

## Ricognizione periodica della situazione gestionale dei Servizi Pubblici Locali di rilevanza economica affidati dal Comune di Udine

– Aggiornamento 2025 –

Il **D.Lgs. 201/2022**, in vigore dal 01/01/2023, ha disposto il “Riordino della disciplina dei SPL di rilevanza economica” introducendo agli artt. 17 e 30, in capo agli Enti affidanti, specifici compiti di vigilanza e controllo sulla bontà degli affidamenti dei servizi (in particolare in house) operati dagli enti medesimi.

A tale proposito:

- l'art. 2, c. 1, ltr. c) definisce “**servizi di interesse economico generale di livello locale**” o **servizi pubblici locali di rilevanza economica**” i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale;
- l'art. 7, c. 1, in tema di “**Competenze delle autorità di regolazione nei SPL a rete**” prevede che:  
*Nei servizi pubblici locali a rete le autorità di regolazione individuano, per gli ambiti di competenza, i costi di riferimento dei servizi, lo schema tipo di piano economico-finanziario, gli indicatori e i livelli minimi di qualità dei servizi, anche ai fini di quanto previsto dagli articoli 10, comma 4, 14, comma 2, e 17, comma 2.*
- L'art. 8, in tema di “**Competenze regolatorie nei SPL non a rete**” prevede che:
  1. *Nei servizi pubblici locali non a rete per i quali non opera un'autorità di regolazione, gli atti e gli indicatori di cui all'articolo 7, commi 1 e 2, sono predisposti dal Ministero delle imprese e del made in Italy....*
  2. *Gli enti locali, sulla base degli atti e degli indicatori di cui al comma 1, al fine di provvedere alla regolazione dei servizi pubblici locali non a rete di loro titolarità, possono adottare un regolamento ovvero un atto generale in cui predefiniscono condizioni, principi, obiettivi e standard della gestione nel rispetto di quanto disposto dal presente decreto, assicurando la trasparenza e la diffusione dei dati della gestione. I contratti di servizio e gli altri atti di regolazione del rapporto contrattuale assicurano il rispetto delle condizioni, dei principi, degli obiettivi e degli standard fissati dal predetto regolamento o atto generale.*
- L'art. 17, c. 5, in tema di “**Affidamento a società in house**” prevede che:  
*“l'ente locale procede all'analisi periodica e all'eventuale razionalizzazione previste dall'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016, dando conto, nel provvedimento di cui al comma 1 del medesimo articolo 20, delle ragioni che, sul piano economico e*

della qualità dei servizi, giustificano il mantenimento dell'affidamento del servizio a società in house, anche in relazione ai risultati conseguiti nella gestione.”

- l'art. 28 in tema di **“Vigilanza e controlli sulla gestione”** prevede che:
  1. Fatte salve le competenze delle autorità di regolazione e le discipline di settore, gli enti locali e gli altri enti competenti esercitano la vigilanza sulla gestione.
  2. La vigilanza sulla gestione è effettuata sulla base di un programma di controlli finalizzato alla verifica del corretto svolgimento delle prestazioni affidate, tenendo conto della tipologia di attività, dell'estensione territoriale di riferimento e dell'utenza a cui i servizi sono destinati.
  3. Ai fini del presente articolo, il gestore ha l'obbligo di fornire all'ente affidante i dati e le informazioni concernenti l'assolvimento degli obblighi contenuti nel contratto di servizio.
  
- l'art. 30 in tema di **“Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali”** prevede che:
  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 [affidamenti senza procedura a evidenza pubblica di importo superiore alle soglie di rilevanza europea], 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 art. 20 del D.Lgs. 175/2016
  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.
  
- l'art. 31 in tema di **“Trasparenza nei SPL”** prevede che:
  1. Al fine di rafforzare la trasparenza e la comprensibilità degli atti e dei dati concernenti l'affidamento e la gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, gli enti locali redigono la deliberazione di cui all'articolo 10, comma 5, la relazione di cui all'articolo 14, comma 3, la deliberazione di cui all'articolo 17, comma 2 e la relazione di cui all'articolo 30, comma 2, tenendo conto degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9.
  2. Gli atti di cui al comma 1, i provvedimenti di affidamento di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo, e il contratto di servizio sono pubblicati senza indugio sul sito istituzionale dell'ente affidante e trasmessi contestualmente all'ANAC, che provvede alla loro immediata pubblicazione sul proprio portale telematico, in un'apposita sezione denominata «Trasparenza dei servizi pubblici locali di rilevanza economica - Trasparenza SPL», dando evidenza della data di pubblicazione.

Con riferimento alla suddetta disciplina si richiamano i seguenti provvedimenti attuativi e interpretativi finora emanati dai competenti organismi all'uopo individuati:

#### **ANAC – Comunicato del Presidente 27/06/2023**

Sul portale istituzionale dell'ANAC, è stata attivata la sezione "Trasparenza dei SPL di rilevanza economica" per la pubblicazione degli atti che gli EELL, ai sensi del D.Lgs. 201/2022, sono tenuti ad inviare all'ANAC.

A partire dal 18/07/2023 la trasmissione degli atti suddetti avviene unicamente da parte del RUP tramite apposito applicativo.

A tale fine ANAC ha rilasciato il "Documento Manuale Utente (MU)" ver. 1.0 del 23/06/2023 atto a inquadrare le modalità operative da adottare per la suddetta trasmissione e fornito un primo elenco tipologico dei servizi potenzialmente soggetti agli adempimenti di cui al D.Lgs. 201/2022.

#### **MIMIT – Decreto Direttoriale N. 639 del 31/08/2023**

Tale atto, pubblicato sul sito del Ministero in data 25/09/2023, con riferimento alla previsione di cui all'art. 8, c. 1, del D.Lgs. 201/2022 individua, nell'All. B, degli indicatori di qualità (contrattuale, tecnica e degli obblighi di servizio pubblico) con riferimento ai sottoelencati SPL (non a rete) di rilevanza economica:

- Impianti sportivi;
- Parcheggi;
- Servizi cimiteriali e funebri, qualora erogati come SPL;
- Luci votive;
- Trasporto scolastico.

Un tanto non ha però trovato successiva estensione anche alle altre tipologie di servizi. Risulta quindi che, con riferimento alle altre tipologie di SPL, tali dati informativi sono assunti e di seguito riportati sulla base delle evidenze disponibili quali risultano dalla concreta situazione organizzativa e gestionale presente per ciascuno di essi.

Infatti, l'adozione di un apposito regolamento ovvero altro atto generale (richiamato dall'art. 8, c. 2, del D.Lgs. 201/2022) volto a predefinire in via autonoma condizioni, principi, obiettivi e standard della gestione dei SPL, presuppone l'individuazione da parte del suddetto Ministero di ulteriori indicatori a valere sull'estesa platea dei servizi pubblici locali in titolarità dei Comuni.

Alla luce del contesto d'insieme innanzi riportato si è quindi provveduto, con riferimento alla **situazione gestionale esistente al 31/2/2024**, ad effettuare le seguenti operazioni:

- A) Ricognizione dei vari servizi attivati dal Comune di Udine alla luce delle categorie tipologiche di affidamento individuate dall'ANAC all'interno del "Documento Manuale Utente (MU)" a supporto della trasparenza dei SPL prevista dal D.Lgs. 201/2022;
- B) Perimetrazione dei servizi affidati (esternalizzati) rientranti nella definizione di SPL di rilevanza economica assunte le specifiche caratteristiche gestionali e le concrete scelte organizzative adottate dal Comune per il loro espletamento.  
Assunta la discrezionalità organizzativa propria dell'ente locale, la "**qualificazione di SPL**" consegue sulla base delle motivazioni adottate, degli atti assunti e delle modalità organizzative stabilite dall'Ente, tenuto conto degli elementi distintivi che connotano la fattispecie, quali:
  - l'esistenza di un bisogno della comunità locale da soddisfare;
  - la finalità di promozione dello sviluppo socio-economico e della coesione sociale;

- la necessità dell'intervento pubblico affinché il servizio sia svolto in una certa modalità (che altrimenti non si realizzerebbe in via autonoma);
- la presenza di investimenti pubblici atti a creare idonee condizioni e strutture di erogazione del servizio;
- l'universalità di erogazione del servizio (offerta indistinta rivolta a tutti);
- la libera accessibilità da parte degli aventi diritto (non discriminazioni e parità di trattamento);
- la presenza di un controllo pubblico volto ad assicurare livelli minimi di qualità.

Anche il Consiglio di Stato (Sez. V, Sent. n. 578 del 23/01/2019) ha confermato, date idonee condizioni, una nozione estesa e dinamica dell'intervento pubblico nel mercato individuando i servizi di interesse generale come le attività di produzione di beni e servizi necessari a soddisfare i bisogni della collettività di riferimento delle singole amministrazioni alle quali spetta di individuare i bisogni della collettività da soddisfare e i mezzi più adatti a garantire tale soddisfacimento.

Il riconoscimento della “**rilevanza economica**” del SPL risulta dalla sussistenza (anche potenziale) e dalla rilevanza, o meno, di vari elementi a carattere tipicamente “imprenditoriali” atti a connotare in tal senso l'attività considerata quali:

in positivo:

- una domanda economica (utenza disponibile a sostenere una spesa);
- un mercato competitivo (appetibilità concorrenziale per operatori economici terzi; esistenza di un luogo di libero scambio);
- dei corrispettivi o tariffe (anche se inferiori a quelle di mercato);

in negativo:

- prevalenza nel servizio della finalità istituzionale dell'ente;
- prestazione del servizio a titolo meramente gratuito.

Sono quindi **esclusi** dalla presente rilevazione:

- i servizi privi di rilevanza economica;
- i servizi di rilevanza economica svolti in economia cioè sottratti al mercato ed erogati direttamente dall'Ente. Trattasi di servizi disposti, organizzati e coordinati dallo stesso Comune con impiego di risorse proprie nonché eventualmente integrate con l'ausilio di soggetti terzi (in base ad affidamenti e/o appalti parziali di determinate attività operative) individuati secondo idonee procedure di selezione;
- i servizi a rete (o di area vasta) ossia organizzati tramite reti strutturali o collegamenti funzionali, qualora governati ed affidati autonomamente da organismi terzi di area vasta (vedi Amministrazione regionale o AUSIR);
- i servizi strumentali: sono considerati tali i servizi erogati 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. I servizi strumentali, quindi, sono quelli svolti in favore della pubblica amministrazione e dell'utenza diffusa (vedi Consiglio di Stato, Sez. V, Sent. N. 3766 del 12/06/2009);
- i rapporti di mera concessione in uso di beni pubblici comunali.

Viceversa, vengono però distintamente assunti e ricompresi nella presente analisi gestionale dei SPL di rilevanza economica quelli tra essi la cui effettiva conduzione risulta globalmente affidata/appaltata all'esterno dal Comune medesimo che quindi si limita a svolgere mere funzioni di supporto amministrativo (vedi riscossione tariffe) o supervisione.

C) Analisi della situazione gestionale di ciascun servizio externalizzato nei termini e modalità stabiliti dall'art. 30 del D.Lgs. 201/2022.

## **A) Ricognizione dei servizi in Comune di Udine al 31/12/2024**

L'ANAC, quale soggetto incaricato delle attività per la trasparenza degli affidamenti dei SPL ha sviluppato a tale scopo un'apposita piattaforma informatica e predisposto un elenco tipologico dei servizi al fine di classificare le categorie di appartenenza dei vari affidamenti sottoposti al suddetto regime di trasparenza ex art. 31 del D.Lgs. 201/2022.

A partire dal suddetto elenco si è quindi proceduto alla verifica delle relative tipologie di servizi effettivamente presenti nel territorio comunale integrandole altresì con gli ulteriori servizi pubblici comunque prestati alla cittadinanza, da cui emerge il quadro di seguito riportato.

### **SERVIZI NON ATTIVATI IN COMUNE DI UDINE**

#### **Farmacie**

#### **Trasporto scolastico**

### **SERVIZI A RETE DISCIPLINATI DALLE RISPETTIVE DISPOSIZIONI DI SETTORE**

#### **Distribuzione di energia elettrica**

il servizio di distribuzione di energia elettrica non è oggetto di affidamento da parte del Comune di Udine.

#### **Distribuzione di gas naturale**

Il servizio di distribuzione di gas naturale risulta affidato dal Comune di Udine – in qualità di Comune capofila all'uopo delegato – nell'Atem nr. 77 "Città di Udine e Centro" formato da complessivi 18 Comuni contermini come da contratto di servizio sottoscritto in data 30/11/2022, vigente dal 01/04/2023. Un tanto a seguito di regolare di procedura ad evidenza pubblica ex DM 226/2011.

### **SERVIZI A RETE AFFIDATI DA ALTRI ENTI** (non oggetto di analisi ex art. 30 in capo al Comune di Udine)

#### **Trasporto pubblico locale**

SPL a rete di rilevanza economica affidato sull'intero ambito regionale tramite gara bandita dalla Regione Friuli V.G. e quindi sottoposto all'attività regolatoria della stessa con competenza piena ed esclusiva sull'intera materia.

Il settore del TPL è tuttora disciplinato, in linea generale, dal D.lgs. 442/1997 nonché localmente dalla LR 23/2007.

L'affidamento è regolato da apposito Contratto di servizio, sottoscritto in data 15/11/2019 tra la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e TPL FVG Scarl, società consortile a r.l. a sua volta costituita dalla società Arriva Udine SpA, già partecipata dal Comune di Udine, unitamente alle altre 3 società di settore operanti in Regione.

Tale contratto ha durata decennale a partire dalla data di effettivo avvio del servizio avvenuta il giorno 11 giugno 2020, con facoltà di proroga per ulteriori cinque anni.

#### **Rifiuti**

SPL a rete di rilevanza economica affidato in house dall'AUSIR (L'Ente di Governo dell'Ambito) per sub-ambiti regionali e quindi sottoposto alla sua attività regolatoria e di vigilanza. L'Ausir ha approvato la Relazione di ricognizione sul servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dalla stessa affidato in house alla società Net SpA, con deliberazione nr. 22/2025 dell'Assemblea Regionale d'Ambito del 27/11/2025.

### **Servizio idrico integrato**

SPL a rete di rilevanza economica affidato in house dall'AUSIR suddetta per sub-ambiti regionali e quindi sottoposto alla sua attività regolatoria e di vigilanza. L'Ausir ha approvato la Relazione di ricognizione sul servizio idrico integrato dalla stessa affidato in house alla società Cafc SpA, con deliberazione nr. 22/2025 dell'Assemblea Regionale d'Ambito del 27/11/2025.

### SERVIZI STRUMENTALI (non oggetto di analisi ex art. 30)

#### **Supporto amministrativo**

#### **Riscossione Tributi**

#### **Manutenzione edifici**

#### **Servizi di manutenzione** (impianti e strade)

### SERVIZI PRIVI DI RILEVANZA ECONOMICA (non oggetto di analisi ex art. 30)

#### **Biblioteche**

La gestione della biblioteca comunale e dei servizi ad essa connessi costituisce un SPL primario nella comunità locale ispirato ai principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza e efficacia così come stabilito dagli artt. 1, 4 e 9 del "Regolamento della Biblioteca Civica" e ribadito anche nella Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario urbano di Udine approvato con delibera di Giunta n. 48 del 6 febbraio 2024. La stessa garantisce inoltre la tutela del patrimonio culturale e la valorizzazione della cultura e lingua friulana sanciti dagli artt. 13 e 14 dello Statuto comunale.

Detta attività è altresì riconosciuta dalla L.R. 23/2015 Norme regionali in materia di beni culturali che all' art.28 comma 1 recita "la biblioteca pubblica di ente locale conserva e valorizza i beni librari e documentari in spazi adeguatamente allestiti e organizzati per le diverse tipologie di utenti e svolge i compiti specificatamente assegnati" nonché dalla LR 15/1996 "Norme per la tutela e la promozione della lingua e della cultura friulane e istituzione del servizio per le lingue regionali e minoritarie" nell'ambito della quale la Biblioteca Civica «V. Joppi» è, altresì, riconosciuta quale principale istituzione regionale per la conservazione e la valorizzazione di tutta la produzione a stampa, manoscritta e audiovisiva, di argomento storico e letterario friulano o di lingua friulana.

Quanto sopra evidenzia che si tratta quindi di attività istituzionale dell'Ente locale con accesso di base libero e gratuito per l'utente ai sensi del suddetto Regolamento e dell'art. 103 del D.Lgs 42/2004 "Codice dei beni culturali e del paesaggio", altresì gestita direttamente ai sensi dell'art. 115 e 117 del suddetto Codice.

#### **Servizi Ambito Socio-Assistenziale** (sovracomunale)

La "progettazione e gestione del sistema locale dei servizi sociali ed erogazione delle relative prestazioni ai cittadini, secondo quanto previsto dall'articolo 118, quarto comma, della Costituzione" è, ai sensi della ltr. g) del c. 26 dell'art.14 del DL 78/2010 funzione fondamentale dei comuni ex articolo 117, secondo comma, lettera p), della Costituzione.

Ai sensi della L. 328/2000 e della LR 6/2006 i Comuni sono titolari della funzione di programmazione locale del sistema integrato, delle funzioni amministrative concernenti la realizzazione del sistema locale di interventi e servizi sociali, nonché delle altre funzioni e compiti loro attribuiti dalla vigente normativa statale e regionale.

L'art. 17 della LR 6/2006 – Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza sociale – prevede che i Comuni esercitino la suddetta funzione in forma associata in ambiti territoriali

L'Ambito "Friuli Centrale" all'uopo individuato con deliberazione di Giunta Regionale n. 97/2019, comprende 9 Comuni con Udine capofila, delegato quale Ente gestore mediante specifica Convenzione istitutiva avente per oggetto:

- la programmazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- l'esercizio coordinato delle attività tecnico-professionali e amministrative-finanziarie dei servizi;
- le attività di supporto professionale per il rilascio delle autorizzazioni, dell'accreditamento dei servizi e delle strutture e di vigilanza;
- le attività relative alla realizzazione dei progetti del Piano di zona;
- la gestione dei servizi, interventi e prestazioni del sistema integrato.

Il Comune di Udine quale Ente gestore dell'Ambito assicura il concreto svolgimento dei servizi e degli interventi richiesti attraverso l'impiego di proprie risorse sia umane che strumentali (mezzi e sedi) nonché mediante l'affidamento a terzi con appalti e convenzioni di diverse attività operative. L'Ente gestore si avvale di distinte risorse ed una distinta pianta organica per il personale impegnato nei servizi in parola e gestisce un autonomo bilancio per la loro contabilizzazione.

Gli altri Comuni dell'Ambito, oltre a fornire le sedi periferiche ed i mezzi impiegati sul proprio territorio, partecipano alle spese dell'Ente gestore riconoscendogli pro quota i fondi necessari a finanziare la gestione associata (secondo quanto stabilito dall'Assemblea dei Sindaci) per la parte non coperta da altri trasferimenti pubblici o, talvolta, dalla compartecipazione degli utenti ove previsto.

Trattasi quindi di SPL aventi natura istituzionale e privi di rilevanza economica erogati ai sensi di legge nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia, adeguatezza e parità di trattamento.

L'Ente gestore provvede alla realizzazione di tutte le attività ed azioni previste integrando la gestione in economia direttamente attuata (gestione accesso dell'utenza e valutazione dei bisogni, definizione del Progetto Assistenziale Individualizzato, monitoraggio e controllo delle progettualità e dell'esecuzione, ecc.) con procedure di gara volte all'individuazione dei soggetti affidatari delle specifiche attività operative.

#### Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)

Comprende, i seguenti interventi svolti a domicilio dell'utenza:

- assistenza alla persona (cura, igiene, pulizie)
- servizio pasti

Trattasi di servizio a domanda individuale espletato e coordinato dalle competenti strutture comunali con appalto degli interventi domiciliari.

L'appaltatore attua le richieste, direttive e progettualità definite e approvate dal competente personale comunale che assicura altresì il coordinamento ed il sistematico controllo delle varie attività sull'intero territorio comunale.

Al servizio possono accedere coloro che presentano un Isee non superiore a 30 mila Euro i quali sono altresì tenuti al versamento delle tariffe di compartecipazione all'uopo fissate dal Comune.

#### Assistenza minori

Servizio rientrante nelle previsioni della L. 328/2000 e della LR 6/2006 ed effettuato in forma totalmente gratuita per gli assistiti.

La gestione del servizio è svolta direttamente dal Comune di Udine quale Ente erogatore dell'Ambito con affidamento in appalto delle specifiche attività socio-educative.

L'appaltatore attua le richieste, direttive e progettualità definite e approvate dal competente personale comunale che assicura altresì il coordinamento ed il sistematico controllo delle varie attività sull'intero territorio comunale.

#### Assistenza disabili

Lo svolgimento delle relative attività rientra nelle previsioni della L. 328/2000 e della LR 6/2006 ed avviene in forma totalmente gratuita per gli assistiti.

La gestione del servizio è svolta direttamente dal Comune di Udine quale Ente gestore dell'Ambito, con specifico affidamento delle seguenti attività:

- socio educative in appalto;
- trasporto in appalto;
- inserimento lavorativo in convenzione.

#### **Servizi sociali** (del Comune)

La "progettazione e gestione del sistema locale dei servizi sociali ed erogazione delle relative prestazioni ai cittadini, secondo quanto previsto dall'articolo 118, quarto comma, della Costituzione" rientra, ai sensi della ltr. g) del c. 26 dell'art. 14 del DL 78/2010 tra le funzioni fondamentali dei comuni ex articolo 117, secondo comma, lettera p), della Costituzione.

Tra le attività espletate rilevano i seguenti servizi:

- **servizio residenziale a ciclo continuativo per disabili**
- **servizio semi-residenziale (diurno) per disabili**
- **accoglienza MSNA – minori stranieri non accompagnati**
- **accoglienza Neomaggiorenni in prosieguo amministrativo**

Trattasi di SPL (servizi privi di rilevanza economica) rientranti nelle previsioni della L. 328/2000 e L.R. 6/2006 e della LR 41/1996 sostituita dalla L.R. 16/2022 dal 01.01.2024.

#### Servizi alla disabilità

Per quanto riguarda i **servizi per la disabilità** la loro gestione è operata dal Comune di Udine mediante specifica delega all'Azienda Sanitaria (ASUFC) territorialmente competente con relativo trasferimento a questa di fondi a copertura finanziaria della spesa per la parte sociale mentre la parte sanitaria resta a carico del bilancio dell'Azienda sanitaria. L'Azienda assicura quindi l'erogazione dei vari servizi mediante risorse e strutture proprie nonché tramite ricorso ad altri operatori pubblici o del privato sociale, titolari di autorizzazioni, accreditamenti o convenzione.

Per la parte sociale della spesa residenziale è prevista una compartecipazione in capo agli utenti in base al loro Isee ovvero il pagamento della tariffa piena ove l'Isee sia superiore a 13 mila Euro, nonché una compartecipazione di 3 o 4 Euro giornalieri per la spesa semi-residenziale (centri diurni).

La legge regionale n. 16 del 14.11.2022 "Interventi a favore delle persone con disabilità e riordino dei servizi sociosanitari in materia" prevede che la titolarità dei servizi e interventi a favore delle persone con disabilità riconducibili ai livelli essenziali di assistenza, di tipo residenziale e semi-residenziale, ecc., venga attribuita alle Aziende sanitarie regionali.

Nelle more del completamento del riordino del sistema sociosanitario in materia di disabilità, al fine di garantire ai cittadini la continuità nell'erogazione dei servizi e degli interventi, la Conferenza dei Sindaci dell'ASUFC in data 22.11.2023 ha sottoscritto con AUSFC l'atti di intesa per l'anno 2024 al fine di mantenere le attuali modalità organizzative, operative e di finanziamento; atto



d'intesa che verrà sottoscritto per un'ulteriore annualità di transizione per l'anno 2025.

Per la parte sociale della spesa residenziale a decorrere dal 01.01.2026 il procedimento relativo alla compartecipazione in capo agli utenti rientrerà nelle competenze del Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Friuli Centrale.

#### Servizi ai minori stranieri

Per quanto riguarda l'**accoglienza dei MSNA** rintracciati sul territorio comunale il servizio prevede che gli stessi vengano presi in carico dal Comune al quale vengono successivamente affidati con decreto del Tribunale dei Minorenni.

Il servizio di norma prevede:

- il rintraccio e l'identificazione dei minori da parte delle Forze dell'ordine;
- il collocamento da parte delle Forze dell'ordine presso le strutture di accoglienza residenziale alle quali viene rilasciato il verbale di rintraccio e viene predisposto, in collaborazione con i servizi sociali dell'ambito, il PEI (Piano Educativo Individualizzato) e avviato il percorso di alfabetizzazione, formazione e integrazione.

L'accoglienza a carico del Comune decade al compimento del 18° anno d'età. Il servizio di accoglienza è stato affidato mediante procedura ad evidenza pubblica, tramite la disciplina dell'Accordo Quadro, a cui hanno partecipato 5 operatori mettendo a disposizione complessivamente 115 posti di accoglienza e la cui conclusione è prevista per il 31/03/2027.

Ogni soggetto economico che ha partecipato alla procedura ha offerto un prezzo pro-capite e pro die e ha indicato il numero dei posti che mette a disposizione.

I costi pro capite pro die per il servizio di accoglienza residenziale variano dai € 99,00 ai € 109,45 + iva se dovuta.

Qualora i posti non risultino sufficienti, si procede a individuare ulteriori strutture di accoglienza, sempre secondo la modalità di evidenza pubblica, e in questo caso il costo pro capite pro die si attesta su una media di € 120,00 + iva se dovuta.

#### Servizio ai neomaggiores in prosieguo amministrativo

Il "prosieguito amministrativo" è un istituto giuridico che permette ai minori stranieri non accompagnati (MSNA) di proseguire il percorso di accoglienza e integrazione anche dopo il compimento della maggiore età, fino al compimento dei 21 anni, se necessario. Viene disposto dal Tribunale per i Minorenni, ai sensi dell'Art. 13 della Legge 47/2017, su richiesta dei servizi sociali, per garantire un supporto prolungato a chi necessita di più tempo per raggiungere l'autonomia.

L'accoglienza è a carico del Comune e il servizio viene affidato mediante procedure ad evidenza pubblica. I costi pro capite pro die per il servizio di accoglienza residenziale si attestano su € 86,00 + iva se dovuta.

#### SERVIZI GESTITI IN ECONOMIA (non oggetto di analisi ex art. 30)

##### **Asili nido** (a gestione interna)

Trattasi di un'unica struttura comunale "Sacheburache" (posto che la gestione di "Fantasia dei bimbi" è stata affidata all'esterno nel corso del 2024) gestita direttamente dal Comune in economia, con impiego di proprio personale dipendente.

##### **Museo Friulano di Storia Naturale**

Il Museo Friulano di Storia Naturale non dispone di servizi esterni di biglietteria e custodisce pertanto gli unici due servizi che possono rientrare nei SPL di RE sono:

- Bookshop: vengono venduti solo ed esclusivamente volumi editi dal Museo stesso o dai Civici Musei. Il servizio è gestito in economia, dal personale interno;
- Attività educative a favore delle scuole: a partire dal 2023 con DIM n. 3257 del 29.09.2023 l'organizzazione delle attività didattiche è stata affidata (con affidamento diretto) ad una Ditta esterna che si è occupata delle prenotazioni (in accordo con il referente della Didattica del Museo), dei rapporti con le scuole e della gestione degli interventi didattici.

Il coordinamento del servizio (supervisione, effettuazione del controllo qualità mediante questionari, ecc.) così come la fatturazione degli interventi sono rimasti in capo al Museo Friulano di Storia Naturale.

Il coordinamento del servizio (le prenotazioni, i rapporti con le scuole, l'assegnazione degli operatori, l'effettuazione del controllo qualità mediante questionari, ecc.) così come la fatturazione degli interventi sono svolti dal Museo Friulano di Storia Naturale mentre le tariffe sono definite dalla Giunta Comunale.

### **Bike sharing**

La gestione del servizio di bike sharing "UdineBike" attivo sul territorio del Comune di Udine è operata direttamente dal Comune di Udine dall'entrata in funzione (2009) fino al 31 dicembre 2024.

Successivamente, il servizio di bike sharing (senza stazioni fisse) viene svolto dalla ditta RideMovi SpA come da determina di affidamento N. 3943 del 06/12/2024 per un valore di € 664.997,46 al netto di IVA e durata di anni tre per cui sarà oggetto di prossima analisi gestionale.

### **Manutenzione verde pubblico**

Il servizio, che si svolge sull'intero territorio comunale in ottemperanza alla competenza definita dal TUEL (D.lgs. n. 267/2000), è tradizionalmente organizzato e gestito direttamente dal Comune nella forma "in economia".

Le principali attività incluse sono:

- cura e pulizia delle aree verdi (apertura, chiusura e pulizia dei parchi, sfalcio di prati, giardini e cigli stradali);
- manutenzione arborea e floreale (potatura delle alberature ad alto fusto e allestimento di aiuole e fioriere stagionali);
- interventi strutturali (manutenzione ordinaria di vialetti e componenti edili, gestione delle attrezzature ludiche e sportive);
- attività amministrative e di controllo (autorizzazioni all'utilizzo, allo scavo/manomissione e all'abbattimento di alberature nel verde privato, inclusa la tariffazione).

L'originaria impostazione, basata sull'impiego del corpo dei "giardinieri" comunali e supportata dall'ufficio tecnico, ha subito una parziale evoluzione. La progressiva riduzione degli operatori interni e la crescente complessità nella gestione e manutenzione di mezzi strumentali, anche specialistici, hanno reso necessario l'affidamento di molteplici attività operative a soggetti esterni tramite affidamenti diretti o gare d'appalto.

È fondamentale sottolineare che, nonostante l'esternalizzazione di alcune mansioni operative, l'Ente mantiene in capo a sé le funzioni essenziali di indirizzo e controllo:

- programmazione e Gestione Economica: Definizione del piano economico e della programmazione delle attività manutentive;
- coordinamento: Esercizio coordinato delle funzioni tecnico-professionali e amministrativo-finanziarie;
- controllo e Direzione: Attuazione dei controlli sulle prestazioni, direzione dei lavori e verifica dell'esecuzione;
- valutazione: Liquidazione dei corrispettivi e valutazione costante dell'efficacia ed efficienza economica della spesa;

Le maestranze comunali continuano inoltre a fornire supporto cruciale, intervenendo direttamente su determinate aree e gestendo tutte le necessità straordinarie e di urgenza, affiancando e completando le attività degli operatori esterni.

In conclusione, le attività esternalizzate configurano una pura integrazione operativa, indispensabile per garantire la piena erogazione del servizio. L'organizzazione, il coordinamento e la gestione complessiva del servizio di Verde Pubblico rimangono, pertanto, interamente in capo al Comune, che vi provvede attraverso l'impiego delle proprie risorse tecniche e professionali dedicate.

### **Servizi funebri**

Servizi rientranti nell'alveo dei Servizi Pubblici Locali svolti in economia. Le tariffe sono stabilite annualmente dal Comune di Udine e i pagamenti sono effettuati a favore dello stesso Comune che conseguentemente ne accerta le entrate.

#### Onoranze funebri

Servizio svolto a gestione diretta all'interno del territorio comunale, rivolto a residenti e a chiunque muoia sul territorio (purché con sepoltura a Udine o cremazione, con trasporto delle ceneri libero).

Utilizza risorse umane e strumentali del Comune di Udine.

Resta affidato a una Ditta esterna il mero servizio di recupero, rimozione e trasporto delle salme di deceduti nelle ipotesi previste dall'art. 12 del DPR 285/1990 e dalla circolare del Ministero della Sanità n. 24 del 24.03.1993, quali:

- persone decedute in seguito a qualsiasi incidente sulla pubblica via o in luogo pubblico, su disposizione dell'Autorità Giudiziaria;
- persone decedute in abitazioni giudicate inadatte a mantenere la salma per il prescritto periodo di osservazione;
- persone decedute sui luoghi di lavoro pubblici o privati;

#### Concessioni cimiteriali

Riguardano l'utilizzo di aree per la costruzione, a cura e spese di privati o enti, di sepolture a sistema di tumulazione individuale (per famiglie e collettività).

Oppure, riguardano l'uso di manufatti costruiti dal Comune come dettagliato nell'art. 54 del Regolamento.

Le concessioni sono soggette al pagamento di un canone secondo le tariffe stabilite dall'organo comunale competente e sono regolate da uno schema di contratto tipo approvato dalla Giunta Comunale.

Il diritto d'uso consiste in una concessione amministrativa di diritto pubblico su bene soggetto al regime di beni demaniali, ma il diritto alla nuda proprietà resta integro in capo al Comune. L'istruttoria è di competenza del Servizio Cimiteriale.

#### Servizi cimiteriali

Comprendono tutte le operazioni necessarie alla movimentazione di cadaveri/resti all'interno del cimitero:

- attività di movimentazione: fanno capo al Servizio Cimiteriale del Comune di Udine che organizza le operazioni (funerali, traslazioni, cremazioni) sulla base delle richieste dei cittadini o di attività programmate d'ufficio (es. esumazioni ordinarie dei campi comuni). Le specifiche operazioni sono eseguite da una Ditta appaltatrice sulla base delle disposizioni assegnate giornalmente dai competenti uffici comunali;
- custodia e manutenzione: il servizio comprende la custodia del Cimitero urbano di San Vito nelle giornate festive in orario pomeridiano (il restante è garantito da personale comunale). Include anche la manutenzione del verde dei cimiteri, l'asportazione di foglie e la pulizia delle aree pavimentate. Per queste attività, è previsto l'intervento sia del personale comunale (dipendenti e cantieri lavoro) che della ditta appaltatrice.

#### Servizio di cremazione

Attualmente è in capo al Comune di Udine.

Il Comune organizza le operazioni di cremazione che sono effettuate da una Ditta esterna nell'impianto di proprietà comunale sito presso il Cimitero San Vito (Ud).

Le funzioni e attività principali svolte dal Comune sono:

- programmazione del calendario delle cremazioni;
- manutenzione straordinaria dell'impianto;
- gestione finanziaria del servizio (con l'utenza);
- coordinamento delle attività;
- fissazione delle tariffe sulla base dei vincoli nazionali.

La conduzione tecnica dell'impianto è affidata a una Ditta esterna.

Dal 2026 è prevista l'esternalizzazione del servizio mediante un'operazione di project financing che comprende la realizzazione del nuovo tempio crematorio e la piena gestione del servizio.

#### Servizio di illuminazione votiva

Il servizio è disposto ai sensi degli artt. 81 e seguenti del Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria.

Il servizio è gestito dal Comune di Udine in tutti i cimiteri cittadini a fronte del pagamento di un abbonamento annuo che copre:

- spese per la fornitura di energia elettrica;
- spese di manutenzione, riparazioni e ricambio delle lampade;
- vigilanza della rete.

Tutti i pagamenti sono effettuati a favore dell'Amministrazione Comunale dietro emissione di bollettino.

Per l'allacciamento e il recesso, gli utenti devono rivolgersi direttamente all'Amministrazione Comunale.

L'assistenza tecnica è affidata a una ditta esterna.

È allo studio un progetto di project financing che prevede l'esternalizzazione del servizio e la riqualificazione funzionale ed energetica degli impianti nei cimiteri cittadini

### **Impianti sportivi**

#### Impianti Calcistici e di Rugby

Il Comune di Udine dispone di 12 impianti calcistici di 2 impianti da Rugby (1 campo e 1 stadio) che sono dati in concessione alle associazioni sportive del territorio tramite una mera concessione di beni (e non anche di servizi); le concessioni dei campi da calcio hanno scadenza compresa tra giugno 2028 e luglio 2033, mentre la scadenza della concessione relativa all'impianto rughistico è il 30.09.2030.

Con Del. GC 404/2024 è stato approvato il nuovo schema di Convenzione per la concessione in uso e gestione dei campi calcistici.

Il rapporto non ha per oggetto l'erogazione di servizi alla collettività, ma la sola gestione del bene o dell'impianto calcistico nell'ambito delle attività proprie dell'affidatario, a fronte del quale il Comune sostiene la quasi totalità dei costi legati al mantenimento in efficienza dello stesso. Pertanto non c'è alcuna esternalizzazione ovvero trasferimento dei rischi operativi legati alla gestione di un Servizio Pubblico.

Il mantenimento in efficienza del bene e' strettamente regolata a livello contrattuale, con particolare dettaglio sulle manutenzioni ordinarie in carico al gestore e straordinarie in capo al Comune.

Le concessioni sono effettuate tramite procedure aperte o negoziate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, dando però priorità di assegnazione alle associazioni che operano nell'ambito della circoscrizione dove ha sede l'impianto.

#### Palaindoor, Palasport Benedetti, Bocciodromo Comunale, Palestra Cernich

Trattasi di impianti dati in gestione tramite una concessione di beni e non di servizi.

Nel 2024 e' stata affidata al gestore, con procedura negoziata senza bando, la concessione del Complesso Boccistico Comunale per il periodo dal 01.11.2024 al 31.10.2026.

Con Delibera di GC 96/2024 è stata prorogata la durata della concessione del Palazzetto dello Sport "Benedetti" fino al 30/06/2027 per permettere al concessionario di concludere i lavori di manutenzione straordinaria dell'impianto.

La palestra Cernich è affidata fino al 30.06.2031.

La concessione del Polo Atletico Udinese (Palaindoor) scaduta al 31/12/2024 è stata avviata tramite procedura negoziata per il periodo 01/02/2025 - 31/01/2029.

Come per gli impianti sopra anche questi non hanno per oggetto l'erogazione di servizi alla collettività, ma la sola gestione del bene nell'ambito delle attività proprie dell'affidatario, a fronte del quale il Comune sostiene la quasi totalità dei costi legati al mantenimento in efficienza dello stesso.

#### Palestre Scolastiche

Il Comune di Udine concede in uso le palestre scolastiche in orario extrascolastico alle associazioni sportive principalmente per l'attività di basket, pallavolo, arti marziali, danza e ginnastica.

La gestione è svolta in economia, in quanto il Comune fornisce tutti i servizi necessari per l'apertura dell'impianto e li concede per singole fasce orarie. Le associazioni pagano al Comune un canone senza accollarsi alcuna spesa di gestione dell'immobile.

#### Palasport Carnera

L'impianto e' stato gestito direttamente in economia dal Comune fino al 30/9/2025, questo ne ha sostenuto tutti gli oneri, inclusa la vigilanza con personale diretto e lo ha concesso in uso per fasce orarie. L'utilizzatore paga solo un canone senza accollarsi alcuna spesa di gestione dell'immobile.

Dal 01/10/2025 l'impianto e' stato dato in concessione di servizi all'APU tramite gara per cui sarà oggetto di prossima analisi gestionale.

#### Pista pattinaggio via Pradamano

Pista di pattinaggio all'aperto, gestita direttamente dal Comune di Udine, che rilascia concessioni per uso temporaneo (a uso non esclusivo e solitamente della durata pari alla stagione sportiva) e si occupa della pulizia della stessa.

**SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA ESTERNALIZZATI DAL COMUNE DI UDINE** (vedi **Schede allegate**)

L'analisi gestionale è rivolta ai servizi pubblici locali di rilevanza economica esternalizzati dal Comune di Udine mediante:

- concessioni di servizi (escluse quindi le mere concessioni d'uso di beni immobili);
- concessioni miste di beni pubblici e gestione di servizi (ove la disponibilità del bene è funzionale all'erogazione di un SPL di rilevanza economica);
- procedure a evidenza pubblica (ove l'affidamento in appalto attiene alla globale conduzione del servizio);
- affidamento a società mista;
- affidamento nella modalità dell'in house providing;
- altri affidamenti diretti.

**B) Per quanto innanzi riportato risulta quindi che i SPL di rilevanza economica affidati dal Comune di Udine nel rispettivo territorio sono i seguenti:**

Illuminazione pubblica e semaforica	<a href="#"><u>Scheda 01</u></a>
Teleriscaldamento	<a href="#"><u>Scheda 02</u></a>
Musei Civici	<a href="#"><u>Scheda 03</u></a>
Servizi educativi:	
Centro ricreativo estivo	<a href="#"><u>Scheda 04 a</u></a>
Pre e post accoglienza	<a href="#"><u>Scheda 04 b</u></a>
Ristorazione scolastica	<a href="#"><u>Scheda 05</u></a>
Asili nido	<a href="#"><u>Scheda 06</u></a>
Teatri:	
Palamostre	<a href="#"><u>Scheda 07 a</u></a>
Visionario	<a href="#"><u>Scheda 07 b</u></a>
Impianti sportivi:	
Complesso tennis "De Braida"	<a href="#"><u>Scheda 08 a</u></a>
Palestra via Lodi	<a href="#"><u>Scheda 08 b</u></a>
Piscine comunali	<a href="#"><u>Scheda 08 c</u></a>
Ginnastica dolce	<a href="#"><u>Scheda 08 d</u></a>
Gestione Mercato Ortofrutticolo	<a href="#"><u>Scheda 09</u></a>
Sosta e mobilità:	
Parcheggi	<a href="#"><u>Scheda 10 a</u></a>
Car sharing	<a href="#"><u>Scheda 10 b</u></a>
Servizio ricarica auto elettriche	<a href="#"><u>Scheda 10 c</u></a>
Distribuzione gas naturale	<a href="#"><u>Scheda 11</u></a>

**C) Di seguito vengono quindi riportate, per ciascuna delle suddette categorie tipologiche di servizi esternalizzati mediante affidamenti disposti dal Comune di Udine, le rispettive Schede di Analisi dell'assetto gestionale ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 201/2022.**

Ai sensi della previsione del D.Lgs. 201/2022, art. 30. c. 1, ultimo periodo, relativamente ai suddetti SPL oggetto della presente ricognizione gestionale:

- la rilevazione degli oneri e dei risultati in capo al Comune affidante è riportata per ciascun servizio nella rispettiva scheda di analisi;
- il ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo (affidamenti senza procedura a evidenza pubblica di importo superiore alle soglie di rilevanza europea) rileva unicamente con riguardo ai seguenti servizi:
  - o 08\_a – Concessione in uso e gestione complesso tennistico C.De Braida;
  - o 08\_b – Concessione in uso e gestione impianto sportivi via Lodi;
- il ricorso alla modalità dell'in house providing sussiste unicamente per l'affidamento del servizio di gestione della sosta alla società SSM SpA (Scheda 10\_a). Ai sensi degli artt. 30, c. 2 e 17, c. 5, del D.lgs. 201/2022, la relativa Scheda di Analisi è allegata in appendice della Relazione sulla razionalizzazione periodica delle partecipazioni pubbliche di cui all'art. 20 del D. Lgs.175/2016 ai fini del mantenimento dell'affidamento del servizio alla suddetta società in house;
- i servizi "Rifiuti" e "Idrico integrato" ancorché gestiti in virtù di affidamenti a società in house, rientrano nella competenza esclusiva dell'EGA (Ente di Governo d'Ambito) "AUSIR" che, come innanzi riportato, ha autonomamente provveduto agli adempimenti di cui alla presente Relazione. Ai sensi degli artt. 30, c. 2 e 17, c. 5, del D.lgs. 201/2022, le relative Schede di Analisi vengono allegate in appendice della Relazione sulla razionalizzazione periodica delle partecipazioni pubbliche di cui all'art. 20 del D.Lgs.175/2016 ai fini del mantenimento degli affidamenti del servizio ai rispettivi gestori in house: NET SpA e CAFC SpA;

Udine 05/12/2025

IL SEGRETARIO GENERALE  
Dr.ssa Francesca Finco

Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale di rilevanza economica relativo a  
gestione impianti di pubblica illuminazione e semaforici

### Contesto di riferimento

Nell'ottica di adeguamento ai principi ed alla normativa comunitari in materia di affidamento dei servizi pubblici locali e con l'obiettivo di riorganizzare la gestione degli impianti di pubblica illuminazione e semaforici, l'Amministrazione comunale nel corso del 2016 ha optato per l'esternalizzazione del servizio.

Con determinazione dirigenziale n. cron. 918 del 30.03.2016 assunta dal Dirigente del Servizio Grandi Opere pubbliche, Energia e Ambiente, è stata infatti disposta l'adesione alla Convenzione quadro "Servizio Luce 3" stipulata tra Consip S.p.A. e il Consorzio Stabile Energie Locali Scarl per un periodo di 9 anni (01.04.2016 - 31.03.2025).

Il contratto attuativo di tipologia "esteso" comprende le seguenti prestazioni principali:

- a) acquisto energia elettrica
- b) esercizio e manutenzione ordinaria degli impianti;
- c) gestione dei carichi esogeni elettrici e meccanici;
- d) implementazione e gestione del Sistema Informativo;
- e) gestione delle richieste di intervento – Centrale operativa,

oltre alla realizzazione di interventi di riqualificazione energetica, manutenzione straordinaria, di adeguamento a norma e tecnologico per un importo pari al 10% del contratto, sulla base del Piano degli Investimenti presentato dall'aggiudicatario.

A seguito di modifiche societarie intervenute nelle posizioni delle mandanti Sinergie S.p.A. e AcegasApsAmga S.p.A., attualmente gli impianti sono gestiti dalla società Hera Luce S.r.l., con sede in via A. Spinelli n. 60, Cesena (FC), C.F. 02074861200, P.I. "Gruppo Hera" 03819031208.

### Andamento economico

La natura giuridica dell'affidamento è il contratto d'appalto che prevede il pagamento di un canone annuale da parte dell'Amministrazione, comprensivo di tutti i servizi e remunerativo anche degli interventi di riqualificazione energetica proposti e realizzati dal Fornitore.

Il canone viene determinato applicando un prezzo unitario ad ogni classe di lampada/lanterna che si differenzia per tipologia e potenza nominale.

Il prezzo unitario remunera tutte le attività di fornitura di energia elettrica, esercizio e manutenzione ordinaria degli impianti, con una proporzionalità tra i due servizi che viene

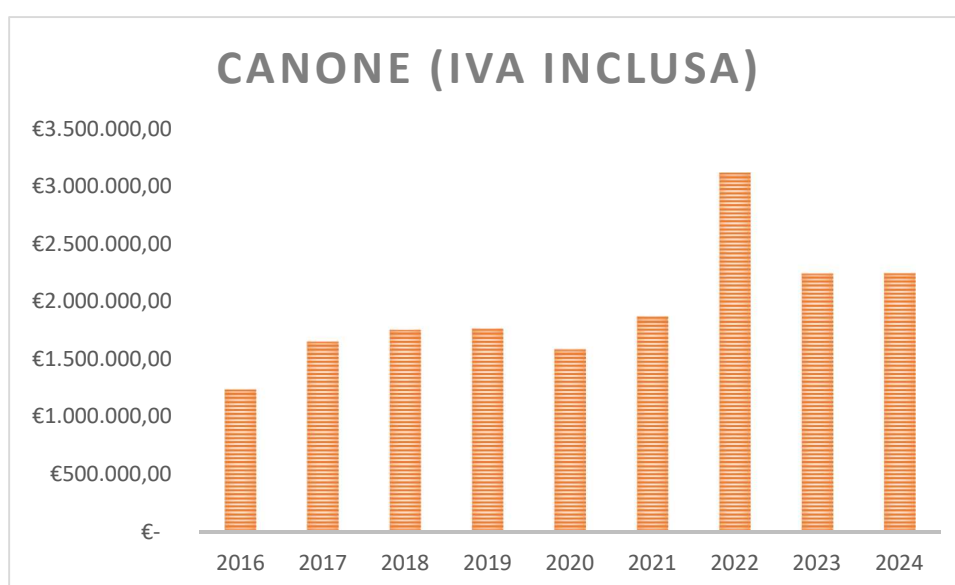


convenzionalmente stabilita pari al 70%, per la quota relativa all'energia elettrica, ed al 30% per la quota di governo, esercizio e manutenzione ordinaria.

Il contratto prevede la revisione dei seguenti corrispettivi:

- I. canone annuale – in funzione delle variazioni del perimetro impianti in gestione e della durata di attivazione degli impianti;
- II. prezzi unitari – in funzione dell'indice di riferimento adimensionale per l'aggiornamento della quota di energia elettrica (voci incidenti: PUN, dispacciamento, oneri di sistema e di trasporto, fiscalità) e dell'indice di riferimento adimensionale per l'aggiornamento della quota di manutenzione (voce incidente: ISTAT prezzi al consumo).

Il seguente grafico rappresenta l'andamento del canone annuo negli anni di gestione (il 2016 solo per 9 mesi) ed evidenzia l'importante scostamento dal trend ordinario nell'anno 2022 causa aumenti fuori scala delle tariffe energetiche.



Non sono previste tariffe a carico dell'utenza che corrisponde alla popolazione residente nell'ambito territoriale udinese.

## Efficienza e qualità del servizio

### EFFICIENZA

Gli obiettivi raggiunti dall'Amministrazione attraverso la scelta di esternalizzazione del servizio, con lo scopo di implementare il livello di efficacia, efficienza ed economicità dello stesso, sono stati i seguenti:

- razionalizzazione dei consumi attraverso l'introduzione di tecnologie per l'efficienza energetica;
- riduzione dell'inquinamento luminoso attraverso soluzioni in grado di assicurare l'erogazione del servizio in un quadro di compatibilità delle emissioni rispetto alle discipline europee e nazionali e mantenendo inalterato il comfort luminoso del sistema viario comunale;

- contenimento e razionalizzazione delle spese di manutenzione ordinaria e straordinaria.

Inoltre l'affidamento a società specializzata nella realizzazione di servizi energetici integrati ha consentito di cogliere i seguenti vantaggi:

- assenza o riduzione dei rischi finanziari e eliminazione di quelli legati alle prestazioni dell'impianto;
- opportunità di realizzare interventi anche in mancanza di risorse finanziarie proprie ed in presenza di difficoltà nel reperire finanziamenti esterni;
- liberazione dalle problematiche connesse alla gestione e manutenzione dell'impianto, che viene affidata a soggetti specializzati;
- disponibilità di risorse interne per altre attività;
- possibilità di cogliere – attraverso l'implementazione e l'adeguamento tecnologico dell'attuale impianto di illuminazione – le opportunità connesse all'erogazione dei servizi correlati al tema delle *smart cities*.

## QUALITA'

La qualità del servizio erogato è garantita da due diverse modalità di controllo sui prodotti/servizi forniti e sui servizi integrativi di gestione:

- art. 14 del Capitolato tecnico – controllo sistematico dei servizi da parte dell'Amministrazione contraente attraverso verifiche programmate sul campo;
- art. 15 del Capitolato tecnico – monitoraggi periodici da parte di Consip volti ad accertare il rispetto, da parte del Fornitore aggiudicatario, delle prescrizioni indicate dal Capitolato Tecnico e degli impegni assunti dal Fornitore stesso nella definizione dell'Offerta.

Nel caso di esito negativo del controllo, sia l'Amministrazione comunale che Consip hanno facoltà di applicare al Fornitore le penali di cui all'16 del Capitolato Tecnico.

## Obblighi contrattuali

Oltre a quanto già evidenziato in termini di qualità del servizio e penali, il Capitolato prevede la nomina di un Responsabile dei Servizi da parte del Fornitore e di un Supervisore da parte dell'Amministrazione comunale.

Gli obblighi del Responsabile dei Servizi sono:

- programmazione e coordinamento di tutte le attività previste nel contratto;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione comunale;
- supervisione del processo di fatturazione dei Servizi;
- supervisione delle attività relative all'adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti di Consip e dell'Amministrazione comunale.

Il Supervisore dell'Amministrazione comunale costituisce l'interfaccia unica nei rapporti con il Fornitore con il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei Servizi richiesti e tutte le competenze tecniche connesse all'appalto.

Per la gestione delle segnalazioni di disservizio da parte dei cittadini Hera Luce ha attivato una Centrale Operativa che coordina il personale operativo per le attività sugli impianti ed è raggiungibile tramite numero verde oppure modulo online su Portale dedicato.

#### **Oneri e risultati in capo all'ente affidante – Considerazioni finali**

La scelta di adesione alla Convenzione Quadro stipulata da Consip con contratto “esteso” ha consentito l'esecuzione di interventi di riqualificazione energetica che hanno interessato oltre 10.000 corpi illuminanti (stradali, artistici e d'arredo) su 14.300 dislocati in varie strade del territorio comunale per un importo complessivo di oltre 5 milioni di Euro. L'investimento è stato interamente sostenuto dalla società fornitrice, essendo remunerato dal canone di gestione e manutenzione degli impianti per l'intera durata contrattuale, è pertanto non ha comportato ulteriori oneri da parte dell'Amministrazione comunale

## **Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale di rilevanza economica relativo a Teleriscaldamento**

### **Contesto di riferimento**

Il servizio pubblico di teleriscaldamento è stato istituito con deliberazione di Consiglio comunale n. 93 del 22 dicembre 2011 con riferimento all'area nord – ovest del territorio comunale del Comune di Udine e nei limiti del tracciato della rete progettata dalla società Aton per il progetto S.r.l.

Il progetto di realizzazione di una rete di teleriscaldamento e di un sistema di cogenerazione integrato nell'area nord – ovest del territorio comunale prende avvio nel novembre 2006 attraverso l'approvazione dello schema di "Accordo di Programma" tra Comune di Udine, Azienda Ospedaliero - Universitaria di Udine e l'Università degli Studi di Udine.

A seguito di procedura ad evidenza pubblica per l'affidamento in concessione della costruzione e gestione della Nuova Centrale Tecnologica, di un impianto di cogenerazione, di cunicoli tecnologici e del centro di servizi e laboratori destinati all'Azienda Ospedaliero – Universitaria "S. Maria della Misericordia" di Udine nonché di una rete di teleriscaldamento cittadino, è stato stipulato un contratto di concessione nell'ottobre 2009 per la durata di 30 anni tra l'Azienda Ospedaliero – Universitaria di Udine e il Raggruppamento temporaneo tra SIRAM S.p.A. (capogruppo), CPL Concordia Soc. coop. (mandante), AR.CO. Lavori Soc. coop. Cons. (mandante) e Rizzani De Eccher S.p.A. (mandante). Le suddette società hanno successivamente costituito Aton per il Progetto S.r.l., una SPV dedicata alla realizzazione della concessione e alla gestione dei Servizi.

Il contratto prevede espressamente che il concessionario gestisca l'intera Rete di Teleriscaldamento, ivi compresa la fornitura di energia. Nel servizio di teleriscaldamento sono comprese la conduzione e la manutenzione degli impianti lato primario delle Utenze, nonché tutte le prestazioni ad esso correlate e/o accessorie quali la bollettazione, la fatturazione e il calcolo dei consumi energetici.

### **Andamento economico**

La concessione si basa su un Piano Economico Finanziario presentato in sede di gara, relativo ai costi di gestione, ai costi per sostituzioni e rinnovo impianti, ai costi di realizzazione delle opere, alle quote di ammortamento e ai ricavi previsti dall'attività di gestione.

Va precisato che l'equilibrio economico finanziario per la realizzazione della rete di teleriscaldamento è necessariamente legato e connesso all'equilibrio economico finanziario dell'intero investimento in quanto le opere realizzate sono destinate a finalità anche diverse da quelle di gestione della rete di teleriscaldamento.

La verifica sulla permanenza delle condizioni di equilibrio del PEF, disciplinata dal contratto di concessione, spetta al Concedente, pertanto le informazioni in merito all'andamento economico-finanziario della concessione non sempre sono nelle disponibilità di questo Ente.

In data 19.12.2023 è stato stipulato l'Atto Aggiuntivo n. 7 alla Convenzione di concessione in essere con il quale, ai fini del riequilibrio del PEF, il Concedente ha riconosciuto al Concessionario a partire dall'anno 2022, il ristoro dei costi delle emissioni CO<sub>2</sub> sostenuti dagli impianti rientranti nel perimetro concessorio, esclusivamente per la quota parte da attribuirsi al Concedente.

Sull'aumento del prezzo delle emissioni di CO<sub>2</sub> sul mercato ETS hanno in particolar modo inciso le progressive normative, regolamenti e indirizzi a livello comunitario europeo che hanno comportato l'innalzamento dei target di decarbonizzazione previsti per le annualità future.

Con delibera di Consiglio comunale n. 54 del 26 luglio 2012 è stata approvata la seguente documentazione:

- A. Carta dei servizi del Teleriscaldamento;
- B. Contratto tipo per l'Allacciamento alla Rete di Teleriscaldamento;
- C. Contratto tipo per la Fornitura di Energia Termica tramite Rete di Teleriscaldamento.

Nel medesimo provvedimento inoltre si dava atto che le tariffe applicate dal Concessionario garantissero una diminuzione dei costi dei servizi dell'energia termica per le utenze pubbliche e private e che in ogni caso fossero inferiori ai prezzi di mercato di analoghi servizi vigenti al momento dell'avvio del servizio medesimo.

Pertanto l'utente che intende avvalersi del servizio di teleriscaldamento può verificare anticipatamente le condizioni di allaccio e fornitura consultando i documenti di cui ai punti A-B-C resi disponibili dal gestore Aton nel sito: [www.atonudine.it](http://www.atonudine.it).

Il Contratto di allacciamento alla rete viene sottoscritto da ATON per il progetto S.r.l. (il FORNITORE) e una Persona Fisica / un Condominio / un Ente Giuridico (il CLIENTE) e definisce quanto segue:

- la potenza della sottocentrale termica che sarà pari alla potenza complessiva delle caldaie precedentemente installate
- il contributo a carico del Cliente per l'allacciamento e la possibilità di rateizzazione di quest'ultimo;
- il Corrispettivo di Salvaguardia

Il Contratto di fornitura energia termica alla rete viene sottoscritto da ATON per il progetto S.r.l. (il FORNITORE) e una Persona Fisica / un Condominio / un Ente Giuridico (il CLIENTE) e definisce le modalità di determinazione del corrispettivo contrattuale:

$C_i = T1N_i \times N \times P + T2_i \times E$  dove:

$C_i$  = corrispettivo relativo al periodo i-esimo

$N$  = durata in mesi del periodo i-esimo

$T1N_i$  = tariffa unitaria mensile del servizio riferita alla potenza termica installata e relativo al periodo i-esimo, espressa in €/kW

$T2_i$  = tariffa unitaria relativa al periodo i-esimo riferita all'energia termica consumata e misurata dal contacalorie, espressa in €/MWh

P = potenza termica installata in sottocentrale, espressa in kW

E = energia termica consumata e misurata dal contacalorie, espressa in MWh

## **Efficienza e qualità del servizio**

### **EFFICIENZA**

Gli obiettivi raggiunti dall'Amministrazione attraverso la scelta di istituire e rendere fruibile il servizio di teleriscaldamento, sono stati i seguenti:

- risparmio energetico e promozione della salute in coerenza con obiettivi di sviluppo sostenibili;
- diminuzione dei costi per l'energia elettrica e termica per utenze pubbliche e private;
- riduzione dell'impatto ambientale.

Il risparmio energetico deriva da una produzione di energia efficiente, poiché la centrale termica ospedaliera produce in modo combinato, mediante macchine di cogenerazione ad alto rendimento globale, l'energia elettrica e l'energia termica per i fabbisogni dell'ospedale, utilizzando il calore di recupero anche per alimentare la rete di teleriscaldamento cittadina.

Il beneficio ambientale è conseguenza della eliminazione dei numerosi punti di emissione dei singoli edifici sostituiti da quelli della centrale unica, dove l'elevata efficienza dei generatori impiegati, il costante controllo degli stessi da parte del personale specializzato e la presenza di efficaci sistemi di abbattimento dei fumi di scarico, contribuiscono a ridurre, nel complesso, l'inquinamento urbano. Il gestore del servizio è inoltre interessato all'utilizzo mirato del combustibile e alla verifica continua sia del rendimento di impianto che delle emissioni in atmosfera.

### **QUALITÀ**

La qualità del servizio è assicurata dagli "Standard di qualità" elencati nella Carta dei Servizi allegata.

## **Obblighi contrattuali**

Il contratto di concessione disciplina le procedure di contestazione di eventuali inadempimenti relativi alla gestione così come l'applicazione delle penali. Tali attività sono in capo al Concedente (Azienda Ospedaliera).

## **Oneri e risultati in capo all'ente affidante – Considerazioni finali**

### **ONERI**

A seguito del passaggio al Servizio di Teleriscaldamento rispetto all'utilizzo di centrale termica a gas metano, sono derivati una serie di vantaggi gestionali che sgravano l'ente sia da costi amministrativi che da costi correlati a manutenzioni ordinarie e straordinarie.

### **RISULTATI**

Sussistono significativi benefici anche per gli utenti che consistono:

- nella eliminazione dei pericoli derivanti da scoppio, intossicazione da esalazioni per cattiva combustione o inadeguato funzionamento della canna fumaria;
- nel risparmio dei costi di gestione per gli impianti domestici (< 35 kW) e cioè degli oneri per la manutenzione e le revisioni periodiche della caldaia, le prove di combustione, problematiche inerenti al rispetto della normativa la pulizia delle canne fumarie;
- nel risparmio di costi per le sostituzioni periodiche delle caldaie giunte a fine del ciclo di vita utile;
- nei minori ingombri, silenziosità, sicurezza per assenza di gas e di canna fumaria;
- nell'immediata disponibilità di acqua calda;
- nel risparmio di costi per i fabbricati dotati di centrale termica (impianti > 35 kW) in quanto si evitano: gli adempimenti e i costi inerenti alle norme per la prevenzione incendi e quelli richiesti dalla locale ASL (pratica Vigili del Fuoco e Istituto per la prevenzione e sicurezza del lavoro), la pulizia camini, l'utilizzo di eventuali depositi di combustibili liquidi e i costi di messa a norma degli impianti esistenti;
- nel risparmio dei costi di manutenzione e nell'ammortamento impianto tradizionale;
- nel recupero di parte dei locali adibiti a centrale termica e nel risparmio dei costi di manutenzione, riparazione;
- nella facilità di installazione anche in caso di riconversioni di centrale già esistente perché non sono necessarie sostanziali modifiche all'impianto;
- nella diminuzione dei costi per l'energia elettrica della centrale termica.

Ulteriore vantaggio deriva dal fatto che l'assorbimento diretto di energia termica non ha perdite di efficienza come avviene in un sistema di combustione a metano in loco, ma il sistema di scambio termico installato e gestito da Aton ha una resa costante del 98%.

## Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale di rilevanza economica relativo a gestione Civici Musei

### Contesto di riferimento

L'art. 9 della Costituzione enuncia il principio di tutela del patrimonio storico e artistico della Nazione. Il Comune di Udine gestisce il proprio patrimonio storico artistico mediante la sua struttura museale.

I Civici Musei del Comune di Udine comprendono le seguenti sedi museali per esposizioni permanenti aperte al pubblico:

- Galleria d'Arte Antica, Museo Archeologico, Museo Friulano della Fotografia e Museo del Risorgimento, presso la sede del Castello
- Museo d'Arte Moderna e Contemporanea, presso la sede di Casa Cavazzini
- Museo Etnografico del Friuli, presso Palazzo Giacomelli

Sono inoltre gestite le seguenti sedi utilizzate come spazi dedicati ad eventi ed esposizioni temporanee:

- Ex Chiesa di San Francesco
- Galleria Tina Modotti
- Galleria del Progetto presso Palazzo Morpurgo
- Casa della Confraternita nel compendio del Castello
- Casa della Contadinanza (primo piano) nel Compendio del Castello.

Una gestione museale adeguatamente strutturata necessita del rispetto dei livelli uniformi di qualità dei musei previsti dall'art. 114 D.Lgs. 42/2004 Codice dei Beni Culturali e declinati dal D.M. 21/03/2018 "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale", che riguardano sia la predisposizione di strutture appropriate sia la presenza di figure professionali *ad hoc*.

In continuità con il passato, come evidenziato anche nel referto del controllo di gestione per l'anno 2024, la modalità di gestione dei musei cittadini non è cambiata rispetto agli anni precedenti ossia con l'esternalizzazione dei servizi come di seguito indicato, e l'ausilio di personale interno.

Con determinazione n. 449 del 14/02/2020, a seguito del completamento di una procedura aperta, è stato affidato alla cooperativa Sistema Museo l'appalto triennale per la **gestione dei servizi vari** presso i Civici Musei del Comune di Udine, che comprende i servizi di supporto e assistenza all'attività conservativa ed espositiva, alla gestione della fototeca e degli altri archivi e alla gestione della biblioteca d'arte,



gestione della biglietteria e del bookshop e i servizi di accoglienza, assistenza e sorveglianza dei visitatori presso le sedi museali aperte al pubblico. Tale appalto si è concluso il 31/10/2024. Con determinazione n. 2844 del 19/09/2024, a seguito di completamento di nuova procedura aperta, il servizio di assistenza culturale e di ospitalità al pubblico dei Civici Musei è stato quindi affidato per la durata di 36 mesi a Le Macchine Celibi società cooperativa con sede a Bologna. Tale appalto, la cui esecuzione ha avuto inizio dal 01/11/2024, prevede l'affidamento a terzi delle attività conservative ed espositive, della gestione della fototeca, di altri archivi e della biblioteca d'arte, delle biglietterie e bookshop, dell'accoglienza e sorveglianza nei musei.

Alla data del 31/12/2024 pertanto i servizi come sopra indicati risultavano affidati a terzi nei termini descritti.

Per garantire inoltre una soddisfacente esperienza ai visitatori è opportuno inoltre che in un museo venga istituito un **servizio educativo** e di valorizzazione del patrimonio museale, che si occupi delle visite guidate, dei laboratori didattici e iniziative volte alla promozione dei musei cittadini per le diverse tipologie e fasce di utenza.

Per il periodo 2019/2022 il servizio è stato reso dalla cooperativa Arteventi alla quale era stato aggiudicato con determinazione 872 del 02/07/2019 per il triennio 2019/2022, prorogato al 31/12/2022 con det. 2096 del 27/06/2022.

Con determinazione n. 4700 del 22/12/2022, a seguito del completamento di una procedura negoziata è stato inoltre affidato, con decorrenza 01/01/2023 il servizio triennale (2023/2025) di didattica dell'arte e del patrimonio culturale e servizi educativi e di mediazione culturale per i Musei del Comune, comprendente tra l'altro visite guidate, laboratori didattici e iniziative volte alla promozione dei musei cittadini presso le scuole e il pubblico generico.

Alla data del 31/12/2024 pertanto il servizio di didattica risultava affidato a terzi, e nello specifico alla Cooperativa Arteventi di Udine, operatore economico risultato aggiudicatario dell'appalto.

Le giornate di apertura al pubblico delle sedi museali, sono deliberate dalla Giunta comunale e alla data del 31/12/2024 erano le seguenti:

- ❖ Castello e Casa Cavazzini dal martedì alla domenica dalle 10.00 alle 18.00
- ❖ Palazzo Giacomelli il giovedì dalle 10.00 alle 14.00 e dal venerdì alla domenica dalle 10.00 alle 18.00

Tendenzialmente l'amministrazione preferisce mantenere inalterato il calendario delle aperture, salvo esigenze eccezionali, al fine di procedere con una corretta e chiara comunicazione al pubblico. Da dicembre 2024 è stato deliberato un ampliamento dell'orario del Museo Etnografico del Friuli, includendo l'apertura anche nella mattinata del giovedì. Questa estensione mira a facilitare l'accesso e l'afflusso delle scolaresche, riconosciute come un target privilegiato per la valorizzazione del patrimonio custodito.

## Andamento economico

Nel triennio 2022/2024 il costo complessivo per il servizio di assistenza culturale e di ospitalità al pubblico dei Civici Musei è stato pari ad € 2.271.755,71 oltre IVA e il costo complessivo per il servizio di didattica dell'arte e del patrimonio culturale e servizi educativi e di mediazione culturale per i Musei è stato pari ad € 254.223,22.

L'accesso ai musei cittadini e le visite guidate ai musei cittadini sono a pagamento, in conformità alle tariffe deliberate annualmente dalla Giunta Comunale, che individua la tariffa intera e ridotta, biglietti per iniziative speciali (mostre temporanee di particolare rilievo, biglietto unico con altre istituzioni museali, biglietto cumulativo più sedi), i casi di gratuità e le giornate di chiusura, le varie tipologie di visita guidata.

Nel triennio 2022/2024 le tariffe applicate sono rimaste sostanzialmente invariate, essendo stata ridefinita solo qualche agevolazione: per i Musei del Castello il biglietto intero è pari ad € 8,00, il ridotto € 4,00, per il Museo di arte Moderna e Contemporanea e per il Museo Etnografico il biglietto intero è pari ad € 5,00 il ridotto € 2,50. Sono inoltre previsti alcuni casi di gratuità, come ad esempio per i genitori in visita con i figli minori o i tesserati ICOM e dal 2024 i dipendenti del Comune di Udine.

È inoltre previsto un biglietto unico cumulativo per tutte le sedi € 10,00 e un biglietto in convenzione con il Museo Diocesano € 15,00; inoltre il biglietto di ingresso a Casa Cavazzini in occasione delle mostre internazionali era per *La forma dell'infinito* (2021/2022) pari ad € 12,00 (intero) e 10,00 (ridotto) e per *Insieme* (2023) pari ad € 14,00 (intero) ed € 12,00 (ridotto), con previsione di varie agevolazioni. Nel corso del 2024 non sono state realizzate mostre analoghe con un biglietto di ingresso deliberato *ad hoc* dalla Giunta.

Come evidenziato nel referto del Controllo di gestione la dinamica dell'affluenza ai musei è stata sostanzialmente positiva con un dato complessivo in diminuzione ma ancora superiore alle 100.000 unità; i Musei del Castello ed il Compendio del Castello rilevano incrementi pari rispettivamente a 6.000 visitatori circa e 2.000 visitatori circa, attenuando così il calo, registrato per Casa Cavazzini (pari a 15.000 visitatori circa), motivato dal fatto che non è stata organizzata una "grande mostra di respiro internazionale" nel corso del 2024; si è registrato inoltre un interessante incremento nelle affluenze al Museo Etnografico del Friuli con quasi 1.500 fruitori in più.

Dalla relazione del Controllo di Gestione è emerso che i costi dei Civici Musei sono calati nel 2024 di 700.000 € circa, ma contestualmente anche i ricavi hanno segnato un decremento significativo (quasi 300.000 €). Contestualmente è diminuito il costo per abitante, considerato che il numero di residenti si attesta sulle 98.000 unità; è calato anche il costo per visitatore non essendoci una riduzione significativa del numero di ingressi rilevati. Cala lievemente la copertura dei costi con i proventi che negli anni precedenti erano spinti dalle grandi mostre tenutesi presso Casa Cavazzini.

Il personale assegnato alle sedi museali aperte al pubblico di regola è pari a un'unità per la cassa ed il bookshop in ogni sede, mentre per il personale di accoglienza e sorveglianza delle sale è generalmente prevista la presenza di quattro unità in Castello, due/tre a Cavazzini e due a Palazzo Giacomelli; il numero di persone addette può subire modifiche in funzione dell'affluenza di visitatori, che può

aumentare sensibilmente, anche per la significativa presenza di turisti nel periodo estivo, nei fine settimana, durante le festività o in occasione di mostre di particolare richiamo.

Nel triennio 2022/2024 il costo per abitante risulta variato da 45,09 € nel 2022 a 45,30 € nel 2023, a 37,60 nel 2024 e il costo per visitatore è sensibilmente diminuito da 37,34 € nel 2022 a 36,38 nel 2023, a 33,86 nel 2024.

I Civici Musei percepiscono generalmente contributi da parte di Enti pubblici, come ad esempio il Ministero della Cultura e la Regione Friuli Venezia Giulia e trasferimenti correnti o sponsorizzazioni da privati, come ad esempio la Fondazione Friuli e imprese del territorio.

Soggetto	Anno	Importo
Enti pubblici	2022	241.512,34
	2023	213.464,15
	2024	335.084,40
Privati	2022	38.511,00
	2023	24.714,00
	2024	51.020,00

## Efficienza e Qualità del servizio

Come già evidenziato *supra* i livelli uniformi di qualità dei musei, a cui è ispirata la struttura dei musei del Comune di Udine, sono previsti dall'art. 114 D.Lgs. 42/2004 Codice dei Beni Culturali e declinati dal D.M. 21/03/2018, che tiene conto anche in modo particolare del Codice etico dei musei di ICOM e della *Recommendation on the Protection and Promotion of Museums and Collections* dell'UNESCO.

È sempre lasciata a disposizione del pubblico la possibilità di compilare questionari di gradimento sul servizio dei musei, sia mediante link con QR code esibito presso le sedi museali, sia mediante accesso al questionario sul sito del Comune.

Negli ultimi anni tuttavia il numero dei questionari compilati è stato molto basso, tanto da non costituire un campione statistico rilevante; i visitatori hanno dimostrato maggiore interesse a lasciare un appunto scritto a mano su un registro cartaceo presente alle casse.

L'operatore economico affidatario del servizio di didattica museale raccoglie ordinariamente alcuni questionari di soddisfazione cartacei, specificatamente diretti ai docenti che hanno fruito del servizio didattico per le scuole, il cui esito è stato sostanzialmente sempre di piena soddisfazione del servizio da parte degli utenti.

I Musei del Comune di Udine inoltre mantengono costantemente l'attenzione sul tema dell'accessibilità, con il preciso impegno a garantirla, in un'ottica di inclusione, sostenibilità, ma anche condivisione delle conoscenze. Tale percorso è stato

intrapreso grazie al progetto Interreg Central Europe COME-IN!, che ha permesso l'adeguamento di parte delle strutture museali.

Inoltre al fine di consentire agli stakeholder un costante flusso informativo i Civici Musei sono dotati di un sito web ([www.civicimuseiudine.it](http://www.civicimuseiudine.it)), di una webTV (<https://www.udimus.it/>) e di profili social (Facebook, Instagram, Pinterest).

## **Obblighi contrattuali**

I Capitolati Speciali d'Appalto prevedono specificatamente gli adempimenti ed oneri posti a carico delle ditte aggiudicatrici ed espressamente le penali per inadempimenti delle prestazioni dovute.

Nel periodo in considerazione non sono stati rilevati inadempimenti né irrogate penali né sono state registrate segnalazioni di malfunzionamento del servizio.

Eventuali reclami verrebbero gestiti direttamente dall'U.Org. Civici Musei, salvo l'eventuale coinvolgimento di altri uffici, qualora necessaria la loro specifica competenza e verrebbe dato riscontro nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione.

La Carta dei Servizi dei Civici Musei è presente all'interno della specifica sezione dedicata nel sito del Comune di Udine ed una declaratoria è anche prevista nel sito dei Musei; è in programma un periodico aggiornamento di tali documenti, la cui sostanza peraltro è tutt'ora aggiornata, non essendo intervenute fondamentali modifiche nei livelli uniformi di qualità dei musei previsti dalle fonti già richiamate.

## **Oneri e risultati in capo all'ente affidante – Considerazioni finali**

Per lo svolgimento dei servizi museali il Comune ha adibito numerosi immobili, non solo per le specifiche attività aperte al pubblico, ma anche per le attività connesse e ausiliarie, come ad esempio i depositi e le sale, nonché i servizi collegati, come ad esempio le pulizie degli spazi. La gestione di tali spazi costituisce pertanto un onere importante per l'Ente, peraltro rientrante nella competenza di altri Servizi, a ciò specificatamente dedicati.

Ulteriore onere è ovviamente costituito dal personale dipendente interno, che svolge le mansioni connesse all'attività museale e non esternalizzate, mediante i ruoli amministrativi, contabili e dei conservatori.

Il principale beneficio conseguito dall'Ente è la realizzazione della tutela dell'importante patrimonio culturale di cui è titolare; inoltre grazie alla pubblica fruizione dei musei si è messo a disposizione dei cittadini e della collettività in genere un servizio culturale ed educativo di valore, con significativi effetti anche sull'attrattività della città per il turismo e con una specifica attenzione alla formazione degli studenti.

Risulta inoltre significativo anche l'effetto di valorizzazione del territorio e di tutela e preservazione dei valori storico-identitari della comunità.

**Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale di rilevanza economica relativo a  
gestione Centri Ricreativi Estivi 3-14 anni**

## **Contesto di riferimento**

I Centri Ricreativi Estivi (CRE) sono un servizio educativo e ricreativo per l'infanzia di interesse pubblico economico realizzato nei mesi estivi (di chiusura delle scuole) per vivere esperienze di condivisione di accoglienza, per imparare il rispetto, per accrescere la conoscenza attraverso il gioco, la curiosità, lo stupore e la libera espressività.

I CRE sono differenziati per fasce d'età: 3-6 anni, 6-11 anni e 11-14 anni.

Il ritmo dei CRE è modulato nell'arco della giornata e dell'intero turno assecondando i bisogni dei bambini e prevede anche momenti di dinamicità e intensità. I CRE assolvono anche a una funzione sociale in quanto costituiscono un aiuto per le famiglie che, dovendo trascorrere in città il periodo estivo, hanno la necessità di affidare le bambine e i bambini a strutture ricreative/educative qualificate. I CRE si svolgono presso alcune sedi scolastiche cittadine che, per l'occasione, vengono vissute in modo diverso rispetto al periodo scolastico. Il CRE 11-14 anni si è svolto negli anni 2022-2023 presso il Giardino del Torso, appositamente allestito con gazebo e chiuso al pubblico e nella contigua Ludoteca, anch'essa riservata ad uso esclusivo, mentre nell'anno 2024 è stato realizzato presso la scuola secondaria di 1° grado "Ellero".

### CRE 3-6 ANNI

Con determinazione dirigenziale n. cron. 3699 del 23/06/2021 è stato affidato il servizio di gestione dei Centri Ricreativi Estivi 2022 e 2023 per i minori della fascia d'età 3-6 anni.

Con determinazione dirigenziale n. cron. 1934 del 29/06/2024 è stato affidato il servizio di gestione dei Centri Ricreativi Estivi per gli anni 2024-2025-2026 per i minori della fascia d'età 3-6 anni.

I CRE (Centri Ricreativi Estivi) per la fascia d'età 3-6 anni sono generalmente attivi nei mesi di luglio e agosto per un totale di 4 turni, ciascuno dei quali di durata complessiva di 10 giorni di funzionamento effettivo dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi. L'orario di apertura per l'utenza è: entrata dalle ore 7.45 alle ore 9.00, prima uscita facoltativa dalle ore 13.15 alle ore 14.00, seconda uscita dalle ore 15.30 alle ore 16.15, con servizio mensa.

Negli anni 2022, 2023 e 2024 sono stati attivati n. 4 CRE con rispettivamente 480, 540 e 560 posti a disposizione.

Ciascun turno prevede una Avventura fantastica da far vivere da protagonisti ai bambini partecipanti, oltre ad attività di animazione espressive, ludiche e motorie. Le attività sono realizzate dall'équipe di animatori (in rapporto di 1:10 animatore/bambino) e dal coordinatore responsabile del centro.

Per l'anno 2024 l'équipe educativa è stata incrementata delle seguenti figure:

- un animatore di riferimento socio-educativo dedicato ai minori in situazione di fragilità che svolgeva funzioni di coordinamento tra gli animatori del centro, gli uffici, i Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito Territoriale del Friuli Centrale e le famiglie con il fine di facilitare e mediare la partecipazione dei minori stessi alle diverse attività del centro estivo;
- un ausiliario da assegnare a tutti i centri e a tutti i turni con funzioni di collaborazione con il personale educativo, di sorveglianza, di cura e igiene dei minori e degli ambienti;

Il contratto per le annualità 2022-2023 con l'Aggiudicatario-UnderArt Società Cooperativa Sociale - è stato sottoscritto in data 13/02/2022 (n. 1286 Rep).

Il contratto per l'anno 2024 con l'Aggiudicatario-FHOCUS Consorzio for home care united services ricerca, sviluppo e formazione - è stato sottoscritto in data 27/08/2024 (n. 1403 Rep).

#### CRE 6-11 ANNI

Con determinazione dirigenziale n. cron. 1112 del 22/04/2021 è stata indetta procedura aperta ai sensi dell'art. 3 e dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento del servizio di gestione dei Centri Ricreativi Estivi.

Con determinazione dirigenziale n. cron. 1743 del 11/06/2021 è stato aggiudicato l'appalto del servizio di Centri Ricreativi Estivi 2021 - 2022- 2023 per il lotto II alla RTI Il Mosaico Consorzio di Cooperative Sociali (capogruppo/mandataria) e ARACON Cooperativa Sociale Onlus (mandante).

Con determinazione dirigenziale n. cron. 1566 del 31/05/2024 è stato affidato il servizio di gestione dei Centri Ricreativi Estivi per gli anni 2024-2025-2026 per i minori della fascia 6-11 anni.

I CRE (Centri Ricreativi Estivi) per la fascia d'età 6-11 anni sono generalmente attivi nei mesi di luglio e agosto per un totale di 4 turni, ciascuno dei quali di durata complessiva di 10 giorni di funzionamento effettivo dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi. Inoltre è stato attivato in 3 plessi (in 2 plessi per l'anno 2022) 1 pre-turno nella seconda metà del mese di giugno. L'orario di apertura per l'utenza è: entrata dalle ore 7.45 alle ore 9.00, prima uscita facoltativa dalle ore 13.15 alle ore 14.00, seconda uscita dalle ore 15.30 alle ore 16.15, con servizio mensa.

Negli anni 2022, 2023 e 2024 sono stati attivati n. 5 CRE con rispettivamente 975, 1.035 e 1110 posti a disposizione.

Ciascun turno prevede attività ludiche, sportive o di movimento, attività laboratoriali, artistiche ed espressive. È prevista una gita per ciascun turno in località entro un raggio di 100 Km da Udine.

Nell'anno 2024 i minori iscritti hanno partecipato ai laboratori proposti dal Museo Friulano di Storia Naturale, così da promuovere la conoscenza delle scienze naturali attraverso laboratori interattivi e avvicinare i minori alla conoscenza degli Obiettivi Possibili dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile.

Le attività sono realizzate dall'équipe di animatori (in rapporto di 1:15 animatore/bambino) e dal coordinatore responsabile del centro.

Per l'anno 2024 l'équipe educativa è stata incrementata delle seguenti figure:

- un animatore di riferimento socio-educativo dedicato ai minori in situazione di fragilità che svolgeva funzioni di coordinamento tra gli animatori del centro, gli uffici, i Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito Territoriale del Friuli Centrale e le famiglie con il fine di facilitare e mediare la partecipazione dei minori stessi alle diverse attività del centro estivo;
- è stato assegnato ai centri che avevano un numero di minori pari o maggiore a 60, un animatore di supporto con funzioni di assistenza e di collaborazione con il personale educativo per garantire la partecipazione dei minori in condizioni di fragilità alle attività proposte.

Il contratto con RTI Il Mosaico Consorzio di Cooperative Sociali e ARACON Cooperativa Sociale Onlus, per gli anni 2022-2023, è stato sottoscritto in data 18/01/2024 (n. 1375 Rep).

Il contratto con RTI ARACON Cooperativa Sociale Onlus e Il Mosaico Consorzio di Cooperative Sociali, per il triennio 2024-2026, è stato sottoscritto in data 09/07/2024 (n. 1399 Rep).

#### CRE 11-14 ANNI

Il Camp 2023 si è svolto nel periodo dal 19/06/2023 al 04/08/2023, articolato in 7 turni settimanali (dal lunedì al venerdì) con orario 7.45-16.15, con la possibilità di una uscita anticipata nella fascia oraria 13.15 -14.00; il servizio è comprensivo della mensa.

Il Camp 2024 si è svolto nel periodo dal 17/06/2024 al 09/08/2024, articolato in 4 turni bi-settimanali, con funzionamento dal lunedì al venerdì. L'orario di apertura per l'utenza è: entrata dalle ore 7.45 alle ore 9.00, prima uscita facoltativa alle ore 13.15, seconda uscita dalle ore 15.30 alle ore 16.15, con servizio mensa.

Le attività si sono svolte principalmente all'aperto incentrandosi sulle pratiche dell'outdoor education e sull'utilizzo del gioco, in particolare il gioco da tavolo e di ruolo, ogni turno ha previsto un'uscita presso la piscina comunale. Le attività sono realizzate dall'équipe di animatori (in rapporto di 1:15 animatore/minore) e dal coordinatore responsabile del centro, nel rispetto di quanto stabilito dal Regolamento regionale dei Centri di Vacanza per minori di cui all'art. 7, comma 2 della legge regionale 13/2000.

L'équipe educativa per l'anno 2024 è stata incrementata della presenza di un animatore di riferimento socio-educativo dedicato ai minori in situazione di fragilità che svolgeva funzioni di coordinamento tra gli animatori del centro, gli uffici, i Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito Territoriale del Friuli Centrale e le famiglie con il fine di facilitare e mediare la partecipazione dei minori stessi alle diverse attività del centro estivo;

La finalità del servizio è stata quella di offrire alle ragazze e ai ragazzi un ambiente educativo flessibile e ricco di stimoli in grado di favorire l'accoglienza e la socializzazione, di soddisfare la curiosità e la creatività, proponendo momenti di attività e di pausa, volti questi ultimi anche a favorire l'autonomia e la progettualità dei ragazzi nella gestione di momenti non pianificati.

Nell'anno 2024 i posti a disposizione erano 150.

Il servizio di organizzazione e la gestione del Camp per l'anno 2023 è stato affidato con determina dirigenziale n. 1570 del 16/05/2023 alla ditta Arteventi Società Cooperativa, mediante affidamento diretto ai sensi dell'art.1, comma 2, lett. a), del D.L.16 luglio 2020 n.76, convertito con modificazioni dalla L.11 settembre 2020 n.120) e sulla base di un apposito capitolato speciale d'appalto.

Con determinazione dirigenziale n. cron. 1499 del 27/05/2024 è stato affidato il servizio di gestione dei Centri Ricreativi Estivi per gli anni 2024-2025-2026 per i minori della fascia 11-14 anni.

Il contratto con ARTEVENTI Società Cooperativa è stato sottoscritto in data 24/06/2024 (n. 1398 Rep).

Si specifica inoltre che il Servizio di Centri Ricreativi Estivi è stato garantito anche nell'anno 2025 e in particolare sono stati attivati n. 4 CRE per la fascia d'età 3-6 anni, 5 CRE per la fascia d'età 6-11 anni e un CRE per i minori dagli 11 ai 14 anni, i cui dati saranno riportati nella prossima ricognizione gestionale dei SPL.

## **Andamento economico**

### **COSTI**

#### **CRE 3-6 ANNI**

Il servizio per l'anno 2024 è stato aggiudicato per un importo pari ad € 230.046,64, più IVA 5% (pari a € 11.502,33), per un totale complessivo di € 241.548,97.

Viste le numerose richieste di prenotazione ai CRE e vista l'iscrizione di minori con disabilità e/o in situazioni di particolare fragilità le équipe educative sono state integrate con animatori aggiuntivi ed è stata aumentata la consistenza dei turni animazione, portando la spesa triennale finale ad € 578.005,94 (IVA inclusa).

#### **CRE 6-11 ANNI**

Il servizio per l'anno 2024 è stato aggiudicato per un importo pari ad € 321.818,11, più IVA 5% (pari a € 16.090,91), per un totale complessivo di € 337.909,02.

Viste le numerose richieste di prenotazione ai CRE e vista l'iscrizione di minori con disabilità e/o in situazioni di particolare fragilità le équipes educative sono state integrate con animatori aggiuntivi ed è stata aumentata la consistenza dei turni animazione, portando la spesa triennale finale ad € 878.830,77 (IVA inclusa).

#### CRE 11-14 ANNI

Il servizio per l'anno 2024 è stato aggiudicato per un importo pari ad € 42.633,15 più IVA 22% (pari a € 9.379,30), per un totale complessivo di € 52.012,45.

Nel triennio l'ammontare dell'importo per l'organizzazione e la gestione del servizio è stato complessivamente pari a € 144.332,18 (IVA inclusa) comprensivi della spesa per gli animatori aggiunti a supporto dell'équipe di animazione, a seguito dell'iscrizione al servizio di minori con disabilità certificata Legge 104.

#### PROVENTI

I proventi delle iscrizioni per tutti i servizi di CRE 3-6, 6-11 e 11-14 anni, IVA esclusa, sono stati complessivamente pari a:

- € 104.302,00 per l'anno 2022
- € 128.456,00 per l'anno 2023
- € 144.067,00 per l'anno 2024

Il Dipartimento per le Politiche della Famiglia – Presidenza del Consiglio dei Ministri per gli anni 2022, 2023 e 2024 ha stanziato un fondo destinato al finanziamento di iniziative dei comuni finalizzate a favorire il benessere dei minorenni per il contrasto alla povertà educativa. Le risorse finanziarie destinate al Comune di Udine sono state pari ad € 85.141,62 per l'anno 2022, ad € 87.037,43 € per l'anno 2023 e ad € 91.930,00 per l'anno 2024.

#### TARIFFE

anno 2022

- CRE 3-6 e 6-11 anni: € 176,90 (IVA inclusa) per i minori residenti
- CRE 11-14 anni: € 88,45 (IVA inclusa) per i minori residenti

anno 2023

- CRE 3-6 e 6-11 anni: € 195,00 (IVA inclusa) per i minori residenti
- CRE 11-14 anni: € 97,50 (IVA inclusa) per i minori residenti

anno 2024

- CRE 3-6, 6-11 e 11-14 anni: € 195,00 (IVA inclusa) per i minori residenti

Sono previste le seguenti riduzioni tariffarie:

riduzione del 20% nel caso di fratelli iscritti ai medesimi turni e riduzioni tariffarie in base all'ISEE, in particolare:

- 30% della tariffa per ISEE tra € 0,00 e € 10.000,00
- 60% della tariffa per ISEE tra € 10.000,01 e € 18.000,00
- tariffa piena per ISEE da € 18.000,01.

#### COSTI MEDI

Costo medio per posto occupato (€):

ANNO 2022		ANNO 2023		ANNO 2024
CRE 3-11 ANNI	CRE 11-14 ANNI	CRE 3-11 ANNI	CRE 11-14 ANNI	CRE 3-14 ANNI
441	265	458	280	526



## Efficienza e qualità del servizio

I CRE garantiscono ai minori i diritti alla socialità, al gioco e alla libera espressione nonché alle famiglie il sostegno alla genitorialità, sono organizzati coniugando le esigenze imprescindibili di sicurezza per utenti e operatori e di sostenibilità, valorizzando l'approccio creativo e innovativo. Il servizio per i minori dai 3 agli 14 anni si è svolto sotto la supervisione e il controllo dell'U.O. Progetti Educativi del Comune di Udine che ha verificato attraverso costanti sopralluoghi il corretto svolgimento dei CRE. Il servizio per i minori dagli 11 ai 14 anni per gli anni 2022-2023 si è svolto sotto la supervisione e il controllo dell'U.O. Attività ludiche incardinate nell'U. Org. Biblioteche per la parte riguardante la programmazione e verifica delle attività, controllo che è stato attuato attraverso puntuali sopralluoghi.

Per rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza, è stato predisposto un questionario differenziato per fascia d'età e inviato on line a tutte le famiglie dei minori iscritti. I risultati sono stati nel complesso positivi e sono stati pubblicati sul sito istituzionale del Comune di Udine, si riportano di seguito le tabelle di sintesi sui risultati dei questionari.

### CRE 3-6 ANNI

GIUDIZIO	POSITIVO	NEGATIVO
Professionalità degli animatori	78%	6%
Qualità della mensa	73%	1%
Adeguatezza della sede	85%	1%
Programma attività proposte	76%	4%
Orari	88%	2%
Retta frequenza	73%	5%
Iscrizione on line	85%	1%
Soddisfazione complessiva famiglia	80%	2%
Soddisfazione complessiva minore	81%	4%

### CRE 6-11 ANNI

GIUDIZIO	POSITIVO	NEGATIVO
Professionalità degli animatori	88%	0%
Qualità della mensa	63%	4%
Adeguatezza della sede	90%	1%
Programma attività proposte	82%	2%
Orari	89%	1%
Retta frequenza	74%	4%
Iscrizione on line	85%	2%
Soddisfazione complessiva famiglia	89%	0%
Soddisfazione complessiva minore	85%	2%

### CRE 11-14 ANNI

GIUDIZIO	POSITIVO	NEGATIVO
Professionalità degli animatori	78%	3%
Adeguatezza della sede	76%	2%
Programma attività proposte	64%	3%
Orari	94%	0%
Retta frequenza	84%	1%
Iscrizione on line	87%	2%
Soddisfazione complessiva famiglia	74%	3%
Soddisfazione complessiva minore	59%	2%

Il Regolamento Comunale per la frequenza dei Centri Ricreativi Estivi prevede la riserva del 10% dei posti disponibili per ciascun turno di frequenza in ogni CRE ai minori in possesso dell'accertamento dell'handicap ai sensi della L. 104/92. Inoltre vengono riservati nel limite massimo del 10% dei posti disponibili per ciascun turno di frequenza in ogni Centro Ricreativo Estivo, dei posti ai casi segnalati dal Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Territoriale "Friuli Centrale".

## Obblighi contrattuali

Il CSA prevede specificatamente gli adempimenti e gli oneri posti a carico della Ditta aggiudicataria, suddivisi per adempimenti successivi all'aggiudicazione, adempimenti preliminari relativi al personale, adempimenti preliminari all'avvio del servizio e adempimenti nel corso del servizio. Sono previste inoltre penali qualora il servizio sia svolto in maniera imprecisa, non accurata od a regola d'arte e comunque in maniera non conforme a quanto previsto dal CSA.

Le segnalazioni di disservizi vengono gestite ove possibile direttamente dall'U.O. Progetti Educativi 3-14 anni e dall'U.O. Attività ludiche, altrimenti le segnalazioni sono state trasmesse agli uffici competenti tramite il portale eUrp.

Alla ditta aggiudicataria dei CRE 3-6 anni non sono state comminate penali nel biennio 2022-2024.

Alla ditta affidataria del servizio di CRE 11-14 anni per gli anni 2023-2024 non sono state comminate penali per inadempimenti contrattuali.

Alla RTI affidataria del servizio di CRE 6-11 anni è stata comminata 1 penale per inadempimenti contrattuali nell'anno 2023.

## Considerazioni finali – Oneri e risultati in capo all'ente affidante

Benefici conseguiti dell'ente: avere offerto un importante servizio ad un'ampia fascia di cittadini consentendo ai minori di vivere esperienze di condivisione di accoglienza, per imparare il rispetto, per accrescere la conoscenza attraverso il gioco, la curiosità, lo stupore e la libera espressività e offrendo un concreto aiuto ai genitori, soprattutto se lavoratori, nel periodo in cui i minori non frequentano le scuole.

Oneri: Il Comune mette a disposizione gli edifici dove si svolgono i centri, il servizio mensa è garantito dal Servizio Ristorazione Scolastica che provvede anche alla somministrazione dello spuntino di metà mattina e delle merende del pomeriggio. I costi relativi al servizio di ristorazione scolastica sono evidenziati dunque nella scheda relativa a tale servizio. La tariffa sopra indicata è comprensiva della ristorazione.

**Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale di rilevanza economica relativo a**

**Servizi pre e post scolastici nelle scuole statali primarie**

## Contesto di riferimento

I servizi sono finalizzati a fornire un'assistenza educativa qualificata durante lo svolgimento dei compiti scolastici e durante le attività ricreative, favorendo la socializzazione e la crescita dei bambini; sono altresì finalizzati ad agevolare l'esercizio delle funzioni genitoriali nelle situazioni in cui i tempi di lavoro dei genitori non si conciliano con i tempi di cura dei figli.

I servizi pre e post scolastici comprendono nel dettaglio:

### PER LE SCUOLE PRIMARIE

- preaccoglienza per 30 o 45 minuti rispetto all'orario di inizio delle lezioni scolastiche; essa consiste in attività di custodia educativa;
- postaccoglienza per 30 minuti rispetto alla fine delle lezioni; essa si svolge solo nelle scuole a tempo pieno; essa consiste in attività di custodia educativa;
- doposcuola breve per circa un'ora e mezza dopo la fine delle lezioni scolastiche; consiste in assistenza educativa alla fruizione del pranzo e attività ludico-ricreative;
- doposcuola completo per circa tre ore e mezza dopo la fine delle lezioni scolastiche; consiste in assistenza educativa alla fruizione del pranzo e attività ludiche e ricreative e attività di assistenza ai compiti e allo studio;
- doposcuola super per 4 ore e 15 minuti dopo la fine delle lezioni; oltre a quanto sopra, comprende ulteriori 45 minuti dedicati prevalentemente ad attività ludico-motorie e ricreative quale misura di conciliazione dei tempi per i genitori (primo avvio di tale servizio solo presso la scuola Fruch a partire dall'a.s. 2024-25).

### PER LE SCUOLE DELL'INFANZIA (a partire dall'a.s. 2023-24)

- postaccoglienza per 90 minuti rispetto alla fine delle attività didattico-educative; essa consiste in un'attività di custodia educativa.

I servizi sono attivati nelle scuole statali laddove si raggiungano i numeri minimi previsti per l'attivazione dei singoli servizi, come indicati negli avvisi per le iscrizioni.

Per l'a.s. 2023-24 di fatto nelle scuole primarie sono stati attivati i servizi di preaccoglienza in 4 plessi, di postaccoglienza in nessun plesso e di doposcuola in 14 plessi. Nell'ottobre 2023 in una scuola dell'infanzia statale è stato avviato per la prima volta il servizio sperimentale di postaccoglienza.

Nell'a.s. 2024-25 sono stati avviati n. 6 servizi di preaccoglienza in altrettanti plessi, n. 15 servizi di doposcuola e n. 1 servizio di postaccoglienza nella scuola dell'infanzia.

Da evidenziare l'ingresso della scuola Fruch nel novero dei servizi comunali; in tale plesso il Comune, subentrato ad una precedente gestione privata, ha erogato servizi di preaccoglienza, doposcuola breve, completo e super a partire dall'a.s. 2024-25.

Sono rimasti identici i rapporti numerici educatore/minori:

- 1/20 nella preaccoglienza, nella postaccoglienza, nel doposcuola breve e super;
- 1/15 nel doposcuola completo;
- 1/10 nella postaccoglienza presso la scuola dell'infanzia (con minimo due educatori da 10 a 20 minori).

I servizi nelle scuole primarie prendono di norma avvio dal primo lunedì successivo all'inizio del calendario scolastico fino all'ultimo giorno di scuola. L'orario di erogazione di ciascun servizio è diverso di plesso in plesso, in quanto è articolato in continuità con l'orario scolastico a cui si adatta.

Nella scuola dell'infanzia il servizio ha preso avvio dal primo giorno in cui gli alunni della sezione "piccoli" frequentano l'attività didattica pomeridiana, ossia il primo lunedì di ottobre.

Generalmente le iscrizioni vengono aperte entro il mese di maggio fino a metà luglio; le iscrizioni tardive sono riaperte in settembre. I minori iscritti tardivamente entrano in una lista d'attesa a cui si attinge in caso di disponibilità di posti.

Si tratta di servizi tariffati in quanto prestazioni nell'interesse di terzi.

Gli obiettivi e gli standard attesi del servizio sono contenuti nella Carta dei Servizi; le modalità di erogazione sono stabilite annualmente dalla Giunta comunale che approva due "Avvisi informativi" sui servizi comunali per le scuole primarie di preaccoglienza, postaccoglienza e doposcuola e sul servizio di postaccoglienza presso la scuola dell'infanzia e sulle relative procedure e condizioni di ammissione.

Essi sono affidati a terzi a seguito di procedura d'appalto.

L'appalto per i servizi pre e post scolastici nelle scuole primarie è stato aggiudicato con procedura aperta per tre anni (+ opzione di 1 anno di rinnovo) con determinazione dirigenziale n. 2852 del 03/09/2021 e successivo atto di estensione n. 3070 del 21/09/2021. Esso pertanto è scaduto alla fine dell'anno scolastico 2023-24. Il contratto di gestione dei servizi è suddiviso in tre lotti.

Il volume complessivo dell'appalto settembre 2021 - giugno 2024 ammonta a:

- € 1.044.322,48 (IVA esclusa) per il lotto 1;
- € 1.042.277,40 (IVA esclusa) per il lotto 2;
- € 1.047.128,52 (IVA esclusa) per il lotto 3,

esteso per gli importi di seguito indicati, a seguito di risoluzione anticipata di altro contratto:

- € 62.838,65 (IVA esclusa) per il lotto 1;
- € 24.552,85 (IVA esclusa) per il lotto 2;
- € 26.633,60 (IVA esclusa) per il lotto 3.

Con determinazione dirigenziale n. 1673 del 10/06/2024 l'Amministrazione si è avvalsa dell'opzione di rinnovo per l'anno scolastico 2024-25, verso una spesa così suddivisa:

- € 470.756,21 (IVA esclusa) per il lotto 1;
- € 445.826,48 (IVA esclusa) per il lotto 2;
- € 377.742,57 (IVA esclusa) per il lotto 3.

Complessivamente il personale impiegato è costituito da:

- 1 supervisore pedagogico-organizzativo;
- 14 capigruppo di doposcuola;
- 55-60 educatori (per la maggior parte con orario parziale),
- fino a 14 educatori SEP (con specifico diploma di laurea L19).

A partire dall'a.s. 2023-24 è stata avviata una sperimentazione di postaccoglienza presso una scuola dell'infanzia udinese per far fronte alle difficoltà di conciliazione dei genitori tra orari di lavoro e orari di conclusione dell'attività didattica. Il servizio è stato offerto anche nell'a.s. 2024-25, ottenendo un maggior numero di iscrizioni sia a scuola che nella postaccoglienza.

Il servizio, affidato nel primo anno con affidamento diretto e nel secondo a seguito di procedura negoziata, ha una durata di un'ora e mezza, vede la compresenza di due educatrici.

Per l'a.s. 2023- 2024 il costo è stato di € 14.106,38 (IVA esclusa) per una durata compresa tra il 9 ottobre 2023 e il 30 giugno 2024. Per l'a.s. 2024-2025 il costo è stato di € 12.728,30 (IVA esclusa) per una durata compresa tra il 7 ottobre 2024 e il 25 giugno 2025.

## Andamento economico

Si riportano i dati sintetici dei servizi di preaccoglienza e doposcuola con la precisazione che i costi relativi alla ristorazione in favore dei minori iscritti al servizio di doposcuola sono indicati nella scheda relativa a tale servizio (ristorazione scolastica):

	2021	2022	2023	2024
Costi totali dei servizi appaltati	1.225.004,00	1.226.668,00*	1.141.646,00	1.274.170,00
Ricavi totali da tariffe	315.670,00	380.154,00	437.933,00	504.490,00
Costo unitario	1.882,00	1.618,00	1.382,00	1.450,00
Ricavo unitario	485,00	502,00	530,00	574,00
Tasso di copertura dei costi con i proventi	26%	31%	38%	40%

\* Dato rettificato rispetto alla relazione precedente.

Nonostante il tendenziale calo della popolazione scolastica, i numeri degli iscritti ai servizi pre e post scolastici sono cresciuti di anno in anno, anche in conseguenza dei servizi attivati dall'a.s. 2024-25 alla scuola Fruch.

Preaccoglienza	A.S. 2020-2021	A.S. 2021-2022	A.S. 2022-2023	A.S. 2023-2024	A.S. 2024-25
Plessi in cui si sono potuti attivare i servizi	0 (causa Covid)	4 plessi*	4 plessi*	4 plessi*	6 plessi*
Domande ricevute nel periodo regolare di iscrizione: tra maggio e luglio	140	81	108	112	129
Domande ammesse all'avvio in settembre	0	42	69	64	97
Iscritti al 2 novembre	0	52	68	57	103

\* il servizio di preaccoglienza delle scuole Di Toppo e Pascoli è unico ma serve due scuole. Qui è contato come unico servizio, anche per favorire il raggiungimento del numero minimo di iscritti.

Doposcuola	A.S. 2020-2021	A.S. 2021-2022	A.S. 2022-2023	A.S. 2023-2024	A.S. 2024-25
Plessi in cui si sono potuti attivare i servizi	15**	15**	14**	14**	15**
Domande ricevute nel periodo regolare di iscrizione: tra maggio e luglio	739	699	776	856	906
Domande ammesse all'avvio in settembre	633	653	685	820	909

Iscritti al 2 novembre	689	764	816	842	939
------------------------	-----	-----	-----	-----	-----

\*\* il servizio di doposcuola delle scuole Di Toppo e Pascoli è unico ma serve due scuole. Qui è contato come due servizi per valorizzare il numero di alunni coinvolti.

## Efficienza e qualità del servizio

Le tariffe del servizio sono stabili da molti anni (almeno 8 anni):

### PREACCOGLIENZA SCUOLE PRIMARIE

Tipologia servizio	N. giornate settimanali di fruizione del servizio	Tariffe annuali	
		Residenti	Non Residenti
Servizio di pre accoglienza 45 minuti prima dell'inizio delle attività scolastiche	5	€ 360,00	€ 480,00
Servizio di pre accoglienza 30 minuti prima dell'inizio delle attività scolastiche	5	€ 240,00	€ 360,00

### POSTACCOGLIENZA SCUOLE PRIMARIE

Tipologia servizio	N. giornate settimanali di fruizione del servizio	Tariffe annuali	
		Residenti	Non Residenti
Servizio di post accoglienza 30 minuti prima dell'inizio delle attività scolastiche	5	€ 240,00	€ 360,00

### POSTACCOGLIENZA SCUOLE DELL'INFANZIA

Tipologia servizio	N. giornate settimanali di fruizione del servizio	Tariffe annuali	
		Residenti	Non Residenti
Servizio di post accoglienza 90 minuti prima dell'inizio delle attività scolastiche	5	€ 720,00	€ 1.080,00

### SERVIZIO DI DOPOSCUOLA - SCUOLE PRIMARIE A TEMPO NORMALE E CON RIENTRO SCOLASTICO

Tipologia servizio	N. giornate settimanali di fruizione del servizio	Tariffe annuali	
		Residenti	Non Residenti
Doposcuola fascia frequenza minima (dal termine delle lezioni fino alle ore 14,30/15,00 ossia per 1h30')	2*	€ 215,00	€ 310,00
	3**	€ 330,00	€ 470,00
	4	€ 430,00	€ 620,00
	5	€ 530,00	€ 770,00
Doposcuola fascia frequenza massima (dal termine delle lezioni fino alle ore 16,30/17,00 ossia per 3h30')	2*	€ 320,00	€ 426,00
	3**	€ 485,00	€ 645,00
	4	€ 640,00	€ 855,00
	5	€ 800,00	€ 1.065,00

- La tariffa annuale dei servizi per le scuole primarie è basata su un numero forfettario di giorni di servizio in un anno, calcolati considerando che il servizio viene attivato, di norma, nella settimana successiva all'inizio delle lezioni scolastiche.

- Le tariffe per i servizi pre e postscolastici, riportate nelle tabelle precedenti, sono esenti I.V.A.
- Il costo annuo è suddiviso in 5 fatture bimestrali di pari importo (anche per le scuole dell'infanzia).

Agevolazioni disposte esclusivamente in favore dei residenti

- se due o più minori appartenenti allo stesso nucleo anagrafico (es.: fratelli) fruiscono contemporaneamente dello stesso servizio, essi beneficeranno dell'agevolazione consistente nell'applicazione dello sconto del 10% della tariffa intera ovvero, in caso di appartenenza a fasce agevolate "ISEE minore", della tariffa risultante dall'applicazione dell'agevolazione;
- appartenenza ad una delle seguenti fasce "ISEE minore":

FASCIA "ISEE minori"	VALORI ISEE (da ... a...)	TARIFFE Sconto in %
A1	- da € 0,00 a € 3.000,00	70 % della tariffa piena
A2	- da € 3.000,01 a € 7.500,00	60 % della tariffa piena
B	- da € 7.500,01 a € 10.000,00	40 % della tariffa piena
C	- da € 10.000,01 a € 13.000,00	20 % della tariffa piena
D	- da € 13.000,01 a € 16.000,00	12 % della tariffa piena
E	- da € 16.000,01 a € 20.000,00	6 % della tariffa piena
F	- oltre € 20.000,00	tariffa piena

A seconda delle agevolazioni ISEE, i costi procapite annui per i residenti sono i seguenti:

- da € 159,00 a € 530,00 per il doposcuola breve per 5 gg;
- da € 240,00 a € 800,00 per il servizio di doposcuola completo per 5 gg;
- da € 108,00 a € 360,00 per il servizio di preaccoglienza da 45 minuti.

Al fine di monitorare la qualità dei servizi e di quello del doposcuola in particolare, si attuano diverse strategie di verifica e valutazione.

Oltre ad essere sempre a disposizione per le famiglie per le loro osservazioni, considerazioni, lamentele e richieste di miglioramento rispetto a certe situazioni, lo strumento ufficiale di controllo del servizio nelle scuole primarie è dato dal comitato di verifica, che consiste in un momento di incontro tra gli educatori del doposcuola, un insegnante referente per la scuola, uno o due genitori eletti dagli altri genitori e un referente dell'amministrazione comunale. In una o più occasioni all'anno il comitato di ogni plesso scolastico si riunisce per fare il punto sull'andamento del servizio e proporre eventuali adeguamenti.

L'ufficio adotta anche i seguenti strumenti:

a fine anno invia un questionario di customer satisfaction ai genitori per rilevare il livello di soddisfazione;

a fine anno invia un questionario ai docenti referenti del doposcuola per rilevare le modalità in cui la collaborazione tra scuola e doposcuola può migliorare la sua efficacia e verificare la soddisfazione dei docenti in merito;

raccoglie dalla ditta aggiudicataria l'esito dei questionari di soddisfazione dei bambini, nonché l'esito dei questionari di soddisfazione dei genitori effettuato a metà anno;

durante tutto il corso del servizio, il personale comunale con esperienza educativa effettua sopralluoghi nei vari plessi per verificare le modalità di erogazione del servizio: il rispetto dei tempi e delle regole, il clima di classe, le competenze nella gestione dei gruppi nei momenti più o meno strutturati, l'organizzazione dell'équipe, la percezione tra i genitori all'uscita da scuola;

con incontri periodici con la referente della ditta (supervisore pedagogico-organizzativo) si valutano adeguamenti nella comunicazione delle attività, nella costituzione dei gruppi di doposcuola; ci si confronta per l'inserimento di nuovi alunni o l'individuazione delle migliori strategie per un efficace inserimento degli alunni che presentino qualche difficoltà.

Rispetto a qualche anno fa, il servizio ha accresciuto il suo grado di complessità in seguito ad un aumento di alunni BES e di alunni con disabilità (L. 104/94, comma 1 e 3) e, tra questi, alunni con disturbi dello spettro autistico e con disturbi oppositivi provocatori.

Gli standard minimi di qualità dei servizi sono indicati nella Carta dei servizi (modificata nel mese di aprile 2024):

Dimensione del Servizio presa in considerazione	Indicatori	Standard	Rimborso
AMMISSIONE AL SERVIZIO	Assistenza personalizzata all'utenza che ne fa richiesta, assicurata dagli uffici, in occasione della compilazione della domanda di ammissione.	100% utenti	
RELAZIONE EDUCATORE/ ALUNNO	Continuità del rapporto tra educatore e gruppo di bambini-ragazzi e/o gestione positiva dell'eventuale sostituzione dell'educatore.	Si	
	Rispetto dei rapporti numerici educatore/bambini-ragazzi previsti dagli avvisi informativi.	100%	
RELAZIONE SCUOLE/ EDUCATORE/ GENITORI E PARTECIPAZIONE FAMIGLIE	Attività regolare del Comitato di Verifica della qualità del servizio di doposcuola.	1 volta all'anno in ogni plesso scolastico (qualora il comitato comprenda la componente genitori)	5% (1)
	Possibilità per i genitori di ottenere un colloquio individuale con l'educatore (previo appuntamento).	100% richieste evase	5% (2)
	Presentazione (anche on line) del servizio ai genitori.	Una volta all'avvio del servizio	
	Scambio di informazioni educatore/insegnanti per evidenziare eventuali problematiche.	Quotidiano/ al bisogno	



EDUCATORE CAPOGRUPPO	Presenza di un educatore capogruppo dell'équipe operante nella sede (o suo sostituto), quale interfaccia con il supervisore pedagogico organizzativo, con i referenti scolastici, i referenti comunali e con i genitori per le questioni inerenti all'organizzazione e al funzionamento quotidiano e ordinario del servizio.	100% servizi attivati	5% (3)
VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEL SERVIZIO DA PARTE DEGLI UTENTI	Somministrazione del questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza (scala di valutazione su tre livelli: buono, medio, negativo)	almeno il 70% esprime il livello buono o medio di soddisfazione	

(1) sull'ultima rata bimestrale.

(2) sulla rata riferita al periodo in cui è stato richiesto il colloquio.

(3) sulla rata riferita al periodo in cui si è accertata la mancata presenza del capogruppo nel plesso.

Ogni informazione relativa ai servizi è pubblicata sulla pagina dedicata del sito comunale. L'avviso informativo sulle iscrizioni viene diffuso in diverse altre modalità al fine di raggiungere sia il target dei potenziali nuovi iscritti che dei vecchi iscritti.

Ad inizio anno l'ufficio organizza, altresì, una riunione di presentazione dei servizi e successivamente una riunione di presentazione dell'équipe di plesso.

Inoltre, ai genitori di ogni nuovo iscritto si invia una comunicazione di ammissione e un vademecum contenente tutte le informazioni utili e pratiche per l'organizzazione del servizio e per la gestione delle comunicazioni tra famiglia e Comune.

## Obblighi contrattuali

Il CSA prevede specificatamente gli adempimenti e gli oneri posti a carico della Ditta aggiudicataria, suddivisi per adempimenti successivi all'aggiudicazione, adempimenti preliminari relativi al personale, adempimenti preliminari all'avvio del servizio e adempimenti nel corso del servizio. Sono previste inoltre penali qualora il servizio sia svolto in maniera imprecisa, non accurata od a regola d'arte e comunque in maniera non conforme a quanto previsto dal CSA.

Le segnalazioni di disservizi che giungono dai genitori vengono curate dall'ufficio seguendo un iter che comprende solitamente: un contatto con la famiglia per raccogliere maggiori informazioni e assicurare una presa in carico, un sopralluogo del personale comunale, la richiesta alla ditta di precisazioni in merito al fatto contestato con eventuale richiesta di presentare della documentazione a supporto, quale diario di bordo e relazioni, eventuale riscontro al genitore da parte del Comune o della ditta (es.: se si tratta di apertura di un sinistro).

Tale procedura è effettuata con le tempistiche indicate nella Carta dei servizi.

I pagamenti della ditta sono effettuati con regolarità entro 30 giorni dall'emissione delle fatture mensili.

## Oneri e risultati in capo all'ente affidante – Considerazioni finali

Il costo annuo del servizio dipende da fattori non tutti prevedibili:

numero di alunni che vengono iscritti ai singoli servizi (iscritti entro la scadenza regolare e in corso d'anno);

numero di plessi che vedono l'attivazione dei servizi (anche in funzione dell'orario scelto dagli Istituti comprensivi);

orario preciso del servizio di doposcuola (in quanto collegato alla fine dell'orario scolastico);

presenza di minori con bisogni educativi speciali che richiedono la presenza di un educatore aggiuntivo in ogni plesso (educatore del servizio educativo personalizzato).

In ogni caso nel corso dell'estate il servizio viene strutturato per dare soddisfazione a tutte le richieste pervenute entro la scadenza estiva, per quanto possibile.

In corso d'anno si attinge dalla lista d'attesa che si viene a creare con le iscrizioni tardive per inserire quanti più minori è possibile (anche a fronte di eventuali rinunce), mantenendo una certa coerenza e omogeneità dei gruppi.

All'ufficio resta pertanto l'onere di verificare mensilmente l'elenco dei nuovi iscritti per valutare, di concerto con le équipe educative, la fattibilità di nuovi inserimenti nei gruppi di doposcuola, anche tenuto conto delle caratteristiche degli stessi. L'accesso ai servizi, dunque, di norma avviene o dal primo giorno di attivazione degli stessi (es.: il primo lunedì seguente all'inizio delle attività scolastiche) o dall'inizio di ogni mese successivo.

Quale risultato sintetico sui servizi, si riportano gli esiti dei questionari adottati nel giugno 2022, 2023 e 2024 per rilevare la soddisfazione dei genitori. Si precisa che i seguenti dati sono riferiti al campione di genitori che, usufruendo del doposcuola completo, decide di rispondere alla richiesta; il questionario a cui ci si riferisce è stato adottato per la prima volta nel 2022, dunque non vi sono dati paragonabili con gli anni precedenti.

	Giudizio positivo	Giudizio medio	Giudizio negativo
a.s. 2021-22 – dati di giugno 2022	74,6%	19,4%	6%
a.s. 2022-2023 – dati di giugno 2023	77,8%	17,7%	4,5%
a.s. 2023/24 – dati di giugno 2024	68,4%	24,5%	7,1%
a.s. 2024/25 – dati di giugno 2025	75,9%	18,3%	5,8%

<p><b>Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale di rilevanza economica relativo a</b></p> <p><b>Ristorazione scolastica</b></p>
---

## **Contesto di riferimento**

Il servizio mensa è un servizio pubblico a domanda individuale (individuate dal Decreto del Ministero dell'interno del 31.12.1983, emanato di concerto con i Ministri del tesoro e delle finanze, ai sensi dell'art. 6 del D.L. n. 55 del 1983), garantito dall'Amministrazione Comunale secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia di diritto allo studio.

È offerto ai bambini che frequentano i nidi d'infanzia e le scuole dell'infanzia comunali, le scuole d'infanzia e le scuole primarie statali ed al personale scolastico.

È finalizzato a valorizzare il pasto a scuola come parte integrante dell'attività educativa e parte rilevante di un percorso verso la promozione e l'adozione di sani stili di alimentazione e di vita.

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

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

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

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

Il servizio di refezione scolastica, oltre alla finalità sopra indicata, consente anche di favorire l'adempimento dell'obbligo scolastico, facilitando l'accesso e la frequenza dei bambini al sistema scolastico/formativo indipendentemente dalle condizioni economiche e sociali.

In considerazione della sua funzione non soltanto strumentale ad un'offerta educativa prolungata ma parte integrante di un programma formativo che include l'educazione alimentare, nutrizionale e alla salute come complemento dell'intero intervento formativo per la

sua attitudine al contrasto della povertà alimentare, nella normativa più recente il servizio di ristorazione scolastica tende ad essere ricompreso nel novero dei servizi pubblici essenziali.

Alla luce di tali considerazioni l'obiettivo principale dell'amministrazione pubblica è quello di fornire alle famiglie un servizio che sia il più possibile adeguato alla realtà scolastica e sociale del suo territorio e che rivesta standard qualitativi elevati.

#### La ristorazione scolastica quale servizio pubblico a rilevanza economica

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

È necessario applicare il criterio economico della "remuneratività", intesa come redditività anche solo potenziale, cioè come la possibilità di coprire i costi di gestione attraverso il conseguimento di un corrispettivo economico nel mercato. Pertanto, il servizio ha rilevanza economica "quando il gestore ha la possibilità potenziale di coprire tutti i costi", mentre è privo di suddetta rilevanza "quando è strutturalmente antieconomico, perché potenzialmente non remunerativo", perché il mercato non è in grado o non è interessato a fornire quella prestazione (si cita Consiglio di Stato n. 858/2021). A sua volta è necessario considerare la scelta organizzativa stabilita dall'ente per soddisfare gli interessi della collettività, le caratteristiche del servizio, le specifiche modalità della gestione e relativi oneri di manutenzione, il regime tariffario (libero ed imposto), la praticabilità di attività accessorie, ecc.

Viste:

- a) le caratteristiche del servizio e le modalità di organizzazione del servizio;
- b) il quadro prestazionale e gli obblighi di servizio pubblico che il Comune ha individuato, al fine di garantire il servizio di ristorazione scolastica a tutte le fasce potenziali di utenza;
- c) il regime tariffario applicato, in base al quale la quota di copertura dei costi del servizio a carico degli utenti è stata graduata in relazione alle diverse categorie di utenza;

si può dire che il servizio di ristorazione scolastica del Comune di Udine assume rilevanza economica, in quanto, pur prevedendo l'esonero di determinate categorie di utenti e tariffe agevolate per alcune categorie di reddito, è in grado di generare potenzialmente, in base al fatturato stimato, margini di redditività.

#### Riferimenti normativi del servizio di refezione scolastica

Il servizio di ristorazione scolastica opera nell'ambito di una normativa europea, nazionale e regionale.

A livello comunitario, osserva le regole dettate, tra gli altri, dai regolamenti (CE) n. 852/2004, 853/2004, 854/2004, 2074/2005, 834/2007, dai regolamenti (UE) n. 1169/2011, 848/2018.

In ambito nazionale, oltre alle norme prima richiamate, a quelle in materia igienico sanitaria e a quelle in materia ambientale (v. da ultimo il d.m. 10 marzo 2020 sui Criteri Ambientali Minimi per il servizio di ristorazione collettiva), il servizio di ristorazione si conforma alle direttive del Ministero della salute, alle Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica dell'aprile 2010 e alle Linee di indirizzo dell'aprile 2018 rivolte agli enti gestori di mense scolastiche, aziendali, ospedaliere, sociali e di comunità, al fine di prevenire e ridurre lo spreco connesso alla

somministrazione degli alimenti. Il servizio, inoltre, si rifà al decreto del Ministro delle politiche agricole, alimentari e forestali di concerto con il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca e il Ministro della Salute del 18 dicembre 2017 n. 14771, recante "Criteri e requisiti delle mense scolastiche biologiche".

Sul piano regionale, il servizio di ristorazione scolastica recepisce le linee guida della Regione Friuli Venezia Giulia del dicembre 2021 in materia di esternalizzazione del servizio di ristorazione collettiva che integrano quelle del 2012 in materia di ristorazione scolastica, nonché quelle del 2024 relative ai nidi d'infanzia.

Sempre sul piano regionale il servizio rispetta anche la legge regionale 15/2000 recante "Norme per l'introduzione dei prodotti biologici, tipici e tradizionali nelle mense pubbliche e per iniziative di educazione alimentare" che riconosce degli incentivi ai servizi di ristorazione scolastica che prevedono la somministrazione di prodotti da agricoltura biologica, sociale, tipici e tradizionali, D.O.P., I.G.P. e marchio AQUA.

#### Il servizio di ristorazione scolastica del Comune di Udine

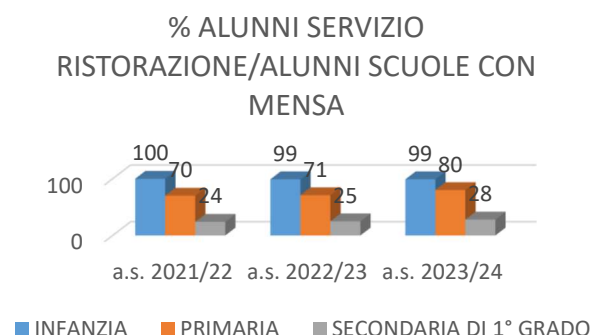
Il servizio di ristorazione scolastica è garantito dall'Amministrazione Comunale secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia di diritto allo studio ed è offerto ai bambini e alle bambine che frequentano i nidi d'infanzia comunali a gestione diretta, le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado statali i doposcuola organizzati dal Comune o dalle scuole o in collaborazione con le scuole i Centri Ricreativi Estivi comunali, con l'obiettivo di promuovere al contempo i principi di una corretta alimentazione, della tutela dell'economia locale e della sostenibilità ambientale.

L'utenza del servizio è composta anche da personale scolastico avente diritto al pasto gratuito e dagli educatori di sostegno, quelli del doposcuola e dei Centri Ricreativi Estivi.

#### Iscrizioni al servizio

Nonostante un decremento generale della popolazione scolastica a Udine, con variazioni più marcate in alcuni ordini di scuola e plessi, il numero di utenti del servizio di ristorazione scolastica è aumentato nell'anno scolastico 2023/2024 rispetto all'anno precedente. Questo incremento è attribuibile alla riattivazione dei rientri per le scuole Zorutti e Pellico, oltre alla reintroduzione del servizio presso la scuola Bellavitis.

I grafici che seguono mostrano l'andamento di questo fenomeno:



### Giorni apertura servizio

Il servizio di ristorazione viene erogato in base al calendario educativo del nido e scolastico di ciascuna scuola o doposcuola e nel periodo estivo alle giornate di apertura dei centri Ricreativi

### Gestione del servizio

L'obiettivo del servizio di ristorazione scolastica è quello di offrire un pasto completo, sicuro e bilanciato agli studenti, con obiettivi nutrizionali e educativi. I menù sono studiati da dietologi in collaborazione con l'Azienda Sanitaria per garantire un adeguato apporto di nutrienti, privilegiando prodotti stagionali, locali e biologici, e vengono adattati per rispondere a specifiche esigenze alimentari, etiche o religiose.

Oltre a fornire i pasti, il servizio promuove l'educazione alimentare, incoraggia la scoperta di nuovi sapori e valorizza la condivisione.

Per adempiere a questi compiti il Comune di Udine ha affidato il servizio in appalto tramite due gare aperte a ditte esterne.

Il servizio di ristorazione gestito con cucine interne (pasti prodotti in legame espresso "cook & serve" anche definiti di tipo A) è stato affidato a CIRFOOD s.c. ed il servizio di ristorazione che prevede pasti veicolati (pasti di tipo B e Bplus) è stato affidato a CAMST SOC. COOP. A R.L.

Usufruiscono dei pasti con cucina interna i nidi d'infanzia, tutte le scuole dell'infanzia e la scuola primaria «Fruch». Tutte le altre scuole ad eccezione delle scuole secondarie di primo grado «Ellero» e «Valussi» usufruiscono di pasti in cui la componente secca (cioè pasta o riso) viene cotta nelle cucine di appoggio interne alle scuole ed il resto del pasto viene preparato nel centro cottura della ditta di ristorazione, e viene consegnato già pronto in contenitori multi porzione (tipo pasto Bplus).

Nella scuola secondaria «Valussi», il pasto viene preparato nel centro cottura della ditta di ristorazione e viene consegnato in contenitori multiporzioni (tipo pasto B).

Per la particolare organizzazione delle attività pomeridiane della scuola secondaria «Ellero», solo per l'anno scolastico 2024/25 è stata prevista unicamente la fornitura di cestini contenenti due panini, acqua e frutta.

Qualche che sia il tipo di pasti viene comunque garantita la freschezza e la qualità dei prodotti.

Per i nidi d'infanzia e le scuole dell'infanzia, oltre al pranzo, il servizio prevede anche la somministrazione dello spuntino di metà mattina. Per il solo servizio nido d'infanzia è prevista anche la merenda del pomeriggio.

Nelle scuole primarie e secondarie è previsto il solo pranzo e, per le scuole e gli alunni che lo desiderano, anche la distribuzione, tre volte alla settimana, di una merenda costituita da pane speciale o yogurt.

D'estate viene garantito il servizio di ristorazione nei centri ricreativi estivi 3-6 anni, con pasti di tipo A, e nei centri estivi 6-11 anni e 11-14 anni, con pasti di tipo Bplus. Per i centri ricreativi estivi è previsto uno spuntino mattutino, il pranzo e la merenda pomeridiana.

Oltre alla produzione e somministrazione dei pasti, le società appaltatrici provvedono alla fornitura di tutti i generi alimentari e dei prodotti necessari per la pulizia ed igiene e, solo nei centri di refezione con cucina interna, alla manutenzione ordinaria dei locali. È inoltre

compito delle ditte provvedere alla derattizzazione e disinfestazione dei locali nonché alla reintegrazione di stoviglie.

Il Comune garantisce alle cucine delle scuole la fornitura di acqua, energia elettrica e gas. Fa inoltre carico al Comune la manutenzione straordinaria dei locali comunali adibiti alla ristorazione (cucine, magazzini, refettori bagni, spogliati) e la riparazione, sostituzione, manutenzione ordinaria e straordinaria degli elettrodomestici ed arredi di proprietà comunale. Il Comune, per i solo centri di refezione dove è prevista la veicolazione dei pasti provvede inoltre alla manutenzione ordinaria dei locali comunali.

Spetta al Comune mantenere tutti i rapporti con l'utenza; in tal senso gestisce le iscrizioni e applica e riscuotere le tariffe e raccoglie anche tutti i reclami e le osservazioni degli utenti. È comunque compito degli appaltatori rilevare gli scarti alimentari e fare le indagini periodiche di soddisfazione.

Al 31 dicembre 2024 usufruivano del servizio di ristorazione scolastica un nido d'infanzia e 45 scuole.

Le scuole "di Toppo-Wasserman" e la scuola "Pascoli" condividono lo stesso centro di refezione e la scuola "Bellavitis" utilizzava quello della Scuola "Friz", pertanto i centri di refezione erano 44 di seguito elencati:

n. progressivo nido	n. progressivo centri di refezione	Tipologia pasti A.S. 2025-26	Scuole secondarie di 1° grado	Tipologia pasti A.S. 2024-25
1	1	Sacheburache	via Baldasseria Media, 21	A

n. progressivo scuole	n. progressivo centri di refezione	Scuole dell'infanzia		Tipologia pasti A.S. 2024-25
1	2	G. Centazzo	Via delle Scuole ,7	A
2	3	P. Benedetti	Via Val Resia, 11	A
3	4	A. Taverna	Piazza Polonia, 2	A
4	5	1° Maggio	Via Martignacco,60	A
5	6	Sorelle Agazzi	Via Petrarca, 9	A
6	7	A. Pick	Via del Bon, 9.	A
7	8	Laipacco	Via Monzambano, 139	A
8	9	Mons. Cossettini	Via Vipacco, 9	A
9	10	M. Volpe	Via M. Volpe, 30	A
10	11	G.L. Pecile	Via Manzoni, 7	A
11	12	Via Baldasseria Media	Via Baldasseria Media, 23	A
12	13	Ex Cas Pradamano	Piazzale Cavalcaselle, 11	A
13	14	Paparotti	Via U. Pellis,7	A
14	15	Via d'Artegna	Via d'Artegna,82	A
15	16	G. Zambelli	Via Bernardinis,105	A

16	17	M. Forte	Via Riccardo di Giusto	A
17	18	Sacro Cuore	Via Cividale, 220	A
18	19	A. Gabelli	Via Bariglaria, 350	A

n. progressivo scuole	n. progressivo centri di refezione	Scuole primarie		Tipologia pasti A.S. 2024-25
1	20	G. Rodari	Via Val Resia,11	Bplus
2	21	Div. Alpina Julia	Piazza Polonia, 1	Bplus
3	22	San Domenico	Via del Derna,8	Bplus
4	23	E. Fruch	Via delle Scuole,22	A
5	24	P. Zorutti	XXX ottobre, 17	Bplus
6	25	L. Garzoni	Via Ronchi, 14	Bplus
7	26	S. Pellico	Via San Pietro, 70	Bplus
8	27	IV Novembre	Via Magrini, 6	Bplus
9	28	L. D'Orlandi	Via Sabbadini, 52	Bplus
10	29	M.B. Alberti	Via Baldasseria Media, 25	Bplus
11	30	A. Zardini	Via Padova,9	Bplus
12	31	Ada Negri	Via Zucchi, 2	Bplus
13 14	32	Di Toppo Wassermann G. Pascoli	Via Tolmezzo 104 Via Pordenone, 105	Bplus
15	33	I. Nievo	Via Gorizia, 19	Bplus
16	34	E. Girardini	Via Judrio,1/A	Bplus
17	35	G. Carducci	Viale Tricesimo, 57/A	Bplus
18	36	G. Mazzini	Via Bariglaria, 327	Bplus
19	37	L. Garzoni metodo Montessori	Via Dante, 7	Bplus
20	38	Dante Alighieri	Via Dante, 7	Bplus
21	39	A. Friz Bellavitis c/o Friz	Via XXV Aprile, 1	Bplus
n. progressivo scuole	n. progressivo centri di refezione	Scuole secondarie di 1° grado		Tipologia pasti A.S. 2025-26
1	40	G.B. Tiepolo	Via del Pioppo, 61	Bplus
2	41	P. Valussi	Via Petrarca, 19	B
3	42	A. Manzoni	Piazza Garibaldi, 2	Bplus
4	43	G. Marconi	Via Torino, 49	Bplus
5	44	G. Ellero	Via Divisione Julia, 1	cestini
6	c/o Friz	Bellavitis	Via XXV Aprile, 3	Bplus



Servizio di ristorazione scolastica per i nidi, le scuole dell'infanzia e dei Centri Ricreativi Estivi comunali 3-6 anni

Con determinazione del dirigente del Servizio Cultura ed Istruzione N. cron. 1654 del 24/05/2023 il "Servizio di servizio di ristorazione scolastica per i nidi, le scuole dell'infanzia e dei Centri Ricreativi Estivi comunali 3-6 anni (CIG 9605604B2C)" è stato affidato alla COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE SOCIETA' COOPERATIVA, in breve "CIRFOOD S.C.", con sede legale in Reggio nell'Emilia (RE), Via Nobel n. 19, Codice Fiscale e P. IVA 00464110352 per l'importo di € 3.831.870,00 (comprensivo degli oneri di sicurezza non soggetti a ribasso ed iva esclusa). Il **valore annuo** risulta essere pertanto di € 1.277.290 (oltre iva).

A seguito di successive modifiche contrattuali (è stato escluso il servizio di ristorazione scolastica del nido d'infanzia Fantasia dei Bimbi preferendo conglobarlo nel servizio nido nel frattempo esternalizzato ed è stato esteso il servizio di ristorazione alla scuola primaria Fruch precedentemente gestito da un comitato genitori) e del numero dei pasti effettivamente consumati nel corso dell'appalto il valore contrattuale in data 31 dicembre 2024 era determinabile in € 3.779.010,87 (comprensivo degli oneri di sicurezza di € 6.480,00 non soggetti a ribasso ed iva esclusa). Il valore annuo risulta essere pertanto di € 1.259.670,29 (comprensivo degli oneri di sicurezza di € 6.480,00 non soggetti a ribasso ed iva esclusa).

I prezzi unitari offerti dalla Cirfood SC sono i seguenti:

1	Spuntino nidi	0,49
2	Pranzo nidi	5,64
3	Merenda nidi	0,68
4	Spuntino scuole dell'infanzia (esclusa via d'Artegna)	0,49
5	Pranzo scuole dell'infanzia (esclusa via d'Artegna)	6,27
6	Spuntino scuola dell'infanzia via d'Artegna	0,19
7	Pranzo scuola dell'infanzia via d'Artegna	4,62
8	Spuntino centri estivi	0,49
9	Pranzo centri estivi	6,27
10	Merenda centri estivi	0,49

L'appalto ha la **durata** di 3 anni (settembre 2023-agosto 2026) con un'opzione di rinnovo di 3 anni e proroga di 6 mesi.

Il contratto è stato stipulato in data 01/03/2024 (rep. N.1383.)

Oltre agli obblighi sopra descritti va ricordato che Cirfood s.c ha offerto cereali, pane, farine, prodotti da forno, carne avicola al 100% biologici; il 70% dei pelati, della polpa o passata di pomodoro biologici ed il 30% da agricoltura sociale; Il 30% dei legumi da agricoltura sociale;

il 20% della frutta e degli ortaggi con marchio DOP, IGP, prodotti di montagna, Aqua o PATEd il 10 % a KM zero; il 40% di carne bovina di marchio "pezzata rossa produzione FVG", il 70% di carne suina a km0; il 100% di trota o altro pesce fresco (filetto e hamburger) fresco o surgelato allevato e trasformato in Friuli Venezia Giulia oppure allevati in Italia e trasformati in FVG.

Servizio di ristorazione con pasti veicolati per le scuole primarie e secondarie e Centri Ricreativi Estivi comunali 6-11 anni e 11-14 anni

Con determinazione del dirigente del Servizio Cultura ed Istruzione N. cron. 1654 del 02/08/2023 il "**servizio di ristorazione con pasti veicolati per le scuole primarie e secondarie (scuola primaria Fruch esclusa) e Centri Ricreativi Estivi comunali 6-11 anni e 11-14 anni (CIG)**" è stato affidato alla CAMST - COOPERATIVA ALBERGO MENSA SPETTACOLO E TURISMO, SOCIETA' COOPERATIVA A RESPONSABILITA' LIMITATA IN SIGLA CAMST SOC. COOP. A R.L. r.l. - con sede legale in- Castenaso (BO), via Tosarelli, 318, Codice fiscale e numero Registro Imprese di Bologna 00311310379, R.E.A. 67635, Partita Iva. 00501611206 per l'importo di € 5.314.683,00 (comprensivo degli oneri di sicurezza di € 7.830,00 non soggetti a ribasso ed iva esclusa. Il **valore annuo** risulta essere pertanto di € 1.771.561 (comprensivo degli oneri di sicurezza di € 6.480,00 non soggetti a ribasso ed iva esclusa).

Considerato il numero dei pasti effettivamente consumati nel corso dell'appalto il valore contrattuale in data 31 dicembre 2024 era determinabile in €5.552.449,2 (comprensivo degli oneri di sicurezza di € 7.830,00 non soggetti a ribasso ed iva esclusa. Il **valore annuo** risulta essere pertanto di € 1.850.816,40 (comprensivo degli oneri di sicurezza di € 7.830,00 non soggetti a ribasso ed iva esclusa).

I prezzi unitari offerti dalla CAMST SCARL sono i seguenti:

- € 6,39 pasti
- € 0,30 merende

Oltre agli obblighi sopra descritti va ricordato che Camst Scarl in sede di gara ha offerto il 20% degli ortaggi e delle farine, il 50 % della carne avicola ed il 30% della carne bovina a Km0, l'80% i legumi, i cereali dei pelati, della polpa e passata di pomodori al 90% biologici

L' appalto ha la durata di 3 anni (settembre 2023-agosto 2026) con un'opzione di rinnovo di 3 anni e proroga di 6 mesi.

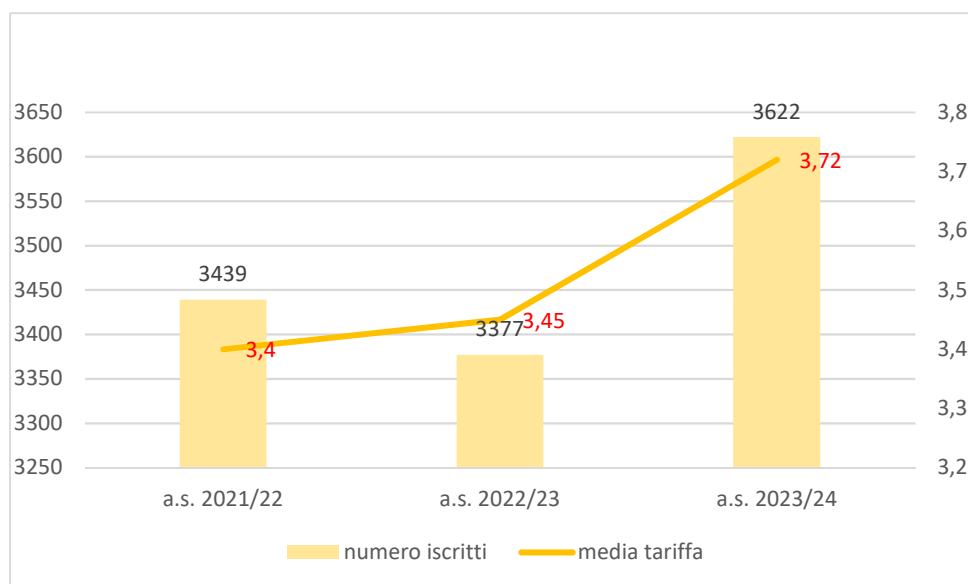
Il contratto è stato stipulato in data 29/11/2023 (rep. N. n. 1369)

Con determinazione N. cron. 1530 del 12/09/2023 del dirigente del Servizio Cultura ed Istruzione è stato autorizzato il subappalto dell'attività di veicolazione pasti alla Ristoro s.r.l. con sede in via Martiri della Libertà 1 Moncalieri (TO). Tale subappalto è terminato in data 04/12/2023,

Criteri tariffari

Le tariffe massime applicate dal Comune di Udine per il servizio di ristorazione scolastica ammontano a € 5,50 per le scuole dell'infanzia e a € 5,95 per le scuole primarie e secondarie di primo grado. Tuttavia, grazie alle agevolazioni previste - quali fascia ISEE, residenza e presenza di altri minori iscritti al servizio nello stesso nucleo familiare - questi importi vengono notevolmente ridotti.

Nell'anno scolastico 2023/24, la tariffa effettiva scende a € 3,60 per le scuole dell'infanzia, a € 3,66 per le scuole primarie e a € 3,92 per le scuole secondarie di primo grado.



Il grafico mostra l'andamento del numero di iscritti al servizio di ristorazione scolastica a Udine e l'evoluzione della tariffa media del pasto negli anni scolastici 2021/22, 2022/23 e 2023/24.

Le colonne gialle rappresentano il numero di iscritti, mentre la linea arancione indica la tariffa media corrisposta per ciascun anno.

Sebbene in questo grafico si osservi un aumento percentuale significativo della tariffa, è importante sottolineare che in valore assoluto l'incremento si traduce per le famiglie in pochi centesimi. Questo cambiamento è avvenuto in concomitanza con l'avvio dei nuovi appalti (uno per i nidi e le scuole dell'infanzia e l'altro per le scuole primarie e secondarie di primo grado), partiti proprio con l'anno scolastico 2023-24. Insieme, questi due appalti, assicurano un servizio di ristorazione di alta qualità, in linea con le aspettative delle famiglie e le normative vigenti.

#### Costi previsti per eventuali investimenti

Le ditte affidatarie non hanno alcun obbligo di investimento.

#### **SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO**

Il monitoraggio della qualità del servizio di ristorazione scolastica a Udine si fonda su quattro elementi fondamentali:

- controllo continuo dell'Ufficio comunale preposto che oltre alle verifiche sulle condizioni dei locali e delle attrezzature e del rispetto del contratto analizza i dati risultanti dall'attività di sopralluogo e audit del tecnologo alimentare e del Commissari mensa e monitora l'andamento del contratto;
- controllo continuo delle condizioni igieniche e nutrizionali dei pasti, garantito dal lavoro di un tecnologo alimentare incaricato dal Comune per tutte quelle situazioni che richiedono competenze elevata specializzazione tecnica e professionale;
- sopralluoghi della Commissione mensa volti a valutare aspetti quali la pulizia, l'appetibilità dei piatti e la gestione dei refettori, raccogliendo anche il gradimento degli alunni.
- monitoraggio degli scarti e della soddisfazione degli utenti a cura delle ditte che gestiscono il servizio

Tutti soggetti operano in sinergia per assicurare che il servizio non solo soddisfi i requisiti tecnici, ma risulti anche apprezzato dagli studenti, contribuendo così al miglioramento continuo.

Di seguito il numero dei sopralluoghi da settembre 2023 al 31 dicembre 2024:

	2024	2023
Tecnologo alimentare	123	51
Commissari mensa	47	25

#### IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Servizio di ristorazione scolastica per i nidi, le scuole dell'infanzia e dei Centri Ricreativi Estivi comunali 3-6 anni

COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE SOCIETA' COOPERATIVA, in breve "CIRFOOD S.C.", con sede legale in Reggio nell'Emilia (RE), Via Nobel n. 19, Codice Fiscale, numero Registro Imprese e Partita Iva: 00464110352, P. IVA 00464110352, R.E.A n. 132738., iscritta all'ALBO SOCIETA' COOPERATIVE con il numero A109985 – sezione COOPERATIVE A MUTUALITA' PREVALENTE – categoria COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO

Servizio di ristorazione con pasti veicolati per le scuole primarie e secondarie e Centri Ricreativi Estivi comunali 6-11 anni e 11-14 anni

CAMST - COOPERATIVA ALBERGO MENSA SPETTACOLO E TURISMO, SOCIETA' COOPERATIVA A RESPONSABILITA' LIMITATA IN SIGLA CAMST SOC. COOP. A R.L. r.l. - con sede legale in Castenaso (BO), via Tosarelli, 318, –Codice fiscale e numero Registro Imprese di Bologna 00311310379, R.E.A. 67635, Partita Iva. 00501611206. iscritta scritta all'albo delle società cooperative al n. A100118 sezione cooperative a mutualità prevalente

### Andamento economico

Per il servizio prestato da settembre 2023 è dovuto a Cirfood la somma di € 1.695.037,99 e a Camst SCARL la somma di € 2.723.485,55 (oneri di sicurezza non soggetti a ribasso inclusi, Iva esclusa) suddivisi come segue:

IMPORTI DOVUTI AGLI APPALTATORI PER IL PERIODO SETTEMBRE-DICEMBRE 2023 (ONERI DI SICUREZZA DA INTERFERENZA E A RITENUTA IN GARANZIA COMPRESI, IVA ESCLUSA)		
	2024	2023
Servizio di ristorazione scolastica per i nidi, le scuole dell'infanzia e dei Centri Ricreativi Estivi comunali 3-6 anni	1.251.513,80	443.524,19
Servizio di ristorazione con pasti veicolati per le scuole primarie e secondarie e Centri Ricreativi Estivi comunali 6-11 anni e 11-14 anni	1.985.987,09	740.918,46

Di seguito vengono riportati le entrate del servizio. Poiché fino all'anno scolastico 2024/25 gli utenti dovevano provvedere al pagamento delle tariffe in via anticipata non è possibile riferire i versamenti degli utenti ad un preciso periodo. I dati dell'anno 2023 sono pertanto stati esposti per annualità sulla base di quanto incassato l'anno stesso.

tipo d'entrata	2024	2023
CORRISPETTIVI (escluso abbonamenti)	1.563.112,22€ (competenza sett-dic 2024: 896.659,24 €)	1.048.013,55€
ABBONAMENTO UTENTI	378.245,27 € (interamente di competenza sett-dic 2024)	281.117,00€
Contributo ministeriale per ristorazione personale scolastico	144.761,21€	144.524,21€
Contributo regionali l.r. 15/2000	32.872,45€	51.447,17€
Contributo mense biologiche statale	52.244,09€	58.873,18€
Totale entrate	2.171.235,24€	1.583.975,11€

## Efficienza e qualità del servizio

Il Comune di Udine in questi anni ha cercato di instaurare una fattiva collaborazione con i genitori degli utenti del servizio di ristorazione scolastica, soprattutto attraverso una più stretta collaborazione con la Commissione mensa ed il coinvolgimento e la formazione dei commissari mensa e degli insegnanti, con l'obiettivo di diffondere il più possibile almeno i principi che fanno da guida nella ristorazione scolastica.

In particolare, con una cadenza tendenzialmente mensile è stata convocata una riunione con la Presidente della Commissione mensa per esaminare l'andamento del servizio ed ascoltare le osservazioni che la Presidente riteneva di esprimere sul servizio.

Queste riunioni, così come tutte le segnalazioni che le famiglie hanno ritenuto di inviare autonomamente al Comune, hanno offerto spunti di riflessione, ad esempio, sui menù o sulla gestione delle diete o della somministrazione dei pasti nei refettori e a volte hanno spinto l'Ufficio Ristorazione e il Tecnologo Alimentare ad effettuare controlli circoscritti su taluni plessi, o su determinate modalità di gestione del servizio.

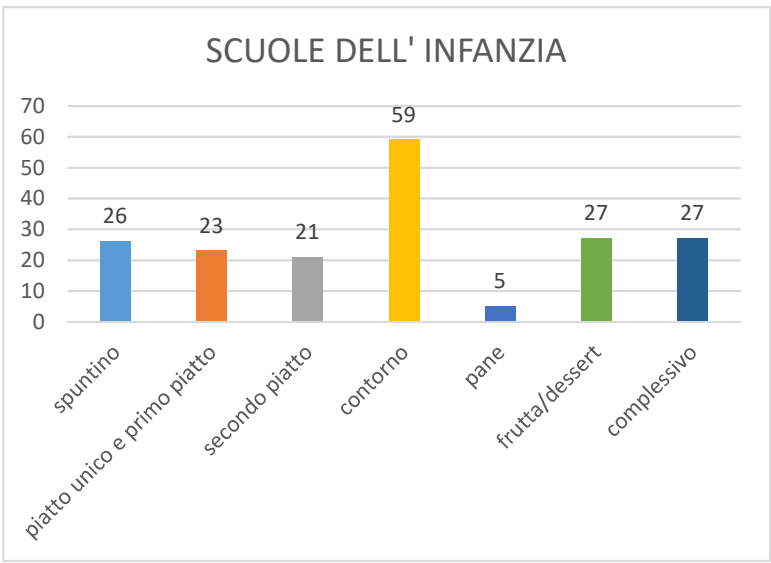
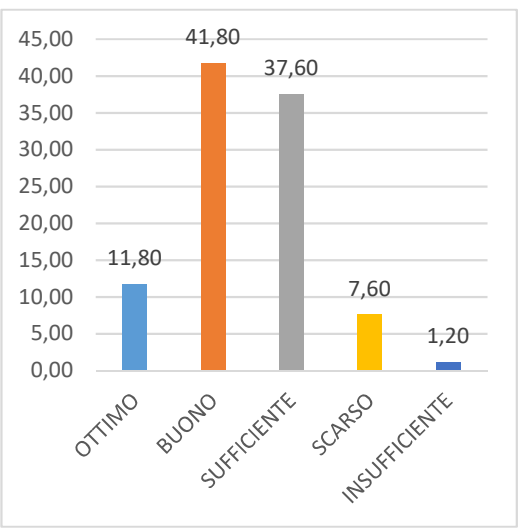
Le osservazioni contenute nei verbali di sopralluoghi del Tecnologo Alimentare e della Commissione mensa, sono stati esaminati dall'UO Ristorazione e sono sfociati in raccomandazioni o contestazioni o semplicemente sono stati archiviati se i fatti riportati non necessitavano di prosecuzione.

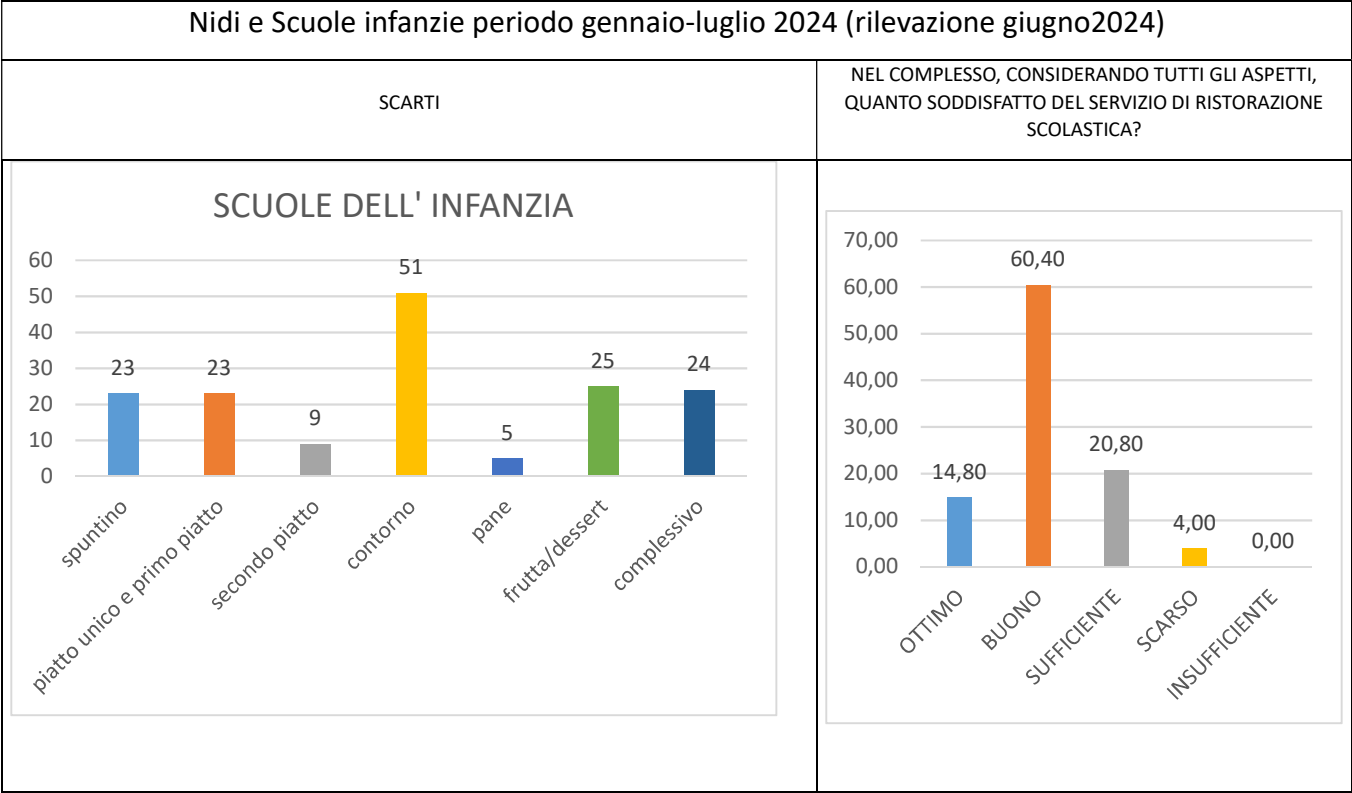
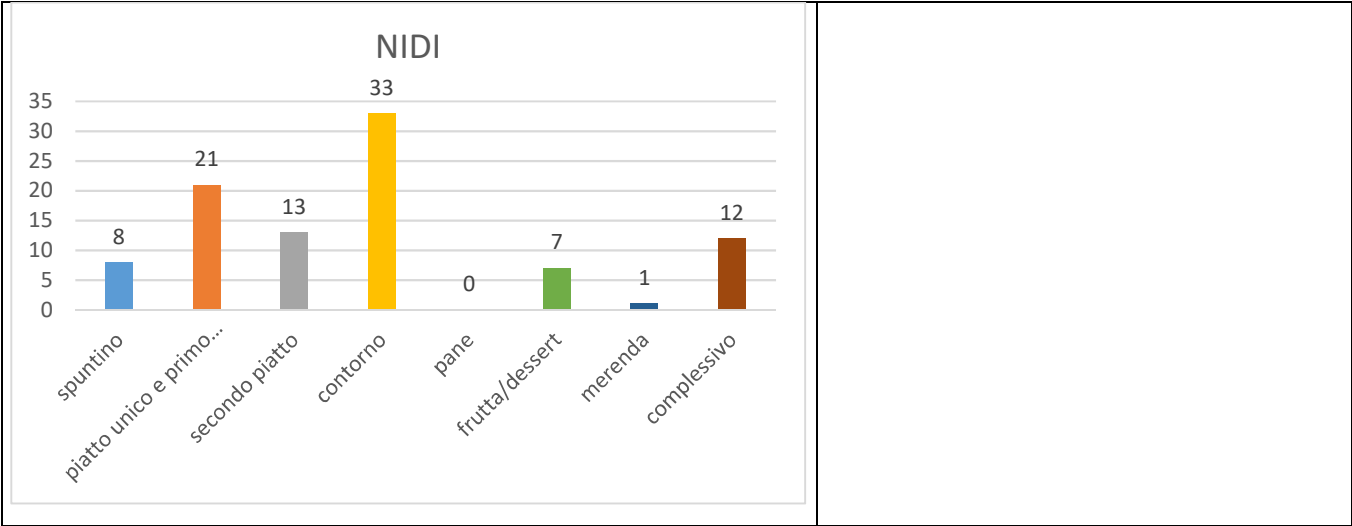
Le contestazioni poi hanno dato luogo a penali nel caso in cui le controdeduzioni dell'appaltatore non erano accoglibili.

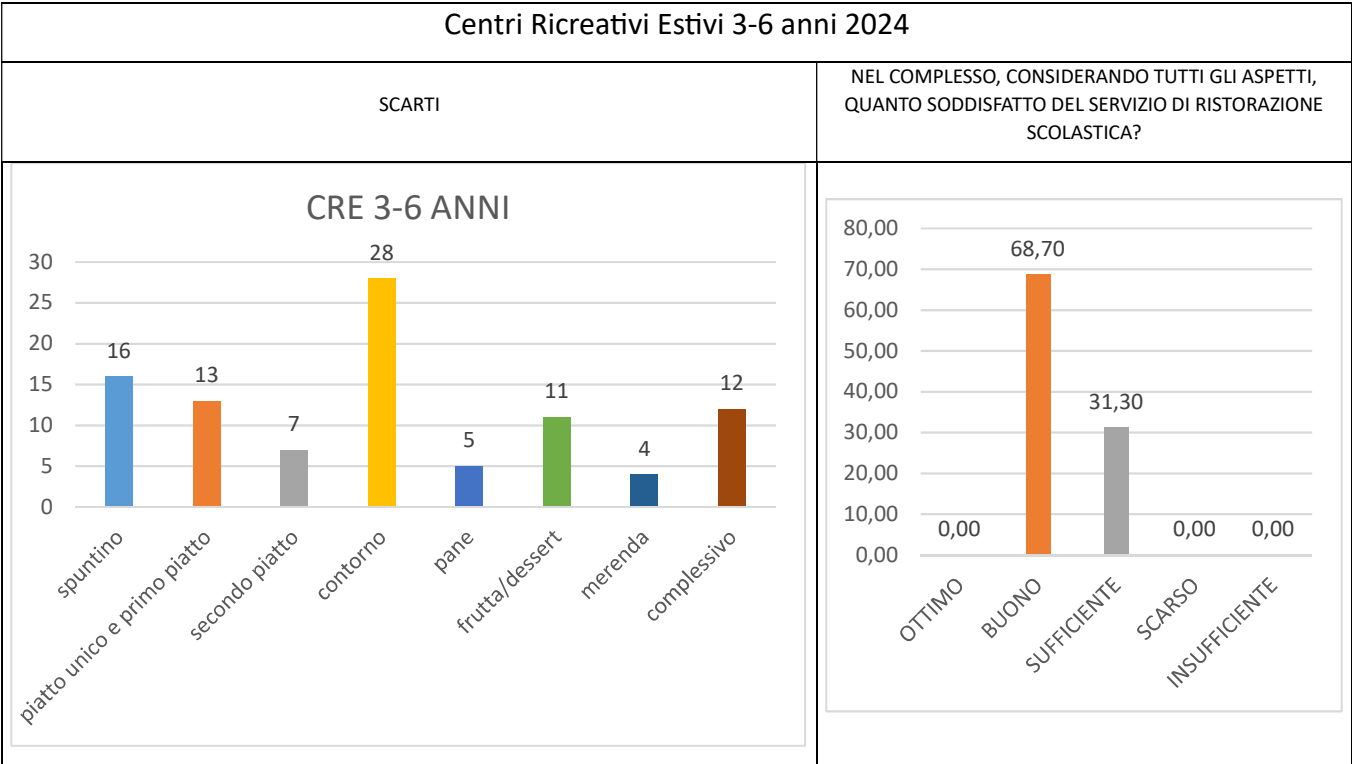
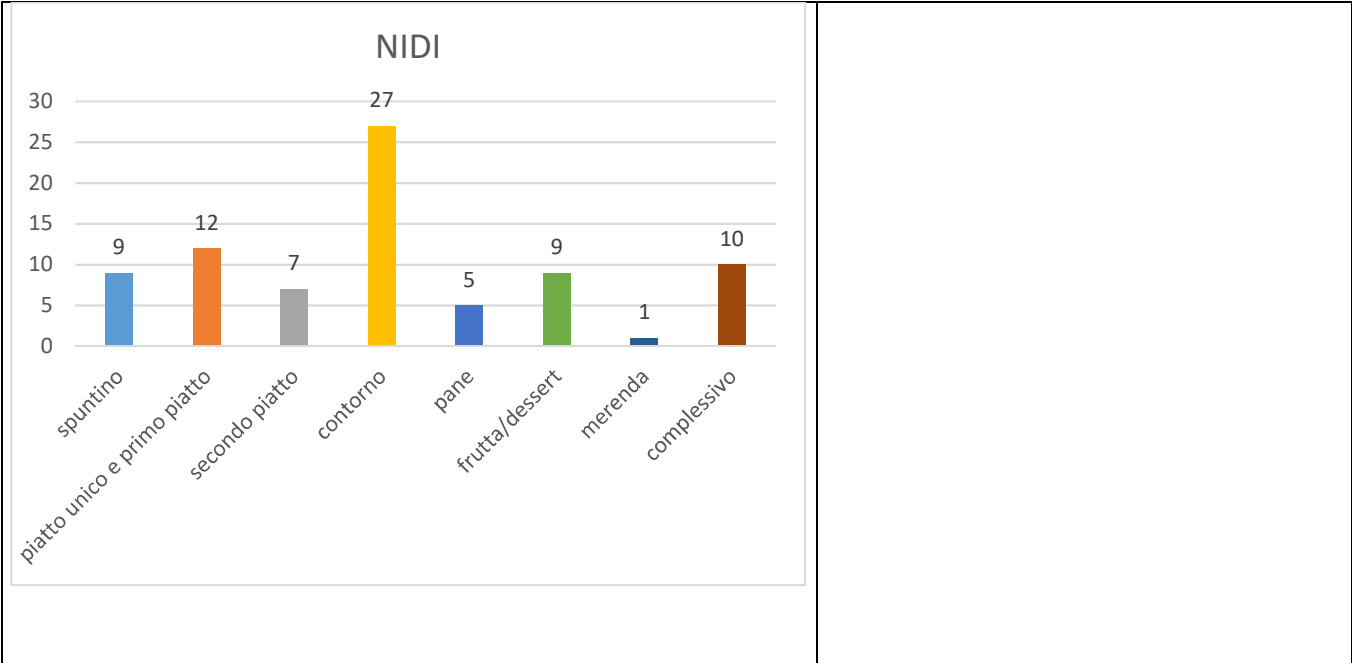
Le penali applicate a Cirfood S.c. per il periodo settembre 2023-dicembre 2024 ammontano a complessive € 22.650,00; quelle applicate a Camst Scarl a complessive € 9.250,00.

PENALI APPLICATE		
	2024	2023
Servizio di ristorazione scolastica per i nidi, le scuole dell'infanzia e dei Centri Ricreativi Estivi comunali 3-6 anni	8.550,00	14.100,00
Servizio di ristorazione con pasti veicolati per le scuole primarie e secondarie e Centri Ricreativi Estivi comunali 6-11 anni e 11-14 anni	4.500,00	4.750,00

Gli appaltatori hanno inoltre l'obbligo di monitorare gli sprechi alimentari e rilevare il gradimento del servizio. Di seguito i dati delle tre rilevazioni presentate nell'anno 2024

Nidi e Scuole infanzie periodo ottobre-dicembre 2023 (rilevazione gennaio 2024)																													
SCARTI	NEL COMPLESSO, CONSIDERANDO TUTTI GLI ASPETTI, QUANTO SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA?																												
<p><b>SCUOLE DELL' INFANZIA</b></p>  <table border="1"> <caption>SCUOLE DELL' INFANZIA</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Valore</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>spuntino</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>piatto unico e primo piatto</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>secondo piatto</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>contorno</td> <td>59</td> </tr> <tr> <td>pane</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>frutta/dessert</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>complessivo</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table>	Categoria	Valore	spuntino	26	piatto unico e primo piatto	23	secondo piatto	21	contorno	59	pane	5	frutta/dessert	27	complessivo	27	 <table border="1"> <caption>SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA</caption> <thead> <tr> <th>Grado di Satisfazione</th> <th>Valore</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>OTTIMO</td> <td>11,80</td> </tr> <tr> <td>BUONO</td> <td>41,80</td> </tr> <tr> <td>SUFFICIENTE</td> <td>37,60</td> </tr> <tr> <td>SCARSO</td> <td>7,60</td> </tr> <tr> <td>INSUFFICIENTE</td> <td>1,20</td> </tr> </tbody> </table>	Grado di Satisfazione	Valore	OTTIMO	11,80	BUONO	41,80	SUFFICIENTE	37,60	SCARSO	7,60	INSUFFICIENTE	1,20
Categoria	Valore																												
spuntino	26																												
piatto unico e primo piatto	23																												
secondo piatto	21																												
contorno	59																												
pane	5																												
frutta/dessert	27																												
complessivo	27																												
Grado di Satisfazione	Valore																												
OTTIMO	11,80																												
BUONO	41,80																												
SUFFICIENTE	37,60																												
SCARSO	7,60																												
INSUFFICIENTE	1,20																												





Nelle scuole con il pasto veicolato lo spreco è invece andato aumentando.



## Scuole primarie e secondarie di primo grado periodo settembre 2023-gennaio 2024

### SCARTI

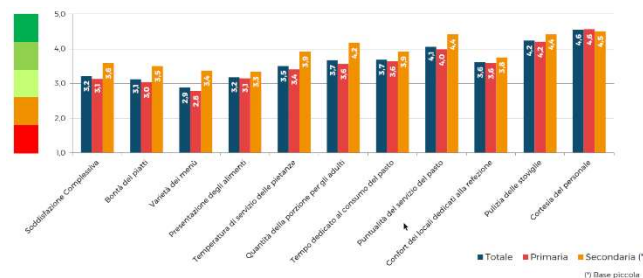
% totale di spreco: 20

Lo spreco totale è calcolato come media aritmetica (non ponderata) delle portate.

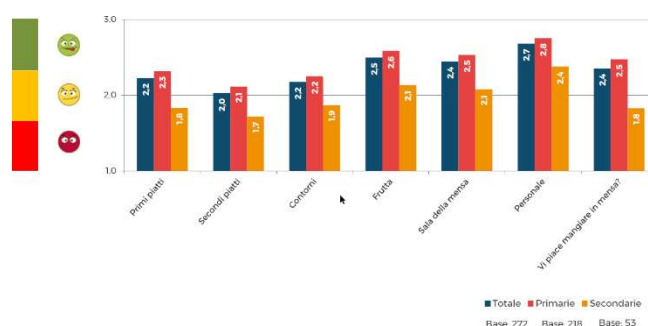


### Gradimento servizio

#### Insegnanti



#### Alunni



## Obblighi contrattuali

Servizio di ristorazione scolastica per i nidi, le scuole dell'infanzia e dei Centri Ricreativi Estivi comunali 3-6 anni				
	Volumi – quantità di attività	Territorio servito	Prestazioni specifiche da assicurare	Obblighi di servizio pubblico
Contratto di servizio	193.266 di cui 71.298 per il periodo settembre-dicembre; 117.535 di cui 4.433 per il periodo estivo	territorio Comune di Udine	Quelle previste da contratto	Obblighi contenuti nei C.A.M.
Risultati raggiunti 2023	70.456	territorio Comune di Udine	Quelle previste da contratto	Obblighi contenuti nei C.A.M.

Risultati raggiunti 2024	199.133	territorio Comune di Udine	Quelle previste da contratto	Obblighi contenuti nei C.A.M.
--------------------------	---------	----------------------------	------------------------------	-------------------------------

Servizio di ristorazione con pasti veicolati per le scuole primarie e secondarie e Centri Ricreativi Estivi comunali 6-11 anni e 11-14 anni				
	Volumi – quantità di attività	Territorio servito	Prestazioni specifiche da assicurare	Prestazioni specifiche da assicurare
Contratto di servizio	270.283 di cui 106.704 per il periodo settembre dicembre; 154.796 di cui 26.200 per il periodo estivo			
Risultati raggiunti 2023	113.094			

Il numero dei pasti previsti dal contratto è meramente presuntivo e non è vincolante per l'Amministrazione Comunale, essendo previsto il corrispettivo solo per i pasti effettivamente ordinati all'utenza.

#### VINCOLI

Vincolo	Effetti sulla economicità del servizio	Effetti sulla sostenibilità finanziaria	Effetti sulle modalità di erogazione	Impatto sull'utenza
Normative di riferimento in materia di ristorazione	<b>si</b>	<b>no</b>	<b>si</b>	<b>si</b>
Es. normativa europea e nazionale sulla sicurezza e l'igiene alimentare, Linee di indirizzo della ristorazione scolastica, CAM, normativa sulle mense biologiche				

#### Oneri e risultati in capo all'ente affidante – Considerazioni finali

In riferimento alle modalità di gestione del servizio, il riscontro è positivo per entrambi gli appalti.

I rapporti con gli operatori economici sono stati improntati sulla continua collaborazione con l'UO Ristorazione Scolastica e la Tecnologo Alimentare incaricata dal Comune. Ciò ha consentito, tra l'altro, la tempestiva individuazione e risoluzione delle criticità emerse durante il servizio.

Si può pertanto ritenere, che nonostante le penali applicate (che comunque rappresentano una somma modesta rispetto al valore dell'appalto), il servizio sia stato regolarmente eseguito da entrambi gli operatori.

Visto comunque i risultati non molto confortanti sullo spreco alimentare nella ristorazione con pasti veicolati, spreco che, leggendo i verbali dei commissari mensa non dipende da una

cattiva qualità del cibo o dalla preparazione dei pasti, si ritiene debbano essere attivate in rete con tutti i soggetti coinvolti nella ristorazione (scuole, ditte, azienda sanitaria, commissione mensa) iniziative, anche a carattere sperimentale, volte a contenere lo spreco. Tali iniziative riguardano una diversa distribuzione della verdura nelle pietanze, maggior ascolto e iniziative formative sulla corretta alimentazione.

## **Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale di rilevanza economica relativo a Nidi d'infanzia a gestione esterna**

### **Contesto di riferimento**

Il servizio di nido d'infanzia è un servizio di interesse pubblico a domanda individuale rivolto ai bambini di età compresa fra i tre mesi e i tre anni. Esso fa parte del Sistema Integrato di educazione e di istruzione dalla nascita fino ai 6 anni di cui al D. lgs. n. 65/2017 ed è finalizzato allo sviluppo delle potenzialità di relazione, autonomia, creatività e apprendimento del bambino in un adeguato contesto affettivo, ludico e cognitivo, garantendo pari opportunità di educazione e di istruzione, promuovendo il superamento delle disuguaglianze sociali e barriere territoriali, economiche, culturali ed etniche.

Attraverso il servizio di nido d'infanzia si vuole altresì sostenere la capacità educativa dei genitori favorendo la conciliazione tra i tempi e le tipologie di lavoro e la cura delle bambine e dei bambini (D. lgs. n. 65/2017; L. Reg. FVG n. 20/2005; Regolamento comunale dei Servizi per la prima Infanzia del Comune di Udine).

Il Comune di Udine è titolare di 4 strutture di nido d'infanzia di cui n. 1 gestita con personale dipendente ("Sacheburache") e n. 3 affidate a operatori economici.

Con determinazione dirigenziale n. 2612 del 03.08.2023 e n. 3137 del 20.09.2023 sono stati affidati, a seguito di procedura aperta ai sensi dell'art. 60 D. Lgs n. 50/2016, i nidi d'infanzia "Cocolâr" e "Dire, fare, giocare" per il triennio educativo 2023/24 – 2024/25 – 2025/2026 con facoltà di rinnovo per ulteriori due anni educativi.

Nel corso dell'anno 2024 l'amministrazione comunale ha proceduto ad affidare ad operatore economico uno dei due nidi di infanzia che fino al 31/08/2024 è stato gestito direttamente. Trattasi della struttura di nido comunale "Fantasia dei Bimbi" che con determinazione dirigenziale nr. 2240 d. 24/07/2024, a seguito di procedura aperta ai sensi dell'art. 71 D. Lgs n. 36/2023, è stato affidato a terzi per gli anni educativi 2024/25 – 2025/26 con facoltà di proroga per ulteriori due anni educativi.

Il servizio di nido d'infanzia è erogato per tutte le strutture dal 01 settembre al 31 luglio con orario di apertura 07.30 – 17.30.

I nidi d'infanzia comunali a gestione esterna hanno una ricettività da SCIA (compreso overbooking) pari a:

- il nido d'infanzia "Cocolâr": n. 55 bambini dai 3 e i 36 mesi;
- il nido d'infanzia "Dire, fare, giocare" n. 54 minori dai 3 e i 36 mesi.
- il nido d'infanzia "Fantasia dei bimbi": n. 69 minori dai 3 e i 36 mesi.

L'attività affidata agli operatori economici è comprensiva dell'attività educativa, attività di assistenza e cura dei minori frequentanti, servizio di pulizie dei locali, servizio di ristorazione (mensa), servizi educativi e laboratoriali ulteriori, come da offerta tecnica, quali il Centro genitori – bambini organizzato nella giornata del sabato.

La gestione amministrativa delle iscrizioni al servizio, formazione graduatoria e assegnazione del posto è di esclusiva competenza dell'Amministrazione.

Ad oggi sono stati sottoscritti i seguenti contratti di appalto:

- nido d'infanzia comunale "Cocolâr": Rep. 1363 del 08.11.2023 con l'operatore economico CODESS FVG cooperativa sociale onlus;
- nido d'infanzia comunale "Dire, fare, giocare": Rep. 1364 del 15.11.2023 l'operatore economico Cooperativa ITACA cooperativa sociale Onlus.
- il nido d'infanzia comunale "Fantasia dei bimbi": Rep. 1414 del 11.11.2024 con l'operatore economico Codess Sociale Società Cooperativa Sociale.

## Andamento economico

I tre affidamenti oggetto della presente relazione sono stati aggiudicati per il triennio 2023/2026, per un importo netto pari a:

- o *nido "Cocolâr": 1.668.849,00 €;*
- o *nido d'infanzia "Dire, fare, giocare": 1.605.645,12 €;*

Per il biennio educativo 2024/2026 (a decorrere dal 01/09/2024), per un importo pari a:

- o *nido d'infanzia "Fantasia dei bimbi": 1.597.020,00 €.*

I dati di seguito indicati sono stati calcolati prendendo a riferimento quanto elaborato dal controllo di gestione. Si precisa che per l'anno 2024, per il nido di infanzia "Fantasia dei Bimbi", le somme riportate sono comprensive:

- o *del costo sostenuto per la gestione diretta del servizio dal 01/01/2024 al 31/08/2024;*
- o *del costo dell'appalto per la gestione esterna del servizio dal 01/09/2024 al 31/12/2024.*

Il totale dei costi riferiti ai nidi comunali in gestione esternalizzata nell'ultimo triennio è stato di:

- |                     |                                    |
|---------------------|------------------------------------|
| o <i>anno 2022:</i> | <i>1.301.761,00 €;</i>             |
| o <i>anno 2023:</i> | <i>1.436.974,00 €;</i>             |
| o <i>anno 2024:</i> | <i>2.344.254,00 €<sup>1</sup>.</i> |

Il costo medio mensile che l'Amministrazione ha dovuto sostenere per minore accolto nei 3 nidi a gestione esterna nell'ultimo triennio è stato pari a:

---

<sup>1</sup> Il dato è stato calcolato tenendo conto del rapporto fornito dal controllo di gestione come indicato nella "Tabella 3 – Costi-Ricavi anni 2021-2024 (Valori espressi in €)" che, per l'anno 2024, comprende i valori dell'appalto del nido "Fantasia dei Bimbi" per il periodo 01/9/2024 - 31/12/2024.

- anno 2022: 1.155,00 €;
- anno 2023: 1.188,00 €;
- anno 2024: 1.207,00 €<sup>2</sup>.

Il totale dei ricavi determinati dal pagamento della retta di iscrizione, al netto del contributo regionale cd “abbattimento rette”, nell’ultimo triennio è stato di:

- anno 2022: 50.334,00 €;
- anno 2023: 88.076,00 €;
- anno 2024: 98.328,00 €<sup>3</sup>;

Per una differenza tra costi e proventi, inclusi i proventi derivanti dal fondo regionale per l’abbattimento rette, pari a:

- anno 2022: 903.050,00 €;
- anno 2023: 977.808,00 €;
- anno 2024: 1.544.774,00 €<sup>4</sup>.

Le tariffe applicate al servizio tengono conto:

- del valore dell’indicatore ISEE riferito al nucleo familiare;
- della fascia oraria di frequenza del servizio (7.30-13.30 // 07.30 – 16.00 // 07.30-17.30);

È prevista una riduzione tariffaria:

- in presenza di più fratelli iscritti nello stesso servizio;
- in caso di assenza continuativa e giustificata del bambino dal nido, pari o superiore a 19 giorni.

## Efficienza e qualità del servizio

Il servizio di nido d’infanzia viene svolto tenendo prioritariamente conto delle esigenze di sviluppo armonico del bambino in quanto ogni bambino è un essere unico ed esige quindi attenzioni e risposte diversificate da parte degli educatori in un’età particolarmente importante in cui ha inizio il processo di costruzione dell’identità personale del minore. Il servizio di nido d’infanzia è un prezioso supporto per le famiglie in quanto permette di coniugare le esigenze lavorative con quelle familiari.

L’accoglimento dei bambini al servizio di nido d’infanzia avviene senza discriminazione alcuna ammettendo al servizio minori di varie etnie e bambini in situazioni di svantaggio psicofisico e sociale. In particolare, per fornire un supporto attivo ai minori che presentano una certificazione ai sensi della L. n. 104/92 o, data la tenera età, sono in corso di certificazione, può essere previsto un educatore aggiuntivo dedicato ai minori con necessità specifiche.

Il servizio si è svolto sotto la supervisione e il controllo dell’U.O. Servizi Prima Infanzia.

Per rilevare il grado di soddisfazione dell’utenza è stato predisposto un questionario che viene inviato via email alle famiglie solitamente nel mese di giugno. I risultati sono stati nel complesso positivi e sono stati pubblicati sul sito istituzionale del Comune di Udine.

<sup>2</sup> Il dato è stato calcolato tenendo conto del rapporto fornito dal controllo di gestione come indicato nella “Tabella 3 – Costi-Ricavi anni 2021-2024 (Valori espressi in €)” che, per l’anno 2024, comprende i valori dell’appalto del nido “Fantasia dei Bimbi” per il periodo 01/9/2024 - 31/12/2024.

<sup>3</sup> Il dato è stato calcolato tenendo conto del rapporto fornito dal controllo di gestione come indicato nella “Tabella 3 – Costi-Ricavi anni 2021-2024 (Valori espressi in €)” che, per l’anno 2024, comprende i valori dell’appalto del nido “Fantasia dei Bimbi” per il periodo 01/9/2024 - 31/12/2024.

<sup>4</sup> Il dato è stato calcolato tenendo conto del rapporto fornito dal controllo di gestione come indicato nella “Tabella 3 – Costi-Ricavi anni 2021-2024 (Valori espressi in €)” che, per l’anno 2024, comprende i valori dell’appalto del nido “Fantasia dei Bimbi” per il periodo 01/9/2024 - 31/12/2024.

## Obblighi contrattuali

Il CSA prevede specificatamente gli adempimenti e gli oneri posti a carico della Ditta aggiudicataria, suddivisi per adempimenti immediatamente successivi all'aggiudicazione del servizio e adempimenti nel corso del servizio. Sono previste inoltre penali qualora il servizio sia svolto in maniera imprecisa, non accurata od a regola d'arte e comunque non conforme a quanto previsto dal CSA. Per gli affidamenti oggetto della presente nell'anno 2024 non sono state applicate penali.

Le segnalazioni di disservizi vengono gestite direttamente dall'U.O. Servizi Prima Infanzia, così come istanze e reclami degli utenti ai quali viene data risposta quotidianamente e comunque entro i 30 giorni dalla ricezione.

## Oneri e risultati in capo all'ente affidante – Considerazioni finali

Nell'anno 2024 i costi totali sostenuti dall'Amministrazione per i 3 nidi a gestione esterna comprendendo il Nido Fantasia dei Bimbi per il periodo 01/09/2024 – 31/12/2024 sono stati pari a 2.344.254,00 €; mentre il totale dei proventi è stato di 799.480,00 con una differenza tra totale costi - totale proventi pari a: 1.544.774,00 €. Il tasso medio di copertura dei costi con i proventi per l'anno 2024 è pari al 35% circa<sup>5</sup>.

Benefici conseguiti dell'ente: avere offerto un importante servizio ad un'ampia fascia di cittadini consentendo ai minori di sviluppare la capacità di relazione, autonomia, creatività e apprendimento in un adeguato contesto affettivo, ludico e cognitivo, garantendo pari opportunità di educazione e offrendo un concreto aiuto ai genitori, soprattutto se lavoratori. Oneri a carico dell'Ente: rimangono a carico dell'Amministrazione i costi relativi alla gestione dei locali di nido comunque di sua proprietà quindi gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria del fabbricato e degli elettrodomestici presenti, manutenzione impianti, manutenzione giochi e aree esterne, pagamento utenze, dotazioni informatiche e di telefonia.

---

<sup>5</sup> I dati sono stati calcolati tenendo conto del rapporto fornito dal controllo di gestione come indicato nella "Tabella 3 – Costi-Ricavi anni 2021-2024 (Valori espressi in €)" che, per l'anno 2024, comprende i valori dell'appalto del nido "Fantasia dei Bimbi" per il periodo 01/9/2024 - 31/12/2024.

## **Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale di rilevanza economica relativo a gestione Teatro Palamostre**

### **Contesto di riferimento**

Il servizio di progettazione e gestione delle attività teatrali, culturali e di spettacolo e gestione del Teatro Palamostre ha la finalità di valorizzare la sede del Teatro Palamostre quale contenitore culturale, sollecitando le energie e la creatività degli operatori culturali affinché il Teatro sia un attrattivo polo teatrale e punto di incontro e di partecipazione della generalità della cittadinanza. Il servizio sollecita l'integrazione e l'aggregazione fra gli operatori teatrali e culturali in genere favorendo le condizioni affinché si realizzi lo scambio fra gli operatori culturali stessi, portatori di competenze specifiche, di servizi materiali e immateriali, sollecitando la capacità degli stessi di fare sistema.

Il servizio è stato assegnato con determinazione dirigenziale n. 658 del 29/04/2022, a seguito di procedura ad evidenza pubblica.

Come previsto nel CSA il servizio è stato prorogato di 2 anni dal 1° giugno 2024 al 31 maggio 2026 con addendum alla convenzione siglato in data 27 maggio 2024.

Il servizio prevede la realizzazione di un programma artistico con un'offerta culturale variegata, attenta alle diverse forme artistiche, alla ricerca e alla sperimentazione, alla contaminazione dei diversi linguaggi artistici ed espressivi, proponendo un calendario composito, all'interno del quale possono rientrare progetti di produzione teatrale, di residenze per compagnie/artisti con particolare attenzione alle formazioni composte da giovani artisti, incontri tra artisti di diverse provenienze e discipline e scambi tra la comunità e gli artisti.

L'attività presuppone la presenza di un Responsabile artistico e di un Responsabile tecnico.

Il servizio prevede per ogni stagione teatrale:

- Stagione di Prosa: non meno di 6 compagnie per almeno n. 12 rappresentazioni
- Attività teatrale dedicata al teatro di ricerca, ai festival, alle nuove tendenze della scena e della drammaturgia almeno 8 serate di programmazione;
- Attività di spettacolo per scuole, ragazzi e famiglie: almeno 6 titoli per almeno 12 giorni l'anno.

Soggetto erogatore del servizio è il Centro Servizi e Spettacoli Teatro stabile di innovazione del Friuli Venezia Giulia. È riconosciuto dal Ministero per i beni e attività culturali come Centro di Ricerca Teatrale e da gennaio 2000 è il Teatro stabile di innovazione del FVG, una realtà culturale e occupazionale di particolare rilievo che riunisce, in un'impresa cooperativa, una ventina di soci lavoratori a tempo indeterminato, cui si aggiungono ogni anno oltre duecento



persone scritturate, fra artisti e tecnici. Dal 2015 il CSS è stato annoverato dal Ministero della Cultura come Centro di produzione teatrale. L'attività del CSS, è sostenuta dal Ministero della Cultura, dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia oltre che da altri soggetti pubblici e privati, si sviluppa sul territorio regionale, nazionale e, per alcuni progetti, anche in ambito internazionale attraverso una diversificata attività di produzione, programmazione, formazione e promozione teatrale;

## **Andamento economico**

A fronte del servizio di gestione delle concessioni in uso temporaneo del Teatro Palamostre da parte di soggetti terzi non ricompresi nel programma delle attività (Utilizzo del teatro da parte del Comune e di terzi in collaborazione), il Comune di Udine corrisponde un prezzo sulla base dell'effettivo utilizzo del teatro, per un importo previsto annuo di € 33.433,00 più IVA.

Il corrispettivo annuo a favore del Concessionario è calcolato sulla base di:

30 giornate riservate al Comune: € 648,70 X 30 = € 19.461,00

40 giornate in regime di "collaborazione" (di cui 30 riservate al Palio teatrale studentesco): € 349,30 (che costituisce la differenza fra la tariffa di cui al punto precedente e la quota applicata ai Terzi in collaborazione) x 40 = € 13.972,00

per un totale annuo di € 33.433,00 più IVA.

Viste le numerose richieste di utilizzo, nel 2025 è stata aumentata la disponibilità di ulteriori giornate a soggetti terzi con una spesa aggiuntiva di € 7.000.

Il canone annuo di concessione è stabilito in € 22.000 + IVA.

## **Efficienza e qualità del servizio**

Il soggetto erogatore fornisce i seguenti servizi complementari:

- a. assistenza di sala e al pubblico in genere
- b. gestione del guardaroba
- c. servizio di biglietteria
- d. controllo delle uscite di sicurezza
- e. servizio di supporto e assistenza.

Tutta l'attività è oggetto di promozione e divulgazione attraverso un sito dedicato, i canali web, social e newsletter oltre agli usuali supporti cartacei.

Le strutture tecniche messe a disposizione dal soggetto erogatore sono tecnologicamente avanzate ed adeguate all'attività. La struttura è accessibile ai disabili. L'erogatore del servizio è tenuto a rispettare e far rispettare tutti gli obblighi e le disposizioni vigenti in materia di igiene, sanità e sicurezza.

## **Obblighi contrattuali**

Il Capitolato prevede specificatamente gli adempimenti e gli oneri posti a carico della Ditta aggiudicataria, che includono obblighi relativi al personale, adempimenti nel corso del servizio. Sono previste inoltre penali per inadempimenti contrattuali e penali nel caso in cui la gestione venga svolta in maniera non conforme al Capitolato ed in funzione della gravità dell'inadempimento.

L'erogatore del servizio è tenuto a dotarsi di apposite polizze assicurative: Responsabilità civile verso terzi (RCV), Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro (RCO), Polizza incendio e furto per rischio locativo e ricorso terzi.

Il soggetto erogatore è tenuto a presentare entro il mese di giugno di ogni anno una relazione consuntiva dell'attività svolta nella stagione precedente. La relazione dovrà contenere:

- a. il calendario degli spettacoli e delle altre attività e i dati numerici ed economici relativi all'affluenza del pubblico, biglietti e abbonamenti;
- b. il gradimento del pubblico per l'offerta artistica e culturale del Teatro;
- c. la qualità percepita per i servizi resi dal gestore;
- d. le informazioni relative a collaborazioni con soggetti diversi;
- e. l'elenco delle giornate di utilizzo da parte di terzi, spettacoli realizzati e indicazione della tariffa
- f. applicata;
- g. il posizionamento del Teatro nell'ambito territoriale di riferimento e le sue prospettive di sviluppo;
- h. ogni altro elemento ed informazione ritenute utili per la valorizzazione del Teatro.

Non sono state comminate sanzioni alla ditta aggiudicataria.

## **Oneri e risultati in capo all'ente affidante – Considerazioni finali**

Oneri: il Comune mette a disposizione l'edificio in cui si svolge l'attività accollandosi gli oneri relativi all'impianto termico e di trattamento dell'aria.

Benefici conseguiti dell'ente: avere offerto un importante servizio culturale ad un'ampia fascia di cittadini consentendo la fruizione di iniziative, eventi e produzioni artistiche che concorrono alla crescita personale e collettiva della comunità.

## **Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale di rilevanza economica relativo a gestione Centro Culturale per le Arti Visive**

### **Contesto di riferimento**

#### Convenzione per la gestione del Centro Culturale per le Arti Visive di via Asquini.

La gestione del Centro Culturale per le Arti Visive, oggetto dell'affidamento si configura quale servizio pubblico rivolto alla crescita culturale della cittadinanza, tramite l'espletamento di tutte le attività concernenti l'organizzazione e la realizzazione di iniziative finalizzate alla diffusione della cultura cinematografica e delle arti visive.

Il servizio è articolato nelle seguenti principali attività:

- a. organizzazione e gestione della programmazione cinematografica annuale presso il Centro e della stagione cinematografica estiva all'aperto in collaborazione con l'Amministrazione Comunale
- b. ideazione organizzazione di singoli eventi, spettacoli, concerti, incontri musicali, presentazione di artisti, e attività simili
- c. erogazione, gestione e vendita biglietti ed abbonamenti con individuazione relativi prezzi e tariffe
- d. organizzazione di tutti i servizi connessi all'uso del Centro e assunzione e gestione di tutta l'attività promozionale e di marketing e di ogni e qualsiasi attività tesa a mantenere ed allargare la base del pubblico.

Il servizio è stato affidato tramite stipula di Convenzione approvata con determinazione dirigenziale n. cron. 4597 del 12/10/2004, prorogata con determinazione dirigenziale n. 2628 del 22/08/2019 fino al 2028. La proroga al 31/12/2028 è stata firmata con addendum alla convenzione in data 31/07/2024.

La gestione del Centro Culturale per le Arti Visive, presso il cinema Visionario di via Asquini a Udine, è affidata all'associazione senza fini di lucro "Centro per le Arti Visive" di cui fa parte anche il Comune di Udine. L'associazione ha personalità giuridica di diritto privato, riconosciuta con decreto presidenziale della Regione Friuli Venezia Giulia n. 290/2008.

La specifica attività svolta dal Centro per le Arti Visive offre un servizio di interesse pubblico culturale in città attraverso vari progetti culturali, con un ruolo propulsivo nella diffusione e nello sviluppo della cultura, con particolare riferimento alle attività cinematografiche, audiovisive/multimediali e artistiche.

### **Andamento economico**

A fronte del servizio di gestione del Centro Culturale per le Arti Visive, a titolo di canone per l'uso dei beni oggetto di concessione il C.A.V. corrisponde al Comune di Udine un importo

annuo aggiornato con cadenza triennale sulla base dell'indice FOI che nel triennio 2020 – 2022 ammontava ad € 9.048,63 + IVA. Canone aggiornato per il triennio 2023-2025 € 12.389,64 + IVA

Le spese di manutenzione ordinaria e gli oneri di gestione sono a carico del C.A.V.

Il Comune di Udine usufruisce gratuitamente degli spazi del Centro Culturale per le Arti Visive per un numero massimo di 30 giornate all'anno.

## **Efficienza e qualità del servizio**

La gestione del Centro Culturale per le Arti Visive è svolta regolarmente, con scelte artistiche che contemplano una programmazione di film di qualità dedicata principalmente al '900 ed alla contemporaneità. Presso il Centro è attiva la Mediateca “Mario Quargnolo” che contribuisce ad integrare l'offerta culturale cittadina dedicata alle arti visive, favorendo la partecipazione e la formazione culturale della cittadinanza attraverso attività didattiche e divulgative dedicate a tutte le fasce della popolazione ed in special modo alle scuole. Tutta l'attività è oggetto di promozione e divulgazione attraverso un sito dedicato, i canali web, social e newsletter oltre agli usuali supporti cartacei. La fruizione del servizio è facilitata da una politica di prezzi che favorisce i fruitori abituali, fasce deboli della popolazione oltre che promozioni abbonamenti e pacchetti. Le strutture tecnologiche di proiezione messe a disposizione dal C.A.V. sono tecnologicamente avanzate ed adeguate ad uno standard alto. La struttura è accessibile ai disabili. L'erogatore del servizio è tenuto a rispettare e far rispettare tutti gli obblighi e le disposizioni vigenti in materia di igiene, sanità e sicurezza.

## **Obblighi contrattuali**

Il Contratto prevede specificamente gli obblighi e gli oneri a carico del Centro Culturale per le Arti Visive per la corretta e puntuale esecuzione del servizio. La mancata conformità alle specifiche tecniche e alle previsioni del CSA potrà dar luogo all'applicazione, in caso di grave inadempimento, alla revoca del contratto stesso.

## **Oneri e risultati in capo all'ente affidante – Considerazioni finali**

Oneri: il Comune mette a disposizione l'edificio.

Benefici conseguiti dell'ente: avere offerto un importante servizio culturale ad un'ampia fascia di cittadini consentendo la fruizione di iniziative, eventi e proiezioni che concorrono alla crescita personale e collettiva della comunità.

**Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale di rilevanza economica relativo a  
gestione Complesso tennistico comunale “C. De Braida”**

### **Contesto di riferimento**

Il complesso tennistico comunale “C. De Braida” è di proprietà comunale e gestito dall’A.S.D. Tennis Città di Udine” con affidamento di concessione in uso e gestione affidata direttamente alla società sportiva mediante convenzione stipulata in data 20/11/2008 ai sensi dell’art. 42 c.2 l. e) del D.Lgs. 267/00 per il periodo 31.01.2008-30.01.2028, (determinazione dirigenziale n. cron. 334 esec. il 31.01.2008), prevedendo un canone concessorio a carico del concessionario pari a 5.300,00 + IVA annui (al netto di successivi adeguamenti ISTAT) e sottoscritta in data 20.11.2008.

Durante l’anno 2024 detta convenzione e’ stata integrata prevedendo la gestione congiunta all’interno del complesso tennistico dei campi da tennis e dei 2 campi coperti da Padel realizzati dal Comune, per lo sfruttamento economico dei quali il concessionario corrisponde al Comune di Udine un canone annuo concessorio aggiuntivo rispetto a quello dei campi da tennis formato da una parte fissa pari ad € 30.000,00 annui ed una variabile pari al 20% dei ricavi generati. Detto canone e’ stato oggetto revisione il 01/04/2025 con diminuzione canone fisso a 20.000 € annui.

Il complesso è composto da:

2 (due) campi scoperti omologati dalla competente autorità sportiva di cui 2 (due) in terra battuta;

4 (quattro) campi coperti di cui 2 (due) in terra battuta omologati dalla competente autorità sportiva e 2 (due) sintetici;

2 campi da Padel coperti sintetici (terminati a luglio 2024 e aperti al pubblico alla fine del mese di luglio);

1 palestra attrezzata;

1 muro allenamento;

1 club-house con servizi;

9 gazebo fissi usufruibili.

Lo staff tecnico è costituito da :

3 maestri nazionali tennis

4 istruttori tennis

2 preparatori atletici

1 istruttore padel

5 addetti alla segreteria

Il concessionario propone per l’approvazione all’Amministrazione il calendario e gli orari di apertura dell’impianto. Per l’anno 2024 gli orari di apertura al pubblico sono stati dalle 8:00 alle 22:30 dal lunedì alla domenica.

Sono a carico del concessionario tutte le utenze e le spese per il funzionamento del complesso, compresa la manutenzione ordinaria.

Sono a carico del Comune le opere di adeguamento e di manutenzione straordinaria.

### Andamento economico

Il servizio è a rilevanza economica in quanto gli utenti pagano delle tariffe per l'utilizzo dell'impianto o partecipare ai corsi che coprono i costi di gestione e permettono il mantenimento dell'equilibrio economico patrimoniale in capo al gestore.

Il gestore paga un canone di concessione al Comune.

### Efficienza e qualità del servizio

Il servizio, al fine di garantire che l'impianto sia valorizzato ed utilizzato al massimo delle sue potenzialità, si articola con diverse offerte di corsi, sia per bambini e ragazzi nella fascia pomeridiana con la scuola tennis, che per adulti nella fascia serale, garantendo la possibilità di affittare i campi anche all'utenza che non partecipa a corsi. Per i ragazzi inoltre, è previsto il centro estivo con attività che si prolungano durante tutta l'estate.

Vengono inoltre effettuati corsi di tennis per gli studenti degli istituti scolastici cittadini.

Per quanto concerne il padel al momento vengono affittati i campi per la pratica libera; non vengono organizzati corsi, solamente qualche lezione individuale.

L'utenza è composta da associati e non associati, sia per l'attività tennistica amatoriale, che per altre attività sportive (padel).

Si riepilogano di seguito alcuni dati quantitativi sull'utilizzo dell'impianto:

	2021	2022	2023	2024
N. iscritti scuola tennis	182	192	184	=221+99 221 periodo invernale – scuola tennis bambini e ragazzi - e 99 periodo estivo per centro estivo
Tot. ore erogate	10.007	10.323	10.642	13.057
Campionati e tornei	5%	7%	5%	3%
Scuola tennis	51%	51%	50%	48%
Soci	38%	36%	38%	42%
Non soci	4%	4%	3%	5%
Corsi	2%	2%	4%	2%

INDICATORI DI QUALITA'		
Descrizione	Tipologia indicatore	Impianti sportivi
Qualità contrattuale		

Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	Pubblicati sul sito web istituzionale e con cartellonistica presso l'impianto (calendario e orari di apertura, tariffe, regolamento, ecc.)
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	Immediato
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	Immediato
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	Immediato
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	Pulizia giornaliera della struttura
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	Immediato
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	Immediato
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	Immediato
Carta dei servizi	qualitativo	Non presente
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	Contanti, POS, bonifico
<b>Qualità tecnica</b>		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	Le attività relative al servizio sono state mappate e viene fatto il controllo periodico relativamente alla loro esecuzione.
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	Sì
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	Addetti del Comune effettuano controlli periodici presso la struttura
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	Secondo disposizioni di legge, presente nel CSA servizi di conduzione
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	Garantita (scivoli, bagni)
<b>Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico</b>		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	Presenti per i soci
Accessi riservati	quantitativo	L'accesso per il pubblico non è soggetto a riserve/limitazioni

Le **tariffe** per l'uso degli impianti **tennistici** da parte dei terzi sono proposte dal concessionario e sottoposte all'approvazione da parte della Giunta.  
Le tariffe in vigore per il 2024 sono:

Periodo estivo

Campi coperti/scoperti

€ 14,00/ ora campo

Illuminazione € 6,00/ ora campo  
Maggiorazione gioco del doppio € 2,00

Periodo invernale

Campi coperti: €20,00/ ora campo  
Campi scoperti €14,00/ ora campo  
Illuminazione € 6,00  
Maggiorazione gioco del doppio € 2,00

Sono previste agevolazioni tariffarie per i soci.

Le **tariffe** per l'uso dei campi da **padel**, stabilite dal concessionario nei limiti massimi deliberati dalla Giunta, per l'anno 2024 sono i seguenti:

A. Tariffe base campi da padel (senza riscaldamento)

<b>30,00 €</b>	Per fascia oraria dalle 8:30 alle 18:00 nei giorni da lunedì a venerdì
<b>36,00 €</b>	Per fascia oraria dopo le 18:00 nei giorni da lunedì a venerdì e per tutta la giornata di sabato e domenica

B. Tariffe campi da padel periodo invernale, corrispondente all'accensione dei riscaldamenti per l'anno termico

<b>39,00 €</b>	Per fascia oraria dalle 8:30 alle 18:00 nei giorni da lunedì a venerdì
<b>45,00 €</b>	Per fascia oraria dopo le 18:00 nei giorni da lunedì a venerdì e per tutta la giornata di sabato e domenica

È prevista una maggiorazione di € 3,00 nel caso di accensione delle luci

I proventi, sia del tennis che del padel, sono corrisposti direttamente ed esclusivamente dagli utenti al concessionario.

Il Concessionario deve predisporre il Piano della sicurezza relativo alle attività svolte negli impianti, con riferimento sia al personale di servizio che ai fruitori degli stessi, ivi inclusi la valutazione dei rischi relativi ai luoghi di lavoro e all'utilizzo sportivo degli impianti, l'indicazione delle misure di prevenzione e di sicurezza individuate e la relazione sulle misure da adottare per la gestione delle emergenze.

### Obblighi contrattuali

Il Comune effettua sopralluoghi periodici presso il complesso per controllare il rispetto degli impegni assunti dal concessionario.

La convenzione per l'affidamento dell'impianto tennistico prevede specificatamente gli adempimenti e oneri posti a carico della Ditta aggiudicataria. Sono previste penali qualora il servizio sia svolto in maniera imprecisa, non accurata o a regola d'arte e comunque non conforme a quanto previsto dalla convenzione, fino alla possibilità di risoluzione del contratto per gravi e reiterati violazioni.

Non è previsto un formale iter per la segnalazione di disservizi o per la presentazione di reclami da parte degli utenti, che nel caso esporranno l'eventuale reclamo al personale che provvederà nel minor tempo possibile a risolvere il problema.

Né dai sopralluoghi effettuati dai dipendenti comunali, né dalle segnalazioni degli utenti sono mai emerse criticità o disservizi da parte del concessionario, si presume quindi che il servizio sia erogato in maniera ottimale.

### Esternalizzazione del servizio

In riferimento alla previsione di cui all'art. 17, c. 3, D. Lgs 201/2022 si segnala che il presente affidamento è stato fatto nel 2008 senza procedura a evidenza pubblica e di importo superiore alle soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici.



### Oneri e risultati in capo all'ente affidante

Restano in capo all'Ente le opere di adeguamento e di manutenzione straordinaria, i cui importi stanziati negli anni di riferimento sono i seguenti:

	2021	2022	2023	2024
Tot. Spese	//	€ 44.396,37	//	€ 35.512,41*+ iva

Con l'affidamento del campo l'Ente non gestisce direttamente il complesso, incassando solo il canone di concessione annuo pari a 5.300,00 € + IVA annui (al netto di successivi adeguamenti ISTAT), oltre ad un canone annuo concessorio aggiuntivo per i campi da padel, composto da una parte fissa pari ad € 30.000,00 + IVA annui ed una variabile pari al 20% dei ricavi generati dal padel

I benefici per la collettività sono l'offerta dei servizi di un complesso tennistico in città di buona qualità e buona ricettività in termini numerici che permette di garantire lo svolgimento del gioco del tennis nel territorio del Comune.

#### Padel

In data 18/07/2024 sono stati consegnati alla ASD "Tennis Città di Udine" n.2 campi da padel coperti, costruiti all'interno del complesso tennistico "Carlo de Braida"; la costruzione dei suddetti campi è costata € 414.073,96 + IVA. I campi da padel vengono gestiti in concessione dalla ASD, con il sostenimento dei costi di gestione ed incasso delle tariffe, previa definizione delle stesse, entro i limiti fissati dal Comune e previo versamento di un canone di concessione, composto da una parte fissa e una variabile sulla base dei ricavi dei campi.

Sussistono alcune problematiche di una domanda dell'impianto inferiore alle previsioni del P.E.F. iniziale, a causa dell'entrata in funzione contemporanea di altri impianti ad Udine e nei Comuni contermini. Questo ha portato ad una iniziale riduzione dei canoni di concessione e ad una probabile ulteriore riduzione.

### Considerazioni finali

La gestione del servizio risponde ai principi di efficienza, efficacia, economicità in quanto offre ad un'ampia utenza un servizio efficiente senza criticità, durante tutto l'anno e coprendo gran parte della giornata, fornendo corsi per tutte le età, senza oneri di gestione per il Comune.

Come sopra evidenziato ci sono alcune criticità derivanti da una domanda dei campi da padel inferiore alle attese.

**Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale di rilevanza economica relativo a  
gestione Impianto sportivo di via Lodi**

### **Contesto di riferimento**

L'impianto sportivo di via Lodi è un impianto di proprietà comunale per la pratica della scherma e della ginnastica artistica e di attività sportive affini.

Il Palazzetto comprende un'area di circa 2600 metri quadri e si compone di quattro aree funzionali dove trovano spazio 11 pedane per sciabolatori, fiorettilisti e spadisti ed ampi spazi per la ginnastica artistica e ritmica. L'impianto era stato concesso in uso e gestione all'"ASSOCIAZIONE SPORTIVA UDINESE (A.S.U.) - Polisportiva Dilettantistica" dal gennaio 2012 fino al 31.12.2059, giuste determinazioni dirigenziali n. cron. 2 d'ord. del 03.01.2012 e n. cron. 400 esec. il 07.02.2012.

A seguito della necessità del Concessionario di adattare l'impianto sportivo alle sopravvenute esigenze da parte dell'utenza sportiva con un investimento da circa 880.000 € per l'ampliamento dello stesso, si è reso ridefinire i termini della convenzione. La Giunta Comunale pertanto, con Deliberazione n. 434 del 10/09/2024, ha deliberato l'approvazione del nuovo schema di convenzione, che prevede, fra l'altro la:

- Modifica del piano investimenti (che comporta l'obbligo per il concessionario di realizzare un ampliamento della palestra per un importo di circa 800.000 €, di cui € 400.000 finanziati con un contributo regionale e € 400.000 + iva a carico del Comune e scomputati dal canone di concessione),
- Riduzione della durata della concessione al 31/12/2048.

Con Determinazione Dirigenziale n. 4273 dd 30/12/2024 si è provveduto ad approvare il nuovo schema di convenzione per la concessione dell'impianto sportivo di via Lodi, prendendo atto delle relative modifiche e che l'affidamento si inquadra giuridicamente come una concessione mista di lavori e di servizi.

### **Andamento economico**

L'impianto è classificato a "rilevanza economica": in quanto permette la copertura dei costi senza necessità di un intervento finanziario pubblico continuativo.

La gestione economico finanziaria è totalmente a carico del concessionario che si finanzia attraverso quote di iscrizione, contributi, corsi di specializzazione e sponsorizzazioni.

Il rapporto concessorio fra l'Ente ed il concessionario è disciplinato attraverso una convenzione che regola gli obblighi delle parti impegnando il concessionario al versamento di un canone per l'utilizzo e lo sfruttamento economico dell'impianto senza ricevere alcun corrispettivo da parte del Comune per i servizi di gestione richiesti.

L'art.9 della Convenzione prevede che il concessionario esegua, a propria cura e spese, tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria dell'impianto necessari a garantirne la conservazione e piena funzionalità, comprese le aree esterne di pertinenza della concessione (struttura, impianti tecnologici, aree esterne, attrezzature sportive fisse, ecc.).

La Convenzione di cui in premessa prevede la realizzazione di una serie funzionale di investimenti da parte del concessionario, quali recinzione dell'area concessa in gestione e impianto di barriera verde a perimetro ed ampliamento dell'edificio che ospita le palestre per una superficie coperta di 800 mq (per i quali l'Amministrazione comunale finanzia un importo massimo di € 400.000,00 + iva da scomputare dal canone di gestione versato

annualmente) e l'installazione di impianto fotovoltaico per una potenza minima di 40 KWp (per la quale non è previsto alcun rimborso)

Il progetto proposto si svilupperà in continuità al corpo di fabbrica comprensivo dell'ingresso principale posto ad ovest dell'impianto e in direzione sud verso via Martignacco, con la realizzazione di un edificio su due piani dove troveranno spazio 4 palestre che ospiteranno le attività sportive principali (ginnastica ritmica, artistica e scherma).

Il Q.E. complessivo dell'opera ammonta a oltre 700.000 € + IVA. secondo gli accordi la parte eccedente gli € 578.624,00 sarà a carico dell'ASU senza alcuna possibilità di rivalsa in capo al Comune.

### **Efficienza e Qualità del servizio**

I servizi sportivi offerti dal concessionario al pubblico sono di alta qualità, l'offerta spazia dalla ginnastica artistica, alla ginnastica ritmica, alla scherma ed alle attività a loro riconducibili quali corsi di ogni genere di attività dai bambini (gioca ginnastica) agli adulti, ex atleti e terza età per un totale di 1.236 utenti alla data odierna.

I servizi sportivi offerti dal concessionario sono i seguenti:

Corsi	Età utenza
Ginnastica artistica maschile (avviamenti, promozionali, open, agonismo)	5-6/19 anni
Ginnastica artistica femminile (avviamenti, promozionali, open, agonismo)	5-6/19 anni
Ginnastica ritmica (ritmicando, avviamenti, promozionali, scuole ritmiche, agonismo, accademia)	5-6/19 anni
Ginnastica acrobatica (base, avanzata)	8/19 anni
Scherma (fioretto e spada) Piccoli e grandi moschettieri, corsi agonistici	6/20 anni
Parkour	5-6/17 anni
Corsi per Adulti (ginnastica artistica, parkour, scherma, danza)	dai 18 anni
Giocaginnastica Giocaritmica	2/5 anni 4/5 anni
Corsi di approfondimento sportivo estivi	3/14 anni

Il team di tecnici, fisioterapisti, coreografi e collaboratori sportivi di primissimo livello è formato da 56 unità.

Il n. di iscritti alle diverse pratiche sportive sono:

Pratica sportiva	n° iscritti
<b>Ginnastica artistica</b>	
iscritti totali	505
atleti di interesse nazionale	0
<b>Ginnastica Ritmica</b>	
iscritti totali	173
atleti di interesse nazionale	2
<b>Scherma</b>	
iscritti totali	115
atleti di interesse nazionale	0
<b>Ginnastica in età prescolare</b>	209
<b>Altro (ginnastica acrobatica, parkour, corsi per adulti)</b>	232
Corsi approfondimento estivi	650
totale iscritti corsi Associazione (1236 utenti tolti gli iscritti ai corsi estivi)	1.886
Totale tesseramenti ASU (un tesserato può essersi iscritto a più corsi)	1.656

La convenzione prevede l'impegno da parte del concessionario all'esercizio della pratica delle discipline sportive della ginnastica e della scherma in tutte le sue specialità, attraverso requisiti di qualificazione tecnico sportiva e di capacità organizzativa gestionale necessari ad assicurare la migliore conduzione sportiva dell'impianto ed un regolare ed adeguato espletamento di tutti i servizi di gestione dello stesso.

### Obblighi contrattuali

I principali impegni del concessionario verso la struttura si traducono nelle periodiche attività di manutenzione ordinaria e nella manutenzione straordinaria della stessa in accordo ed affiancamento al Servizio tecnico comunale ed al pagamento di un canone concessorio per l'utilizzo dell'impianto comprensivo dello sfruttamento economico dell'impianto che ammonta per l'anno in corso ad € 24.795,08 (+ iva) comprensivo di adeguamento ISTAT FOI su base triennale.

I servizi offerti all'utenza sportiva sono disciplinati dal Regolamento Generale di Polisportiva sottoscritto dai soci al momento dell'iscrizione.

La sicurezza è garantita da un Piano di Emergenza ed Evacuazione mentre per le singole attività oltre alla presenza di un locale infermeria, tecnici e collaboratori hanno effettuato il corso di primo soccorso mentre per ogni attività è prevista la presenza di personale formato all'uso del DAE.

L'impianto funziona senza criticità, trovando riscontro dai numeri degli utenti, dalle attività praticate e dall'assenza di segnalazioni di particolari disservizi.

## **Esteralizzazione del servizio**

In riferimento alla previsione di cui all'art. 17, c. 3, D. Lgs 201/2022 si segnala che il presente affidamento e' stato fatto senza procedura a evidenza pubblica in quanto le normative all'epoca vigenti non la prevedevano.

## **Oneri e risultati in capo all'ente affidante**

Relativamente agli effetti sulla finanza pubblica e sul bilancio dell'Ente si precisa che viene riscosso il canone annuo sopra riportato e che gli investimenti saranno a carico del Comune entro il limite di € 600.000 come previsto dalla convenzione.

Descrizione	Tipologia indicatore	Impianti sportivi	note
<b>Qualità contrattuale</b>			
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	SI	materiali scaricabili dal sito web del concessionario
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	come da calendario corsi	
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	cessazione immediata, variazione come da calendario corsi	
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	come da calendario corsi	
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	7 giorni	
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	3 giorni	
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	immediato	
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	giornaliera	
Carta dei servizi	qualitativo	No	
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	Si	come da Regolamento generale di polisportiva sottoscritto dagli iscritti
<b>Qualità tecnica</b>			
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	si	effettuata dal Comune con la

			collaborazione concessionario
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	Si	effettuata dal concessionario
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	Si	effettuato dal Comune
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	Si	
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	Si	
<b>Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico</b>			
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	No	
Accessi riservati	quantitativo	Si	per disabilità

## Considerazioni finali

La gestione del servizio risponde ai principi di efficienza, efficacia, economicità in quanto viene messo a disposizione ad un ampio bacino di utenza un impianto polisportivo efficiente, esonerando il Comune da una gestione diretta e permettendo a quest'ultimo di incassare un canone. Viene demandata al Concessionario anche la realizzazione delle opere di miglioria dell'impianto, pur con la compartecipazione economica dell'ente attraverso lo scomputo dal canone di gestione versato annualmente.

## **Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale di rilevanza economica relativo a gestione Piscine Comunali**

### **Contesto di riferimento**

Gli impianti natatori di via Ampezzo n.4 e di via Pradamano n.21 sono di proprietà Comunale e vengono gestiti direttamente (tramite contratti di servizi conduzione con operatori privati) per offrire ai cittadini udinesi la possibilità di praticare l'attività natatoria secondo le più varie modalità: dall'avviamento e consolidamento della pratica natatoria per i bambini e ragazzi tramite i corsi nuoto organizzati dal Comune e dalle associazioni sportive, all'attività di carattere agonistico (federazione italiana nuoto e triathlon, federazioni paralimpiche ed enti di promozione sportiva) rivolta a giovani e adulti.

Le vasche esterne di via Ampezzo durante il periodo estivo accolgono non solo sportivi per allenamenti quotidiani ma un pubblico vario (famiglie, ragazzi, ecc.) che apprezzano prioritariamente la dimensione ludica dell'impianto.

L'impianto natatorio comunale "Palamostre" di via Ampezzo si compone di due strutture funzionanti alternativamente nel periodo invernale ed estivo, come di seguito meglio specificato.

- impianto natatorio interno: composto da una vasca coperta per l'utilizzo invernale (metà settembre-fine maggio) avente le seguenti dimensioni: lunghezza mt.25, larghezza mt.15, profondità da mt.1,20 a mt.1,45, è suddivisa in n.7 corsie e può avere una capienza massima di m.187 unità;
- impianto natatorio esterno: composto da:
  - una vasca scoperta per l'utilizzo estivo (inizio giugno-primi di settembre) avente le seguenti dimensioni: lunghezza mt.50, larghezza mt.21, profondità da mt.1,30 a mt.1,80, è suddivisa in n.8 corsie e può avere una capienza massima di n.448 unità;
  - un vaschino esterno ludico per bambini per l'utilizzo estivo (inizio giugno-primi di settembre) profondo cm.60, e di forma semi circolare; solarium, area verde e punto ristoro adiacenti alle vasche scoperte.

L'impianto natatorio comunale di via Pradamano, funzionante nel periodo invernale (metà settembre-fine maggio), si compone di una vasca coperta avente le seguenti dimensioni:

- lunghezza mt.20,
- larghezza mt.9,
- profondità da mt.1,20 a mt.2,50,

è suddivisa in n.4 corsie e può avere una capienza massima di n.80 unità.

Con deliberazione della Giunta comunale vengono annualmente definiti i calendari ed orari di funzionamento degli impianti natatori nonché i tariffari per il pubblico individuale e i concessionari di spazi-acqua.

Rimane completamente in capo al Comune il procedimento di concessione in uso temporaneo di spazi-acqua presso le piscine (nella stagione invernale ed estiva) nonché l'introito delle entrate derivanti da:

- titoli di accesso del pubblico individuale (biglietti, abbonamenti, ecc.)
- fatturazione delle concessioni in uso temporaneo di spazi-acqua (alle associazioni sportive e altri enti richiedenti).

## Andamento economico

Si riassumono nella tabella sotto riportata i dati economici riferiti alle piscine di via Ampezzo e via Pradamano nel quadriennio 2021-2024.

DATI ECONOMICI	2021	2022	2023	2024
Via Pradamano				
Totale Proventi	€ 18.481,94	€ 38.123,80	€ 42.425,29	€ 63.563,22
Totale Costi	€ 181.838,56	€ 313.992,43	€ 344.599,54	€ 309.354,91
Via Ampezzo				
Totale Proventi	€ 285.959,06	€ 412.210,27	€ 412.000,01	€ 457.966,29
Totale Costi	€ 989.025,24	€ 1.307.182,27	€ 1.071.276,28	€ 1.255.025,58

## Efficienza e Qualità del servizio

Si riassumono nella tabella sotto riportata gli indicatori rappresentativi della qualità dei servizi offerti presso le piscine di via Ampezzo e via Pradamano nel quadriennio 2020-2023.

INDICATORI DI SINTESI	2021	2022	2023	2024
N. concessioni temporanee spazi-acqua	32	29	28	31
Via Pradamano				
n. ingressi	806	2.068	2.301	4.015
ore effettive utilizzo corsie secondo concessioni	1.588	3.611	3.636	3.380,5
num. ingressi all'ora (pubblico)	0,60	0,75	0,76	1,09
num. ingressi al giorno (pubblico)	9,16	11,30	11,86	17,84
%le ore di utilizzo corsie secondo concessioni rispetto a ore potenziali secondo calendario	66,26%	64,57%	58,38%	52,75%



costo medio giornaliero	€ 2.066,55	€ 1.715,72	€ 1.776,16	€ 1.374,57
tasso di copertura costi	10,16%	12,14%	12,31%	20,55%
ricavo medio giornaliero	€ 210,04	€ 208,32	€ 218,67	€ 282,43
<b>Via Ampezzo</b>				
n. ingressi	24.148	43.850	40.353	51.125
ore effettive utilizzo corsie secondo concessioni	4.976	9.866	9.602	9.567
num. ingressi all'ora (pubblico)	2,60	2,96	2,70	3,46
num. ingressi al giorno (pubblico)	125,11	127,47	117,31	149,49
%le ore di utilizzo corsie secondo concessioni rispetto a ore potenziali secondo calendario	87,65%	83,96%	77,31	73,66
costo medio giornaliero	€ 5.124,11	€ 3.799,92	€ 3.114,30	€ 3.669,71
costo per ingresso	€ 40,96	€ 29,81	€ 26,55	€24,55
tasso di copertura costi	28,91%	31,53%	38,46%	36,49
ricavo medio giornaliero	€ 1.481,54	€ 1.198,28	€ 1.197,72	€ 1.339,10

Le tariffe per l'ingresso dell'utenza individuale delle piscine sono annualmente approvate dall'Amministrazione Comunale e sono pubblicate, insieme a calendario ed orari, sul sito web istituzionale del Comune oltre che presso ingresso e cassa delle strutture sportive. Da diversi anni viene riproposta la stessa articolazione tariffaria, prevedendo differenziazioni in base all'età dei fruitori: gratuità per i bambini fino a 6 anni, agevolazioni per persone dai 6 ai 14 e oltre 65 anni d'età. Altre agevolazioni sono riservate anche alle persone con disabilità e ai

loro accompagnatori. E' previsto inoltre il rilascio di abbonamenti per undici ingressi (al costo di dieci ingressi), sia interi che ridotti. Da giugno 2024 per la piscina di via Pradamano è stata introdotta la nuova modalità di abbonamento per 15 e 30 ingressi, sia interi che ridotti.

Di seguito si riporta il tariffario 2024 per gli ingressi del pubblico individuale

1) Tariffa ordinaria (dai 14 anni)	€6,50/ingresso (IVA inclusa)
2) Tariffa ridotta	€3,50/ingresso (IVA inclusa)
3) Ingresso gratuito per bambini fino a 6 anni (non compiuti)	
4) Noleggio lettino	€3,00 (IVA inclusa)
5) Noleggio ombrellone	€3,00 (IVA inclusa)
6) Noleggio ombrellone con 2 lettini	€8,00 (IVA inclusa)
7) Abbonamento ordinario (valido per n. 11 ingressi)	€65,00 (IVA inclusa)
8) Abbonamento ridotto (valido per n. 11 ingressi)	€35,00 (IVA inclusa)
9) Abbonamento ordinario - via Pradamano - 15 ingressi (in vigore dal 01/06/2024)	€85,00 (IVA inclusa)
10) Abbonamento ridotto - via Pradamano - 15 ingressi (in vigore dal 01/06/2024)	€45,00 (IVA inclusa)
11) Abbonamento ordinario - via Pradamano - 30 ingressi (in vigore dal 01/06/2024)	€160,00 (IVA inclusa)
12) Abbonamento ordinario - via Pradamano - 30 ingressi (in vigore dal 01/06/2024)	€85,00 (IVA inclusa)
13) Tariffa e abbonamento in misura ridotta	a) giovani dai 6 anni (compiuti) fino ai 14 anni (non compiuti); b) anziani ultrasessantacinquenni; c) soggetti in possesso di certificazione di persona con handicap (L.104/92 art.3, comma 1) o di persona con handicap con connotazione di gravità (L.104/92 art. 3, comma 3) o di persona con handicap superiore a 2/3 (L.104/92 art.21); d) soggetti in possesso di certificazione di invalidità civile limitatamente a determinate categorie; e) accompagnatore delle persone di cui alle lettere c) ed d) che risultino aver diritto anche all'accompagnamento; f) allenatori/tecnici delle associazioni sportive concessionarie di spazi

	acqua presso le piscine comunali come registrati nei relativi elenchi (agevolazione limitata all'abbonamento ridotto).
14) Agevolazione tariffaria per fruitori di allenamento sportivo breve presso impianto natatorio esterno di via Ampezzo durante la stagione estiva (secondo le modalità approvate con decisione G.C. n.170 d'ord. del 13.05.2014)	

Anche l'utilizzo delle piscine da parte delle società prevede agevolazioni per attività natatorie per i giovani fino a 16 anni (oltre il 75% dei fruitori), per attività amatoriali per anziani ultrasessantacinquenni (oltre il 75% dei fruitori), per progetti di inserimento sociale delle persone in situazione di svantaggio (oltre il 50% dei fruitori certificazione invalidità superiore al 50%), per attività sportive (agonistiche e non agonistiche) ed attività ludico-motorie amatoriali rivolte esclusivamente o in misura prevalente (oltre il 50% dei fruitori) a persone di qualunque età in possesso di certificazione di handicap (art.3 L.104/1992) oppure di certificazione di invalidità riconosciuta con una percentuale del 100%.

Al fine di monitorare la qualità del servizio offerto presso le piscine comunali si attuano diverse strategie di verifica e valutazione:

- sul sito istituzionale del Comune di Udine sono presenti, per entrambi gli impianti natatori, i questionari di customer satisfaction per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza;
- a fine della stagione sportiva (invernale ed estiva) viene anche inviato il questionario di customer satisfaction ai fruitori (tramite email ricevute tramite il sistema di prenotazione degli ingressi in funzione nel periodo Covid e fino alla stagione invernale 2022/2023);
- segnalazioni di criticità rilevate da parte della ditta affidataria dei servizi di conduzione delle piscine;
- sopralluoghi effettuati dal personale comunale presso le strutture;
- segnalazioni di disservizi o violazioni dei principi enunciati nella carta dei servizi, suggerimenti e osservazioni per il miglioramento del servizio erogato, ricevute dagli utenti.

Reclami, proposte e suggerimenti dei cittadini possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite posta elettronica ai recapiti agli uffici comunale dell'U.O. INAPS - Impianti natatori e Palestre scolastiche o URP- Ufficio Relazioni con il Pubblico. Il Comune si impegna a dare esauriente risposta scritta al reclamante entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Gli standard minimi di qualità dei servizi indicati nella Carta dei servizi delle piscine sono i seguenti:

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	RIMBORSO
VALORI ACQUA (ai sensi dell'accordo tra Ministro Salute, Regioni, Province aut. Trento e Bolzano – G.U. n.51 del 03.03.2003)	TEMPERATURA acqua vasche coperte	27,00-29,00	si (n.1 ingresso gratuito)
	TEMPERATURA acqua vasche scoperte	25,00-30,00	si (n.1 ingresso gratuito)
	CLORO LIBERO	0,7-1,5 mg/l Cl <sup>2</sup>	
	CLORO COMBINATO	<=0,4 mg/l Cl <sup>2</sup>	
	PH	6,5-7,5	
	Effettuazione controlli parametri PH, cloro, temperatura	Secondo le norme di legge	
	Analisi chimiche e microbiologiche dell'acqua di vasca	Secondo le norme di legge	
PULIZIE	Numero passaggi in spogliatoio	Minimo 5 al gg.	
ASSISTENZA BAGNANTI	Impianti coperti di via Ampezzo, di via Pradamano	Minimo n.1 assistente bagnanti	
	Impianto scoperto olimpionico via Ampezzo	Minimo n. 2 assistenti bagnanti	
LIVELLO DI RICETTIVITA'	Ore settimanali di apertura al pubblico individuale	(non inferiore a)	
	Via Ampezzo inverno	50	
	Via Ampezzo estate	50	
	Via Pradamano inverno	30	

TEMPI DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE D'USO DEGLI IMPIANTI	Rilascio concessioni in uso temporaneo corsie	Entro 31 maggio (stagione estiva), entro 31 agosto stagione invernale), entro 20 gg. dal ricevimento istanza al Protocollo per istanze periodi brevi (atto disciplina dei procedimenti amministrativi)	si (sconto 5% su importo tariffa)
ACCESSIBILITA' E SERVIZI ACCESSORI	Segnaletica informativa interna ed esterna	Presente	
	Distributore automatico di bevande	Presente	
	Punto ristoro vasche scoperte via Ampezzo	Presente durante l'orario di apertura al pubblico nel periodo estivo	
	Accessibilità persone disabili	Garantita	
	Regolamento per l'uso delle piscine comunali	Sempre presente ed esposto in luogo visibile	

Di seguito gli indicatori di qualità previsti dal MIMIT n.639 del 31/08/2023

INDICATORI DI QUALITA'		
Descrizione	Tipologia indicatore	Impianti sportivi - Piscine
<b>Qualità contrattuale</b>		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	Pubblicati sul sito web istituzionale e con cartellonistica presso gli impianti natatori (calendario e orari di apertura, tariffe, regolamento per l'uso delle piscine comunali, ecc.)

Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	Concessioni d'uso spazi-acqua: le istanze per concessioni in uso temporaneo di spazi-acqua si presentano nei tempi e modalità previsti da Atto disciplina procedimenti amministrativi. Pubblico individuale: ingresso immediato negli orari di apertura al pubblico, previo pagamento titolo di accesso e nei limiti della capienza massima
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	Concessioni d'uso spazi-acqua: secondo tempi e modalità previsti in convenzione.
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	Concessioni d'uso spazi-acqua: entro 31 maggio per stagione estiva, entro 31 agosto per stagione invernale, entro 20 giorni dal ricevimento al protocollo per istanze periodo brevi (vedasi Atto disciplina procedimenti amministrativi). Pubblico individuale: ingresso immediato negli orari di apertura al pubblico, previo pagamento titolo di accesso e nei limiti della capienza massima
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	30 gg
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	30 gg
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	di norma entro n.1 giorno per disservizi inerenti la gestione dei servizi di conduzione
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	pulizia giornaliera e pulizia straordinaria vasche e locali in funzione della riapertura degli impianti, come da CSA servizi di conduzione
Carta dei servizi	qualitativo	presente
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	per titoli accesso pubblico individuale: contanti e POS; per fatturazione concessioni: PagoPA
<b>Qualità tecnica</b>		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	presente nel CSA servizi di conduzione
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	inventari comunali per beni di proprietà comunale
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	secondo disposizioni di legge

Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	secondo disposizioni di legge, presente nel CSA servizi di conduzione
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	garantita (ascensore, servoscala, sollevatore disabili a bordo vasca,...)
<b>Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico</b>		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	presenti (vedasi tariffario comunale)
Accessi riservati	quantitativo	non presente, l'accesso per il pubblico non è soggetto a riserve/limitazioni

## Obblighi contrattuali

I CSA per la gestione dei servizi di conduzione degli impianti natatori prevedono specificatamente gli adempimenti e oneri posti a carico della Ditta aggiudicataria, suddivisi in adempimenti successivi all'aggiudicazione, adempimenti preliminari all'avvio del servizio e adempimenti in corso di esecuzione del servizio. Sono previste penali qualora il servizio sia svolto in maniera imprecisa, non accurata o a regola d'arte e comunque non conforme a quanto previsto dal CSA.

La ditta aggiudicataria è tenuta predisporre il Piano della sicurezza relativo alle attività svolte per il servizio in appalto, ivi inclusi la valutazione dei rischi relativa ai luoghi di lavoro assegnati e la conseguente individuazione delle misure di prevenzione, il programma delle misure da adottare in caso di emergenza, il piano di evacuazione dell'impianto, l'individuazione degli addetti alle emergenze.

Le segnalazioni di disservizi che giungono dagli utenti delle piscine vengono esaminate e valutate nella loro specificità, caso per caso, anche attraverso verifiche e sopralluoghi, richiesta di ulteriori chiarimenti. L'ufficio provvederà, se del caso, ad inviare formale lettera di contestazione invitando la ditta ad ovviare alle negligenze ed inadempimenti e ad adottare le misure più idonee per garantire che il servizio sia svolto con i criteri e con il livello qualitativo previsti dal CSA e a presentare, entro un termine non superiore a sette giorni, le proprie controdeduzioni.

In caso si verificano gravi casi di inadempimento contrattuale l'Amministrazione comunale potrà risolvere in tutto o in parte il contratto.

I pagamenti delle fatture emesse dalla ditta sono effettuati entro 30 giorni dal ricevimento dei documenti fiscali riscontrati regolari e conformi alle prestazioni effettuate.

La Carta dei servizi delle piscine riporta gli standard minimi di qualità dei servizi che vengono garantiti per entrambe le piscine.

Nel 2024 non sono stati registrati disservizi all'utenza: pubblico individuale e associazioni sportive vengono sempre informate per tempo e con adeguate modalità in caso di chiusura temporanea degli impianti natatori.

## Esteralizzazione del servizio

Tutti gli affidamenti dei servizi di conduzione sono stati effettuati mediante gara pubblica.

Attualmente la gestione dei servizi di conduzione degli impianti natatori è affidata, a seguito di procedura ad evidenza pubblica, alla ditta ORIZZONTI s.c.s.d. relativamente:

- all'impianto di via Ampezzo per il periodo 12.09.2022-10.09.2024, con determinazione dirigenziale n. cron. 2498 esec. il 27.07.2022 (contratto sottoscritto in data 16.11.2022

- n.1297 Rep.), verso un importo di €1.034.507,50 +IVA, e successivamente rinnovato con determinazione dirigenziale n.2709 esec. il 10.09.2024 per il periodo 12.09.2024-11.09.2026 verso un importo di €1.068.038,18 + IVA;
- all'impianto di via Pradamano per il periodo 11.09.2023-10.06.2025, con determinazione dirigenziale n. cron. 2470 esec. il 25.07.2023 (contratto sottoscritto in data 28.09.2023 n.1356 Rep.), verso un importo di €315.680,00 +IVA, e successivamente rinnovato con determinazione dirigenziale n.1325 esec. il 06.05.2025 per il periodo 11.06.2025-10.03.2027 verso un importo di €299.442,53 + IVA.

### Oneri e risultati in capo all'Ente affidante

Gli oneri inerenti il servizio pubblico delle piscine comunali sono per la maggior parte a carico del Comune. Le entrate derivanti dai titoli di ingresso del pubblico e fatturazione spazi-acqua ad associazioni sportive/enti concessionari coprono solo parzialmente i costi di funzionamento degli impianti natatori.

I benefici per la collettività sono l'offerta dei servizi di 2 piscine in città di buona qualità, con numeri importanti in termini di utilizzo che permette di garantire la fruizione di spazi-acqua in un'ottica sociale con tariffe agevolate per certe categorie di pubblico (giovani, disabili, anziani ecc.) ma anche per gli enti concessionari quali gli istituti scolastici, società sportive agonistiche e associazioni che rivolgono la propria attività verso disabili, giovani, anziani, ecc.

Quale risultato sintetico sul gradimento dei servizi, si riportano gli esiti dei questionari somministrati al pubblico individuale con riferimento al quadriennio 2021-2024 L'indice è calcolato su una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto).

Indici QP (da 1 a 5)	2021	2022	2023	2024
Via Pradamano	4,7	4,67	4,6	Indicatore non valorizzato nel 2024 per assenza campione significativo
Via Ampezzo	4,7	4,46	4,6	Indicatore non valorizzato nel 2024 per assenza campione significativo

### Considerazioni finali

Gli impianti natatori comunali udinesi offrono un servizio pubblico di qualità all'utenza, sia pubblico individuale che associazioni sportive/enti concessionari.

Il modello di gestione diretta si basa sull'incasso dei proventi e sul sostenimento dei costi tramite appalto di servizi e presenta alcune criticità sotto l'aspetto economico a causa della complessità gestionale e dei costi elevati. Per il 2026 si prevede di rivedere questa modalità gestionale, valutando l'ipotesi della concessione.



## Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale di rilevanza economica relativo a Ginnastica dolce e gruppi di cammino

### Contesto di riferimento

Il Comune ha concesso nell'A.S. **2024/2025** il servizio di organizzazione e svolgimento dei corsi di ginnastica dolce per anziani e dei gruppi di cammino ad un operatore privato in determinati orari di alcune palestre comunali. Il concessionario ha assunto i relativi costi ed ha incassato le relative tariffe (prefissate sulla base dell'ISEE) più un "corrispettivo" erogato dal Comune per pareggiare i costi di gestione e oggetto di ribasso in fase di gara. Pertanto il concessionario si è assunto sia il rischio operativo legato all'erogazione del servizio sia il rischio della domanda.

### Andamento economico

Il concessionario incassa dagli utenti le tariffe di iscrizione ai corsi stabilite come sopra indicato, unitamente ad un corrispettivo fissato dal Comune in € 10.000,00 per il 2023 e in € 12.300,00 per il 2024, oggetto a ribasso in sede di preventivo offerto. Tutte le spese relative all'esecuzione del servizio medesimo, nessuna esclusa, (con esclusione degli spazi palestra) sono a carico dell'aggiudicatario. Quest'ultimo ha anche il compito di raccogliere le iscrizioni che rimarranno in capo a lui stesso. Il valore della concessione è stato pari a € 22.000,00 per il 2023 e a € 29.000,00 per il 2024 € 26.730,00 nel 2025.

### Efficienza e Qualità del servizio

Il servizio strutturato in due fasi da 25 ore ciascuna, è stato erogato in varie palestre comunali e in orari diversi in modo tale da poter servire il maggior numero di utenti possibile.

Nel 2023 gli iscritti alla prima fase sono stati 134, mentre alla seconda 173, per un totale di 307 iscrizioni.

Nel 2024 gli iscritti alla prima fase sono stati 112 mentre nella seconda fase 124, per un totale di 236 iscrizioni.

Nel 2025 gli iscritti alla prima fase sono 161

L'**attività motoria dolce** è rivolta ad una popolazione adulta e anziana, senza preclusioni di età, svolta in lezioni di gruppo, finalizzata al recupero e al mantenimento delle migliori condizioni di benessere psicofisico ed al miglioramento della qualità della vita.

Per quanto attiene al coordinamento dei **Gruppi di Cammino** un coordinatore parteciperà all'attività di ciascun gruppo con il compito di insegnare alcuni semplici esercizi di stretching ed equilibrio.

I **corsi di ballo** tenuti da un istruttore e rivolti a tutti con lo scopo di introdurre gli utenti all'apprendimento dei balli di gruppo.

Si riepilogano di seguito alcuni dati quantitativi sull'utilizzo dell'impianto sull'erogazione del servizio:

INDICATORI DI QUALITA'		
Descrizione	Tipologia indicatore	Impianti sportivi
<b>Qualità contrattuale</b>		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	Pubblicati sul sito web istituzionale del Comune e della ditta affidataria. Pubblicità attraverso canali social del Comune, quotidiani, locandine.
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	1 giorno
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	1 giorno
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	1 giorno
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	Pulizia giornaliera delle palestre
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	1 giorno
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	1 giorno
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	1 giorno
Carta dei servizi	qualitativo	Non presente
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	Contanti, POS, bonifico
<b>Qualità tecnica</b>		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	Le attività relative al servizio sono state mappate e viene fatto il controllo periodico relativamente alla loro esecuzione.
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	No
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	Addetti del Comune effettuano controlli periodici presso le strutture
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	Secondo disposizioni di legge, presente nel CSA servizi di conduzione
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	Garantita (scivoli, bagni)
<b>Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico</b>		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	In base all'Isee e per i corsi di attività motoria di base, anche all'età (>65 anni)
Accessi riservati	quantitativo	L'accesso è riservato agli utenti iscritti, fino al raggiungimento della capienza massima delle palestre

Le **tariffe** per l'iscrizione ai corsi sono stabilite annualmente da un'apposita Delibera di Giunta.

Per l'anno 2024 tali tariffe erano fissate come segue

A. Corsi di attività motoria di base (IVA esclusa):

Tariffe

- Per terza età (utenti che abbiano compiuto 65 anni)
  - o Con certificazione ISEE minore/uguale € 30.000
    - Tariffa oraria € 1,64
    - Tariffa corso della durata di 25 lezioni: € 41,00
  - o Senza ISEE o ISEE maggiore a € 30.000
    - Tariffa oraria € 2,60
    - Tariffa corso della durata di 25 lezioni: € 65,00
- Per adulti
  - o Con certificazione ISEE minore/uguale € 30.000
    - Tariffa oraria € 2,19
    - Tariffa corso della durata di 25 lezioni: € 54,75
  - o Senza ISEE o ISEE maggiore a € 30.000
    - Tariffa oraria € 3,28
    - Tariffa corso della durata di 25 lezioni: € 82,00

B. Corsi di ballo di gruppo (IVA esclusa):

Tariffa unica

- Per terza età (utenti che abbiano compiuto 65 anni) e adulti
  - Tariffa oraria € 3,28
  - Tariffa corso della durata di 25 lezioni: € 82,00

I proventi sono corrisposti direttamente ed esclusivamente dagli utenti al concessionario.

Il concessionario mette a disposizione insegnanti o AGE idonei alla gestione delle emergenze, con adeguate conoscenze in materia di prevenzione e sicurezza, capacità nell'effettuare operazioni di primo intervento in caso di incendio, guidare l'esodo delle persone presenti e di effettuare prestazioni di primo soccorso, in caso di infortunio dell'utenza.

Il servizio è stato affidato tramite affidamento diretto e perfezionato mediante scambio di corrispondenza commerciale in data 31/10/2024.

## **Obblighi contrattuali**

Il Comune effettua sopralluoghi periodici presso le palestre per controllare il rispetto degli impegni assunti dal concessionario.

La convenzione per l'affidamento del servizio prevede specificatamente gli adempimenti e oneri posti a carico della Ditta aggiudicataria. Sono previste penali qualora il servizio sia svolto in maniera imprecisa, non accurata o a regola d'arte e comunque non conforme a quanto previsto dalla convenzione, fino alla possibilità di risoluzione del contratto per gravi e reiterati violazioni.

Non è previsto un formale iter per la segnalazione di disservizi o per la presentazione di reclami da parte degli utenti, che nel caso esporranno l'eventuale reclamo al personale della ditta o all'ufficio comunale di riferimento, reperibile alla pagina sul sito internet del Comune dedicata ai corsi di ginnastica dolce.

## **Esternalizzazione del servizio**

Il presente affidamento è stato perfezionato per l'anno sportivo 2023-2024 con un affidamento diretto ex art. 50 c. 1 lettera b) del D.Lgs 36/2023 previa richiesta di alcuni preventivi, alla società TA.BU. Ssd con determina n.3978 del 15/11/2023. Per l'anno sportivo 2024-2025 è stato affidato alla società A.P.D. E C. CHE SPETTACOLO, con determina n.3285 del 29/10/2024 attraverso affidamento diretto.

## **Oneri e risultati in capo all'Ente affidante**

L'Ente integra al Concessionario con un corrispettivo di € 10.000,00 per il 2023 e in € 10.300,00 per il 2024, pari alla differenza tra i ricavi ipotizzati ed i costi previsti per l'erogazione del servizio. Il Comune ha messo inoltre, a disposizione gli spazi palestra dove si svolgono le lezioni di ginnastica.

## **Considerazioni finali**

Il servizio rispetta i criteri di efficacia, efficienza ed economicità in quanto raggiunge un'utenza fragile fornendo una prestazione importante per il benessere della cittadinanza. L'utilizzo di varie palestre sparse sul territorio comunale permette di arrivare capillarmente alla maggior parte della popolazione; l'utilizzo di personale qualificato garantisce un alto livello della prestazione; l'economicità è garantita dalla commistione tra tariffe versate dall'utenza e corrispettivo pagato dal Comune che permettono di fornire un servizio a costi contenuti per l'Amministrazione.

**Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale di rilevanza economica relativo a  
gestione del Mercato ortofrutticolo all'ingrosso di Udine**

## **Contesto di riferimento**

La L.R. 29/2005 all'art. 20 c. 1 e c. 2 prevede espressamente che i mercati agroalimentari all'ingrosso sono gestiti come servizi di interesse pubblico e possono essere istituiti o gestiti dai Comuni stessi.

Tale servizio presenta una notevole rilevanza strategica rispetto ad un territorio che va anche oltre l'ambito comunale in quanto inerente al maggiore mercato ortofrutticolo all'ingrosso della Regione. La sua gestione e in particolare la sub-concessione degli spazi mercatali ai vari operatori commerciali del settore consente inoltre un controllo diretto ed efficace sull'intero comparto, fondamentale per lo sviluppo economico del territorio.

La gestione del mercato ortofrutticolo all'ingrosso costituisce quindi un "servizio di interesse economico generale" ai sensi dell'art. 2 del D.Lgs. 175/2016 (TUSP), ovvero un "servizio pubblico locale di rilevanza economica" ai sensi dell'art. 2 del D.Lgs. 201/2022.

Il Comune di Udine è proprietario dell'intero complesso immobiliare che si estende su una superficie di c.a 150 mila mq e relative dotazioni impiantistiche sito in Piazzale dell'Agricoltura, deputato specificamente allo svolgimento del servizio mercatale.

Attualmente il complesso mercatale è interessato da rilevanti opere di ammodernamento ed efficientamento energetico del complessivo importo di oltre 22 milioni di Euro grazie a contributi sia regionali che da Pnrr.

Posto che le attività mercatali devono essere mantenute in efficienza e continuità lungo tutto l'arco pluriennale di esecuzione dei suddetti lavori, è risultato che la modalità dell'in house providing sia in grado di offrire le migliori garanzie di flessibilità, adeguatezza e compatibilità rispetto alle dinamiche di adattamento organizzativo e funzionale imposte dalla contemporanea presenza di vari cantieri e lavorazioni interne alla struttura.

### Soggetto affidatario

Il diritto d'uso della struttura mercatale e il correlato servizio di gestione, sono stati originariamente affidati in concessione a Udine Mercati Srl, società all'uopo costituita nel 1999 e stabilmente controllata dal Comune di Udine ai sensi dell'art. 22 della L. 142/1990 che consentiva ai Comuni di gestire i SPL a mezzo società a prevalente capitale pubblico.

L'affidatario suddetto, oltre a riconoscere un canone concessorio al Comune, garantisce il mantenimento e miglioramento della struttura mercatale e provvede alla completa organizzazione e gestione operativa del servizio compresa la sublocazione degli spazi agli operatori commerciali interessati e la riscossione delle relative tariffe.

Il Contratto di affidamento è stato approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 28 d'ord. del 13/03/2000 e sottoscritto il 31/03/2000 con durata ventennale. Dopo la scadenza è rimasto provvisoriamente efficace prima per effetto delle disposizioni emergenziali emanate a seguito della pandemia da Covid 19 e quindi in virtù di proroghe tecniche, nelle more dell'espletamento delle procedure finalizzate al rinnovo dell'affidamento medesimo nella modalità dell'in house providing.

Nel 2024 il Comune di Udine ha approvato prima l'adeguamento della società Udine Mercati ai requisiti dell'in house providing e quindi la relazione ex art. 14 del D.Lgs. 201/2022 a giustificazione del ricorso all'in house, poi avviato nell'anno seguente.

## Andamento economico

L'andamento economico del servizio è desumibile dalle risultanze di gestione della società affidataria, posto che questa è interamente deputata all'espletamento delle connesse attività operative.

Dalle evidenze annuali dei bilanci si desume il regolare andamento della gestione e il mantenimento di una corretta situazione di equilibrio economico, patrimoniale e finanziario. In particolare, come desumibile dagli indici di seguito riportati, la società si trova in condizioni di buon equilibrio economico-finanziario e patrimoniale pur se con una modesta redditività del capitale proprio:

	2024	2023	2022
A) Tot. Val.prod.	€ 1.131.624	€ 1.116.448	€ 1.036.251
B) Tot. Costi	€ 1.122.413	€ 1.115.890	€ 1.029.917
A – B	€ 9.211	€ 558	€ 6.334
Ebitda	€ 166.890	€ 115.637	€ 170.764
Ebit	€ 14.932	€ 3.125	€ 4.092
PFN	€ 155.432	€ 321.750	€ 208.463
Utile Netto	€ 1.754	€ 1.801	€ 100
ROE	0,28	0,29	0,01

La gestione economica risulta regolare posto l'andamento stabile dei ricavi quale deriva da un consolidato assetto organizzativo della struttura mercatale e delle attività operative ivi presenti.

Le tariffe praticate agli utenti e la loro articolazione risultano tutt'ora estremamente contenute onde limitare ogni possibile aggravio su un settore nevralgico per la collettività, soprattutto in periodi ove le difficoltà economiche e le calamità sociali (pandemia e conflitti) hanno colpito duramente la popolazione. A partire dal secondo semestre 2024 la società ha previsto, dopo oltre un decennio, un adeguamento selettivo e graduale del proprio listino di prezzi e pervenendo ad un aumento medio contenuto entro il 10% dei ricavi.

La società non denota situazioni di indebitamento strutturale ed opera regolarmente interventi di manutenzione e miglioria del compendio mercatale in uso come previsto dal contratto di servizio. Al 31.12.2024 il totale delle Immobilizzazioni nette ammontava a € 689.582.

La situazione del personale dipendente risulta la seguente:

	2024	2023	2022
N. medio dipendenti	3	2	2

La società, nel corso dell'esercizio 2024, ha integrato la figura del Direttore del Mercato precedentemente vacante.

## Efficienza e Qualità del servizio

La società ha implementato un sistema di gestione integrato per la gestione della qualità di cui alla norma ISO 9001:2015; per la gestione del sistema ambientale fedele ai requisiti della norma ISO 14001:2015 e per la gestione della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro conforme ai requisiti ISO 45001:2018. Il tutto con l'obiettivo di incrementare la soddisfazione del cliente e promuovere buone pratiche di funzionamento e gestione sulla base di un meccanismo di gestione dei processi secondo logiche certificate di "adattamento costante alle esigenze dei clienti", "miglioramento continuo" e di "risk-based thinking".

La società ha ottenuto a marzo 2024 il rinnovo annuale della suddetta certificazione posto che, dalle verifiche effettuate dall'Auditor incaricato, è stata confermata l'idoneità del sistema di gestione aziendale.

La società dispone altresì di specifiche modalità per rilevare la soddisfazione degli utenti nonché risolvere reclami o non conformità. Sulla base delle indicazioni emerse tramite i questionari forniti dagli utilizzatori del mercato non risultano disservizi o criticità significative. La società dispone di una propria Carta dei servizi contenente le caratteristiche funzionali, organizzative ed economiche delle varie attività offerte agli operatori commerciali interessati nonché indicante gli obiettivi gestionali adottati, quali uguaglianza e imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza. Il documento risulta costantemente aggiornato.

La società ha altresì adottato un proprio Codice etico - Modello di Organizzazione Gestione e Controllo redatto ai sensi del D.Lgs. 231 del 8 giugno 2001 e ss.mm.ii.

Ai fini del confronto con altre gestioni analoghe di settore, la società è associata a Italmercati, primaria Rete di Imprese costituita dai più importanti Centri Agroalimentari italiani. Network di dialogo e collaborazione tra i maggiori operatori del settore volto a supportare e migliorare l'efficienza gestionale del servizio mercatale, promuovere una regolamentazione specifica della filiera distributiva e la tracciabilità dei prodotti agroalimentari nonché sviluppare strategie volte a favorire possibili sinergie e risparmi sui costi gestionali.

## **Obblighi contrattuali**

Gli obblighi a carico del concessionario indicati nel Contratto di servizio in essere prevedono l'impegno alla gestione integrale del servizio nonché all'esecuzione delle attività e degli interventi di carattere organizzativo ed economico richiesti ai fini del regolare funzionamento del mercato, quali:

- sub concessione dei beni (spazi e strutture) sotto propri responsabilità e controllo;
- organizzazione dei servizi ausiliari (pulizia, movimentazione, vigilanza, ecc.);
- definizione e introito di tariffe e corrispettivi;
- esecuzione migliorie e manutenzioni (ordinarie e straordinarie) del mercato.

Ad oggi la concessionaria ha assolto i propri obblighi mantenendo l'equilibrio gestionale e garantendo il buon funzionamento del mercato pur in presenza di nuove criticità legate all'imminente avvio delle importanti opere di ristrutturazione e adeguamento già richiamate. Tali evoluzioni richiedono una continua, ancorché temporanea, rimodulazione organizzativa e logistica dell'utenza e degli operatori commerciali (sub concessionari in particolare) che utilizzano le strutture mercatali.

Il contratto di affidamento non prevede obblighi di servizio pubblico o compensazioni economiche.

Il Comune di Udine con Deliberazione di Consiglio Comunale nr. 8/2022 ha adottato il vigente Regolamento del Mercato Agroalimentare udinese che disciplina le modalità operative di gestione del mercato medesimo. Esso, in particolare, fissa i criteri di assegnazione e utilizzo degli spazi mercatali secondo principi di trasparenza e efficienza.

## **Oneri e risultati in capo all'ente affidante**

Il Comune concedente non subisce oneri correnti per effetto dell'affidamento del servizio come innanzi descritto alla società controllata Udine Mercati Srl.

Il Comune, in quanto proprietario del complesso immobiliare ove si svolge il servizio mercatale, ha avviato la programmazione di un cospicuo pacchetto di interventi di ammodernamento e miglioramento dell'intera struttura grazie a rilevanti contributi pubblici (regionali e Pnrr) per complessivi 22 milioni di Euro cui si aggiungono ulteriori risorse da fondi propri del Comune.

Il Comune percepisce un canone concessorio annuo, quale corrispettivo per l'affidamento del servizio medesimo. Detto canone, indicizzato annualmente, è così risultato nell'ultimo triennio (oltre all'Iva di legge):

2024	2023	2022
€ 78.917,01	€ 156.271,29	€ 147.914,15

Non risultano viceversa oneri o spese alcune a carico del bilancio comunale.

### **Oneri e risultati in capo all'ente affidante – Considerazioni finali**

In ragione dei dati sopra illustrati risulta che lo svolgimento del servizio realizzato dalla società affidataria presenta un andamento coerente con i principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa del Comune di Udine, assicurando il mantenimento dell'equilibrio economico finanziario della relativa gestione, tenuto anche conto della qualità della prestazione fornita agli utenti e del rispetto degli obblighi contrattuali, in conformità ai pertinenti atti emanati dal Comune di Udine.

Il gestore risulta altresì idoneo all'ulteriore prosecuzione del servizio nel pieno rispetto dei requisiti stabiliti per il ricorso alla modalità dell'in house providing.



**Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale di rilevanza economica relativo a  
gestione della Sosta a pagamento**

## **Contesto di riferimento**

La gestione della sosta nell'ambito del territorio comunale è volta alla tutela di interessi eminentemente pubblici. Essa risponde alle finalità di pubblico interesse che guidano le scelte dell'amministrazione per quanto riguarda il tema della mobilità e del parcheggio veicolare in Città. La gestione della sosta a pagamento su aree pubbliche e in struttura costituisce quindi un servizio pubblico locale – non a rete – di rilevanza economica, ai sensi dell'art. 2 del D.Lgs. 201/2022.

Il Comune, con deliberazione di Consiglio Comunale n. 54 del 16.07.2021, ha disposto l'affidamento in house del servizio per la gestione della sosta a pagamento per un periodo di anni 20, alla società SSM Spa. L'affidamento è stato formalizzato con la sottoscrizione della relativa convenzione in data 22.12.2021, con decorrenza 01.01.2022.

In particolare è stata affidata a SSM Spa:

- la gestione della sosta a raso a pagamento su tutto il territorio comunale, nelle zone appositamente individuate dal Comune;
- la gestione del parcheggio a pagamento nelle autorimesse di Via Andreuzzi, Via Caccia, Via Magrini, Via Crispi (Tribunale), Via Moretti, Piazza Venerio, Via Bertaldia e nell'area di parcheggio a raso di Via del Vascello;
- la gestione del parcheggio a pagamento nell'autorimessa di Piazza Primo Maggio;
- la gestione di nuove aree e/o strutture di parcheggio a pagamento eventualmente da realizzare, anche mediante interventi di manutenzione straordinaria su parcheggi esistenti;
- la gestione di eventuali servizi complementari.

SSM è una società a capitale interamente pubblico in cui il Comune di Udine detiene una partecipazione pari al 56,31% e attualmente gestisce, in modalità in house, il servizio della sosta a pagamento, oltre che nel Comune di Udine, anche nel Comune di Cividale del Friuli, e, a seguito di aggiudicazione della procedura di gara, nel Comune di Tolmezzo. La società era affidataria in house del servizio di gestione della sosta a pagamento nel Comune di Udine anche nel periodo 2001 – 2021.

La Società, nell'espletamento del servizio affidato, garantisce l'apertura al pubblico delle autorimesse H24 sette giorni su sette e provvede alla manutenzione dei parcheggi in struttura e della segnaletica orizzontale / verticale in corrispondenza delle zone a raso gestite, mediante risorse umane interne ed attrezzature in dotazione.

Ha inoltre organizzato un servizio di pronto intervento costantemente attivo, in grado di intervenire con immediatezza in caso di disservizio.

Il contratto di servizio inoltre prevede che la società debba effettuare investimenti concordati con il Comune di Udine per un importo complessivo di 8 milioni nell'arco della durata della convenzione. Tali investimenti sono in parte relativi a interventi strutturali sulle autorimesse di proprietà del Comune (a titolo esemplificativo impermeabilizzazioni, riqualificazione impianti, demolizioni e nuove realizzazioni, adeguamenti normativi su prevenzione incendi) e in parte a interventi relativi ad attrezzature e dotazioni di proprietà della società (a titolo esemplificativo: sistema di controllo accessi alle strutture, interventi di efficientamento

energetico, sviluppo di applicativi gestionali, integrazione dei parcometri per pagamenti digitali, ecc.)

Gli investimenti conclusi nell'esercizio 2024 ammontano ad un totale di euro 86.394,96 così suddivisi:

- beni immateriali per un totale di euro 59.005,52;
- beni materiali per un totale di euro 27.389,44.

Inoltre, nell'esercizio 2024 sono stati sostenuti costi per manutenzioni per un totale di euro 147.123 così suddivisi:

- prevenzione incendi: euro 4.624;
- manutenzioni attrezzature e impianti: 103.552;
- manutenzione strutture: 38.946.

Gli importi e i relativi interventi di cui sopra sono riepilogati nel dettaglio nella situazione economica finanziaria - Report al 31.12.2024 – approvata in data 26 giugno 2025 dall'Assemblea dei Soci.

La società riconosce al Comune di Udine, a fronte del servizio pubblico affidato, un canone annuo sui ricavi calcolato sulla base dei corrispettivi e delle fatture emesse nel periodo di riferimento, così determinato:

Ricavi da corrispettivi e fatture emesse per anno solare	Misura del canone da versare al Comune di Udine (in % sui ricavi imponibili)
Fino a Euro 4.750.000	24,9%
Oltre a Euro 4.750.000 e fino a Euro 5.270.000	81%
Oltre a Euro 5.270.000	95%

Il contratto prevede una rivalutazione annuale delle soglie di cui sopra in base all'indice Istat nazionale del costo della vita per le famiglie di operai ed impiegati.

Il canone calcolato sui ricavi relativo all'esercizio 2024 (terzo anno di applicazione della nuova convenzione) è stato pari a complessivi € 1.199.644,81.

### Andamento economico

Nella tabella seguente è riportato il raffronto tra il dato dei ricavi del PEF predisposto in sede di affidamento del servizio e il risultato effettivamente registrato nell'espletamento del servizio nel 2024, da cui si evince che la gestione è stata estremamente positiva:

	Dati da PEF	Dati effettivi 2024
Ricavi gestione Comune di Udine	5.050.000 €	5.425.785 €

Alla luce degli ultimi bilanci di esercizio risulta che i ricavi della gestione del servizio affidato dal Comune di Udine pesano circa l'83% nel bilancio complessivo della società SSM Spa. Si riportano pertanto i principali dati di bilancio della società, che possono quindi essere presi a riferimento anche al fine di valutare il concreto andamento della gestione del servizio nel territorio del Comune di Udine dal punto di vista economico.

Poste di bilancio	2024	2023	2022
Patrimonio Netto	5.159.115 €	4.908.810 €	4.729.452 €
Totale debiti	2.006.635 €	2.825.911 €	2.055.567 €

Immobilizzazioni	5.370.136 €	5.688.330 €	5.600.068 €
Totale attivo circolante	2.551.123 €	2.827.879 €	1.745.054 €
Valore della produzione	6.604.815 €	6.506.833 €	6.223.073 €
Costi della produzione	5.202.066 €	5.008.725 €	4.947.915 €
Utile operativo	1.402.749 €	1.498.108 €	1.275.158 €
Risultato ante imposte	1.447.351 €	1.543.617 €	1.284.315 €
Risultato netto	1.023.222 €	1.118.775 €	919.168 €
ROI	19 %	18 %	18 %
ROE	20 %	23 %	19 %
ROS	23 %	25 %	22 %

Si indicano inoltre i dati relativi al personale impiegato al 31/12/2024:

QUALIFICA	
Dirigenti	1
Quadri	1
Impiegati	9
Operai	30
Totale	41

	2024	2023	2022
Costo complessivo personale	1.921.065 €	1.978.246 €	1.908.919 €

La Società ha inoltre ampiamente conseguito gli obiettivi per il contenimento delle spese di funzionamento e del personale per il triennio 2023-2025, in ottemperanza ai disposti dell'art. 19, comma 5 del D. Lgs. 175/2016, fissati dal Comune di Udine quale Ente controllante con delibera di G.C. n. 311 del 08/08/2023 recepita dal Consiglio di Amministrazione della Società n. 310 del 27/09/2023.

Gli obiettivi di contenimento dei costi sono di seguito riportati:

	2023 - 2025
Rapporto voci (B6+B7) del C.E. / valore della produzione	< 20,00%
Rapporto costo del personale (B9) / valore della produzione	< 39,00%

I parametri conseguiti nell'esercizio 2024 sono i seguenti:

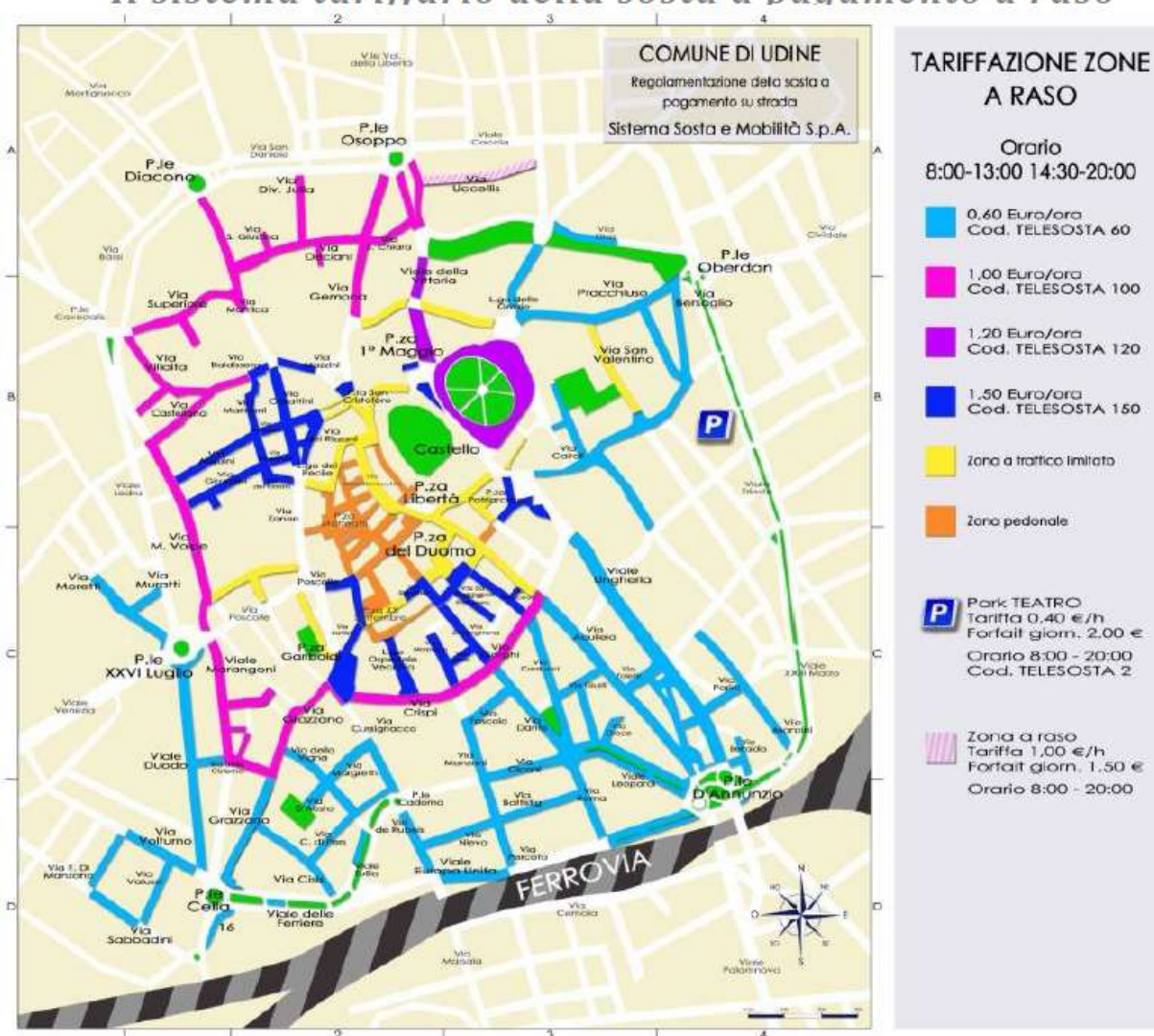
- Rapporto voci (B6+B7) del C.E. / valore della produzione: 16,51 %
- Rapporto costo del personale (B9) / valore della produzione: 29,09 %

## Efficienza e Qualità del servizio

Il servizio di gestione della sosta in struttura e a raso è improntato al modello di efficienza adottato da SSM S.p.A. nei vent'anni di vigenza della precedente convenzione, che ha garantito risultati ampiamente soddisfacenti; non vi sono nuovi elementi che possano influenzare negativamente le prestazioni offerte dalla Società. Si ritiene pertanto che il

modello organizzativo adottato sia in grado di conseguire gli obiettivi prefissati, considerato anche che lo stesso è orientato al miglioramento continuo mediante implementazione di nuove risorse e tecnologie. Le modalità di pagamento al parcometro per la sosta a raso sono i contanti, carte bancarie, schede prepagate o le App in modalità prepagata dei servizi Inpark ed Easypark. Il servizio proprietario Inpark permette l'attivazione della sosta tramite il proprio telefono e consente il pagamento degli effettivi minuti di sosta e l'eventuale prolungamento del tempo di sosta. È prevista la sosta gratuita per i veicoli elettrici, ibrido-elettrici con emissioni di anidride carbonica fino a 60 g/km e a metano. Le tariffe per l'abbonamento mensile di sosta su strada per i residenti (previa richiesta da presentare con marca da bollo da € 16,00) sono di € 27,80 per le zone centrali e di 18,60 per le zone periferiche. Nella tabella seguente sono riportate le tariffe delle zone a pagamento a raso:

### *Il sistema tariffario della sosta a pagamento a raso*





## I PARCHEGGI IN STRUTTURA GESTITI PER CONTO DEL COMUNE DI UDINE

MODALITA' DI GESTIONE	P1 ANDREUZZI Via Andreuzzi 33100 Udine Tel. 0432.508065	P2 CACCIA Via Caccia 33100 Udine Tel. 0432.512820	P3 MAGRINI Via Magrini 33100 Udine Tel. 0432.507703	P4 TRIBUNALE Lgo Osp. Vecchio 33100 Udine Tel. 0432.503123	P5 BERTALDIA Via Bertaldia 33100 Udine Tel. 0432.512820	P6 VASCHELLO Via del Vascello 33100 Udine Tel. 0432.512820	P8 MORETTI Via Moretti 33100 Udine Tel. 0432.512820	P9 VENERIO P.za Venerio 33100 Udine Tel. 0432.512820	P10 PRIMO MAGGIO P.za Primo Maggio 33100 Udine Tel. 0432.512820
MODALITA' DI GESTIONE	A BARRIERA	A BARRIERA	A BARRIERA	A BARRIERA	A BARRIERA	PARCOMETRO	A BARRIERA	A BARRIERA	A BARRIERA
ORARIO APERTURA (PAGAMENTO H24*)	Lun-Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00	Lun- Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00	Lun- Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00	Lun- Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00	Riservato ad abbonati	Lun - Sab 8.00-20.00	Lun- Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00	Lun- Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00	Lun- Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00
TARIFFA ORARIA	€ 0,60	€ 0,40 € 2,00/giorno	€ 0,60	€ 1,00	--	€ 0,40 € 2,00/giorno	€ 0,40 € 2,00/giorno	€ 1,00	€ 0,70
MODALITA' DI PAGAMENTO TARIFFA ORARIA	Contanti / Bancomat Cassa automatica Tessera GoCard	Contanti / Bancomat Cassa automatica Tessera GoCard	Contanti / Bancomat Cassa automatica Tessera GoCard	Contanti / Bancomat Cassa automatica Tessera GoCard	--	Contanti Europark Scheda "Usa&getta" Telesosta Tessera GoPark	Contanti / Bancomat Cassa automatica Tessera GoCard	Contanti / Bancomat Cassa automatica Tessera GoCard	Contanti / Bancomat Cassa automatica Tessera GoCard
TARIFFE ABBONAMENTI MENSILI	€ 28,00 H12 x 5gg € 35,00 H12 x 6gg € 55,00 H24 x 7gg	€ 16,00 H12 x 5gg € 19,00 H12 x 6gg € 38,00 H24 x 7gg	€ 38,00 H12 x 5gg € 44,00 H12 x 6gg € 73,00 H24 x 7gg	€ 70,00 H12 x 6gg € 83,00 H24 x 7gg	€ 18,00 H12 x 5gg € 25,00 H12 x 6gg € 50,00 H24 x 7gg	€ 19,00 H24 x 7gg € 13,00 H24 x 7gg (con abb. Ferroviario)	€ 18,00 H12 x 5gg € 25,00 H12 x 6gg € 50,00 H24 x 7gg	€ 120,00 H24 x 7gg	€ 140,00 H24 x 7gg
MODALITA' DI PAGAMENTO ABBONAMENTI	Contanti / Bancomat Bonifico Bancario Rinnovo on-line	Contanti / Bancomat Bonifico Bancario Rinnovo on-line	Contanti / Bancomat Bonifico Bancario Rinnovo on-line	Contanti / Bancomat Bonifico Bancario Rinnovo on-line	Contanti / Bancomat Bonifico Bancario Rinnovo on-line	Contanti / Bancomat Bonifico Bancario Rinnovo on-line	Contanti / Bancomat Bonifico Bancario Rinnovo on-line	Contanti / Bancomat Bonifico Bancario Rinnovo on-line	Contanti / Bancomat Bonifico Bancario Rinnovo on-line
POSTI AUTO TOTALI	352	266	549	186	21	266	466	184	387
ORARIO PRESIDIO	Come da info c/o il parcheggio	Collegamento in remoto	Lun - Sab 7.00-21.00	Come da info c/o il parcheggio	--	--	Collegamento in remoto	Collegamento in remoto	Collegamento in remoto
SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
CONTROLLO REMOTO DA CENTRALE OPERATIVA	Lun-Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00	Lun-Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00	Lun-Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00	Lun-Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00	--	--	Lun-Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00	Lun-Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00	Lun-Gio 7.00-21.00 Ven- Sab 7.00-22.00

La società, come previsto dalla carta dei servizi (facilmente reperibile sul sito della società), provvede a fornire costanti informazioni sui servizi offerti mediante materiali cartacei, comunicati stampa, segnaletica e pannelli informativi oltre che sui canali aziendali (uffici, telefono, corrispondenza tradizionale, posta elettronica, posta elettronica certificata e sito internet). I reclami possono essere presentati alla sede operativa o agli addetti dei parcheggi in struttura, per via telefonica o via posta elettronica e la società, che adotta il sistema di gestione per la qualità secondo gli standard UNI EN ISO 9001, si impegna a rispondere entro 20 giorni dalla data di ricevimento del reclamo scritto.

Di seguito un estratto degli indicatori di processo e degli obiettivi per l'anno 2024:

Processo	Variabile da misurare	Indicatore	Obiettivo 2024	Risultato 2024
<b>Gestione preventivi e contratti</b> (segnaletica)	Attività commerciale	Importo medio annuo per preventivo	<b>€ 700</b>	<b>€ 1390</b>
	Efficacia	N° dei lavori acquisiti sul totale dei preventivi emessi	<b>80%</b>	<b>84%</b>
	Penetrazione di mercato	N° clienti nuovi rispetto a esercizio precedente	<b>10</b>	<b>12</b>
<b>Gestione aree di sosta</b>	Soddisfazione del cliente	N° NC / reclami sul totale dei posti auto in struttura gestiti	<b>&lt; 1%</b>	<b>&lt; 1%</b>
	Efficienza	Percentuale di occupazione delle aree di sosta in struttura	<b>&gt;55%</b>	<b>56%</b>
	Efficacia	N° medio mensile degli accertamenti pro capite	<b>160</b>	<b>127</b>
	Efficienza	Costo medio mensile per posto auto in struttura	<b>&lt; € 80</b>	<b>€ 39</b>
	Efficienza	Ricavo medio mensile posti auto in struttura	<b>&gt; € 18.000</b>	<b>€ 24.511</b>
		N° NC / reclami per commessa gestita	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>Realizzazione e manutenzione segnaletica</b>	Soddisfazione del cliente			
	Efficacia	N° commesse in ritardo sul totale delle commesse gestite	< 5%	< 5%
<b>Approvvigionamento</b>	Efficacia	Valore prodotti/servizi NC sul totale valore acquistato	< 5%	< 5%

Nella tabella seguente sono riportati gli indicatori di qualità del servizio, elaborati dal Ministero delle Imprese del made in Italy in attuazione dell'art. 8 del D.lgs. n. 201 del 2022:

INDICATORI DI QUALITA'		
Descrizione	Descrizione indicatore	Output
<b>Qualità contrattuale</b>		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	Definizione di adeguate procedure per l'attivazione, variazione e cessazione del servizio	Rispettato
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	Abbonamenti residenti: rilascio immediato in caso di autorizzazione della Polizia Locale	Rispettato
	Abbonamenti in struttura: rilascio in base alle liste d'attesa	Rispettato
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	Abbonamenti residenti: variazioni immediata in caso di autorizzazione della Polizia Locale	Rispettato
	Abbonamenti in struttura: variazione in base alle liste d'attesa	Rispettato
	Le cessazioni corrispondono al mancato rinnovo	----
Tempo di attivazione del servizio	Abbonamenti residenti: attivazione immediata in caso di autorizzazione della Polizia Locale	Rispettato
	Abbonamenti in struttura: attivazione in base alle liste d'attesa	Rispettato
Tempo di risposta motivata a reclami	Tempo massimo previsto per la risposta - 20gg	Rispettato
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	Tempo massimo previsto per la risposta - 20gg	Rispettato
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	Tempo massimo di intervento per guasti - 30min	Rispettato
Cicli di pulizia programmata	Pulizia ordinaria vani e locali - previsti nr. 2/3 interventi settimanali a seconda delle diverse sedi	Rispettato
	Pulizia radicale area di parcheggio - in media ogni 30gg	Rispettato
Carta dei servizi	Adozione della carta dei servizi	Rispettato
Modalità di pagamento	Aree gestite a parcometro: possibilità di pagamento con contanti, cc/bancomat, dispositivi prepagati, app mobile, tessere prepagate, abbonamenti (rinnovo disponibile anche online)	Rispettato

	Aree gestite a barriera: possibilità di pagamento con contanti, cc/bancomat, tessere prepagate, abbonamenti (rinnovo disponibile anche online)	Rispettato
<b>Qualità tecnica</b>		
Mappatura delle attività relative al servizio	Presenza della mappatura delle attività	Rispettato
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	Presenza della mappatura delle attrezzature e dei mezzi	Rispettato
Predisposizione di un piano di controlli periodici	Predisposizione del piano	Rispettato
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	Adozione politica per la salute e la sicurezza sul lavoro	Rispettato
Accessibilità utenti disabili	Previsione di posti riservati ai disabili nella misura minima di 1/50	Rispettato
	Accessibilità degli utenti disabili alle strutture	Rispettato
<b>Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico</b>		
Agevolazioni tariffarie	Adottate in base alle deliberazioni dell'amministrazione comunale	Rispettato
Accessi riservati	Non sono previsti accessi riservati dell'utenza	---

## Obblighi Contrattuali

La Società, dall'entrata in vigore della nuova convenzione, ha rispettato gli impegni e non sono state ravvisate inadempienze né comminate sanzioni. Le quote di proventi legate alla gestione della sosta sono state regolarmente introitate e i lavori previsti a carico di Sistema Sosta e Mobilità S.p.A. sono stati correttamente realizzati.

## Oneri e risultati in capo all'ente affidante – Considerazioni finali

Il Comune non rileva alcun onere corrente per effetto dell'affidamento del servizio alla società SSM Spa.

Il contratto di affidamento prevede che gli investimenti effettuati dalla società si intendano realizzati a titolo di corrispettivo e conseguentemente oggetto di autonomo e integrale addebito al Comune.

Tali importi costituiscono altresì canoni in natura a favore del Comune.

Il Comune inoltre, ai sensi dell'art. 7 del contratto di affidamento, percepisce un canone annuo sui ricavi, come precedentemente specificato.

La società inoltre, anche nell'ambito del precedente affidamento, ha sempre conseguito risultati d'esercizio positivi, distribuendo ai soci i relativi dividendi, come sotto specificato relativamente agli ultimi quattro esercizi:

Anno	Utile netto	Accantonamenti	Dividendi e riserve distribuiti / in distribuzione	Quota dividendi spettante al Comune di Udine
2021	1.094.385 €	100.000 €	994.385 €	570.787 €
(distr. riserva str.)			213.531 €	122.569 €
2022	919.168 €	919.168 €	0 €	0 €
(distr. utile e riserva str.)			811.000 €	474.761 €
2023	1.118.775 €	559.387 €	559.387 €	327.466 €



(distr. riserva str.)			213.531 €	125.001 €
2024	1.023.222 €	511.611 €	511.611 €	299.498 €

Il servizio a pagamento della sosta (sia a raso che in struttura) consente una maggior turnazione degli spazi di sosta, dei percorsi in ricerca di un posto e un utilizzo minore del mezzo privato con conseguenze positive sulla congestione del traffico e sulla salubrità dell'aria.

## Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale di rilevanza economica relativo a Car sharing

### Contesto di riferimento

Il sistema di car sharing Circular Mobility Sharing consiste nella messa a disposizione di 10 veicoli 100% elettrici posizionati in 4 parcheggi nel comune di Udine e nel parcheggio di piazza Indipendenza a Feletto Umberto (nel comune di Tavagnacco). Tramite registrazione online o app l'utente o l'impresa che desidera avere dei mezzi disponibili per i propri dipendenti può accedere al servizio e procedere alla prenotazione del veicolo e al successivo utilizzo.

Il servizio di car sharing è stato affidato in concessione a SIFÀ Società Italiana Flotte Aziendali Spa con durata quinquennale all'interno di un contratto comprendente anche il servizio di ricarica di veicoli elettrici e ibrido-elettrici. Il valore complessivo della concessione è pari a € 7.198.882,00 (IVA esclusa), importo da cui non è scorporabile la sola parte riguardante il servizio di car sharing.

La concessione del servizio è stata affidata a seguito di procedura aperta a SIFÀ Società Italiana Flotte Aziendali Spa all'interno del raggruppamento temporaneo di imprese con mandante Hera Comm Spa (determinazione dirigenziale 1417 del 29/05/2020).

A seguito di fusione per incorporazione di SIFÀ Società Italiana Flotte Aziendali Spa con UnipolRental S.p.A. tutti i diritti e gli obblighi derivanti dalla concessione sono passati in capo a quest'ultima (determinazione dirigenziale 2430 del 19/07/2023); a seguito della fusione il servizio è stato ridenominato da SIFÀsharing a Circular Mobility Sharing.

Il servizio è gestito per la parte operativa da UnipolRental S.p.A. che, pertanto, ha in capo i mezzi (manutenzione, controlli e pulizia), gli impianti di ricarica, le iscrizioni, i pagamenti e il servizio di call center. Il Comune di Udine non risulta essere operativamente coinvolto in alcuna procedura gestionale.

Il contratto di concessione sottoscritto in data 23 settembre 2021 (rep. 1235) prevede che gli impianti e le autovetture fornite dai Comuni di Udine e Tavagnacco siano utilizzati per 5 anni a partire dal 07/12/2021, per la realizzazione del servizio di car sharing.

Il soggetto affidatario ha piena autonomia nella definizione delle tariffe.

Il servizio, inaugurato nel dicembre 2021, conta, al 31 dicembre 2024, 336 utenti abilitati con 94 corse effettuate nell'intero anno a cui vanno aggiunte le ulteriori 24 corse effettuate da dipendenti del Comune di Udine.

UnipolRental S.p.A. è una società a capitale interamente italiano operante nel mercato del Noleggio a Lungo Termine. Attivo dal 1994 con il nome di Car Server, il 1° agosto 2019 entra a far parte del Gruppo Unipol (100% delle quote dell'azienda acquisite da UnipolSai). A oggi la società vanta oltre 430 dipendenti, una flotta di oltre 130.000 veicoli ed oltre 25.000 clienti tra grandi e medie aziende, PMI, Pubbliche Amministrazioni, privati e liberi professionisti. UnipolRental S.p.A. si è dotata di un codice etico che prevede comportamenti improntati ad onestà, trasparenza e correttezza ed un organismo di vigilanza con autonomi poteri di iniziativa e controllo. UnipolRental S.p.A. è un'azienda certificata UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001.

## Andamento economico

Gli incassi registrati nel 2024 sono stati pari a € 4.088,75, decisamente inferiori rispetto ai costi, come illustrati nella tabella sotto riportata, considerando anche che i costi di acquisto dei veicoli e di realizzazione degli impianti sono stati sostenuti dal Comune di Udine.

Il disavanzo è causato da un utilizzo decisamente inferiore rispetto a quanto preventivato nella redazione del PEF. La perdita non è comunque da considerarsi significativa, viste le dimensioni del concessionario in termini di fatturato, e non è prevista la copertura della stessa da parte del Comune di Udine.

	Dicembre 2021- Dicembre 2023	2024
Costi piattaforma	7.522,00	2.340,00
Costi manutenzione vetture	26.857,00	5.594,11
Costi manutenzioni colonnine ed energia	11.712,00	12.553,77
Costi comunicazione	4.113,00	11.120,31
Altri costi	1.986,00	8.795,32
TOTALE COSTI	€ 52.190,00	€ 40.403,51

## Efficienza e Qualità del servizio

Dal momento che si tratta di un nuovo servizio per il Comune di Udine non è possibile fare raffronti con le precedenti gestioni, mentre i dati relativi al servizio di car sharing in altre città presentano anch'essi rilevanti disavanzi di gestione.

Il modello organizzativo adottato ha consentito di conseguire l'obiettivo prefissato consistente nell'attivazione di un servizio innovativo e a basso impatto ambientale.

Le tariffe praticate attualmente sono le seguenti:

## Tariffa Car Sharing Udine

Al minuto	0,25€
Tariffa agevolata con 4 ore di utilizzo	30€
Tariffa Giornaliera	59€
Tariffa Week End (attivabile dalle 19 del Venerdì e valida fino alle 23:59 della domenica)	75€

<b>Tariffa dal secondo giorno:</b>	
Tariffa giornaliera: 2 giorni	99€
Tariffa giornaliera: 3 giorni	140€
Tariffa giornaliera: 4 giorni	190€
Tariffa giornaliera: 5 giorni	260€
Tariffa giornaliera: 6 giorni	340€
Tariffa giornaliera: 7 giorni	400€

Il servizio di car sharing Circular Mobility Sharing è attivo 24 ore su 24 – 7 giorni su 7, senza restrizione alcuna in termini di accessibilità, ad eccezione delle interruzioni del servizio dovute a causa di forza maggiore. La Carta dei Servizi contiene esaurientemente le modalità di iscrizione e di comportamento nel caso di guasti e disservizi.

La verifica del livello qualitativo avviene mediante la somministrazione di un breve questionario al termine di ogni utilizzo compilabile sull'app.

I risultati per il 2024 sono stati i seguenti (punteggio minimo 1, massimo 5):

- Facilità di utilizzo: 4,55
- Valutazione del servizio: 4,37
- Pulizia del veicolo: 4,47
- Disponibilità dei veicoli: 4,70
- Ricercabilità del veicolo: 4,73

### Obblighi contrattuali

Il Gestore ha rispettato gli obblighi indicati nel Contratto di Servizio e il sistema di reclami e di ristori nel caso di malfunzionamenti risulta gestito in maniera soddisfacente. I disservizi sono segnalabili in tempo reale alla centrale operativa attiva sette giorni su sette o via email. I pagamenti sono gestiti autonomamente tramite app e carta di credito indicata al momento dell'iscrizione.

Non sono previsti agevolazioni tariffarie o accessi riservati indicati agli artt. 11 e 12 del d.lgs. 201/2022.

Non sono state ravvisate inadempienze e pertanto non sono state comminate sanzioni; alcuni problemi tecnici, assolutamente non imputabili al concessionario, sono stati risolti con la sostituzione degli impianti di ricarica con spese a totale carico del concessionario.

## **Oneri e risultati in capo all'Ente affidante**

Gli oneri a carico del Comune di Udine sono rappresentati dai costi di realizzazione degli impianti di ricarica e dall'acquisto delle auto compresi nell'opera 6967 (pari a € 390.187,37), dalla corresponsione di un contributo pari a € 35.000,00 distribuito nei cinque anni di esercizio del servizio e dalla garanzia di acquisto di un pacchetto di ore di utilizzo pari a € 5.000,00 / anno per l'utilizzo del servizio da parte dei propri dipendenti. Il Comune di Udine sostiene inoltre costi amministrativi per le incombenze legate al contratto (liquidazione fatture e raccolta dati) che tuttavia hanno un valore assolutamente residuale.

## **Considerazioni finali**

L'obiettivo perseguito consiste nella volontà di dotare la città di un servizio innovativo, a zero emissioni di anidride carbonica e a ridotte emissioni acustiche è stato raggiunto anche se l'utilizzo del servizio risulta decisamente ridotto. Ciò posto si può ritenere che la soluzione adottata, pur comportando oneri significativi a carico del Comune affidante, risponda agli interessi della collettività amministrata.

## Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale di rilevanza economica relativo a SERVIZIO DI RICARICA DEI VEICOLI ELETTRICI O IBRIDO-ELETTRICI

### Contesto di riferimento

Il servizio di ricarica di auto elettriche e ibrido elettriche è stato affidato in concessione a Hera Comm SpA con durata ventennale 2020 – 2040 all'interno di un contratto comprendente anche il servizio di car sharing, il valore complessivo della concessione è pari a € 7.198.882,00 (IVA esclusa), importo da cui non è scorporabile il solo valore del servizio di ricarica.

La concessione del servizio è stata affidata a seguito di procedura aperta a Hera Comm spa all'interno del raggruppamento temporaneo di imprese con mandante la stessa Hera Comm Spa (determinazione dirigenziale 1417 del 29/05/2020).

Il Comune di Udine ha solo compiti di controllo mentre tutta la gestione del servizio (rapporti con i clienti e manutenzione degli impianti) è a carico del concessionario.

### Andamento economico

Posto che la quota di mercato delle auto elettriche è ancora ridotta (appena sopra il 5%), e che nell'ultimo anno sono stati osservati alcuni incrementi nei costi sostenuti, il risultato economico è da ritenersi comunque soddisfacente come evidenziato nel prospetto seguente, considerando che il payback dell'investimento iniziale è considerato nel corso del sesto anno di Concessione, vale a dire nel corso del 2026.

Oltre alla gestione dei primi impianti realizzati dal Comune di Udine, la concessione prevede, a carico del concessionario, l'installazione di ulteriori impianti, suddivisi in due lotti, di cui il primo è già stato realizzato nel 2022.

Di seguito si riepiloga il numero (espresso in kWh) delle ricariche effettuate dall'avvio del servizio a oggi:

	2020	2021	2022	2023	2024
Parcheggio Moretti	3	1.480	4.786	7.721	11.170
Parcheggio Tribunale	40	1.700	2.345	2.554	3.435
Piazza del Patriarcato, 1			7.362	20.199	16.492
Piazza I Maggio - SSM					15.058
Piazza I Maggio			15.716	20.987	13.216
Piazzale della Repubblica			3.081	7.556	12.274
Piazzale Gabriele D'Annunzio, 23			1.309	4.166	2.704
Piazzale Gio Batta Cella, 18			3.639	10.679	12.440
Via Andreuzzi	96	3.109	2.701	1.051	1.250
Via Antonio Caccia	350	5.334	5.680	5.553	3.237
via Caneva	227	4.656	10.999	7.080	7.695
via Cividale			206	2.102	2.621
via del vascello		25	45	134	2.489

via Magrini	64	2.479	7.634	15.552	16.087
Viale Gio Batta Bassi, 36			1.728	864	-
Viale San Daniele, 49			1.600	4.765	7.731
<b>Totale kWh</b>	<b>780</b>	<b>18.783</b>	<b>68.831</b>	<b>110.963</b>	<b>129.149</b>

## Efficienza e Qualità del servizio

Considerato che il servizio è stato concesso in esclusiva per la prima volta nel dicembre 2020, non è possibile procedere a un raffronto con servizi precedenti.

Hera Comm gestisce nel Comune di Udine un totale di 42 punti di ricarica, di cui 4 per la ricarica "Fast" in corrente continua; ciò rende il Comune di Udine il quarto territorio per estensione della rete di ricarica gestita da Hera Comm, dopo i comuni di Padova, Modena e Bologna.

Le sessioni di ricarica effettuate sulle infrastrutture di ricarica nel Comune di Udine erogano in media 14,4 kWh, dato superiore alla media osservata a livello nazionale sulla rete di ricarica di Hera Comm (13 kWh).

In totale, dall'avvio del servizio sono stati erogati agli utenti quasi 395 MWh, contribuendo ad un risparmio di circa 400 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente.

Il cronoprogramma di installazione di ulteriori infrastrutture di ricarica rispetto a quelle realizzate dal Comune è stato suddiviso in due differenti momenti nell'arco dei 20 anni di Concessione, al fine di ottimizzare l'utilizzo delle infrastrutture di ricarica con la progressiva diffusione dei veicoli elettrici: le prime 8 installazioni previste nel 2022 sono state regolarmente effettuate, aggiungendo alle infrastrutture già presenti ulteriori 16 punti di ricarica.

Hera Comm garantisce il massimo grado di accessibilità alle infrastrutture, secondo tre diverse modalità:

1. **Utenti con contratto di ricarica con Hera Comm:** possono sottoscrivere due differenti tipologie di offerta; flat (50 kWh inclusi a fronte di un canone di 30 €/mese) o a consumo (2 €/mese di canone + 0,72 €/kWh per la ricarica in AC e 0,85 €/kWh per la ricarica in DC)
2. **Utenti con contratto di ricarica con altri operatori:** accedono alla ricarica tramite card o app del proprio operatore; vengono applicate le tariffe sottoscritte dall'utente con l'operatore stesso
3. **Utenti senza contratto di ricarica:** accedono alla ricarica previa registrazione mediante il servizio "direct payment" inquadrando il QR Code presente sulla colonnina; il pagamento avviene al termine della sessione di ricarica (attualmente 0,80 €/kWh per la ricarica sia sui punti di ricarica in AC che in DC)

Il servizio segnalazioni e reclami avviene tramite call center e viene garantito l'intervento immediato (entro 3 ore dalla segnalazione) nei casi ad alta priorità (rischio per la sicurezza delle persone) e in caso di cavo bloccato non risolvibile da remoto.

L'obiettivo fondamentale di erogazione del servizio è la promozione della mobilità elettrica e ibrido-elettrica, al fine di una maggiore tutela dell'ambiente e della salute. A tal proposito si segnala che il 100% dell'energia erogata proviene da fonti rinnovabili certificate dal GSE.

Le infrastrutture di ricarica di Hera Comm coprono omogeneamente il territorio del Comune di Udine, estendendosi tanto nel centro della città quanto nelle aree periferiche.

## Obblighi contrattuali

Il Gestore del servizio ha sempre rispettato gli impegni assunti con la sottoscrizione del contratto e quindi non sono state segnalate inadempienze. Il numero di segnalazioni pervenute direttamente al Comune di Udine per difficoltà nella fruizione del servizio è assolutamente trascurabile.

Vista la tipologia del servizio non sono previsti obblighi di servizio pubblico (artt. 11 e 12) quali agevolazioni tariffarie e accessi riservati.

### **Oneri e risultati in capo all'Ente affidante**

Oltre alle spese di realizzazione degli impianti, pari a € 266.000, non sono previsti contributi da corrispondere al concessionario.

Il contratto in essere non prevede la compartecipazione degli incassi con il comune di Udine.

Il beneficio conseguito dall'Ente non è assolutamente di natura economica e consiste nel mettere a disposizione dell'utenza, anche non residente, impianti che permettono e incentivano modalità di spostamento a zero emissioni.

### **Considerazioni finali**

Il servizio richiesto, visti anche i dati di utilizzo in costante aumento, risulta efficace per soddisfare le esigenze dell'utenza, soprattutto di quella proveniente da fuori città.



**Analisi gestionale del Servizio Pubblico Locale di rilevanza economica relativo a**

**Distribuzione gas naturale – Atem Udine 2 Città di Udine e Centro.**

## **Contesto di riferimento**

Il processo di adeguamento del mercato del gas naturale ai principi dell'ordinamento europeo, previsto dal D.Lgs. 23 maggio 2000, n. 164 (c.d. Decreto Letta), ha introdotto rilevanti novità in tema di libertà di impresa e apertura alla concorrenza. In particolare, l'art. 14 del Decreto ha stabilito che l'attività di distribuzione del gas naturale, in quanto servizio pubblico, debba essere affidata esclusivamente tramite gara, con una durata non superiore a 12 anni attribuendo agli Enti Locali compiti di indirizzo, vigilanza, programmazione e controllo sulle attività di distribuzione. Successivamente, con decreto del 19 gennaio 2011, il Ministro dello Sviluppo Economico, di concerto con il Ministro per i Rapporti con le Regioni e la Coesione Territoriale, ha determinato gli ambiti territoriali minimi per l'espletamento delle gare nei termini stabiliti con successivo DM 226 del 12 novembre 2011.

A seguito dell'esperimento di una gara ad evidenza pubblica per l'Ambito n. 77 (Udine 2 – Città di Udine e Centro), il Comune di Udine, in qualità di Stazione Appaltante delegata (di seguito il Delegato) dai 17 Comuni facenti parte dell'ATEM medesimo, ha aggiudicato la concessione relativa al servizio di distribuzione del gas naturale alla società AcegasApsAmga S.p.A. (di seguito il Gestore). Con determinazione dirigenziale n. cron. 1181, esecutiva in data 16 settembre 2021, è stata formalizzata l'aggiudicazione della concessione per un periodo di 12 anni.

Il Concessionario, in conformità al contratto di servizio stipulato il 30 novembre 2022 nella forma di Atto pubblico con Nr. raccolta 14586, ha assunto la gestione degli impianti di distribuzione del gas a partire dal 1° aprile 2023.

L'oggetto del contratto include una serie di attività legate alla gestione, alla manutenzione e allo sviluppo della rete di distribuzione del gas naturale. Sono previsti:

- a) Interventi di estensione e potenziamento della rete e degli impianti;
- b) Interventi per il mantenimento in efficienza della rete e degli impianti;
- c) Interventi di innovazione tecnologica.

## **Andamento economico**

### 2.1 Corrispettivi dovuti agli Enti concedenti

L'art. 24 parte II del TUDG (Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020 – 2025) consente, espletata la gara d'ambito, una rivalutazione delle immobilizzazioni nette (in proprietà degli EE.LL. dell'Atem) che risultano disallineate rispetto alle medie dei valori di settore.

Con la deliberazione della Giunta Comunale n. 463/2023 del 14.11.2023 si è proceduto all'approvazione della stratificazione del VRN (Valore di Ricostruzione a Nuovo) Convenzionale del perimetro reti di proprietà del Comune di Udine ai fini della comunicazione alla competente Autorità di settore (ARERA) della RAB rivalutata. L'Autorità ha proceduto alla rideterminazione delle tariffe di riferimento recependo la nuova valorizzazione della RAB che ha comportato un incremento dei seguenti corrispettivi (canoni) così come definiti dal Capitolo IV – Condizioni economiche del Contratto ai sensi dell'art. 8 del DM 226/2011:

- art. 26 “il Gestore corrisponde annualmente al Delegato un corrispettivo forfetario a titolo di rimborso degli oneri sostenuti dal soggetto medesimo e dagli Enti Concedenti per lo svolgimento delle attività di controllo e vigilanza sulla conduzione del servizio”;
- art. 27 “il Gestore corrisponde annualmente agli EE.LL. che risultino proprietari di una parte degli impianti dell'ambito la remunerazione del relativo capitale investito netto che l'Autorità riconosce ai fini tariffari sulla base dei dati relativi alla parte di impianto di loro proprietà”;
- art. 28.1 “il Gestore corrisponde annualmente EE.LL. una quota della remunerazione del capitale di località relativo ai servizi di distribuzione e misura, inerente al proprio territorio comunale nonché della relativa quota di ammortamento annuale”;
- art. 28.3 “il Gestore versa un corrispettivo per i titoli di efficienza energetica relativi agli investimenti addizionali definiti in sede di gara.

A seguito delle operazioni di rivalutazione dei valori innanzi enunciati, è risultato che:

- per il periodo compreso tra aprile e dicembre 2023, il Gestore ha versato al Delegato un totale di € 1.074.975,08, come corrispettivi per i servizi prestati. Tale importo è stato regolarmente accertato e incassato;
- per l'anno 2024, il Gestore ha versato al Delegato un totale di € 1.720.117,59, come corrispettivi per i servizi prestati. Tale importo è stato regolarmente accertato e incassato;

## 2.2 Oneri dovuti agli Enti concedenti

Il Gestore, per la porzione di impianti di sua proprietà, è tenuto al pagamento della tassa per l'occupazione del suolo e sottosuolo pubblico, come previsto dal Decreto Legislativo 15 novembre 1993, n. 507, e sue successive modificazioni.

Inoltre, è obbligato al pagamento del canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche in conformità con il Decreto Legislativo 15 dicembre 1997, n. 446 e sue successive modificazioni.

## 2.3 Tariffe e corrispettivi per le prestazioni rese nell'ambito dell'erogazione del servizio

Per quanto riguarda le tariffe e i corrispettivi per le prestazioni offerte, si fa riferimento a quanto stabilito nell'articolo 24 del Contratto di Servizio. In particolare, il Gestore applica le tariffe fissate dall'Autorità, che possono essere eventualmente ridotte secondo i criteri definiti nell'Offerta presentata in sede di gara.

Per le prestazioni non remunerate da queste tariffe, il Gestore adotta i corrispettivi previsti nel proprio Codice di Rete, salvo diversa regolamentazione dell'Autorità. Inoltre, per tali prestazioni, i corrispettivi applicati sono coerenti con quelli specificati nell'Offerta. Tutti i dettagli relativi a tariffe e corrispettivi sono riportati nel prezzario pubblicato dal Gestore che evidenzia separatamente le tariffe applicate rispetto ad altri ambiti operativi.

Di seguito i valori di Offerta economica presentati dal Gestore:

A1	Entità dello sconto tariffario rispetto alle tariffe fissate dall'Autorità:	S <sub>1</sub>	100%
A2	Sconto sui corrispettivi di prestazioni di servizi all'utenza:	S <sub>2</sub>	30%
A3	Metri di rete per cliente per cui la concessionaria si impegna a realizzare estensioni successive non previste nel piano di sviluppo:		
	- metri di nuove condotte nel caso di comuni di bassa densità	M <sub>BD</sub>	170 m
	- metri di nuove condotte nel caso di comuni di media e alta densità	M <sub>AD</sub>	100 m
A5	Percentuale della remunerazione del capitale di località relativo ai servizi di distribuzione e misura e della relativa quota di ammortamento annuale, a favore degli Enti Locali concedenti	A	10%
A6	Percentuale annuali di titoli di efficienza energetica addizionali offerti in sede di gara	T	20%

## Efficienza e qualità del servizio

Il Gestore, nell'erogazione del servizio, assicura il rispetto dei livelli di qualità tecnica e commerciale stabiliti dall'Autorità nazionale (ARERA), oltre a garantire livelli incrementali come definiti nell'Offerta, in conformità con le disposizioni dell'articolo 14 del D.M. 226/11.

In termini di sicurezza, il Gestore svolge il servizio in conformità con la normativa vigente, garantendo anche i livelli incrementali rispetto a quelli minimi stabiliti dall'Autorità per le ispezioni della rete, le chiamate di pronto intervento e l'odorizzazione.

Per completezza si riporta l'Offerta tecnica:

Percentuale annua di rete di AP e MP sottoposta ad ispezione	100% annuo
Percentuale annua di rete di BP sottoposta ad ispezione	100% annuo
Percentuale di chiamate di Pronto Intervento con arrivo entro 60 minuti	99%
Numero annuo convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali	Udine NOD=52
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	5 giorni lavorativi

In caso di inadempimento da parte del Gestore, ai sensi degli articoli 32 e 33 del Contratto di servizio, si procede tramite:

- contestazione dell'inadempimento. Il Delegato invia una comunicazione formale al Gestore, evidenziando l'inadempimento riscontrato e richiedendo chiarimenti e l'adozione di eventuali azioni correttive;
- applicazione di penali. Qualora l'inadempimento non venga sanato entro i termini previsti, o se persista dopo la contestazione, si applicano penali nei seguenti casi:

- ritardo nell'esecuzione degli interventi di manutenzione e nel piano di sviluppo;
- mancato raggiungimento annuale dei livelli di qualità e sicurezza incrementali;
- mancato assolvimento degli obblighi di investimento.

#### Monitoraggio del contratto

La normativa dettata in tema di gare gas prevede inoltre che, una volta stipulato il contratto di servizio, sia in capo alla Stazione Appaltante Comune di Udine il dovere di monitorare sul corretto andamento della gestione e di vigilare sulla conduzione del servizio.

Il Comune di Udine è tenuto a verificare che:

- il piano di sviluppo degli impianti offerto in gara venga rispettato;
- eventuali scostamenti rispetto ad esso siano debitamente motivati;
- gli investimenti in efficienza energetica vengano realizzati;
- gli oneri economici di cui all'art. 8 del D.M. 226/2011 a favore degli Enti concedenti vengano corrisposti.

Nelle funzioni di controllo, il Comune di Udine potrà accedere all'impianto, richiedere documenti o informazioni al Gestore ed esaminare tutte le informazioni che il Gestore è tenuto a fornire in base a quanto previsto nel contratto di servizio.

Ai sensi dell'art. 2, comma 5 del D.M. 226/2011, la Stazione Appaltante è coadiuvata, nella funzione di vigilanza e controllo del contratto di servizio, da un Comitato di monitoraggio con funzioni meramente consultive costituito dai rappresentanti degli Enti locali concedenti appartenenti all'ambito Udine 2 e composto da 6 membri, scelti tra i funzionari delle singole Amministrazioni.

Il Comitato di monitoraggio è costituito da:

- 2 membri individuati tra i comuni con popolazione fino a 5 mila abitanti;
- 2 membri individuati tra comuni con popolazione tra 5 mila e 10 mila abitanti;
- 2 membri individuati tra comuni con popolazione superiore a 10 mila.

### **Obblighi contrattuali**

Al fine di permettere l'attività di vigilanza e controllo di cui al paragrafo precedente, il Gestore è tenuto a trasmettere alla Stazione Appaltante ogni anno le seguenti informazioni:

- il dettaglio dei lavori effettuati nel corso dell'anno precedente in attuazione del piano di sviluppo;
- il dettaglio dei livelli di qualità conseguiti, completo degli elementi necessari per verificare il rispetto dei livelli incrementali di qualità nei termini indicati dall'offerta presentata in gara;
- il dettaglio dei livelli di sicurezza conseguiti, completo degli elementi necessari per verificare il rispetto dei livelli incrementali di sicurezza nei termini indicati dall'offerta presentata in gara;

- il dettaglio degli investimenti di efficienza energetica effettuati, completo degli elementi necessari per verificare la realizzazione degli interventi ulteriori indicati nell'offerta presentata in gara;
- la rendicontazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria;
- l'aggiornamento dello stato di consistenza.

Sulla base delle evidenze raccolte nell'espletamento delle attività di verifica e controllo innanzi descritte, non si evidenziano disallineamenti o irregolarità nell'esecuzione del contratto.

### **Oneri e risultati in capo all'Ente affidante**

Il contratto di concessione per la distribuzione del gas naturale consente di affidare la gestione della rete ad un operatore specializzato, garantendo maggiore efficienza organizzativa e funzionale e massimizzando nel contempo i proventi per il Comune e la qualità del servizio senza che l'Ente medesimo debba investire proprie risorse nella manutenzione e sviluppo delle infrastrutture.

### **Considerazioni finali**

L'affidamento di cui trattasi ha determinato un'importante evoluzione strategica nelle modalità di svolgimento del servizio a vantaggio sia delle Amministrazioni coinvolte che dell'utenza.

In questo rinnovato contesto, il concessionario garantisce gli investimenti per l'ampliamento, la manutenzione e il potenziamento della rete, assicurando nel contempo un servizio erogato in condizioni di sicurezza, affidabilità e in conformità alle normative tempo per tempo vigenti.

L'Amministrazione mantiene altresì il controllo attraverso monitoraggi e verifiche a supporto del miglioramento continuo del servizio.