzia come la Società, ed in particolare il volume delle vendite sia in incremento pure essendo ancora condizionati dall'emergenza sanitaria, specialmente nella prima parte dell'esercizio, che ha influenzato i consumi e causato problemi organizzativi difficilmente immaginabili in passato. A questa situazione si sono aggiunte le problematiche derivanti dalle conseguenze della situazione geopolitica internazionale, relativamente all'approvvigionamento e alla consegna di molti produttori di medicinali e di prodotti dell'area salutistica e medicale per la mancanza di materie prime, per l'aumento esponenziale dei costi di produzione e trasporto.

L'attività ordinaria delle farmacie (vendite per contanti e al S.S.N) evidenzia una minima graduale ripresa economica del mercato farmaceutico, rispetto all'esercizio precedente, che ha permesso di mantenere positiva la tendenza delle vendite delle Farmacie nell'area extra SSN, mentre il fatturato dell'area e-commerce delle Farmacie ha registrato una diminuzione rispetto al 2021. Le motivazioni di questo ridimensionamento sono da ricercare nell'ingresso di nuovi concorrenti e nelle loro aggressive strategie commerciali.

Le vendite dell'area distributiva all'ingrosso sono invece in incremento, grazie soprattutto alle forniture conseguenti alla gara di appalto Intercent-ER attivate per le Province di Ferrara e Forlì. Il magazzino ha continuato a registrare progressi organizzativi in tutte le fasi (gestione degli acquisti e dei resi, ricevimento e stoccaggio della merce, consegna della merce a clienti), già evidenziati nelle precedenti annualità, pur in un contesto post pandemico di problematiche legate all'approvvigionamento ed alla consegna dei prodotti.

Complessivamente il fatturato delle farmacie e del magazzino nel 2022 è pari a € 74.434.855, in aumento rispetto all'esercizio precedente per € 4.177.188.

Gli altri ricavi e proventi registrano una crescita di circa € 806.952 attribuibile a diversi fattori quali: l'aumento della D.P.C. (distribuzione per conto dell'AUSL), i contributi erogati dall'AUSL a titolo di remunerazione aggiuntiva in favore delle farmacie, la presenza di plusvalenze e sopravvenienze attive collegate rispettivamente alla vendita di un immobile non più strategico per la società e alla sottoscrizione del contratto nazionale di lavoro e di quello integrativo aziendale che ha permesso di liberare parte degli accantonamenti effettuati prudenzialmente negli esercizi precedenti.

I costi operativi esterni pari a € 5.061.083 si sono incrementati rispetto al 2021, a seguito principalmente dell'aumento dei costi variabili di produzione attribuibili principalmente ai costi energetici che hanno impattato sull'azienda, non solo per i costi di riscaldamento e illuminazione/raffrescamento, ma anche e soprattutto, sui costi di trasporto e spedizione.

L'incremento dei costi energetici ha, inoltre, generato un processo inflazionistico con riflessi su tutte le voci di costo e, conseguentemente, anche sulle altre spese generali.

Per quanto riguarda i costi per il personale, che rappresentano l'importo più rilevante del bilancio dopo quello per l'acquisto dei prodotti destinati alla vendita, i dati 2022 evidenziano un valore di € 8.454.034 in diminuzione rispetto al 2021 di € 19.635, a seguito della ritardata partenza degli effetti del rinnovo contrattuale e dell'integrativo aziendale dal 1° luglio 2022 e della difficoltà di reclutare farmacisti collaboratori, date le peculiari condizioni nel mercato evidenziate nel periodo pandemico.

Il Margine Operativo Lordo (MOL) 2022, pari a € 2.694.151, è in aumento rispetto al dato 2021 grazie all'incremento del fatturato, al positivo impatto degli altri ricavi e proventi ed alla attenta politica di gestione dei costi, nonostante gli inevitabili aumenti.

La voce ammortamenti e accantonamenti rileva un valore 2022 pari ad € 1.111.692, in linea con il valore 2021.

Il risultato operativo presenta un valore pari a € 1.582.459, in crescita rispetto al 2021 per circa € 714 mila. La gestione finanziaria si mantiene positiva e in crescita rispetto all'esercizio precedente, potendo beneficiare di alcuni interessi attivi su crediti commerciali.

L'esercizio 2022 chiude con un utile netto di € 1.237.113, che migliora i positivi risultati della gestione, seppure in una situazione generale di continuo cambiamento.

In conclusione si può rilevare che, nonostante la situazione economica generale, che sconta le conseguenze del conflitto geopolitico, che ha determinato forti rincari dei prezzi del gas e dell'energia, del carburante e la revisione dei prezzi nei contratti di beni e servizi, la società è stata capace di incrementare il fatturato e ottenere un ottimo risultato di esercizio, grazie anche all'impegno rivolto all'attenta gestione delle varie voci di costo, alle strategie attuate nel tempo ed alle scelte di massima prudenza adottate negli esercizi passati (come le scelte effettuate per la gestione del rinnovo contrattuale), oltre che per il concorso di alcune componenti straordinarie in parte legate alla buona gestione dell'emergenza Covid, ed in parte legate ad eventi straordinari dell'anno (quali la vendita di un fabbricato e la chiusura di alcuni contenziosi) che si sono conclusi con esito positivo. La società ha continuato inoltre ad offrire i propri servizi, con competenza e disponibilità, collaborando a tutte le iniziative di carattere sociale e sanitario in favore della cittadinanza.

Molti degli investimenti programmati per l'anno 2022 hanno subito rallentamenti, a causa dell'indisponibilità da una parte di macchinari e parti di ricambio e dall'altra di imprese disponibili ad effettuare i lavori con costi allineati alle previsioni.

Ciononostante, la società è stata in grado di concludere un importante progetto iniziato l'anno precedente, relativo al rinnovamento dell'area di ingresso merci del magazzino, con la realizzazione di tettoia a protezione dello spazio di scarico dei prodotti. Inoltre, sono stati effettuati lavori di ristrutturazione e di risanamento conservativo del fabbricato in via Faentina n. 100-102/B che ospita la Farmacia n.2 e i relativi ambulatori soprastanti.

Infine sono stati rinnovati i sistemi di climatizzazione di alcune sedi, oramai obsoleti e ad alto consumo, che sono stati sostituiti con macchinari più moderni ed a minore impatto ambientale, oltre all'installazione di nuovi impianti di illuminazione, a basso consumo, antincendio, di videosorveglianza e antintrusione.

Complessivamente nel 2022 la società ha effettuato investimenti per € 367.000, finanziati dal cash flow generato dalla gestione corrente.

Infine, si evidenzia che la società è riuscita a realizzare la vendita del fabbricato di via Maroncelli a Ravenna (ex sede della farmacia comunale n. 6), non più strategico per l'azienda, ottenendo inoltre una plusvalenza.

L'anno 2022 è stato caratterizzato dalle problematiche organizzative connesse o comunque ricollegate alla pandemia. Questo non ha influito significativamente sul numero totale dei dipendenti, se si fa salvo il periodo estivo, nel quale non è stato possibile reclutare tutti i farmacisti desiderati, con una riduzione dell'organico delle farmacie, per quel periodo.

Nel 2022 non mutano le caratteristiche chiave dei dipendenti della società, l'organizzazione è caratterizzata da una notevole stabilità, grazie all'elevata fedeltà dei dipendenti, nonostante si siano registrate alcune dimissioni per pensionamento.

Nel 2022 la dotazione organica è formata da circa 182 dipendenti (F.T.E.) ai quali si aggiungono le assunzioni stagionali (circa 4 dipendenti F.T.E) per far fronte alle esigenze estive. Nella dotazione organica è considerato il contratto in essere per la gestione della Farmacia Santo Monte di Bagnacavallo, oltre alle persone che sono in distacco presso la capogruppo Ravenna Holding.

I dipendenti, di cui 70% donne, hanno una scolarità media molto elevata essendo in gran parte laureati.

In tutti i settori dell'azienda è rinvenibile un'alta professionalità, come dimostrano le ripetute analisi condotte sui clienti, sia utenti finali che farmacie clienti del magazzino all'ingrosso.

Si sottolinea la grande attenzione che l'azienda pone nel garantire e salvaguardare i livelli occupazionali, indicando selezioni trasparenti per il reclutamento del personale mancante, selezioni che nel 2022 hanno riguardato l'area legale e societaria, i farmacisti ed i commessi di magazzino e farmacia. Grande attenzione viene posta anche all'inserimento di persone con ridotte capacità lavorative e vittime di situazioni familiari difficili: anche nel corso del 2022, come oramai da anni, il personale appartenente alle categorie protette è stato superiore a quanto previsto dalle pur severe leggi sull'impiego di tali categorie. Non solo, anche nel 2022 la società ha collaborato, attraverso il rapporto con Engim, al reinserimento lavorativo di persone deboli.

Le condizioni di perdurante incertezza non hanno impedito di perseguire il raggiungimento degli obiettivi di gruppo ed economici assegnati per l'esercizio 2022.

Per quanto riguarda l'obiettivo di gruppo, si rileva che la società mantiene aggiornato il proprio Modello per la Responsabilità Amministrativa ex D.Lgs. 231/2001, anche con riferimento al P.T.P.C.T. e adempie con continuità agli obblighi in materia di trasparenza, normativamente previsti.

Relativamente agli obiettivi economici, la società nel 2022 ha garantito e migliorato l'andamento economico previsto nel budget attuando tutte le misure percorribili per dare, in sicurezza, continuità all'erogazione dei servizi durante l'emergenza sanitaria, mantenendo peraltro elevato lo standard degli stessi.

<b>Indicatori di redditività</b>	<b>OBIETTIVO 2022</b>	<b>RISULTATI AL 31/12/2022</b>
EBITDA (o MOL) al netto dei canoni di gestione	>= 1.800.000 €	€ 3.381.577
UTILE NETTO	>= 150.000 €	€ 1.237.113
ROE	>= 0,5%	4,10%
ROI	>= 1,5%	3,03%

Per quanto riguarda la valorizzazione del rapporto costi/ricavi perseguendo la sana gestione dei servizi secondo criteri di economicità e di efficienza (anche con riferimento al contenimento del costo del personale), tenendo conto degli adeguamenti organizzativi legati all'emergenza sanitaria, si riporta di seguito il valore al 31/12/2022 dell'indicatore assegnato:

<b>Indicatore di efficienza</b>	<b>OBIETTIVO 2022</b>	<b>RISULTATO AL 31/12/2022</b>
% Incidenza della somma dei costi operativi esterni (servizi e godimento beni di terzi)* e del costo del personale** su ricavi***	<= 16,75%	15,27%

\* Per costi operativi esterni si intendono le voci B7 e B8 del bilancio (al netto dei canoni di gestione di Ravenna Farmacie) del costo del service con Ravenna Holding e degli oneri, se esistenti, derivanti da partite non ricorrenti.

\*\*I costi del personale si intendono al netto degli scatti e degli automatismi contrattuali.

\*\*\*Per ricavi si intendono tutti quelli che compongono il valore della produzione. Si evidenzia che i ricavi di Ravenna Farmacie sono fortemente influenzati dal fatturato realizzato dal magazzino, a bassa marginalità, che incide in modo rilevante sull'indicatore che ha al denominatore il valore della produzione, mentre è "trascurabile" sugli altri indicatori che hanno come denominatore l'utile. L'obiettivo dell'indicatore sopra esposto è riferito a valori della produzione del magazzino maggiori di 40 milioni di euro. Qualora si verificasse un calo della produzione del magazzino tale per cui il valore della produzione ad esso riferibile diminuisca sotto tale soglia, pertanto, l'indicatore dovrà essere riconsiderato.

Risultano pertanto di primaria rilevanza - per l'unitarietà di gestione dei vari contratti di servizio - gli indicatori riguardanti la società nella sua interezza considerati nello schema di PEF di cui all'allegato 1 al decreto direttoriale del Ministero delle Imprese e del Made in Italy del 31.08.2023 "Linee Guida e indici di qualità per la regolamentazione dei servizi pubblici locali non a rete" (dati estratti dal Bilancio di esercizio 2022).

<b>INDICATORI DI FINANZIAMENTO DELLE IMMOBILIZZAZIONI</b>			
		<b>Anno 2022</b>	<b>Anno 2021</b>
<b>Margine primario di struttura</b>	Patrimonio Netto - Attivo Fisso	12.037.994	10.293.745
<b>Indice primario di struttura</b>	Patrimonio Netto / Attivo Fisso	1,66	1,54
<b>Margine secondario di struttura</b>	(Patrimonio Netto + Passività Consolidate) - Attivo Fisso	12.759.013	11.143.377
<b>Indice secondario di struttura</b>	(Patrimonio Netto + Passività Consolidate) / Attivo Fisso	1,70	1,59

<b>INDICATORI DI SOLIDITA'</b>			
		<b>Anno 2022</b>	<b>Anno 2021</b>
<b>Grado d'indipendenza da terzi</b>	Patrimonio Netto / (Passività Consolidate + Passività Correnti)	1,37	1,50
<b>Rapporto d'indebitamento</b>	(Totale Passivo - Patrimonio Netto) / Totale Passivo	0,42	0,40

<b>INDICATORI DI SOLVIBILITA'</b>			
		<b>Anno 2022</b>	<b>Anno 2021</b>
<b>Margine di disponibilità (CCN)</b>	Attivo Circolante - Passività Correnti	12.759.013	11.143.377
<b>Quoziente di disponibilità</b>	Attivo Circolante / Passività Correnti	1,60	1,60
<b>Margine di tesoreria</b>	(Liquidità Differite + Liquidità Immedieate) - Passività Correnti	- 879.472	- 1.406.223
<b>Quoziente di tesoreria</b>	(Liquidità Diffente + Liquidità Immedieate) / Passività Correnti	0,96	0,92

INDICATORI DI REDDITIVITA'			
		Anno 2022	Anno 2021
ROE	Risultato Netto d'Esercizio / Patrimonio Netto	4,10%	2,19%
ROI	Risultato Operativo / Capitale Investito Netto	3,03%	1,79%
ROS	Risultato Operativo / Ricavi Netti	2,13%	1,24%

Si evidenzia la capacità della società di incrementare la redditività della gestione, grazie anche ad una attenta gestione dei costi, nonostante la situazione economica generale verificatasi nel 2022.

Dall'analisi degli indici di bilancio sopra riportati emerge il consolidamento di una situazione patrimoniale – finanziaria solida ed equilibrata, la buona capacità dell'impresa di produrre reddito e fronteggiare i propri impegni finanziari.

Ravenna Farmacie S.r.l. è certificata secondo le norme ISO 9001:2015 per tutti i suoi servizi.

Il mantenimento di un sistema di qualità certificato secondo le norme ISO 9001 impegna quotidianamente l'Azienda e la propria organizzazione interna, ai fini del costante miglioramento dei servizi gestiti. La maturità del sistema organizzativo aziendale risulta confermato in sede di verifiche ispettive presiedute dall'Ente Certificatore, che non hanno mai evidenziato “non conformità” significative.

Ravenna Farmacie S.r.l. ha adottato da tempo il modello 231, integrato dal sistema anticorruzione, adottando anche integralmente la normativa in materia di trasparenza.

## SCHEDE TEMATICHE - FARMACIE COMUNALI

### 1. Efficienza del servizio

#### a) Contratto di servizio.

Il Comune di Cervia ha sottoscritto il contratto di servizio (prot. Ravenna Farmacie 2026 del 29.06.2027) relativo all'affidamento in gestione a Ravenna Farmacie S.r.l. attualmente di n. 3 farmacie all'interno del territorio comunale (via della Mimosa, località Malva, Pinarella via Tritone, n. 13 e Piazza dei Pesci, 3 Tagliata - succursale estiva), con durata fino al 31.12.2026 (salvo un rinnovo per un periodo di pari durata, da ricordarsi con quanto successivamente disposto dal D.Lgs. n. 201/2022).

I costi generali di struttura (integrati da quelli del service fornito da Ravenna Holding) servono indistintamente la totalità delle farmacie per n. 5 affidamenti in house providing (in parte prevalente da parte del Comune di Ravenna), costituendo la primaria voce di efficientamento, oltre a quelle di magazzino (per l'approvvigionamento di tutte le farmacie). La ripartizione formale di tali spese sulla base di parametri meramente contabili non consentirebbe in ogni caso di potere gestire autonomamente con tali risorse il contratto di servizio di Cervia. Le farmacie affidate dal Comune di Cervia hanno la possibilità di potere contare su un alto livello qualitativo del servizio (non diversamente sostenibili se non a costi ulteriori) oltre al vantaggio di potere utilizzare un proprio magazzino all'ingrosso di farmaci (sia in termini funzionali per il servizio di distribuzione capillare del farmaco alla cittadinanza, sia economici come già evidenziato sopra).

Fermo l'affidamento del servizio farmaceutico, tra le attività comprese nel servizio c'è anche “la gestione di un magazzino per le proprie esigenze e per la vendita all'ingrosso di prodotti di cui è ammessa la vendita in farmacia”. Richiamando quanto previsto all'art. 2 dello Statuto della Società “Come esplicitazione di una modalità di gestione di un servizio pubblico, la gestione integrata magazzino - farmacie rappresenta una forma di organizzazione complessiva voluta dagli enti soci idonea a creare condizioni ottimali per assicurare

*continuità e capillarità nella distribuzione al pubblico dei farmaci relativamente al territorio servito dalle farmacie gestite dalla società ed a quelli comunque approvvigionati, soddisfacendo pertanto finalità di interesse pubblico”.*

I farmaci hanno costi in parte regolamentati ed in parte non regolamentati. Questi ultimi hanno risentito nel 2022 di un incremento dell'indice Istat armonizzato dei prezzi al consumo (IPCA) su base annuale del 12,4%. Per quelli regolamentati, non potendo disporre di tale margine di incremento, si è acuita la situazione di carenza dei prodotti sul mercato.

Nessun onere economico consegue al Comune di Cervia per l'affidamento e l'esecuzione del contratto di servizio.

Viene riconosciuto al Comune un canone di gestione da parte di Ravenna Farmacie S.r.l. (in parte fissa – soggetta a revisione Istat - e variabile - sul margine operativo lordo): a) farmacia di Pinarella: €. 187.262,74, (compreso 9% del margine operativo lordo) (Nel 2021: € 177.551,31); b) farmacia della Malva: €. 123.000,00 (compreso 9,52% del margine operativo lordo) (Nel 2021: €. 121.579,22).

L'art. 5.5 del contratto prevede *“Qualora il Comune decidesse di esercitare il diritto di opzione per l'apertura di nuove farmacie, affiderà la gestione del relativo servizio alla società, alle condizioni economiche che saranno concordemente definite”.* L'affidamento di nuove farmacie dovrà essere comunque ricordato con quanto previsto dal D.Lgs. n. 201/2022.

## **b) Organico disponibile per il servizio.**

Premesso che il numero dei dipendenti è variabile (per impatto stagionale e per difficoltà di reclutamento), l'organico standard è il seguente:

- Direttori: 2
- Farmacisti: 10
- Commessi: 3

Il personale riguarda in particolare le farmacie della Malva e di Pinarella (essendo quella di Tagliata solo stagionale).

L'organico appare adeguato al servizio affidato.

## **c) Andamento della gestione.**

L'andamento della produzione 2022 con riferimento al contratto di servizio è descritto sinteticamente all'interno della relazione sulla gestione al Bilancio di esercizio 2022.

Il fatturato delle farmacie di Cervia per il 2022 è stato pari ad €. 4.478.674 (quello del 2021 €. 4.352.078).

L'andamento economico del servizio non presenta comunque in sé squilibri, tali da rendere necessario adottare misure di riequilibrio tra le parti.

Il dato del 2022 per tutte le farmacie comunali di Cervia è stato positivo. Il dato più significativo è quello della farmacia della Malva.

Se la sola gestione delle farmacie appare sostanzialmente sostenersi, il reddito del magazzino consente di disporre di un margine di maggiore tranquillità, coprendo in gran parte i costi di sede (direzione, amministrazione, gestione sede, ufficio personale, ecc.) che sono indiretti ed in grande parte fissi.

Per avvalorare l'importanza del magazzino, si evidenzia inoltre che tutte le farmacie del gruppo godono di un'unica scontistica (nella "vendita" dal magazzino alle farmacie) ad hoc per le farmacie di proprietà. Prese singolarmente molte farmacie non avrebbero accesso a sconti di questo tipo da parte di nessun grossista, con conseguente riduzione dei margini.

Si evidenzia che Ravenna Farmacie S.r.l è attualmente assegnataria dell'affidamento di Intercent-ER per la fornitura di prodotti farmaceutici di riferimento per le forniture pubbliche. Le farmacie della società si trovano pertanto in una situazione unica, potendo sfruttare una scontistica ulteriormente favorevole rispetto alla convenzione Intercent-ER così come per le forniture per rivendita dello stesso magazzino aziendale.

## 2. Qualità del servizio

### a) Percezione del servizio da parte dell'utenza.

L'indagine di customer satisfaction viene svolta annualmente da impresa specializzata incaricata da Ravenna Farmacie S.r.l per ognuna delle farmacie gestite.

Diversi sono i parametri indagati: la competenza, l'attenzione alle esigenze, la gentilezza, la valutazione su specifiche prestazioni (elettrocardiogramma, autotest urine, autotest intolleranza alimentare, tamponi rapidi anticovid, autotest del sangue, holter, noleggio apparecchiature, servizio farmacup).

Vengono in particolare analizzate la disponibilità dei prodotti ed i tempi di attesa (in %). Si riportano di seguito gli esiti delle ultime due rilevazioni effettuate:

Farmacia in località Malva:

- Disponibilità dei prodotti: sempre 51% (2021: 40%); quasi sempre 47 % (2021: 60%)
- Tempi di attesa: normali 67% (2021: 72%); un po' lunghi ma accettabili 23% (2021: 14 %); lunghi 4 % (2021: 2%);

Farmacia in località Pinarella:

- Disponibilità dei prodotti: sempre 38 % (2021: 32 %); quasi sempre 54 % (2021: 63 %)
- Tempi di attesa: normali 71 % (2021: 74 %); un po' lunghi ma accettabili 13 % (2021: 5 %); lunghi 8 %(2021: 0).

Non è stata oggetto di valutazione la farmacia di Tagliata, in quanto stagionale.

Gli esiti del 2022 rispetto al 2021 non evidenziano significative discrepanze, rimanendo la valutazione dei servizi di livello ampiamente positivo.

### b) Carta dei servizi. Indicatori della qualità del servizio.

Il servizio e gli impegni di Ravenna Farmacie S.p.a. sono riportati nella Carta dei Servizi.

Si rinvia pertanto nel dettaglio alla verifica delle risultanze di tali indicatori, che tengono conto, ampliandoli, di quelli contenuti nel Decreto direttoriale Ministero delle Imprese e del Made in Italy del 31.08.2023 "*Linee Guida e indici di qualità per la regolamentazione dei servizi pubblici locali non a rete*" allegato 2 "*Indicatori di qualità*".

L'allegato di detto Decreto ministeriale non prevede tra i servizi non a rete anche quelli farmaceutici.

Ravenna Farmacie Srl garantisce che i servizi offerti (di base e specializzati) vengano erogati sulla base dei seguenti standard minimi (si tratta di standard che valgono per tutti i contratti di servizio gestiti, al fine di garantire uniformità di trattamento agli utenti in tutti i territori):

Servizio	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Fornitura di medicinali “mancanti” in caso di indisponibilità	Tempo di approvvigionamento	Tempo richiesto	24 ore
Terapia del dolore	Pronta disponibilità di adeguate quantità dei più comuni medicinali per la terapia del dolore	Giacenze da registro di carico/scarico	Evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi
Condizioni di conservazione dei medicinali nei locali di vendita e nel magazzino	Congruità delle condizioni climatiche dei locali necessarie alla corretta conservazione dei medicinali	Temperatura	Max 25° Temperature controllate nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono
Preparazione di formule magistrali ed officinali	Tempo di realizzazione e consegna	Tempo di evasione della richiesta	24 ore lavorative
Farmacovigilanza	Tempestività	Tempestività	Segnalazione immediata e comunque entro il tempo strettamente necessario a seconda della segnalazione pervenuta
Disponibilità elenchi specialità medicinali	Accessibilità dei dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo (modifiche Autorizzazione Immissione Commercio)	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
Guardia Farmaceutica notturna e diurna 1	Risposta alla chiamata	Tempo richiesto	5 min. (in caso di servizio con personale all’interno della farmacia) 20 min. (in caso di servizio “a chiamata” come tempo necessario per raggiungere la farmacia da parte del farmacista)
Guardia Farmaceutica notturna e diurna 2	Presenza di indicazioni delle farmacie di turno	Accessibilità e visibilità delle informazioni	Caratteri non inferiori al corpo 22 (ARIAL); adeguata illuminazione che permetta
Guardia Farmaceutica notturna e diurna 3	Indicazione sul sito web delle farmacie di turno	Accessibilità e visibilità delle informazioni sul sito web	Attivo 24 ore su 24
Prenotazioni di visite specialistiche ed esami di laboratorio	Riservatezza e tempestività compatibile con la prioritaria esigenza della dispensazione del farmaco	Tempo di erogazioni	Massimo 10 minuti dal proprio turno

Servizio	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Test diagnostici (non in tutte le farmacie)	1) esistenza di locale o area destinata ai servizi 2) garanzia dei valori rilevati	1) riservatezza 2) controllo e taratura periodica dell'apparecchiatura	1) presenza di almeno un elemento separato dal resto della farmacia 2) Taratura e verifica annuale dello strumento come previsto dal produttore o taratura interna equivalente
Misurazione della pressione arteriosa	1) esistenza di area destinata al servizio 2) risposta scritta a garanzia dei valori rilevati	1) riservatezza 2) taratura e verifica dell'apparecchiatura	1) presenza di almeno un elemento separato dal resto della farmacia 2) taratura e verifica annuale dello strumento
Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche	1) garanzia sul corretto funzionamento e dimostrazione/spiegazione sul funzionamento 2) garanzia idonee condizioni igieniche	1) ispezione visiva da parte del farmacista e disponibilità di istruzioni scritte 2) ispezione e pulizia a cura del farmacista	Apparecchiatura perfettamente funzionante ed igienicamente idonea
Informazione su inclusione delle specialità medicinali nelle diverse categorie per assunzione spesa Servizio Sanitario	Accessibilità dei dati	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
Informazioni sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente con minore o nulla quota a carico del cittadino (medicinali SSN) o disponibilità di generico di minor prezzo per SM a pagamento	1) garanzia di una scelta libera ed informata da parte del cittadino 2) accessibilità dei dati	1) frequenza dell'informazione 2) tempo richiesto	1) 100% (salvo conoscenza di una precedente scelta del cittadino) 2) tempo reale (via telematica)
Attività di educazione sanitaria in sedi esterne alla farmacia su richiesta di esterni	Competenza riconosciuta del soggetto invitante	Frequenza a corsi di aggiornamento e curriculum personale	Acquisizione annuale dei crediti minimi E.C.M.
Pubblicazione di campagne di vaccinazione	Regolarità, chiarezza	Visibilità dell'annuncio	Copertura del periodo
Esposizione dei prodotti parafarmaceutici	1) possibilità di discriminare tra differenti settori merceologici 2) visibilità del prezzo per ogni prodotto (o codice)	1) segnaletica interna 2) Etichetta o cartellino del prezzo	1) chiarezza dell'informazione esposta nei cartelli segnalatori 2) etichetta sui prodotti o cartellino in evidenza
Informazione sul prezzo dei medicinali	Applicazione del prezzo ufficiale nelle transazioni di vendita	Prezzo riportato nello scontrino	Applicazione del prezzo ufficiale nel 100% dei casi istantaneamente rispetto al cambio del prezzo (banca dati informatica)
Possibilità di reclamo	Velocità della risposta	Procedura formalizzata	Risposta scritta entro 15 giorni

### **3. Rispetto degli obblighi di servizio.**

#### **a) Provvedimenti dell'Ente affidante.**

Nel corso del 2022 il Comune di Cervia non ha applicato penali né ha formalizzato contestazioni di alcun tipo a Ravenna Farmacie S.r.l. in merito all'esecuzione del contratto di servizio. Non si rilevano peraltro penali o contestazioni anche nelle annualità precedenti.

### **4. Specifiche verifiche per l'affidamento in house providing.**

#### **a) Misura del ricorso all'affidamento in house.**

La scelta di affidare in house providing il servizio a Ravenna Farmacie S.r.l. si fonda sul riscontro del “*contesto socio economico*”, che continua a confermare nel tempo la bontà della scelta effettuata a suo tempo dal Comune di Cervia.

La distribuzione territoriale delle farmacie evidenzia la finalità “sociale” di servire in modo capillare l'interesse delle comunità locali, anche in aree commercialmente poco attraenti, con inevitabili effetti sui complessivi risultati di gestione, che ragionevolmente solo una titolarità e gestione “pubblica” comunale può assicurare.

Tale aspetto di supporto a finalità di carattere “sociale” opera, del resto, più in generale in un contesto territoriale in cui è oggettiva la difficoltà di coprire sul mercato nuove sedi di farmacie.

Il concorso straordinario per l'assegnazione di sedi farmaceutiche si è concluso dopo ben n. 10 anni e n. 17 interpellati. Nonostante ciò, alcune sedi individuate in particolare nel ravennate, oggetto del concorso, non sono state assegnate. Si tratta di un evidente segnale di scarsa appetibilità di queste sedi, che l'Amministrazione comunale aveva individuato per offrire un servizio a località evidentemente prive di qualsiasi servizio accessibile senza lunghi tragitti in auto o con i mezzi pubblici.

Anche nel resto dell'Emilia-Romagna si giunge a conclusioni simili, con la mancata assegnazione delle sedi meno interessanti dal punto di vista economico: la stessa Regione ha sollecitato i Comuni a rivedere la pianta organica (il Comune di Ravenna, visto il calo demografico, ha cancellato la sede di Savio) e ad esercitare la prelazione per il 50% delle sedi, mentre le sedi rimanenti verranno riproposte per un futuro concorso regionale.

La normativa in materia di servizi farmaceutici è infatti caratterizzata dalla particolarità della prelazione concessa ai Comuni di istituire farmacie comunali fino al 50% della pianta organica.

Si conferma pertanto l'assoluta centralità sul territorio comunale dell'attività di Ravenna Farmacie S.r.l., per la capillarità delle farmacie anche in aree commercialmente non appetibili, che non sarebbe ragionevolmente fungibile mancando oggettivamente un'alternativa che garantisca il medesimo livello di copertura sul territorio.

Tutte le farmacie comunali gestite da Ravenna Farmacie prestano il servizio FarmaCUP a supporto di Azienda USL Romagna, presidiando aree in cui non esistono CUP USL o ove tale servizio è stato progressivamente ridotto. L'organizzazione di Ravenna Farmacie risulta pertanto oggettivamente essenziale per tale attività.

La presenza di un magazzino gestito da una società pubblica comunale, oltre a contribuire all'equilibrio gestionale complessivo della società, è in grado di rifornire con continuità in primis le strutture sanitarie sul territorio nell'ambito dell'organizzazione complessiva “pubblica” idonea a creare condizioni ottimali per assicurare continuità e capillarità della distribuzione al pubblico dei farmaci relativamente al territorio servito dalle farmacie comunali gestite dalla società.

Risulta inoltre oggettivo (ed essenziale per l'affidamento da parte del Comune di Cervia) l'effetto indotto sul contenimento dei costi dato dalla presenza di Ravenna Farmacie S.r.l. al fine di consentire una omogenea gestione di tutte le farmacie affidate alla società da parte degli Enti locali soci nei rispettivi territori, potendo assicurare un alto livello qualitativo del servizio (non diversamente sostenibile se non a costi ulteriori) oltre al vantaggio di potere utilizzare un proprio magazzino all'ingrosso di farmaci (sia in termini funzionali per il

servizio di distribuzione capillare del farmaco alla cittadinanza, sia in termini economici come già sopra evidenziato).

La particolare mission della società è in ogni caso supportata dai positivi risultati di gestione registrati negli ultimi 10 anni, che confermano la consolidata sostenibilità economica della società, la bontà della scelta compiuta e l'assenza di scelte alternative.

**b) Oneri in capo all'Ente affidante.**

Non sussistono oneri economici in capo al Comune di Cervia, in quanto la remunerazione delle farmacie di Cervia è ad esclusivo carico dell'utenza.

**c) Risultati in capo all'Ente affidante.**

Quanto descritto al precedente paragrafo a) rende evidente che Ravenna Farmacie S.r.l. persegue pienamente le finalità per le quali era stata costituita e per cui permane la necessità, rispondendo ai bisogni del Comune di Cervia, che continuano ad essere presenti e necessari, e quindi soddisfacendo i risultati attesi dall'Ente.

Non si rinvengono al momento ulteriori significative esigenze in merito all'apertura di nuove sedi o di servizi aggiuntivi.

Infine, tra i risultati in capo all'Ente va certamente considerato il canone di gestione che il Comune di Cervia percepisce annualmente dalla società, come già nel dettaglio evidenziato al paragrafo "a) Contratto di servizio".