

COMUNE DI MOTTA VISCONTI

**D.Lgs. 201/22 – Riordino della disciplina dei servizi pubblici di
rilevanza economica**

APPENDICE TECNICA

Gestione dei rifiuti urbani – schema relazione – natura e descrizione del servizio pubblico locale

Natura e descrizione del servizio pubblico locale

Si riporta di seguito la natura e la tipologia del servizio pubblico locale, fornendo altresì una sintetica descrizione delle caratteristiche tecniche ed economiche che lo caratterizzano rispetto alla comunità e territori serviti.

Il Servizio affidato ad AMAGA S.p.A. è costituito dall'insieme delle seguenti attività riguardanti i servizi di igiene

urbana in modalità TARIP avente natura corrispettiva per anni 10 consistenti in:

- Servizi ritiro rifiuti Porta a Porta (FREQUENZA Settimanale);
- Servizi ritiro rifiuti Porta a Porta su prenotazione (FREQUENZA Mensile);
- Servizio Raccolta Rifiuti a Contenitore;
- Gestione Centro di Raccolta;
- Spazzamento delle StradeManuale e Meccanizzato;
- Servizio di smaltimento/recupero rifiuti;
- Servizi generali amministrativi e operativi (compreso TARIP);
- Fatturazione corrispettivo utenti;
- Gestione recupero crediti ordinaria e coattiva;
- Sportello al pubblico.

Contratto di servizio

Oggetto: il servizio di gestione di ciclo integrato dei rifiuti urbani di Motta Visconti

Data di approvazione, durata – scadenza affidamento: 25 settembre 2024, durata 10 anni (01 ottobre 2024 - 30 settembre 2034)

Valore complessivo e su base annua del servizio affidato: € 978.415

Criteri tariffari: sono stati determinati attraverso il Piano Finanziario Previsionale Annuale (PEF determinato secondo la metodologia MTR-2 ARERA)

Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti:

Nel gestire il ciclo integrato dei rifiuti del Comune di Motta Visconti l'azienda deve:

- evitare danni o pericoli per la salute pubblica, l'incolumità e la sicurezza, sia dei singoli cittadini, sia del personale operativo;
- salvaguardare l'ambiente e il paesaggio;
- evitare comunque danni a terzi.

Contratto di servizio - nel caso di affidamento a società in house

Eventuale previsto impatto sulla finanza dell'Ente in relazione allo svolgimento del servizio (contributi, sovvenzioni, altro): n.d.

Obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi, con relativi indicatori e target: si rinvia a quanto riportato nella carta dei servizi

Sistema di monitoraggio - controllo

Il Comune effettua attività di controllo sul regolare esercizio del servizio, nel rispetto del contratto siglato. L'attività di controllo ha in particolare ad oggetto:

- la corretta applicazione del servizio di gestione e del ciclo integrato dei rifiuti urbani e assimilati;
- il raggiungimento degli obiettivi e dei livelli di servizio previsti dal contratto siglato;
- l'andamento economico finanziario della gestione;
- il rispetto della Carta dei Servizi;
- la destinazione e il recupero oggettivo ed effettivo delle singole frazioni delle raccolte differenziate;
- il grado di soddisfazione degli utenti, desunto dalle indagini svolte e dall'analisi dei reclami registrati dall'azienda;
- la corretta applicazione del contratto collettivo nazionale di lavoro;
- I Comuni soci di AMAGA, ivi incluso il Comune di Motta Visconti, sono in grado di esercitare il controllo analogo a quello esercitato sui propri uffici su AMAGA; in particolare, mediante le disposizioni dello Statuto di AMAGA e i meccanismi di controllo previsti dalla "Convenzione ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. n. 267/2000 per lo svolgimento delle funzioni e dei servizi attinenti al controllo analogo congiunto su AMAGA S.p.A.", tutti i Comuni soci di AMAGA sono in grado di esercitare il controllo analogo sulla Società.

Gestione dei rifiuti urbani – schema relazione – soggetto affidatario

Identificazione del soggetto affidatario

Per ciascun soggetto affidatario si procede con l'indicare i dati identificativi, l'oggetto sociale e altri elementi ritenuti utili ai fini della verifica.

A.M.A.G.A. S.p.A. C.F. e P. IVA 11487760156 con sede legale in Abbiategrasso (MI) Viale C. Cattaneo n. 45 cap 20081 iscritta nel Registro delle Imprese presso la CCIAA di Milano - Monza – Brianza – Lodi col numero REA MI - 1510253

Oggetto sociale: Esercizio attività di igiene urbana, raccolta, trasporto, smaltimento e distruzione, trattamento e riciclo dei rifiuti in genere (attività principale)

Identificazione del soggetto affidatario – nel caso di società partecipata

Tipologia di partecipazione (di controllo, di controllo analogo, di controllo analogo congiunto, partecipazione diretta/indiretta, società quotata); per le società in house precisare la scadenza dell'affidamento diretto: partecipazione

N. quote od azioni (e % capitale sociale) possedute dal Comune, loro valore nominale, costo di acquisizione (se differente), valore della partecipazione rispetto al patrimonio netto della società: 1,41%

N. amministratori e/o sindaci nominati dal Comune: 2

Riconducibilità della società ad una delle categorie ex art. 4, commi 1-3, D.Lgs. n. 175/2016: SI

Identificazione del soggetto affidatario - nel caso di affidamento a società in house providing

Benefici per la collettività della forma di gestione prescelta con riguardo agli investimenti, alla qualità del servizio, ai costi dei servizi per gli utenti, all'impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi: si rinvia agli indicatori di redditività, efficienza, efficacia e qualità, deficitarietà strutturale, soddisfazione degli utenti, economicità

La percentuale di attività svolta nei confronti dell'amministrazione affidante rispetto al totale dell'attività: n.d.

Risultati economici di pertinenza dell'Ente nell'ultimo triennio: n.d.

Entrate e spese, competenza e residui, dell'Ente, derivanti dall'attuazione del contratto e dall'erogazione del servizio (se diverse), nell'ultimo triennio: n.d.

Gestione dei rifiuti urbani – schema relazione – andamento economico

Andamento economico

Costo pro capite (per utente e/o cittadino) e complessivo, nell'ultimo triennio:

	2022	2023	2024
Costo pro capite	117,25	109,78	118,7
Costo complessivo	954.785	893.959	978.415

Costi di competenza del servizio nell'ultimo triennio, con indicazione dei costi diretti ed indiretti; ricavi di competenza dal servizio nell'ultimo triennio, con indicazione degli importi riscossi e dei crediti maturati, con relativa annualità di formazione:

Costi di competenza	2022	2023	2024
Costi diretti	509.556	463.377	467.594
Costi indiretti	445.229	430.583	510.820

Ricavi di competenza	2022	2023	2024
Importi riscossi	763.265	700.138	782.954
Crediti maturati	196.835	344.869	158.386
Crediti maturati – annualità formazione	n.d.	344.869 (2023)	68.848 (2023) 158.386 (2024)

Investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio, come da apposito piano degli investimenti compreso nel PEF, e relativi ammortamenti, nonché eventuali finanziamenti ottenuti per la loro realizzazione e costo del debito:

Investimenti effettuati	Ammortamenti	Finanziamenti ottenuti	Costo del debito
262.077	28.066	195.494	20.715

N. personale addetto al servizio, tipologia di inquadramento, costo complessivo ed unitario; tariffazione, con indicazione della natura delle entrate per categorie di utenza e/o di servizio prestato:

N. personale addetto	Tipologia inquadramento	Costo complessivo	Costo unitario
7 Operai (diretti) + 1 Impiegato Sportello TARIP (diretto) + Quota parte Personale "Servizi Comuni" (indiretti)	Operai e Impiegati Diretti: CCNL UTILITALIA AMBIENTE; Livelli 2B-2A-3B-3A Personale indiretto: CCNL UTILITALIA - GAS ACQUA; Livelli 1-2-3-4-5-Quadro Direzione Generale: CCNL DIRIGENTI-IMPRESE PUBBLICHE LOCALI	Euro 424.600	Costo medio unitario 2024 euro 43.351

Natura delle entrate: tariffa

Andamento economico - nel caso in cui sia stato definito il PEF

Redditività

Con riferimento a tale indicatore si considera l'EBITDA del Servizio Ambiente-Motta Visconti che per il 2024 è positivo e pari ad Euro 104.717.

Efficienza

Con riferimento a tale indicatore, si considera l'EBITDA MARGIN del Servizio Ambiente-Motta Visconti che per il 2024 è positivo e pari al 10%.

Efficacia e qualità dei servizi affidati

Con riferimento a tali indicatori, si considera il rispetto dello Schema Regolatorio TQRIF deliberato dal Comune di Motta Visconti (Schema I, con le evidenze riepilogate nella Carta della Qualità), nonché del contratto di affidamento.

Deficitarietà strutturale

Con riferimento a tale indicatore, sono rispettate le soglie di allarme previste dal Codice della Crisi d'Impresa e dell'Insolvenza (CCII).

Soddisfazione degli utenti

Con riferimento a tale indicatore, si considera l'indagine di Customer Satisfaction condotta sul servizio di igiene ambientale, con particolare riferimento all'indice sintetico che per il 2024 è pari al 98,6 (positivo e superiore alla soglia convenzionale di alta soddisfazione del 90).

Economicità

Con riferimento a tale indicatore, si considera il contemporaneo rispetto delle suddette performance.

Gestione dei rifiuti urbani – schema relazione – qualità del servizio

Qualità del servizio

Indicare:

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

facendo riferimento:

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

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

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

L'art. 3 del TQRIF sancisce che “*Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito*”.

Per quanto concerne la Regione Lombardia, la funzione di Ente Territorialmente Competente (ETC) è svolta dal Comune, a cui compete l'obbligo sopra citato.

Attraverso delibera comunale, il Comune di Motta Visconti ha ritenuto di adottare lo Schema Regolatorio I, valutandolo più in linea con l'attuale condizione di qualità del servizio.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA = NO	QUALITÀ TECNICA = SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Di seguito si riporta la Tabella 2 dell'appendice 1 TQRIF di ARERA che indica gli obblighi di servizio previsti dallo schema I:

Schema I	
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	N.A.
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI

Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	N.A.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	N.A.
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	N.A.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

In merito agli obblighi di servizio sopra elencati AMAGA, ad oggi, garantisce i seguenti standard:

1. il Comune di Motta Visconti ha adottato la Carta della Qualità del servizio con apposita delibera e che AMAGA ha provveduto a pubblicarla sul proprio sito istituzionale;
2. le modalità di attivazione, variazione o cessazione del servizio soddisfano tutti i requisiti di cui ai punti 6, 7, 10, 11 del TQRIF do ARERA. Viene inoltre garantita alle utenze una risposta media in n. 5 giorni alle richieste pervenute tramite mail e comunque per il 98% delle richieste inferiore rispetto al riferimento di 30 gg (Percentuale che soddisfarebbe anche gli schemi II, III e IV);
3. è stato messo a disposizione delle utenze sul proprio sito istituzionale e presso i punti di contatto con l'utente apposito modulo attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza e inoltrare al Gestore reclami, richieste di informazioni, richieste di ritiro rifiuti a chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature e segnalare disservizi;
4. pur non previsto nell'attuale schema I della qualità dei servizi, AMAGA valuterà la miglior soluzione relativamente all'attivazione di uno sportello *online* da rendere disponibile alle utenze che possa essere valido per successivi schemi regolatori II, III e IV;
5. è stato attivato il numero verde gratuito 800.77.67.17 disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore

14.00 alle ore 16.30 al quale risponde direttamente il personale di AMAGA. Tramite il servizio viene garantita la risposta al 74% delle chiamate ricevuto ed inoltre l'attesa media dell'utenza è di 137 secondi (inferiore rispetto al riferimento schema IV di ≤ 240 secondi);

6. vengono garantite tutte le modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V, fissando le scadenze per il pagamento in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. AMAGA, nei Comuni soci in cui opera in qualità di gestore tariffe e rapporto con gli utenti, garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.
Nei Comuni soci in cui viene applicata la tariffa corrispettiva vengono messi a disposizione i seguenti mezzi di pagamento:
 - versamento presso gli sportelli postali;
 - versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;
 - domiciliazione bancaria o postale;
 - carte di credito;
 - assegni circolari o bancari;
7. relativamente al servizio di ritiro su chiamata, viene consentita la prenotazione tramite *email*, numero verde gratuito nonché sportello *online*, ed è garantito il 100% dei ritiri entro 15 giorni dalla richiesta di prenotazione (superiore rispetto a quanto previsto dagli schemi II, III e IV);
8. l'utente ha la possibilità di consultare il Programma delle attività di raccolta e trasporto predisposto dal gestore e disponibile sul sito *web* del gestore e sull'APP “Riciclarlo”, da cui è possibile evincere, per ciascuna zona della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta. Eventuali modifiche sostanziali al Programma finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto che comportino una variazione della frequenza di passaggio, saranno opportunamente tracciate e comunicate all'utenza;
9. il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade viene effettuato mediante l'utilizzo di macchine spazzatrici equipaggiate di spazzole e innaffiatori che permettono la rimozione e l'aspirazione dello sporco stradale e da un operatore in appoggio, dedicato all'attività di asservimento alla spazzatrice dotato di idonea attrezzatura per il convogliamento dei rifiuti verso la spazzatrice. Viene effettuato con frequenza settimanale seguendo un piano di spazzamento predefinito, le frequenze dei servizi sono consultabili sul sito www.amaga.it.

In tale ambito si considera inoltre l'indagine di Customer Satisfaction condotta sul servizio di igiene ambientale, con particolare riferimento all'indice sintetico che per il 2024 è pari al 98,6 (positivo e superiore alla soglia convenzionale di alta soddisfazione del 90).

Gestione dei rifiuti urbani – schema relazione – obblighi contrattuali

Obblighi contrattuali

Obblighi previsti nel contratto di servizio	Raggiungimento
La Società ha soddisfatto nello svolgimento i servizi previsti dal contratto?	SI
La Società ha rispettato quanto previsto in merito alla modalità di esecuzione del servizio?	SI
La Società ha rispettato quanto previsto in merito ai requisiti del personale in servizio?	SI
La Società ha rispettato quanto previsto in merito all'adeguatezza dei mezzi e delle attrezzature da utilizzare per lo svolgimento del servizio?	SI
La Società ha rispettato quanto previsto in merito ai contenitori da utilizzare per lo svolgimento del servizio?	SI
La Società ha rispettato quanto previsto in merito alla raccolta dei diversi rifiuti e allo svolgimento di quanto previsto in oggetto?	SI