



Comune di Gattico-Veruno

PROVINCIA DI NO

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE N. 45

OGGETTO:

RICOGNIZIONE ANNUALE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA ALLA DATA DEL 31.12.2024.

L'anno **duemilaventicinque** addì **diciotto** del mese di **dicembre** alle ore venti e minuti trenta nella sala consiliare Municipio località Gattico, convocato dal Sindaco con avvisi scritti recapitati a norma di legge, si è riunito, in sessione Ordinaria ed in seduta pubblica di Prima convocazione, il Consiglio Comunale, nelle persone dei Signori:

Cognome e Nome	Presente
1. CASACCIO FEDERICO - Sindaco	Sì
2. BACCHETTA PAOLO MARIA - Consigliere	Sì
3. SALINI ALESSANDRA - Consigliere	Sì
4. HAITINK OSCAR NIS - Consigliere	Sì
5. AMADIO MONICA - Consigliere	Sì
6. CREVACORE GIUSEPPE - Vice Sindaco	Sì
7. CERUTTI MARIA RITA - Consigliere	Sì
8. ANDREAZZA MASSIMILIANO - Consigliere	Sì
9. SACCO TIZIANA - Consigliere	Sì
10. BACCHETTA ALESSIA - Consigliere	Sì
11. MATTACHINI ALBERTO - Consigliere	Sì
12. RIVA VALENTINA - Consigliere	No
13. CREVACORE GIOVANNI - Consigliere	Sì
Totale Presenti:	
12	
Totale Assenti:	
1	

Assiste all'adunanza il Segretario Comunale Signor DOTT. TRAVAINI ALESSANDRO TOMMASO il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti il Signor CASACCIO FEDERICO nella sua qualità di Sindaco assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

IL CONSIGLIO COMUNALE

Sentita la relazione del ViceSindaco Giuseppe Crevacore, che illustra il presente punto all'ordine del giorno.

VISTI:

- gli articoli 14 (ex art. 16 del trattato CE) e 106 (ex art. 86, paragrafo 2 del trattato Ce) del Testo unico sul funzionamento dell'Unione Europea, così come modificato dall'articolo 2 del trattato di Lisbona, ratificato dall'Italia con legge 2 agosto 2008, n. 130;
- gli articoli 76 e 117, primo comma e secondo comma, lettera e, della Costituzione;
- l'articolo 8 della legge 5 agosto 2022, n. 118, recante delega al Governo in materia di servizi pubblici locali;
- il decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, adottato dal Governo in attuazione della legge di delega 5 agosto 2022, n. 118.

RICHIAMATI:

- l'art. 42 del d.lgs. 267/2000 (TUEL);
- il d.lgs. 201/2022 di riordino dei servizi pubblici locali di rilevanza economica;
- il decreto n. 639 del 31/8/2023 recante *Regolazione del settore dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica: adozione di atti di competenza in attuazione dell'art. 8 del d.lgs. n. 201 del 2022* (Ministero delle imprese e del made in Italy).

RILEVATO CHE:

- l'art. 2, lett. c), del d.lgs. 201/2022 definisce servizi di interesse economico generale di livello locale o, più semplicemente, servizi pubblici locali di rilevanza economica i servizi erogati, o potenzialmente erogabili, verso un corrispettivo economico nell'ambito di un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico, oppure che potrebbero essere erogati, ma a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza;
- i servizi di interesse economico generale di livello locale, inoltre, sono servizi previsti dalla legge, oppure servizi 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.

TENUTO CONTO, altresì, di quanto disposto dall'art. 2, lett. d), del d.lgs. 201/2022 che definisce i servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica quali servizi di interesse economico generale, di livello locale, suscettibili di essere organizzati tramite reti strutturali o collegamenti funzionali necessari tra le sedi di produzione o di svolgimento della prestazione del servizio; i servizi a rete sono regolati da un'Autorità indipendente.

CONSIDERATO che l'art. 30 d.lgs. 201/2022 prevede che i comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, debbano effettuare una ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori.

APPURATO

che 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 del citato d.lgs. 201/2022;
- rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo, e all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti;
 - 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.

PRECISATO che la relazione in parola, nel caso di servizi affidati a società in house, costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.

PRECISATO altresì che:

- ai sensi dell'art. 31 del d.lgs. 201/2022, la relazione di cui all'art. 30 del medesimo decreto è pubblicata senza indugio sul sito istituzionale dell'ente affidante e trasmessa contestualmente all'Anac, che provvede alla sua 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;
- il medesimo documento è reso accessibile anche attraverso la piattaforma unica della trasparenza gestita da Anac, che costituisce punto di accesso unico per gli atti e i dati relativi ai servizi pubblici locali di rilevanza economica.

PRESO ATTO:

- del contenuto dell'articolo 8 del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, primo comma, così come modificato dal decreto legislativo 4 febbraio 2023, n. 13, art. 1, sesto comma, che attribuisce al Ministero delle Imprese e del Made in Italy la competenza a regolare la materia dei servizi pubblici locali non a rete (di rilevanza economica), per i quali non opera un'autorità di regolazione;
- che in attuazione a quanto disposto dal citato articolo 8, primo comma, del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, la Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica – Divisione IV ha adottato il decreto n. 639 del 31/8/2023.

PRESO ATTO, altresì, del contenuto del Decreto del MEF del 24.4.2023, recante “Misure incentivanti in favore degli enti locali che aderiscono alle riorganizzazioni e alle aggregazioni dei servizi pubblici locali ai sensi dell'articolo 5 del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201”;

VISTA la Relazione di ricognizione dei SPL, allegata alla presente per formarne parte integrante e sostanziale, e ritenuta la stessa meritevole di approvazione.

ACQUISITO, ai sensi dell'art. 49 TUEL, il solo parere di regolarità tecnica, non conseguendo dall'adozione del presente provvedimento ricognitivo alcun riflesso finanziario, diretto o indiretto.

Con voti unanimi e favorevoli, resi per alzata di mano su n. 12 (dodici) consiglieri presenti e votanti

DELIBERA

- 1- DI APPROVARE i richiami, le premesse e l'intera narrativa quali parti integranti e sostanziali del dispositivo;
- 2- DI APPROVARE, in attuazione dell'art. 30 del d.lgs. 201/2022, la Relazione di cognizione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica al 31.12.2024, allegata alla presente per formarne parte integrante e sostanziale;
- 3- DI DISPORRE, ai sensi dell'art. 31 del d.lgs. 201/2022, che la relazione in questa sede approvata sia pubblicata senza indugio sul sito istituzionale dell'ente e trasmessa contestualmente all'Anac attraverso la piattaforma unica della trasparenza gestita da quest'ultima, quale punto di accesso unico per gli atti e i dati relativi ai servizi pubblici locali di rilevanza economica.

Successivamente, con voti unanimi e favorevoli, resi per alzata di mano su n. 12 (dodici) consiglieri presenti e votanti

DELIBERA

di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134 comma 4 D. Lgs n. 267/2000 e smi.

Letto, confermato e sottoscritto

Il Presidente
Firmato Digitalmente
CASACCIO FEDERICO

Il Segretario Comunale
Firmato Digitalmente
DOTT. TRAVAINI ALESSANDRO
TOMMASO

COMUNE DI GATTICO-VERUNO



SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31.12.2024

CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D. Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono "servizi di interesse economico generale di livello locale" o "servizi pubblici locali di rilevanza economica", «i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale». Ai fini della verifica periodica della situazione gestionale del servizio pubblico locale prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, occorre definire adeguatamente il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente locale ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

I servizi pubblici locali di rilevanza economica presi in considerazione sono i seguenti:

1. Servizio idrico integrato
2. Servizio gestione rifiuti
3. Servizi cimiteriali
4. Gestione impianti sportivi
5. Trasporto scolastico
6. Mensa scolastica
7. Servizi di pre/post scuola

Vengono esclusi dalla presente relazione i servizi di distribuzione dei pasti a domicilio e il servizio infermieristico in quanto privi di rilevanza economica, riconducibili ai servizi sociali e socio-assistenziali.

1. Servizio Idrico Integrato

a) Natura e descrizione del servizio pubblico locale

Per «servizio idrico integrato» si intende l'insieme «dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, compresi i servizi di captazione adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali e deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie». La definizione normativa si rinvie nella c.d. legge Galli e nel Codice dell'Ambiente (D.lgs. n. 152/2006).

Il servizio idrico integrato è organizzato sulla base di ambiti territoriali ottimali (art. 147, d.lgs. n. 152/2006). gli ambiti territoriali ottimali dovevano anzitutto rispettare il ciclo delle acque, prescindendo dalle circoscrizioni degli enti territoriali. Nello schema tratteggiato dalla legge Galli, gli A.T.O. dovevano raggiungere adeguate dimensioni territoriali, in modo da consentire di superare la frammentazione delle gestioni locali e realizzare economie di scala con un bacino di utenza che permetesse loro di generare introiti sufficienti a coprire i costi di gestione e gli investimenti necessari.

b) Contratto di servizio

Si tratta di un servizio a rete ossia prodotto da un'Autorità di settore. Il Servizio viene gestito tramite una società in house “Acqua Novara Vco S.p.A.” insieme a tutti i comuni del territorio dell’ATO1 nata il 22.12.2006. L’affidamento in-house è stato affidato tramite convenzione con decorrenza 01.07.2007 fino al 31.12.2026.

L’affidamento non ha impatto finanziario sul bilancio dell’Ente.

c) Sistema di monitoraggio – controllo

Con riferimento a tale servizio si sottolinea che la struttura preposta al monitoraggio e controllo della gestione ed erogazione del servizio è attuato è l’ARERA (Autorità di regolazione per energia reti e ambiente) i cui compiti possono essere così riassunti:

- in materia tariffaria: individuazione dei costi efficienti di investimento e dei costi esercizio da riconoscere in tariffa; predisposizione e revisione periodica del metodo tariffario (ossia dei criteri per la determinazione delle tariffe), approvazione delle tariffe proposte dal soggetto competente (verificando anche la corretta redazione degli atti che compongono il piano d’ambito); definizione di direttive per la trasparenza della contabilità volta alla corretta disaggregazione di costi e ricavi per funzione svolta e area geografica (unbundling);
- in tema di qualità: definizione dei livelli minimi e degli obiettivi di qualità del servizio idrico integrato, determinando anche obblighi di indennizzo automatico in caso di violazione dei provvedimenti adottati;
- con riguardo alla tutela dei diritti degli utenti: valutazione di reclami, istanze e segnalazioni;
- predisposizione della convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra il soggetto che affida il servizio ed il soggetto gestore. Ulteriori competenze sono poi state attribuite all’Autorità da interventi normativi successivi, ossia dal D.L. 133/2014 (c.d. Decreto Sblocca Italia) - in particolare con riferimento al monitoraggio sugli affidamenti e sulla partecipazione obbligatoria degli Enti Locali agli Enti di governo dell’ambito - e dalla legge 221/2015 (c.d. Collegato ambientale), per quanto attiene - tra l’altro - l’adozione di direttive per contenimento morosità e la definizione della tariffa sociale, assicurando agli utenti domestici disagiati l’accesso, a condizioni agevolate, al quantitativo minimo vitale.

Un altro operatore che esercita il controllo sulla Società è l’ATO1 che raggruppa tutti i Comuni della Provincia di Novara

d) Identificazione soggetto affidatario

La Società che gestisce il servizio è Acqua Novara Vco S.p.A., con la quale è in essere una convenzione scadente il 31.12.2026. I principali dati sono i seguenti:

- Acqua Novara Vco S.p.A. con sede legale in Novara in Via Triggiani 9 – C.F./P.IVA: 02078000037 – Capitale sociale: 7.839.567 i.v.
- E’ una società partecipata dal comune di Gattico-Veruno, con una partecipazione diretta (non di controllo) dello 0,95%.
- Le quote possedute dal Comune sono 74,67 azioni pari a un valore di € 74.670,00.
- Il Consiglio di amministrazione composto da cinque membri: Presidente - Emanuele Terzoli, Amministratore Delegato - Daniele Barbone, Consigliere - Maria Silvana Rillo, Consigliere - Tina Bauce, Consigliere – Roberto Nonnis
- E’ riconducibile alla seguente categoria di servizio pubblico: produzione di un servizio di interesse generale (art.4, c. 2, lett. a del D. Lgs. 175/2016).

La collettività beneficia della forma di gestione affidata a società in house in quanto può beneficiare di un servizio più efficiente organizzato a livello centrale e con possibilità di avere economie di spesa.

e) Andamento economico

I risultati economici della Società sono soddisfacenti e per l'ultimo triennio possono essere così riepilogati:

Anno	Fatturato	Risultato di esercizio	Patrimonio a fine esercizio
2022	68.397.355,00	5.139.512,00	126.922.363,00
2023	66.179.079,00	- 1.013.343,00	125.410.465,00
2024	75.107.292,00	9.169.807,00	134.260.185,00

Il servizio non genera riflessi sul bilancio Comunale, per cui non è possibile stabilire costi e ricavi di competenza. Dal momento che il bilancio della Società non crea problemi di disequilibrio non si prevede nemmeno di finanziare a livello comunale un fondo per rischio perdite società partecipate.

f) Qualità del servizio

Trattandosi di un servizio pubblico locale a rete, gli standard di qualità sono stabiliti dalla autorità competenti. In particolare la politica della qualità di Acqua Novara VCO si ispira al principio dello sviluppo sostenibile, secondo il quale il fine ultimo dell'Azienda è erogare servizi di qualità preservando le risorse naturali e l'ambiente a favore delle generazioni future.

Qualità, ambiente e sicurezza sono quindi valori ai quali viene data la massima importanza con una politica chiara, praticata e pubblicata in uno specifico documento condiviso e applicato nell'operato quotidiano di tutti collaboratori. Inoltre tutti i processi di gestione delle richieste dei clienti sono certificati secondo lo standard internazionale di qualità ISO 9001.

Il regolatore "ARERA" ha introdotto testi unici volti regolare gli standard minimi di qualità del servizio.

Con riferimento in particolare al servizio erogato da Acqua Novara Vco S.p.A. si comunica quanto segue (Dati tratti dalla Relazione sulla gestione allegata al rendiconto 2024 di Acqua Novara Vco S.p.A.)

In merito alla qualità tecnica (RQTI), gli obiettivi dell'esercizio non sono stati raggiunti integralmente. In particolare, il macro-indicatore M1 è stato raggiunto nella formulazione M1a (perdite idriche lineari) ma non nella formulazione M1b (perdite idriche percentuali). Relativamente alla qualità contrattuale (RQSII), entrambi gli indicatori sono stati raggiunti.

L'andamento degli indicatori della qualità tecnica evidenzia risultati in miglioramento ma non ancora completamente in linea rispetto agli obiettivi dell'esercizio. Il nuovo macro-indicatore M0 ha evidenziato una disponibilità della risorsa pari a 105,2 milioni di mc che, rispetto ai 64 milioni di mc prelevati, determina un valore dell'M0a pari a 0,61. Relativamente al macro-indicatore M1 (perdite idriche), l'M1a è stato raggiunto, con perdite idriche lineari pari a 15,60 mc/km/gg (rispetto al limite di 15,86 mc/km/gg), mentre l'M1b) (perdite idriche percentuali), pari al 43,60%, non è stato raggiunto (il valore doveva essere inferiore al 42,38%).

Tale ultimo dato eccede anche l'obiettivo declinato nel contratto di finanziamento Unicredit, in cui l'M1b doveva risultare al di sotto del 39,85%. L'andamento delle perdite idriche percentuali conferma, comunque, un *trend* in leggero ma progressivo miglioramento (l'anno scorso erano pari al 44,15%). L'ulteriore diminuzione dei volumi fatturati nell'esercizio ha contribuito all'andamento negativo del parametro. L'obiettivo relativo al macro-indicatore M2 (interruzione del servizio acquedotto) è stato raggiunto, con una durata media delle interruzioni pari a 1,73 ore, rispetto al limite massimo di 3,19 ore richiesto per rimanere in classe A. L'obiettivo relativo al macro-indicatore M3 (qualità dell'acqua) non è stato raggiunto. In particolare, l'M3b (tasso campioni non conformi) è risultato pari al 26,4%, superiore al *target* del 12,5%. Su tale indicatore ha inciso in misura statisticamente rilevante il mancato rispetto dei limiti relativi al parametro pH.

Con riferimento al macro-indicatore M4 (adeguatezza della rete fognaria), l'obiettivo M4a (frequenza allagamenti per km di rete fognaria) è stato raggiunto, risultando pari a 6,23 (rispetto a un limite di 6,84). L'M5 (fanghi conferiti in discarica) è stato raggiunto, con un valore pari a 1.422 tonnellate (rispetto a un limite di 2.823 tonnellate). Tale valore risulta migliore anche rispetto al limite previsto nel contratto di finanziamento Unicredit (valore *target* del *kpi* pari a 5.360 tonnellate). Infine, il macro-indicatore M6 (tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata) è stato raggiunto, con una percentuale dell'1,49% rispetto all'obiettivo del 7,65%. Relativamente agli indicatori della qualità contrattuale, sia l'MC1 (avvio e cessazione del rapporto contrattuale), pari a 99,640%, che l'MC2 (gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio), pari a 98,062%, sono stati raggiunti. I singoli *KPI* sono stati registrati regolarmente dai sistemi gestionali aziendali, raccolti nel registro unico e trasmessi20 ad ARERA nei termini. Il numero di indennizzi automatici spettanti ai clienti per il mancato rispetto della delibera 655/2015 è stato pari a 220 (erano 508 nel 2023). Si registra, dunque, un decremento del 56,7% nel numero di indennizzi, in virtù di una gestione più puntuale dei rapporti con l'utenza.

Con riferimento alle certificazioni aziendali, al 31 dicembre 2024 la società risultava in possesso: a) della certificazione ambientale UNI EN ISO 14001:2015, b) della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015, c) della certificazione sulla salute e sicurezza dei lavoratori ISO 45001:2018, d) della certificazione UNI ISO 37001:2016, relativa al sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, e infine e) dell'accreditamento del laboratorio secondo la norma ISO 17025. I processi di captazione, trattamento, stoccaggio e distribuzione di acqua potabile sono risultati regolari ed hanno consentito di garantire un prodotto in linea con gli *standard* previsti dalla normativa vigente. A tale proposito, la società, nel 2024, ha effettuato circa 161 mila determinazioni analitiche e, di queste, 1.503 (pari allo 0,93% del totale) sono risultate non conformi, dato in miglioramento rispetto alle risultanze del 2023 (in cui le non conformità erano state pari allo 0,97%). I fuori *standard* sono stati risolti, in media, nei 5 giorni successivi.

Nell'esercizio, la società non ha registrato problemi particolari relativi all'emergenza idrica. Tuttavia, in alcuni Comuni, nel periodo estivo ha dovuto ricorrere alle autobotti per il rifornimento dei serbatoi. Sono stati effettuati 442 viaggi (rispetto ai 2.308 del 2023), per un totale di 8.423 metri cubi trasportati (rispetto ai 43.167 metri cubi del 2023), con un costo di 226 mila euro (rispetto ai 639 mila euro del 2023). Le criticità principali hanno riguardato i Comuni di Brovello Carpugnino, Mergozzo, Nebbiuno, Pieve Vergonte e San Bernardino Verbano.

I processi di trattamento delle acque reflue hanno consentito di immettere nei corpi idrici recettori, con continuità e senza deroghe, acque depurate nel rispetto dei limiti di cui al D.lgs.152/2006 e alla L.R. Piemonte 13/90. Nell'esercizio sono state effettuate circa 79 mila determinazioni analitiche

sulle acque in uscita dagli impianti di depurazione. Di queste, 222 sono risultate fuori *standard*, valore percentualmente pari allo 0,28%, dato in miglioramento rispetto al 2023, anno in cui l'incidenza delle non conformità era stata pari all'1,13%. Le anomalie rilevate sono state mediamente risolte in 10 giorni.

g) *Obblighi contrattuali*

Il Gestore si impegna inoltre a garantire una adeguata ed effettiva fruizione del Servizio, sia nelle operazioni di sportello, sia nei rapporti indiretti, da parte degli Utenti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali, assumendo le misure necessarie e più opportune. Inoltre, il Gestore si impegna ad agire, nei confronti dei propri Utenti, in maniera giusta, obiettiva e imparziale, fornendo tutte le informazioni e l'assistenza necessarie.

Il Gestore si impegna ad erogare un Servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore, guasti od interventi necessari per il buon andamento del Servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario, e, quando possibile, preannunciato in maniera adeguata e con adeguato anticipo. Il Gestore si impegna, inoltre, ad attivare Servizi sostitutivi di emergenza.

Il Gestore garantisce ad ogni cittadino la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto d'Utenza e le condizioni di erogazione del Servizio. Ogni cittadino ha il diritto di far pervenire al Gestore consigli, suggerimenti, richieste e reclami e a ricevere in ogni caso una risposta. Inoltre il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano ai sensi della legge 241/90 e ss.mm.ii. Il Gestore si impegna ad elaborare piani di miglioramento dei servizi redatti sulla base delle valutazioni degli Utenti raccolte nel corso dello svolgimento del servizio e in occasione di periodiche indagini di soddisfazione svolte su campioni rappresentativi dell'intera utenza.

Il Gestore si impegna ad assumere in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri Utenti.

2. Servizio gestione rifiuti

a) *Natura e descrizione del servizio pubblico locale*

- Il D. Lgs. 152/2006 ha introdotto sostanziali modifiche nella disciplina normativa sulla gestione dei rifiuti urbani. In particolare:
 - La competenza passa dai Comuni all'Autorità d'Ambito, non più come aggregazione "volontaria" dei Comuni, ma come unico soggetto cui gli Enti Locali partecipano obbligatoriamente;
 - Si separa nettamente il "governo" dalla "gestione" dei rifiuti;
 - Si introduce il concetto di "gestione integrata dei rifiuti";
 - Si introduce una disciplina settoriale per l'affidamento dei servizi, che mira alla tutela della concorrenza prevedendo l'obbligo della "gara".

Nel Codice ambientale la "gestione integrata" indica che l'insieme di attività, comprendente la realizzazione e gestione degli impianti (art. 201, comma 4, lett. a), art. 202, comma 5) deve essere svolto da un unico soggetto. In sostanza, tutte le attività che rientrano nella "gestione" come

definita nell'art. 183, comma 1, lett. g) (raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti, compreso il controllo di queste operazioni, nonché il controllo delle discariche dopo la chiusura) sono soggette ad un unico regime, individuato dall'art. 202 (affidamento del servizio mediante gara) e affidate ad unico soggetto.

Il ciclo integrato dei rifiuti (definizione all'art. 183, lett. d), richiedendo che esso comprenda anche lo smaltimento, che deve realizzarsi completamente all'interno dell'ambito, conduce all'unicità del soggetto gestore, che si desume anche dallo scopo della legge, in quanto fonda l'organizzazione su ambiti territoriali ottimali; lo scopo è il "superamento della frammentazione delle gestioni attraverso un servizio di gestione integrata dei rifiuti" (art. 200, comma 1), anche per raggiungere "adeguate dimensioni gestionali". E' quindi chiaro che la disciplina presuppone che vi sia un unico gestore per ambito territoriale.

b) Contratto di servizio

Si tratta di un servizio a rete ossia prodotto da un'Autorità di settore. Il Servizio viene gestito tramite una società in house "Medio Novarese Ambiente S.p.A." che è partecipata al 100% dal Consorzio Area Vasta Medio Novarese.

L'affidamento in-house è stato affidato tramite convenzione il Consorzio di gestione Medio Novarese con decorrenza 1995. L'Assemblea dei Sindaci del Consorzio Gestione Rifiuti Medio Novarese, nella seduta del 06/02/2023, con atto n. 2, ha adottato la delibera di trasformazione del Consorzio Gestione Rifiuti Medio Novarese nel Consorzio Area Vasta Medio Novarese ai sensi della L.R. n. 1 del 10 gennaio 2018, come modificata dalla L.R. n. 4 del 16 febbraio 2021, con approvazione della Convenzione ed adeguamento dello Statuto. Il Comune di Gattico-Veruno con deliberazione C.C. n. 11 del 14.03.2023 ha preso atto, con valore di ratifica, di tale trasformazione.

c) Sistema di monitoraggio – controllo

Lo stato della produzione e gestione dei rifiuti è monitorato a livello nazionale, regionale e provinciale:

- a livello nazionale, il Ministero per l'Ambiente e la Tutela del Territorio (MATT), e l'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale – ISPRA (ex APAT - Agenzia per la protezione dell'ambiente e per i servizi tecnici), ogni anno pubblicano congiuntamente il "Rapporto rifiuti", scaricabile anche via web;
- a livello regionale l'Osservatorio Regionale Rifiuti, struttura interna alla Direzione Ambiente della Regione Piemonte.
- a livello provinciale gli Osservatori Provinciali Rifiuti provvedono alla diffusione dei dati a livello locale. L'Osservatorio Rifiuti della Provincia di Novara, istituito con Deliberazione della Giunta Provinciale n. 657 del 2.10.2003, costituisce componente essenziale per la promozione delle politiche di controllo dei flussi, di prevenzione della produzione, di incentivazione delle procedure di recupero e di riduzione delle operazioni di smaltimento dei rifiuti.

d) Identificazione soggetto affidatario

La Società che gestisce il servizio è Medio Novarese Ambiente S.p.A., società partecipata al 100% dal Consorzio Area Vasta Medio Novarese. I principali dati sono i seguenti:

- Medio Novarese Ambiente S.p.A. con sede legale in Borgomanero in V.le Kennedy 87 – C.F./P.IVA: 01958900035
- E' una società partecipata dal comune di Gattico-Veruno, con una partecipazione indiretta (non di controllo), tramite il Consorzio Area Vasta Medio Novarese del 3,69%.
- Amministratore unico: Giaretti Giovanni (dal 29.01.2025), Direttore generale: Giampiero Padovan.
- E' riconducibile alla seguente categoria di servizio pubblico: produzione di un servizio di interesse generale (art.4, c. 2, lett. a del D. Lgs. 175/2016).

I dati del Consorzio Area Vasta Medio Novarese sono i seguenti:

- Consorzio Area Vasta Medio Novarese con sede legale in Borgomanero in C.so Sempione 27 – C.F./P.IVA: 01594890038
- E' un Consorzio di 50 Comuni della Provincia di Novara. La partecipazione diretta del Comune di Gattico-Veruno è del 3,69%;
- Assemblea consortile: è costituita dai Sindaci, o loro delegati, dei 50 Comuni facenti parte del Consorzio Medio Novarese
Consiglio d'Amministrazione: Alda Protti (Presidente), Carlo Intelisano (Consigliere), Gian Angelo Zoia (Consigliere), Emanuele Angelini (consigliere), Maria Grazia Daverio (Consigliere).
- E' riconducibile alla seguente categoria di servizio pubblico: produzione di un servizio di interesse generale (art.4, c. 2, lett. a del D. Lgs. 175/2016).
- La collettività beneficia della forma di gestione affidata a società in house in quanto può beneficiare di un servizio più efficiente organizzato a livello centrale e con possibilità di avere economie di spesa.

e) Andamento economico

I risultati economici della Società Medio Novarese Ambiente S.p.A. sono soddisfacenti e per l'ultimo triennio possono essere così riepilogati:

Anno	Ricavi da vendite/prestazioni e altri ricavi	Risultato di esercizio
2022	11.404.551,00	10.499,00
2023	12.231.068,00	52.992,00
2024	12.577.457,00	115.130,00

I risultati economici del Consorzio Medio Novarese sono soddisfacenti e per l'ultimo triennio possono essere così riepilogati:

Anno	Ricavi da vendite/prestazioni e altri ricavi	Risultato di esercizio
2022	18.624.420,00	554,00
2023	19.916.102,00	598,00
2024	20.586.606,00	578,00

Essendo consorzi di servizi ovviamente non ha lo scopo di generare profitti e utili, ma l'andamento finanziario rimane comunque in equilibrio, e non crea la necessità per i comuni aderenti di accantonare un fondo per rischio perdite società partecipate.

I riflessi di questa partecipazione sul bilancio comunale si riflettono sui costi di gestione che sono sostenuti annualmente nei confronti del Consorzio Area Vasta Medio Novarese e dei ricavi provenienti dal gettito TARI delle utenze domestiche e non domestiche insistenti sul territorio comunale.

Tali dati sono ricompresi nel PEF (Piano economico finanziario) che viene approvato dal Comune ogni anno entro il 30 aprile.

Il PEF del 2024 approvato con deliberazione consiliare n. 9 del 22.04.2024 riporta per l'anno 2024 i seguenti costi:

- Costi variabili: € 434.222,00;

- Costi fissi: € 178.978,00

Per un totale di € 613.200,00

A seguito dell'approvazione del PEF 2024 sono state approvate le relative tariffe che vengono di seguito riportate:

UTENZE DOMESTICHE	Ka	Quf	Tariffa (p.fissa)	Kb	Quv	Cu	Tariffa (p.variab.)
Utenza domestica (1 componente)	0,80	0,21443	0,17154	1,00	163,28620	0,32936	53,77994
Utenza domestica (2 componenti)	0,94	0,21443	0,20156	1,60	163,28620	0,32936	86,04791
Utenza domestica (3 componenti)	1,05	0,21443	0,22515	1,90	163,28620	0,32936	102,18189
Utenza domestica (4 componenti)	1,14	0,21443	0,24445	2,20	163,28620	0,32936	118,31587
Utenza domestica (5 componenti)	1,23	0,21443	0,26375	2,90	163,28620	0,32936	155,96183
Utenza domestica (6 componenti e oltre)	1,30	0,21443	0,27876	3,40	163,28620	0,32936	182,85181

ATTIVITA' PRODUTTIVE	Kc	Qapf	Tariffa (p.fissa)	Kd	Cu	Tariffa (p.variab.)
101-Musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi di culto	0,40	0,74848	0,29939	5,50	0,17304	0,95172
102-Cinematografi e teatri	0,30	0,74848	0,22454	3,50	0,17304	0,60564
103-Autorimesse e magazzini senza alcuna vendita diretta	0,51	0,74848	0,38172	4,90	0,17304	0,84790
104-Campeggi, distributori carburanti, impianti sportivi	0,76	0,74848	0,56884	7,21	0,17304	1,24762
105-Stabilimenti balneari	0,38	0,74848	0,28442	5,22	0,17304	0,90327
106-Esposizioni, autosaloni	0,34	0,74848	0,25448	4,22	0,17304	0,73023
107-Alberghi con ristorante	1,20	0,74848	0,89818	9,85	0,17304	1,70444
108-Alberghi senza ristorante	0,95	0,74848	0,71106	8,88	0,17304	1,53660
109-Case di cura e riposo	1,00	0,74848	0,74848	10,22	0,17304	1,76847
110-Ospedali	1,29	0,74848	0,96554	10,55	0,17304	1,82557
111-Uffici, agenzie	1,07	0,74848	0,80087	12,45	0,17304	2,15435
112-Banche, istituti di credito e studi professionali	0,55	0,74848	0,41166	5,03	0,17304	0,87039
113-Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta e altri beni durevoli	0,99	0,74848	0,74100	11,55	0,17304	1,99861
114-Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze	1,11	0,74848	0,83081	14,78	0,17304	2,55753
115-Negozi particolari quali filatelia, tende e tessuti, tappeti, cappelli e ombrelli, antiquariato	0,60	0,74848	0,44909	6,81	0,17304	1,17840
116-Banchi di mercato beni durevoli	1,09	0,74848	0,81584	14,58	0,17304	2,52292
117-Attività artigianali tipo botteghe: parrucchiere, barbiere, estetista	1,09	0,74848	0,81584	12,12	0,17304	2,09724
118-Attività artigianali tipo botteghe: falegname, idraulico, fabbro, elettricista	0,82	0,74848	0,61375	8,48	0,17304	1,46738
119-Carrozzeria, autofficina, elettrauto	1,09	0,74848	0,81584	11,55	0,17304	1,99861
120-Attività industriali con capannoni di produzione	0,55	0,74848	0,41166	7,53	0,17304	1,30299
121-Attività artigianali di produzione beni specifici	0,55	0,74848	0,41166	8,00	0,17304	1,38432
122-Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub	5,57	0,74848	4,16903	45,67	0,17304	7,90274
123-Mense, birrerie, amburgherie	4,85	0,74848	3,63013	39,78	0,17304	6,88353
124-Bar, caffè, pasticceria	3,96	0,74848	2,96398	32,44	0,17304	5,61342
125-Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari	2,02	0,74848	1,51193	22,67	0,17304	3,92282
126-Plurilicenze alimentari e/o miste	1,54	0,74848	1,15266	21,40	0,17304	3,70306
127-Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizza al taglio	7,17	0,74848	5,36660	58,76	0,17304	10,16783
128-Ipermercati di generi misti	1,56	0,74848	1,16763	22,45	0,17304	3,88475
129-Banchi di mercato generi alimentari	3,50	0,74848	2,61968	28,70	0,17304	4,96625
130-Discoteche, night club	1,04	0,74848	0,77842	15,68	0,17304	2,71327
132-Punto vendita stagionale	7,17	0,74848	5,36660	8,90	0,17304	1,54006

I ricavi complessivi previsti nell'ultimo triennio corrispondono al gettito Tari iscritto a bilancio e precisamente:

2024	2023	2022
613.495,12	565.446,00	557.886,00

f) Qualità del servizio

Nel mese di dicembre 2022 è stata adottata la Carta della Qualità del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani da parte del Medio Novarese Ambiente S.p.A.

I principi fondamentali della carta sono i seguenti:

Uguaglianza

I gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nello specifico, si impegnano affinché

il servizio venga fornito senza nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

I gestori si impegnano a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Imparzialità

I gestori hanno l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo, dev'essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere

interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

Chiarezza e trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dai gestori e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. Gli operatori del servizio si impegnano inoltre ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, in particolare nei confronti di coloro che non appartengono alla categoria dei professionisti di settore, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Partecipazione

I gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Gli utenti possono esprimere la loro opinione sui servizi erogati e presentare suggerimenti in merito, quali reclami, memorie e documenti, oltre che prospettare osservazioni, a cui i gestori sono tenuti a dare riscontro.

I gestori garantiscono un'informazione tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e nei rapporti con gli utenti e presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini. L'utente ha diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanti un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i..

Efficacia ed efficienza

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, conformemente ai

principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica. I gestori si impegnano anche in un continuo aggiornamento del personale per fornire consulenze precise e puntuali di pari passo con l'evoluzione del servizio offerto.

Continuità e sicurezza del servizio

I gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, secondo le modalità previste nel contratto di servizio quadro e nel Piano Industriale approvato.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori devono intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere - su richiesta - a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata

del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente. La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso e legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei livelli minimi di servizio come da specifica normativa).

Cortesia e disponibilità

I gestori si impegnano a far sì che il comportamento dei propri operatori sia ispirato ai presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo e auspicando inoltre che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio. A tal fine, i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare - ove possibile - le sue richieste e ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche).

Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute

I gestori garantiscono il perseguitamento di una gestione orientata al miglioramento delle prestazioni, alla soddisfazione dell'utenza ed alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento, garantendo la piena conformità alla normativa di settore.

I gestori, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantiscono - nei limiti delle proprie competenze - la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. I gestori sono tenuti a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio, adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Privacy

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", del Regolamento UE/679/2016 (GDPR) nonché di eventuali documenti interni sulla sicurezza. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere <<al Gestore>> la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali la raccolta, la registrazione, la conservazione, la consultazione, la modifica, il

raffronto, la cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti e soggetti titolati ad elevate sanzioni amministrative, secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

I servizi erogato da Medio Novarese Ambiente S.p.A. sono i seguenti:

1. Gestione sportelli ecologici
2. Raccolta differenziata dei rifiuti porta a porta
3. Trasporto dei rifiuti agli impianti di smaltimento e/o recupero
4. Servizio di spazzamento strade
5. Lavaggio dei cassonetti
6. Raccolta dei rifiuti abbandonati
7. Fornitura di contenitori e cassonetti per la raccolta dei rifiuti

8. Raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio
9. Servizi aggiuntivi
10. Gestione Centri di Raccolta e Piattaforme Ecologiche

Con deliberazione di G.C. n. 17 del 01.02.2023 è stata approvata la Carta della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani del Comune di Gattico-Veruno relativamente all'erogazione dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

g) Obblighi contrattuali

Il gestore si impegna a garantire gli obblighi del servizio erogato, in conformità con quanto previsto dal posizionamento nello Schema I del TQRIF e sulla base della tipologia del servizio svolto. In particolare, il servizio offerto deve essere conforme a quanto riportato nelle tabelle riguardanti gli obblighi relativi allo schema regolatorio come individuato dall'ETC.

In particolare risultano di competenza di Medio Novarese Ambiente in qualità di gestore della raccolta e del trasporto e dello spazzamento strade i seguenti ambiti:

Ritiro su chiamata

Il gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio, senza oneri aggiuntivi, per un numero minimo di un ritiro mensile per utenza almeno, a bordo strada, con un limite di cinque pezzi per ciascun ritiro.

Programmazione del servizio offerto

Il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti porta a porta viene effettuato, in generale, dalle ore 6.00 alle ore 12.20 nei giorni compresi tra il lunedì ed il sabato con riferimento all'eco-calendario di ciascun Comune per la frazione di rifiuto oggetto del servizio; in caso di guasti o criticità può continuare oltre tale orario.

Il servizio di spazzamento delle strade viene effettuato, in generale, dalle ore 6.00 alle ore 12.20 nei giorni compresi tra il lunedì ed il sabato; lo spazzamento delle aree mercatali è previsto nel pomeriggio al termine dell'esposizione dei banchi. In caso di guasti o criticità, il servizio può continuare oltre tale orario. Il programma delle vie interessate dal servizio è concordato con i Comuni richiedenti.

Sicurezza e pronto intervento

Il gestore si impegna a mantenere attivo un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad una segreteria telefonica.

3) Servizi cimiteriali

a) Natura e descrizione del servizio pubblico locale

L'affidamento ha come oggetto i servizi costituiti da quelli diretti alla persona, quali le operazioni di sepoltura, esumazione ed estumulazione, a quelli legati al patrimonio cimiteriale, quali la pulizia e manutenzione delle aree verdi e cimiteriali, la progettazione, a volte la manutenzione dei manufatti, lo smaltimento di rifiuti cimiteriali.

b) Contratto di servizio

Il servizio strettamente necroscopico è stato affidato più volte nel corso del 2024. Con determinazione n. 14 del 29.12.2023 il servizio era stato prorogato alla data del 28.02.2024 a favore della ditta Edil-Coppola S.r.l. di Oleggio. Con determinazione del responsabile del servizio demografico, stato civile e cimiteriale n. 8 in data 06.02.2024 il servizio era stato affidato per il

periodo 01.03.2024/28.02.2026 alla Società Cooperativa Barbara B S.C.S. Con determinazione n. 18 in data 16.07.2024 si prendeva atto della risoluzione anticipata del contratto assunto con la cooperativa Barbara B S.C.S. e con determinazione n. 25 del 03.09.2024 veniva affidato il servizio necroforo alla società Inalba 2006 S.a.s. per il periodo 01.10.2024/30.09.2025.

Il valore complessivo su base annua del servizio ammonta a un importo stimato di € 19.000,00 (Iva compresa).

Anche il servizio di manutenzione ordinaria e pulizia area cimiteriale è stato affidato più volte nel 2024. Con determinazione del responsabile del servizio demografico, stato civile e cimiteriale n. 15 in data 29.12.2023 è stato prorogato il servizio alla società Edil-Coppola s.r.l. di Oleggio. Con determinazione n. 11 in data 16.02.2024 il servizio è stato affidato alla Società Cooperativa Barbara B S.c.s. per il periodo 01.03.2024/28.02.2026. Con determinazione n. 18 del 16.07.2024 si prendeva atto della risoluzione anticipata del contratto assunto e con determinazione n. 21 del 22.07.2024 il servizio veniva affidato fino al 31.12.2024 alla Società Azalea S.n.c.

Il valore complessivo su base annua del servizio ammonta a un importo di € 16.215,04 (Iva compresa).

c) Sistema di monitoraggio – controllo

Il controllo e il monitoraggio del servizio avviene internamente al Comune mediante personale preposto. Il Responsabile del Servizio Cimiteriale è il Segretario Comunale Dr. Travaini Alessandro Tommaso.

d) Identificazione soggetto affidatario

Il soggetto affidatario a fine 2024 risulta essere la Società Inalba 2006 S.A.S. di Graci Kastriot con sede legale in Via Gabardini, 25 in Cameri (NO) – C.F./P.IVA: 02074290038.

e) Andamento economico

Il costo complessivo del servizio che ricade sul bilancio del comune nell'ultimo triennio è il seguente:

	Costo servizio necroscopico	Costo manutenzioni
2022	18.491,31	16.215,04
2023	16.695,03	16.215,04
2024	25.929,34	12.375,89

I ricavi di competenza del triennio (limitatamente al servizio necroscopico) sono i seguenti:

Anno	Incassi
2022	13.792,00
2023	11.474,00
2024	24.115,00

Le tariffe versate all'affidatario e allo stesso tempo incassate dai cittadini sono le seguenti:

TARIFFE PER SERVIZIO NECROFORO		
INTERVENTO		TARIFFA
Tumulazione salma in loculo da cm 70x70 senza ponteggio (fino alla 3° fila) e chiusura in muratura ed intonaco		152,00
Tumulazione salma in loculo da cm 70x70, compreso eventuale ponteggio (oltre la 3° fila), e chiusura in muratura ed intonaco		183,00
Tumulazione salma in loculo orizzontale, compreso eventuale ponteggio, e chiusura in muratura ed intonaco		366,00
Tumulazione cassetta resti mortali o urna cineraria in celletta ossario o cineraria, chiusura in muratura ed intonaco		74,00
Apertura loculo per inserimento urna cineraria o cassetta resti mortali e chiusura in muratura ed intonaco		152,00
Apertura loculo con muratura in mattoni per inserimento salma e chiusura in muratura ed intonaco		214,00
Inumazione a terra compreso scavo fossa, riempimento buca e formazione cumulo di terra		366,00
Inumazione urna cineraria o cassetta resti mortali		183,00
Inumazione urna cineraria o cassetta resti mortali con inserimento in cassone già posizionato		305,00
Tumulazione a terra con posa di n. 1 cassone prefabbricato (compreso scavo per posizionamento cassone, costo cassone e chiusura in calcestruzzo)		1.464,00
Tumulazione a terra al secondo cassone con posa di n. 2 cassoni prefabbricati collocati in posizione verticale (compreso scavo per posizionamento cassoni, costo cassoni e chiusura in calcestruzzo)		2.196,00
Tumulazione a terra al primo cassone con cassone già posizionato (compreso scavo sulla parte anteriore per inserimento salma, chiusura cassone e riempimento buca)		427,00
Tumulazione salma in tomba o cappella in cripta sottopavimento (compreso apertura sigillo, chiusura in muratura ed intonaco e chiusura sigillo)		488,00
Tumulazione cassetta resti mortali o cassetta urna cineraria in tomba o cappella in cripta sottopavimento (compreso apertura sigillo, posizionamento e chiusura sigillo)		183,00
Esumazione resti mortali inumati a terra (compreso scavo con escavatore, recupero resti, fornitura cassetta e ripristino terreno)		305,00
Esumazione resti mortali inumati a terra (compreso scavo con escavatore, recupero resti, deposito presso ossario comune e ripristino terreno)		269,00
Esumazione resti mortali inumati a terra (compreso scavo a mano, recupero resti, fornitura cassetta e ripristino terreno)		427,00
Esumazione resti mortali inumati a terra (compreso scavo a mano, recupero resti, deposito presso ossario comune e ripristino terreno)		391,00
Esumazione resti mortali tumulati a terra (compreso scavo, rimozione muratura, recupero resti, fornitura cassetta e ripristino terreno)		427,00
Esumazione resti mortali tumulati a terra (compreso scavo, rimozione muratura, recupero resti, deposito presso ossario comune e ripristino terreno)		391,00
Estumulazione resti mortali tumulati in loculo (compreso eventuale ponteggio, rimozione muratura, recupero resti, fornitura cassetta e collocazione lastra di marmo)		147,00
Estumulazione resti mortali tumulati in loculo (compreso eventuale ponteggio, rimozione muratura, recupero resti, deposito presso ossario comune e collocazione lastra di marmo)		129,00
Dispersione ceneri in area cimiteriale autorizzata		74,00

f) Qualità del servizio

Il servizio reso dall'affidatario al Comune di Gattico-Veruno e agli utenti finali (cittadini) è soddisfacente.

Non si riscontrano lamenti o segnalazioni negative da parte dell'utenza. Il servizio è reso con i principi caratterizzanti le carte della qualità dei servizi: uguaglianza, imparzialità, efficienza ed efficacia, chiarezza e trasparenza, continuità e sicurezza del servizio, disponibilità e cortesia.

g) Obblighi contrattuali

Gli obblighi contrattuali contenuti nel contratto originario sono stati rispettati. Il servizio è reso ai privati entro i termini stabiliti.

4) Gestione impianti sportivi

a) Natura e descrizione del servizio pubblico locale

Il servizio consiste nella gestione degli impianti sportivi situati sul territorio. L'intento è quello di amministrare gli impianti, in modo che i gestori siano economicamente autonomi senza esborsi da parte del Comune e in modo da incentivare lo sport nella cittadinanza favorendo la coesione sociale.

b) Contratto di servizio

Il servizio è stato affidato mediante dei bandi di concessione con riferimento a ciascun impianto sportivo.

Con determinazione n. 145 del 12.09.2022 del Responsabile del Servizio tecnico Opere pubbliche-manutenzioni, è stato aggiudicato definitivamente il bando di gara per gestione della porzione di impianto sportivo in località Veruno composto da

- campo di calcio, spogliatoi,
- locali a servizio composti da n. 1 locale/ufficio,
- n. 1 locale/magazzino e servizi igienici

all'unico concorrente ASD Soccer Gattico-Veruno con sede in Via Circonvallazione n° 5 Bis 28013 Gattico-Veruno codice fiscale e Partita IVA 02603480035.

Con determinazione n. 146 del 12.09.2022 del Responsabile del Servizio tecnico Opere pubbliche-manutenzioni, è stato aggiudicato definitivamente il bando di gara per gestione della porzione di impianto sportivo in località Veruno composto dalla tensostruttura con campo per il gioco delle bocce all'unico concorrente A.S.D. Bocciofila Polisportiva V.R. Veruno con sede in via Circonvallazione n° 5 28013 Gattico-Veruno codice fiscale 91019880037. Con nota prot. 6872 del 24.06.2024 il Presidente dell'A.S.D. Bocciofila Polisportiva V.R. Veruno ha richiesto il recesso anticipato dal contratto sottoscritto.

Con determinazione n. 44 del 31.03.2023 del Responsabile del Servizio Segreteria è stato aggiudicato definitivamente il bando di gara per la gestione in concessione dell'impianto sportivo in località Gattico - Via Mazzini così composto

- campo da gioco calcio/rugby con annessa pista ad anello perimetrale,
- spogliatoi e struttura di servizio con relativo blocco spogliatoi,
- servizi igienici

all'associazione A.S.D. Gattico Rugby con sede in Via Mazzini 28013 Gattico-Veruno codice fiscale 91011980033, P. Iva: 02216840039

c) Sistema di monitoraggio – controllo

Il controllo e il monitoraggio del servizio avviene internamente al Comune mediante personale preposto.

d) Identificazione soggetto affidatario

I soggetti affidatari sono i seguenti:

- ASD Soccer Gattico-Veruno con sede in Via Circonvallazione n° 5 Bis 28013 Gattico-Veruno codice fiscale e Partita IVA 02603480035

- A.S.D. Bocciofila Polisportiva V.R. Veruno con sede in via Circonvallazione n° 5 28013 Gattico-Veruno codice fiscale 91019880037 fino a giugno 2024.
- A.S.D. Gattico Rugby con sede in Via Mazzini 28013 Gattico-Veruno codice fiscale 91011980033, P. Iva: 02216840039

e) Andamento economico

I bandi di concessione per le varie porzioni di impianti sportivi sul territorio comunale prevedevano un canone di concessione annuo. Tali bandi conclusi hanno pertanto generato i seguenti incassi da parte del Comune:

- ASD Soccer Gattico-Veruno un canone annuo di € 500,00 (+ IVA)
- ASD Bocciofila Polisportiva V.R. Veruno un canone annuo di € 492,50 (+ IVA) – fino a giugno 2024.
- ASD Gattico Rugby un canone annuo di € 5.368,00 (IVA compresa)

Inoltre si riportano le tariffe in vigore nei confronti dei cittadini residenti e non (approvate con deliberazione di G.C. n. 137 del 06.11.2023):

CENTRO SPORTIVO	tariffa oraria
Tennis cemento ore diurne residenti	10.00
Tennis cemento ore diurne non residenti	14.00
Tennis cemento ore serali dopo le ore 20,00 residenti	20.00
Tennis cemento ore serali dopo le ore 20,00 non residenti	25.00
Tennis sintetico ore diurne a Veruno residenti	14.00
Tennis sintetico ore diurne a Veruno non residenti	20.00
Tennis sintetico a Veruno ore serali dopo le ore 20,00 residenti	25.00
Tennis sintetico a Veruno ore serali dopo le ore 20,00 non residenti	30.00
Calcetto sintetico a Veruno residenti diurno	50.00
Calcetto sintetico a Veruno non residenti diurno	70.00
Calcetto sintetico a Veruno residenti dopo le ore 20,00	60.00
Calcetto sintetico a Veruno non residenti dopo le ore 20,00	80.00
PALESTRA	tariffa oraria
Parete arrampicata senza riscaldamento residenti	8.00 ad personam -max 2
Parete arrampicata senza riscaldamento non residenti	12.00 ad personam -max 2
Parete arrampicata con riscaldamento residenti	14.00 ad personam -max 2
Parete arrampicata con riscaldamento non residenti	18.00 ad personam -max 2
Parete arrampicata senza riscaldamento per corsi	20.00
Parete arrampicata con riscaldamento per corsi	25.00
Calcetto senza riscaldamento-residenti	50.00
Calcetto con riscaldamento-residenti	70.00
Calcetto senza riscaldamento- non residenti	63.00

Calcetto con riscaldamento-non residenti	84.00
Attività sportive Gattico-Veruno senza riscaldamento (30% sconto ass.sportive)	21.00
Attività sportive esterne senza riscaldamento (10% sconto ass.sportive)	28.00
Attività sportive Gattico-Veruno con riscaldamento (30% sconto ass.sportive)	35.00
Attività sportive esterne con riscaldamento (10% sconto ass.sportive)	56.00
PALESTRE SCUOLE ELEMENTARI	tariffa oraria
MAGGIATE	7.00 (10€ risc.)
GATTICO	7.00 (10€ risc.)
VERUNO	7.00 (10€ risc.)
TENSOSTRUTTURA PER SPORT	tariffa oraria
Tennis senza riscaldamento - residenti	14.00
Tennis senza riscaldamento - non residenti	21.00
Tennis con riscaldamento - residenti	28.00
Tennis con riscaldamento - non residenti	35.00
Calcetto e altri sport di squadra residenti senza riscaldamento	56.00
Calcetto e altri sport di squadra non residenti senza riscaldamento	84.00
Calcetto e altri sport di squadra residenti con riscaldamento	70.00
Calcetto e altri sport di squadra non residenti con riscaldamento	100.00
Associazioni sportive del territorio senza riscaldamento	42.00
Associazioni sportive del territorio con riscaldamento	70.00
TENSOSTRUTTURA / PALESTRA PER MANIFESTAZIONI	tariffa giorno
Senza riscaldamento per residenti	240.00
Senza riscaldamento per non residenti	315.00
Con riscaldamento per residenti	315.00
Con riscaldamento per non residenti	455.00

f) Qualità del servizio

Il servizio reso dall'affidatario al Comune di Gattico-Veruno e agli utenti finali (cittadini) è soddisfacente.

Non si riscontrano lamentele o segnalazioni negative da parte dell'utenza. Il servizio è reso con i principi caratterizzanti le carte della qualità dei servizi: uguaglianza, imparzialità, efficienza ed efficacia, chiarezza e trasparenza, continuità e sicurezza del servizio, disponibilità e cortesia.

g) *Obblighi contrattuali*

Gli obblighi contrattuali contenuti nel contratto originario sono stati rispettati. Il servizio è reso ai privati entro i termini stabiliti.

5) Trasporto scolastico

a) *Natura e descrizione del servizio pubblico locale*

Il servizio di trasporto scolastico risponde all'esigenza di consentire e agevolare l'assolvimento dell'obbligo scolastico per coloro ai quali il raggiungimento della sede scolastica presenta difficoltà di ordine oggettivo, si sviluppa con il criterio del percorso casa-scuola e viceversa e si attua lungo le direttive viarie principali.

Viene destinato prioritariamente agli alunni/e residenti che frequentano le scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di primo grado del territorio comunale.

Il trasporto si svolge tramite punti di raccolta/fermate, ubicate prevalentemente sulla viabilità principale. Non può considerarsi un servizio personalizzato rivolto a fronteggiare tutte le situazioni particolari degli utenti, pertanto, non sono ammesse fermate al di fuori di quelle previste a inizio anno scolastico.

b) *Contratto di servizio*

Il servizio è stato affidato con determinazione del responsabile del servizio segreteria, cultura, servizi sociali, istruzione n. 109 in data 24.07.2022. Il contratto di appalto, di durata quadriennale (più un anno opzionale), ha scadenza con l'anno scolastico 2025/2026 (prorogabile per l'anno scolastico 2026/2027).

Il valore complessivo su base annua del servizio ammonta a un importo di € 233.780,25 (Iva compresa).

c) *Sistema di monitoraggio – controllo*

Il controllo e il monitoraggio del servizio avviene internamente al Comune mediante personale preposto. Il Responsabile del Servizio segreteria, cultura, servizi sociali, istruzione è la Dr.ssa Cristina Vanolo.

d) *Identificazione soggetto affidatario*

Il soggetto affidatario è la Società Itaca Società Cooperativa con sede in Ponsacco (PI) - cap. 56038 – Via Venezia 48 – C.F. e P.I. 04707410280

e) *Andamento economico*

Il costo complessivo del servizio che ricade sul bilancio del comune sul prossimo quinquennio ammonta ad € 233.780,25 per ogni anno scolastico

I ricavi di competenza previsti ammontano ad € 29.000,00 da parte dei cittadini (importo previsto sul bilancio di previsione).

Inoltre è in essere una Convenzione con i Comuni di Agrate Conturbia e Bogogno per il trasporto degli alunni residenti in tali comuni e frequentanti la scuola secondaria di primo grado di Gattico-Veruno.

La convenzione, approvata con deliberazione consiliare n. 35 del 2021, prevede un rimborso forfettario sulla base degli alunni fruitori del servizio.

Le tariffe pagate dai cittadini residenti sono state approvate con deliberazione di G.C. 137 del 06.11.2023 e possono essere così riassunte:

Scuola infanzia		gratuito
Scuola primaria		€ 40,00/anno
Scuola secondaria di primo grado	alunni residenti in Gattico-Veruno	€ 160,00/anno
	alunni residenti in Gattico-Veruno – 2° figlio e oltre	€ 60,00/anno
	alunni residenti in Agrate Conturbia	€ 180,00/anno
	alunni residenti in Agrate Conturbia – 2° figlio e oltre	€ 100,00/anno
	alunni non residenti	€ 225,00/anno

f) Qualità del servizio

Il servizio reso dall'affidatario al Comune di Gattico-Veruno e agli utenti finali (cittadini) è soddisfacente.

Non si riscontrano lamenti o segnalazioni negative da parte dell'utenza. Il servizio è reso con i principi caratterizzanti le carte della qualità dei servizi: uguaglianza, imparzialità, chiarezza e trasparenza, continuità e sicurezza del servizio, disponibilità e cortesia.

g) Obblighi contrattuali

Gli obblighi contrattuali contenuti nel contratto originario sono stati rispettati. Il servizio è reso ai privati entro i termini stabiliti.

6) Mensa scolastica

a) Natura e descrizione del servizio pubblico locale

Il servizio di ristorazione scolastica è finalizzato ad assicurare agli alunni frequentanti le scuole di ogni ordine e grado ubicate nel Comune di Gattico-Veruno la partecipazione all'attività scolastica per l'intera giornata, contribuendo alla realizzazione del diritto allo studio per tutti i minori del territorio. Oltre a garantire la permanenza a scuola degli alunni che frequentano percorsi didattici

con rientro pomeridiano, la ristorazione scolastica rappresenta un importante momento educativo e di socializzazione di condivisione con la scuola.

Il servizio persegue obiettivi di educazione alimentare e sanitaria, in accordo con il Servizio Igiene e Nutrizione dell'ASL in conformità alle Linee Guida Regionali, attraverso la fornitura di diete elaborate da esperti della nutrizione della dietetica e studiate nel rispetto dell'età, della salute e dell'adeguata crescita psico-fisica degli alunni.

b) Contratto di servizio

La ristorazione scolastica è assicurata dal Comune di Gattico-Veruno mediante l'affidamento del servizio ad una impresa specializzata, la quale produce i pasti necessari a soddisfare il fabbisogno giornaliero.

Il servizio è stato affidato con determinazione del responsabile del servizio segreteria, cultura, servizi sociali, istruzione n. 131 in data 31.08.2022. Il contratto di appalto, di durata quadriennale, ha scadenza con l'anno scolastico 2025/2026.

Il valore complessivo su base annua del servizio ammonta a un importo presunto di € 161.781,90 (Iva esclusa).

c) Sistema di monitoraggio – controllo

Il controllo e il monitoraggio del servizio avviene internamente al Comune mediante personale preposto. Il Responsabile del Servizio segreteria, cultura, servizi sociali, istruzione è la Dr.ssa Cristina Vanolo.

I compiti di cui si fa carico il preposto ufficio comunale sono i seguenti:

- Definizione del capitolato speciale d'appalto che vincola l'impresa aggiudicataria alla gestione del servizio di ristorazione scolastica per l'intera durata contrattuale stabilita nonché redazione e approvazione di tutti gli anni conseguenti;
- Verifica del rispetto della programmazione alimentare (rispetto dei menù);
- Verifica di conformità degli ambienti e delle attrezzature rispetto alle norme igienico-sanitarie vigenti, nonché il controllo dell'osservanza di dette norme da parte di tutti gli operatori addetti al servizio;
- Costante raccordo con i responsabili della ditta appaltatrice e dell'ASL territorialmente competente per tutti gli aspetti e le problematiche di loro pertinenza;
- Promozione di eventuali iniziative informative e/o formative rivolte agli utenti del servizio, ai membri della commissione mensa

d) Identificazione soggetto affidatario

Il soggetto affidatario è la ditta Elior Ristorazione spa con sede in Milano - cap. 20157 – via Venezia Giulia 5/a – C.F. e P.I. 08746440018.

e) Andamento economico

Tale servizio viene gestito mediante concessione alla ditta affidataria, pertanto i riflessi economici sul bilancio comunale riguardano la differenza economica tra il costo del pasto e la tariffa stabilita dal Comune di Gattico-Veruno. Tale importo ammonta a circa € 60.000,00 per anno scolastico.

Le tariffe pagate dai cittadini residenti e non sono state approvate con deliberazione di G.C. 137 del 06.11.2023 e possono essere così riassunte:

Alunni residenti in Gattico-Veruno	€ 3,50 a pasto
Alunni non residenti in Gattico-Veruno	€ 5,25 (pari al costo pagato alla ditta aggiudicataria del servizio)

f) Qualità del servizio

Il servizio reso dall'affidatario al Comune di Gattico-Veruno e agli utenti finali (cittadini) è soddisfacente.

Non si riscontrano lamentele o segnalazioni negative da parte dell'utenza. Il servizio è reso con i principi caratterizzanti le carte della qualità dei servizi: uguaglianza, imparzialità, chiarezza e trasparenza, continuità e sicurezza del servizio, disponibilità e cortesia.

g) Obblighi contrattuali

Gli obblighi contrattuali contenuti nel contratto originario sono stati rispettati. Il servizio è reso ai privati entro i termini stabiliti.

7) Servizio di pre-post scuola

a) Natura e descrizione del servizio pubblico locale

Il pre-scuola è un servizio che consente l'ingresso anticipato nei locali della Scuola prima dell'avvio delle lezioni. Il post-scuola è un servizio che consente la permanenza nei locali della Scuola oltre il termine delle lezioni. Gli utenti, seguiti da un educatore, svolgono attività di tipo ludico-ricreativo.

Il servizio persegue anche una finalità sociale: tende ad offrire un aiuto nell'educazione dei figli e un qualificato servizio alle famiglie che hanno difficoltà ad assistere i propri figli nelle ore extrascolastiche, a dare una opportunità d'incontro, di socializzazione e di crescita ai bambini ed ai ragazzi ed a collaborare con i servizi pubblici ed altri privati per prevenire il disagio giovanile. La finalità educativa ha l'obiettivo di valorizzare le doti personali del bambino attraverso l'inserimento nei gruppi gioco, guidare i minori ad esprimersi con linguaggi diversi (laboratori creativi ed espressivi), gestire il proprio tempo libero in modo autonomo ma costruttivo, assistere gli alunni nell'esecuzione dei compiti scolastici assegnati "per casa".

b) Contratto di servizio

Il servizio di pre-scuola è stato affidato con determinazione del responsabile del servizio segreteria, cultura, servizi sociali, istruzione n. 83 in data 03.09.2024. Il contratto di appalto, di durata annuale, ha scadenza con l'anno scolastico 2024/2025.

Il valore complessivo su base annua del servizio ammonta a un importo presunto di € 14.994,00 (oltre IVA) di cui € 6.324,00 per la scuola dell'infanzia ed € 8.670,00 per la scuola primaria calcolato sulla base della tariffa oraria di € 17,00/ora (oltre a IVA).

c) Sistema di monitoraggio – controllo

Il controllo e il monitoraggio del servizio avviene internamente al Comune mediante personale preposto. Il Responsabile del Servizio segreteria, cultura, servizi sociali, istruzione è la Dr.ssa Cristina Vanolo.

d) Identificazione soggetto affidatario

Il soggetto affidatario è la ditta Cooperativa Sociale Gnomi e Folletti di Agrate Conturbia (P.I. e C.F. 02470300035)

e) Andamento economico

Il servizio del post scuola è gestito autonomamente dalla Cooperativa tramite l'Istituto Comprensivo E. Montale.

Il servizio di pre-scuola è viene affidato dal Comune di Gattico-Veruno alla Cooperativa Sociale Gnomi e Folletti e genera i seguenti riflessi economici:

Anno	Costo Infanzia	Costo Primaria
2022	6.770,56	8.577,60
2023	7.167,10	9.852,73
2024	6.640,20	9.103,50

Le tariffe pagate dai cittadini residenti e non sono state approvate con deliberazione di G.C. 137 del 06.11.2023 e possono essere così riassunte:

1° figlio	€ 45,00/anno, pari ad € 5,00/mese
2° figlio	€ 27,00/anno, pari ad € 3,00/mese
3° figlio ed oltre	gratuito

I ricavi previsti sono pertanto i seguenti:

Anno	Ricavi
2022	4.985,00
2023	4.158,00
2024	4.204,00

f) Qualità del servizio

Il servizio reso dall'affidatario al Comune di Gattico-Veruno e agli utenti finali (cittadini) è soddisfacente.

Non si riscontrano lamenti o segnalazioni negative da parte dell'utenza. Il servizio è reso con i principi caratterizzanti le carte della qualità dei servizi: uguaglianza, imparzialità, chiarezza e trasparenza, continuità e sicurezza del servizio, disponibilità e cortesia.

g) Obblighi contrattuali

Gli obblighi contrattuali contenuti nel contratto originario sono stati rispettati. Il servizio è reso ai privati entro i termini stabiliti.