

Comune di Arezzo

Verifica periodica

Anno 2024



Situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica

*Relazione ai sensi e per gli effetti dell'art. 30 d.lgs. n. 201/2022.
(Appendice alla relazione di cui all'art. 20 del d.lgs. n. 175 del 2016)*

SOMMARIO

1. Introduzione	3
2. Schede servizi	6
Scheda 1 - Gestione del servizio parcheggi	6
Scheda 2 - Gestione dei servizi cimiteriali.	27
Scheda 3 - Gestione del servizio farmaceutico comunale.....	55
Scheda 4 - Piscina comunale	71
Scheda 5 - Trasporto scolastico	75

1. INTRODUZIONE

Il decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201 (“Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica”), all’articolo 30, prevede per una pluralità di amministrazioni pubbliche, comprese le autorità locali, nei rispettivi ambiti territoriali, l’effettuazione di verifiche periodiche con cadenza annuale sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica:

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

1. I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, dell'efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9. La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo, e all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.
2. La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.
3. In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto.”

Con riferimento al campo di applicazione soggettivo, è opportuno segnalare che, secondo la definizione fornita dall’articolo 2, comma 1, lettera b) del d.lgs. n. 201/2022, sono inclusi nella definizione di “*altri enti competenti*” «*gli altri soggetti [diversi dagli enti locali di cui all'articolo 2, comma 1, del d.lgs. n. 267/2000] competenti a regolare o organizzare i servizi di interesse economico generale livello locale, ivi inclusi gli enti di governo degli ambiti o bacini di cui all'articolo 3-bis del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 settembre 2011, n. 148, e le forme associative tra enti locali previste dall'ordinamento*».».

Riguardo al campo di applicazione oggettivo, la verifica periodica concerne i **servizi pubblici locali di rilevanza economica** (anche detti “*servizi di interesse economico generale di livello locale*”¹). Secondo la definizione formulata dal d.lgs. n.201/2022, sono tali: «*i servizi di interesse economico generale erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale*» (art. 2, c. 1, lett. c)².

Il decreto di riordino distingue inoltre tra servizi “a rete” e “non a rete”. In particolare, sono definiti **servizi pubblici locale a rete** (o anche “*servizi di interesse economico generale di livello locale a rete*”): «*i servizi di interesse economico generale di livello locale che sono suscettibili di essere organizzati tramite reti strutturali o collegamenti funzionali necessari tra le sedi di produzione o di svolgimento della prestazione oggetto di servizio, sottoposti a regolazione ad opera di un'autorità indipendente* (art. 2, c. 1, lett. d)». Esempi di servizi a rete sono: il servizio idrico integrato, la gestione dei rifiuti urbani, il servizio di distribuzione del gas naturale, il servizio di distribuzione dell'energia elettrica, il trasporto pubblico locale.

In considerazione del livello di autonomia e discrezionalità riconosciuto agli enti locali rispetto all'organizzazione dei servizi pubblici locali, non esiste, né può esistere, una tassonomia esaustiva, certa e stabile di tali servizi. Sebbene la connotazione di alcuni servizi sia ormai consolidata tanto sul piano dottrinale quanto su quello giurisprudenziale, le attività che costituiscono un servizio pubblico locale presentano una significativa dinamicità e variabilità sia nel tempo che nello spazio, come peraltro testimoniato dalla eterogeneità dei servizi documentati nelle banche dati attualmente disponibili. Il quadro interpretativo di risulta non è sempre chiaro e univoco, ma piuttosto

¹ Cfr. le definizioni formulate dall'articolo 2, comma 1, lettere h) e i), del d.lgs. n. 175/2016.

V. anche: Corte cost., 17 novembre 2010, n. 325; 27 luglio 2004, n. 272.

² Non tutti i servizi posti in essere dall'ente locale in favore della collettività amministrata sono assorbiti nel concetto di servizio pubblico locale di rilevanza economica (al centro della relazione ex art. 30): contribuiscono al perseguimento delle finalità istituzionali dell'ente locale anche i servizi pubblici locali privi di rilevanza economica, i servizi strumentali ed altri strumenti di contrattualistica pubblica che, direttamente o indirettamente, singolarmente o congiuntamente, restituiscono una propria utilità in termini di erogazione di servizi o organizzazione di attività.

caratterizzato da ambivalenze; ciò implica che la qualificazione di alcuni servizi non sia immediata, ma richieda una valutazione specifica e puntuale, orientata da un approccio sostanzialistico.

Per una più approfondita trattazione circa l'identificazione e la qualificazione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, i modelli gestionali previsti nonché le differenti tipologie di servizi (privi di rilevanza economica, strumentali ecc.), si fa rinvio alla relazione approvata con deliberazione di Consiglio comunale n. 138 del 21/12/2023, in sede di prima applicazione della norma.

Attraverso la presente relazione, si intende adempiere agli obblighi di ricognizione annuale previsti dall'art. 30 del d.lgs. n. 201/2022, offrendo una sintesi aggiornata dello stato gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica affidati dal Comune di Arezzo. La relazione è articolata in una serie di schede dedicate a ciascun servizio pubblico locale oggetto di ricognizione:

- Servizio di gestione parcheggi ed aree di sosta a pagamento e delle attività ad esso collaterali ed accessorie;
- Servizio di gestione dei servizi cimiteriali;
- Servizio di gestione del servizio farmaceutico comunale;
- Piscina comunale;
- Trasporto scolastico.

Per i servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica, si fa rinvio a quanto pubblicato dagli altri enti competenti³:

- Regione Toscana (trasporto pubblico locale su gomma)⁴;
- Autorità idrica Toscana (servizio idrico integrato)⁵;
- ATO Toscana Sud (servizio rifiuti)⁶.

³ ANAC raccoglie e pubblica le relazioni annuali sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali previste dal d.lgs. n.201/2022 art.30 comma 2, consultabili al seguente link:

<https://www.anticorruzione.it/relazioni-annuali-servizi-pubblici-locali?region=104659392&category=104658334>

⁴ Servizio di trasporto pubblico locale su gomma: all'esito della procedura di affidamento del servizio di trasporto pubblico locale su gomma da parte di Regione Toscana, a partire dal 1° novembre 2021 il servizio è gestito dalla società Autolinee Toscane S.p.A., aggiudicataria della gara regionale.

⁵ Servizio idrico integrato: il servizio (disciplinato dal d.lgs. n. 152/2006 e dalla legge regionale n. 69/2011, oltre che dal richiamato art. 3-bis del d.lgs. n. 138/2011) è stato affidato a Nuove Acque Spa dall'ex Ambito Territoriale Ottimale n. 4 "Altovaldarno" (oggi facente capo, quale Ente unico di bacino, all'"Autorità Idrica Toscana") con scadenza al 31 maggio 2029.

⁶ Servizio di gestione rifiuti: il servizio (disciplinato dal d.lgs. n. 152/2006 e dalla legge regionale n. 69/2011, oltre che dal richiamato art. 3-bis del d.lgs. n. 138/2011) è stato affidato a SEI Toscana Srl dall'Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani ATO Toscana Sud fino al 31/12/2033.

2. SCHEDE SERVIZI

SCHEDA 1 - GESTIONE DEL SERVIZIO PARCHEGGI

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il servizio di gestione dei parcheggi ed aree di sosta a pagamento e servizi ad esso strumentali e accessori ha natura di servizio pubblico locale di rilevanza economica il cui esercizio, nel Comune di Arezzo, è svolto in autoproduzione mediante affidamento diretto secondo il modello c.d. “in house providing”, nel rispetto delle disposizioni e dei principi eurounitari e delle normative nazionali. Il sistema dei parcheggi siti nel territorio comunale comprende sia i parcheggi a raso su strada che quelli in struttura, tra cui due parcheggi multipiano (Mecenate e San Donato) e un parcheggio interrato (Baldaccio). Tra i servizi accessori alla mobilità troviamo il bike sharing, il car sharing, il sistema integrato di infomobilità, il servizio di ricarica veicoli elettrici e la gestione delle scale mobili (accesso a nord della città di Arezzo).

Il Comune di Arezzo ricopre una superficie di 384,7 km², per una popolazione di 96.426 abitanti al 31/12/2023⁷ ed una densità di 250,65 ab./km².

Il complessivo sistema della mobilità urbana, cui si correla il servizio parcheggi, è oggetto di analisi del Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS), strumento di programmazione di lungo termine destinato a promuovere una mobilità efficiente e conseguire obiettivi legati alla tutela del patrimonio storico, culturale, ambientale e della qualità della vita dei cittadini⁸. La domanda di mobilità dipende dall'interazione delle componenti del sistema delle attività insediate sul territorio (residenze, attività economiche ecc.) e dei flussi turistici che stanno conoscendo un rilevante sviluppo negli ultimi anni.

⁷ Dati ISTAT, bilancio provvisorio mensile, su demo.istat.it, url <https://demo.istat.it/app/?l=it&a=2022&i=D7B> visitato il 10/09/2024.

⁸ L'ultimo aggiornamento del PUMS è stato approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 89 del 26/09/2019.

Secondo i dati del PUMS, si registra settimanalmente un traffico di 1.117.154 passaggi di veicoli (di cui 1.102.334 leggeri e 14.820 pesanti (per un Veq di 1.139.384⁹). Il traffico giornaliero medio (TGM) è pari a 211.544.

L'articolazione delle infrastrutture sul territorio comunale al 31/12/2023 è la seguente:

Parcheggio Eden:

Viale Luca Signorelli

Parcheggio Fanfani

Piazza A. Fanfani

Parcheggio multipiano Mecenate

Viale Mecenate

Parcheggio multipiano San Donato

Via Nenni

Parcheggio multipiano Baldaccio

Via Baldaccio d'Anghiari

Scale Mobili

Via Pietri

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Il servizio di gestione dei parcheggi e delle aree di sosta a pagamento ed attività collaterali ed accessorie, svolto nel territorio del Comune di Arezzo, è affidato secondo il modello “in house providing” ad A.T.A.M. S.p.A., società con socio unico il Comune di Arezzo.

L'attuale affidamento è stato approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 168 del 20/11/2014, sulla base dell'apposita relazione prevista dall'articolo 34, comma 20 del decreto-legge n. 179 del 18/10/2012, convertito con modificazioni nella legge n. 221 del 17/12/2012, con la quale è stato dato conto delle ragioni e della sussistenza dei requisiti previsti dall'ordinamento europeo per la forma di affidamento prescelta¹⁰.

Il servizio è svolto dal Gestore alle condizioni previste dal Contratto, in conformità agli indirizzi ed ai provvedimenti del Comune, nel rispetto delle

⁹ I veicoli equivalenti (Veq) sono calcolati attribuendo ai veicoli leggeri peso = 1 e ai veicoli pesanti peso = 2,5.

¹⁰ La relazione è stata approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 141 del 2 aprile 2014.

prescrizioni e dei principi contenuti nelle disposizioni legislative e regolamentari vigenti, dei regolamenti, direttive e raccomandazioni comunitarie e delle norme tecniche emanate dagli organismi nazionali ed internazionali competenti in materia, a decorrere dal loro effettivo recepimento o entrata in vigore.

La durata dell'affidamento è individuata in 20 anni, in relazione al tempo mediamente occorrente per l'ammortamento degli investimenti attuati, previa predisposizione del contratto di servizio e relativi allegati.

Oggetto del contratto di servizio è la disciplina dei rapporti giuridici tra Comune di Arezzo ed A.T.A.M. S.p.A., società totalmente partecipata dall'Ente nella forma dell'in house providing, ai fini dello svolgimento del servizio «parcheggi ed aree di sosta a pagamento e servizi ad esso strumentali ed accessori» nel territorio dell'Ente medesimo, avente natura di servizio pubblico locale di rilevanza economica. Rientrano nell'ambito del servizio affidato l'insieme delle aree di sosta e dei parcheggi chiusi e le varie fasi di cui si compone il processo produttivo del servizio in autoproduzione per l'ente socio. Nell'oggetto del contratto sono altresì ricomprese le attività accessorie strumentali o comunque attinenti al servizio.

La gestione del servizio comprende le seguenti attività principali ed accessorie:

1. Costruzione e manutenzione ordinaria e straordinaria dei parcheggi chiusi;
2. Gestione delle aree di sosta e dei parcheggi chiusi, a pagamento;
3. Realizzazione della segnaletica orizzontale e verticale necessaria a delimitare e regolamentare le nuove aree di sosta istituite;
4. Manutenzione ordinaria e straordinaria della segnaletica stradale delle aree di sosta affidate in gestione;
5. Realizzazione della segnaletica orizzontale e verticale necessaria a delimitare e regolamentare le nuove aree di sosta;
6. Manutenzione ordinaria e straordinaria della segnaletica stradale delle aree di sosta affidate in gestione;
7. Manutenzione ordinaria del manto stradale su tutte le aree di sosta affidate in gestione limitatamente alle superfici di parcheggio;
8. Manutenzione ordinaria e straordinaria del manto stradale, compresi i cordoli, le aiuole spartitraffico, i marciapiedi e le eventuali bonifiche del sottofondo, dei parcheggi chiusi realizzati "a raso" affidati in gestione;
9. la fornitura, posa in opera e manutenzione ordinaria e straordinaria dei dispositivi di riscossione della sosta e di ogni altra attrezzatura

necessaria a garantire l'ottimale funzionamento del servizio nonché il raggiungimento degli standard qualitativi;

10. la gestione dei servizi accessori, strumentali e collaterali.
11. Rientra altresì nella gestione del servizio, in quanto esternalizzato, anche la riscossione dei corrispettivi della sosta e di ogni altra forma di esazione tariffaria collegata alle attività gestite.

Il Gestore è tenuto a svolgere il servizio assumendosi tutti gli oneri inerenti alla progettazione, alla realizzazione e alla manutenzione dei parcheggi a pagamento. I progetti afferenti alle nuove realizzazioni, predisposti dal Gestore, dovranno comunque essere sottoposti all'approvazione da parte dei competenti Uffici tecnici e degli Organi di governo dell'Ente. Il Gestore deve, altresì, uniformarsi al principio, normativamente posto, di «accessibilità e trasparenza» degli atti, documenti, dati ed informazioni relativi al servizio pubblici gestito, di cui all'art. 1, comma 34 della L. 190/2012 e s.m.i. e del suo regolamento attuativo di cui al D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i. e dalle deliberazioni dell'Autorità nazionale di vigilanza.

Per l'erogazione del servizio il Gestore applica le tariffe stabilite dal Comune di Arezzo, ai sensi della normativa vigente ¹¹. Le tariffe applicabili sono determinate annualmente dal competente Organo dell'Ente, sulla scorta dell'ordinamento in vigore e previa acquisizione di una proposta documentata da parte del Gestore. La proposta del Gestore deve essere redatta nel rispetto dei principi e secondo le specifiche fissate nel Piano degli Investimenti e nel PEF, sulla base del metodo generale secondo i principi del metodo denominato «price cap». Dovrà in ogni caso essere garantita l'integrale copertura dei costi, compresi gli oneri di ammortamento tecnico-finanziario relativi agli investimenti.

Riguardo alla destinazione degli introiti da parcheggi, ai sensi dell'articolo 7, comma 7, del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 ("Nuovo Codice della strada") «I proventi dei parcheggi a pagamento, in quanto spettanti agli enti proprietari della strada, sono destinati alla installazione, costruzione e gestione di parcheggi in superficie, sopraelevati o sotterranei, e al loro miglioramento nonché a interventi per il finanziamento del trasporto pubblico locale e per migliorare la mobilità urbana.». Rientra quindi nella gestione del servizio, in quanto esternalizzato, anche la riscossione dei corrispettivi della sosta e di ogni altra forma di esazione tariffaria collegata alle attività gestite, a norma di

¹¹ L'articolo 117 del d.lgs. n. 267/2000 è oggi sostanzialmente trasfuso nell'articolo 26 del d.lgs. n. 201/2022.

quanto stabilito dall'articolo 26 del d.lgs. n. 201 del 2022 che oggi accoglie le previsioni dell'abrogato articolo 117 del TUEL), tenuto conto del loro vincolo di destinazione ai sensi dell'art. 7, comma 7 del vigente codice della strada, con conseguente traslazione del complessivo rischio d'impresa in capo al Gestore.

L'offerta della sosta si compone di diverse tipologie di parcheggi e zone di riferimento:

Tabella 1 - Offerta parcheggi a pagamento

Tipologia	Zona	Posti a pagamento
Parcheeggi stradali		
	ZTL A	152
	Città murata	452
	Alta rotazione	5
	Esterno città murata	1.165
	Totale	1.774
Parcheeggi chiusi a raso		
• Parcheggio Eden	Esterno città murata	209
• Parcheggio A. Fanfani	Città murata	250
	Totale	459
Parcheeggi multipiano		
• Parcheggio Mecenate	Esterno città murata	479
• Parcheggio San Donato	Esterno città murata	720
• Parcheggio Baldaccio	Esterno città murata	800
	Totale	1.999
Totale generale		4.249

Non sono previsti impatti a carico delle finanze dell'Ente in relazione allo svolgimento del servizio (contributi, sovvenzioni, altro).

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

L'Amministrazione comunale definisce in sede di approvazione del D.U.P. gli obiettivi gestionali a cui le società partecipate non quotate devono tendere, secondo parametri qualitativi e quantitativi, a norma dell'art. 147-quater, d.lgs.

n. 267/2000, nonché, rispetto alle società a controllo pubblico, gli specifici obiettivi annuali e pluriennali sul complesso delle spese di funzionamento, ivi comprese quelle per il personale (ex art. 19, comma 5, d.lgs. n. 175/2016).

La generale gestione dei contratti di servizio e le relative attività di monitoraggio tecnico e qualitativo sul servizio fanno riferimento alle rispettive strutture competenti per materia. Il monitoraggio sull'andamento gestionale dal punto di vista economico-finanziario della società è effettuato dalla struttura competente in materia di partecipazioni, mentre quello afferente agli aspetti tecnici e alla gestione del contratto di servizio¹².

2. SOGGETTO AFFIDATARIO

Denominazione	Azienda Territoriale Arezzo Mobilità S.p.A. (A.T.A.M. S.p.A.)
C.F.	92004460512
Partita Iva	00368260519
Anno di costituzione	1994
Forma giuridica	Società per azioni
Sede legale	Loc. Ceciliano 49/5, Arezzo (AR) – 52100
Telefono	0575/984520
FAX	0575/381012
E-mail (PEC)	atam@pec.atamarezzo.it

A.T.A.M. S.p.A., storica azienda speciale del Comune di Arezzo, nata nel 1968 per la gestione del trasporto pubblico locale urbano, è stata riconfigurata nel 2007 come società in house providing a socio unico, ai sensi della disciplina comunitaria vigente in materia. A seguito della predetta trasformazione A.T.A.M. ha ceduto l'originario "ramo d'azienda" afferente alla gestione del trasporto pubblico locale urbano ed ha focalizzato le proprie strategie di servizio nel settore relativo alla gestione della rete dei parcheggi e delle aree di sosta a pagamento del Comune di Arezzo, coadiuvando, altresì, l'Ente socio unico nella

¹² Le attività di vigilanza e controllo sui servizi esternalizzati e quelle sulle società partecipate sono regolate dal Testo unico sui controlli interni (T.U.C.I.), approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 9 del 25/01/2018.

gestione delle attività connesse alla mobilità urbana che più direttamente hanno collegamento con il sistema dei parcheggi e della sosta in ambito urbano. Il Comune di Arezzo possiede il 99,92% del capitale sociale, mentre il rimanente 0,08% è rappresentato da «azioni proprie» della società, residue dalla completa ripubblicizzazione in house del 2007 e già possedute da ex dipendenti della società.

Tabella 2 - A.T.A.M. S.p.A. Struttura della compagine societaria

Socio	Cap. soc.	Quota %
Comune di Arezzo	4.808.098	99.92
Azioni proprie ex art. 2357 e ss.C.C.	3.615	0,08
Totale	4.811.714	100,00

Sulla base dei valori risultanti dall'ultimo bilancio d'esercizio approvato riferito all'annualità 2023, il valore della partecipazione rispetto al patrimonio netto è pari a 10.649.119 euro.

In relazione a quanto previsto dall'art. 34, commi 20 e ss. del decreto-legge n. 179/2012 e s.m.i., con cui il legislatore ha inteso disciplinare una nuova procedura generale da applicare in materia di affidamento, in regime di esclusiva, dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, con deliberazione di G.C. n. 141 del 2 aprile 2014 è stata approvata l'apposita Relazione prevista dalla citata normativa, che dava conto delle ragioni e della sussistenza dei requisiti previsti dall'ordinamento europeo per la forma di affidamento prescelta e definiva i contenuti specifici degli obblighi di servizio pubblico e di servizio universale, indicando espressamente (qualora previste) le eventuali compensazioni economiche.

Il nuovo affidamento del servizio di «gestione parcheggi ed aree di sosta a pagamento e delle attività ad esso collaterali ed accessorie (infomobilità, bikesharing, sistema di pagamento integrato, gestione centralizzata dei parcheggi e altre meglio specificate nel contratto di servizio)», in favore della società «in house providing» A.T.A.M. S.p.A., è stato disposto con deliberazione consiliare n. 168 del 20/11/2014. La durata della concessione è stata individuata in 20 anni, in relazione al tempo mediamente occorrente per l'ammortamento degli investimenti attuati, previa predisposizione del contratto di servizio e relativi allegati.

La società gestisce un servizio di interesse generale conformemente all'art. 4, co. 2, del D. Lgs. 175/2016. La società svolge prevalentemente l'attività di gestione di parcheggio a pagamento nel Comune di Arezzo alla quale si aggiungono alcuni servizi accessori alla mobilità quali bike sharing, car sharing, il sistema integrato di infomobilità, il servizio di ricarica veicoli elettrici e la gestione delle scale mobili, accesso a nord della città di Arezzo.

I rapporti con i destinatari dei servizi sono disciplinati dai regolamenti e dalla "Carta dei servizi" adottata ai sensi e per gli effetti delle leggi e normative regionali, della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, ed ha come linea guida il Decreto del presidente del consiglio dei ministri 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del Settore Trasporti". L'ambito di specifico interesse è rappresentato dal territorio del Comune di Arezzo.

Con riferimento all'oggetto sociale, si riporta di seguito l'art. 2 dello statuto:

1. In conformità a quanto previsto dall'art. 4, commi da 1 a 4 del Dlgs. n. 175/16, la Società ha come oggetto sociale esclusivo le seguenti attività:

- la gestione del servizio parcheggi a pagamento e stradali, sia di superficie che sotterranei o sopraelevati ovvero in qualsivoglia altra modalità tecnica realizzati;*
- la progettazione e realizzazione di parcheggi sotterranei e sopraelevati nonché di parcheggi scambiatori;*
- la gestione di altri eventuali servizi pubblici locali, ancorché in forma convenzionata o associata tra più Enti locali, nelle forme consentite dalle vigenti normative pubblicistiche e settoriali, afferenti attività e funzioni riconducibili alle esigenze di mobilità urbana e di funzionalità delle reti stradali di competenza dei citati Enti locali e/o di ogni altra attività connessa o strumentale;*
- la gestione di servizi di trasporto pubblico locale, con qualunque mezzo effettuati, affidati con le modalità e nel rispetto dei vincoli imposti dalle disposizioni generali e settoriali, di tempo in tempo vigenti;*
- altre attività economiche accessorie, purché direttamente strumentali alle attività e/o alle funzioni amministrative degli enti locali soci, coerenti con l'oggetto sociale fondamentale e comunque di entità economica non prevalente in relazione ai servizi pubblici locali gestiti in autoproduzione, ai sensi e per gli effetti delle normative vigenti e delle direttive comunitarie di riferimento;*
- altre attività economiche, ancorché di libero mercato, strumentali e/o congiunte rispetto a quelle precedenti, purché rientranti nei limiti quali-quantitativi dell'attività "extra moenia" di cui al successivo art. 3.*

2. La società, può assumere e concedere agenzie, commissioni, rappresentanze, con o senza deposito e mandati; acquistare, utilizzare e trasferire brevetti e altre opere dell'ingegno umano, compiere ricerche di mercato, di customer satisfaction ed elaborazioni di dati per conto proprio e per conto di terzi, concedere e ottenere licenze di sfruttamento commerciale nonché compiere tutte le operazioni

commerciali, finanziarie, mobiliari e immobiliari, necessarie o utili per il raggiungimento degli scopi sociali, previa autorizzazione degli Enti Locali soci, con l'esclusione dello svolgimento di attività finanziarie nei confronti del pubblico e delle altre attività oggetto di riserva di legge ai sensi del Dlgs. n. 385/1993 e del Dlgs. n. 58/1998.

3. Vendita di materiale editoriale di interesse turistico, sia direttamente che attraverso il proprio punto vendita;

4. La tipologia e le modalità di esecuzione dei servizi affidati a titolo principale dovranno risultare da apposito Contratto o convenzione di Servizio.

5. La Società deve svolgere oltre l'80% della propria attività, di cui al primo comma, a favore dei soci pubblici. Ai fini del presente atto, per "soci pubblici" si intendono le pubbliche amministrazioni così come definite all'art. 2, comma 1, lettera a) del T.U. 175/2016 e s.m.i.

6. L'Organo di Amministrazione attesta, mediante apposita relazione, inviata ai soci pubblici entro il 31 marzo di ogni anno, la misura dell'attività realizzata dalla Società nell'esercizio precedente per conto degli Enti Locali soci, individuandone anche la percentuale nell'ambito della attività complessiva della Società.

7. La produzione ulteriore di attività, purché inferiore al 20% (venti per cento) nel rispetto del limite di cui al precedente comma 4, potrà essere effettuata dalla Società nello svolgimento di attività e servizi a favore di soggetti terzi, purché riconducibili all'oggetto sociale ancorché non principale. In ogni caso, dette attività sono consentite previa autorizzazione e/o accordo con gli Enti Locali soci, e a condizione che le stesse permettano di conseguire economie di scala o altri recuperi di efficienza sul complesso dell'attività principale.

8. Le predette finalità dovranno essere perseguite salvaguardando i principi di efficienza, economicità ed efficacia. Del conseguimento di tali presupposti e delle necessarie economie di scala o recuperi di efficienza, di cui al comma precedente, gli amministratori dovranno dare documentata dimostrazione in sede di decisione assembleare.

9. Le percentuali di cui ai punti 4 e 6 del presente articolo saranno calcolate secondo le modalità indicate dall'art. 5.

In conformità a quanto stabilito dall'art. 11 del d.lgs. n. 175/2016 e recepito statutariamente, la Società è amministrata da un amministratore unico, nominato in via diretta dal Comune di Arezzo. L'organo di controllo è rappresentato dal Collegio sindacale che è composto da tre membri effettivi e due supplenti, nominati dal Comune di Arezzo in via diretta extra assembleare.

* * * * *

L'attività prevalente è svolta in favore della collettività di riferimento e risponde alle necessità provenienti dalla domanda di mobilità soprattutto verso il centro

cittadino nel quale sono localizzati numerosi poli attrattori. La gestione degli spazi di sosta è dunque di vitale importanza per il buon funzionamento della mobilità urbana con l'obiettivo di garantire il diritto alla mobilità di tutti i cittadini.

La destinazione degli introiti da parcheggi alla installazione, costruzione e gestione di parcheggi in superficie, sopraelevati o sotterranei, e al loro miglioramento nonché a interventi per il finanziamento del trasporto pubblico locale e per migliorare la mobilità urbana.

Nello svolgimento del servizio, il Gestore persegue i seguenti obiettivi generali:

- a) assicurare l'efficiente gestione del servizio nel territorio, nell'ambito della complessiva politica di semplificazione e razionalizzazione della mobilità adottata dal Comune, nonché la conservazione degli impianti, delle reti e delle altre dotazioni destinati all'esercizio del servizio stesso nella loro piena efficienza;
- b) assicurare che il servizio sia svolto con carattere di sicurezza, affidabilità e continuità e nel rispetto dei livelli di qualità commerciale;
- c) garantire l'imparzialità e la neutralità del servizio, al fine di assicurare l'accesso paritario a tutti gli utenti nel rispetto delle condizioni fissate dall'Autorità;
- d) promuovere, nell'ambito delle sue competenze e responsabilità, la tutela della salute e dell'ambiente.

In relazione al vincolo dell'attività prevalente di cui all'art. 16, comma 3 bis D. Lgs. 175/2016, la percentuale di fatturato non ascrivibile ai servizi oggetto dell'affidamento è pari al 6,38% nel 2023.

Tabella 3 - ATAM Spa. Ricavi.

Descrizione	Importo	Percentuale sul fatturato
Totale ricavi ascrivibili ai servizi oggetto dell'affidamento	3.949.984,90	93,62%
Totale altri ricavi non ascrivibili ai servizi oggetto dell'affidamento	268.989,49	6,38%
Totale Fatturato	4.218.974,39	100,00%

L'ultimo triennio, a seguito del graduale ritorno alla normale fruizione del servizio da parte dell'utenza, ha visto il progressivo miglioramento dei livelli di

redditività gestionale con conseguente beneficio per gli equilibri economico-finanziari.

Tabella 4 - ATAM Spa. Risultati e dividendi

NOME DEL CAMPO	2021	2022	2023
Risultato d'esercizio	103.134	375.657	719.758
Dividendi distribuiti	0	0	200.000

3. ANDAMENTO ECONOMICO

In termini generali, l'andamento della spesa pro capite e dei ricavi per posto auto evidenziano un andamento crescente in relazione alla ripresa successiva al periodo emergenziale:

Tabella 5 - Parcheggi. Statistiche ricavi

	2021	2022	2023
Ricavi delle vendite	2.980.054	3.346.190	3.797.665
Abitanti	96.696	96.298	96.426
Ricavi pro capite	30,82	34,75	39,38
Posti auto	4.249	4.249	4.249
Ricavi per posto auto	701,35	787,52	893,78

Riguardo ai ricavi pro capite (corrispondente all'ipotetica spesa media per cittadino), si tratta di un indicatore di impatto economico che può risultare in parte distortivo poiché in un sistema aperto non solo i residenti, ma anche soggetti non residenti possono utilizzare il servizio per svariate ragioni: lavoro, fruizione di altri servizi pubblici (come, ad esempio, quello scolastico e quello sanitario) e privati, cultura e turismo ecc...).

L'analisi sull'andamento del risultato economico nel contesto delle numerose attività avviate dall'azienda assume particolare rilevanza al fine di individuare l'eventuale remuneratività di ciascun centro di costo.

Dai valori che emergono nel conto economico si può apprezzare l'incremento dei ricavi della gestione rispetto al precedente esercizio del 13,49%. Il Valore

della Produzione incrementa del 16,41% a fronte di un incremento dei Costi della Produzione del 5,75%.

Per l'anno 2023 risultano rafforzati i livelli di equilibrio economico e finanziario. Nel loro complesso, infatti, i costi per i servizi erogati dall'azienda hanno trovato adeguata copertura con i ricavi derivanti dalla gestione, prerogativa prevista anche dal contratto di servizio stipulato con il Comune di Arezzo.

A tal proposito è opportuno procedere ad una analisi delle voci salienti che hanno caratterizzato il presente bilancio di esercizio. La seguente tabella riepiloga la variazione dei ricavi da sosta rispetto al precedente esercizio:

Tabella 6 - Ricavi per tipologia di parcheggio

Parcheggio	Ricavi 2023	Variazione su 2022
Parcometri	1.228.378	+12,11%
Abbonamenti Sosta Stradale	85.174	+4,64%
Eden	881.527	+14,11%
Mecenate	221.345	+18,85%
San Donato	408.891	+13,33%
Fanfani	755.914	+14,53%
Baldaccio	184.172	+11,83%

Dalla tabella di cui sopra si conferma l'andamento incrementale dei ricavi da parcheggi.

Gli altri ricavi di esercizio ammontano complessivamente a 421 mila euro contro i 278 mila del 2022. L'incremento è dovuto allo storno totale del fondo per oscillazione tassi che era stato accantonato per la copertura del rischio di innalzamento dei tassi di interesse passivo. Avendo riscattato i contratti di leasing, per i quali era stato scelto il tasso variabile, è venuto meno anche il relativo rischio di incremento dello stesso.

Con riferimento all'andamento sul fronte dei costi, l'azienda provvede ad indicare separatamente in bilancio gli oneri direttamente riferiti ai parcheggi in struttura e ad alcuni servizi accessori allo scopo di effettuare un monitoraggio più puntuale rispetto a quei centri di costo considerati maggiormente a rischio. Nel loro complesso, i costi della produzione incrementano rispetto al 2022 complessivamente del 5,75% ed ammontano a circa 3,32 milioni di euro, rilevando un costo pro capite del servizio come rappresentato in tabella.

Tabella 7 - ATAM Spa. Costi della produzione

	2021	2022	2023
Costo della produzione	3.225.721	3.140.324	3.321.048
Costo pro capite	32,87	32,16	34,44

In relazione a quanto disposto dall'articolo 19, lettera f) del Contratto di Servizio, riguardo allo stato di attuazione degli investimenti previsti nel PEF 2023-2025, per l'anno 2023 sono stati realizzati i seguenti investimenti:

Tabella 8 – Parcheggi. Investimenti annualità 2023

Descrizione investimento	Anno	Durata	Importo	Stato di attuazione investimenti
N. 12 Telecamere Rilevamento Targhe Parcheggi in	2023	Fino al collaudo della fornitura	26.182	attuato
Integrazione nuove funzionalità App Atam Parking	2023	Fino al collaudo della fornitura	22.000	attuato
Macchine elettroniche ed elettromeccaniche Contamonete	2023	Fino al collaudo della fornitura	11.590	Attuato
Segnaletica parcheggio Mecenate	2023	Fino al termine dei lavori	15.000	Parziale
Segnaletica parcheggio San Donato	2023	Fino al termine dei lavori	20.000	Parziale
Segnaletica verticale parcheggio Baldaccio	2023	Fino al termine dei lavori	30.000	Attuato
Asfaltatura parcheggio Eden	2023	Fino al termine dei lavori	400.000	Da attuare
Totale 2023			528.772	

La forza media del personale è stata di 13,00 unità contro le 12,01 unità del 2022.

Tabella 9 – ATAM Spa. Personale distinto per categoria

Ann	Amministrazione	Ausiliari della sosta	Dirigenti	TOTALE
2020	5,00	7,86	0,00	12,86
2021	5,00	7,89	0,00	12,89
2022	5,00	7,01	0,00	12,01
2023	5,00	8,00	0,00	13,00

Il costo complessivo relativo al personale è pari ad Euro 635.435 nel 2023, contro un valore pari ad Euro 577.980 nell'anno precedente. I principali indicatori afferenti tale tipologia di costo sono rappresentati nella tabella che segue:

Tabella 10 - ATAM Spa. Indicatori costo del personale

	2023	2022	2021
Costo medio del personale	48.880	48.125	49.010
Costo della produzione per addetto	255.465	261.476	272.213
Costi del personale / Costi produzione	19,13%	18,41%	18,00%
Costi del personale / Valore produzione	16,15%	16,69%	18,39%

I principali indicatori reddituali riferiti all'annualità 2023 sono nettamente superiori rispetto all'anno precedente (il confronto con il 2021 non risulta pienamente significativo in ragione dei periodi di lockdown occorsi nell'anno), confermando la capacità dell'azienda di saper generare valore, producendo reddito. In particolare, il ROS evidenzia una consistente crescita rispetto all'esercizio precedente, a conferma della positiva evoluzione dei ricavi operativi. Anche il DSCR (Debt Service Coverage Ratio) mostra un ulteriore miglioramento, passando da 1,81 a 1,94, a indicare una maggiore capacità dell'azienda di coprire i propri impegni finanziari con i flussi di cassa generati.

Tabella 11 - ATAM Spa. Indici di bilancio

	2021	2022	2023
ROE (Rn / CN)	1,08%	3,78%	6,76%
ROI (Ro / K)	0,83%	4,04%	7,20%
ROS (Ro / V)	3,12%	14,46%	23,64%
Ind. di Indeb. (K / CN)	1,18	1,20	1,17
Indip. Finanz. (CN / K)	0,85	0,83	0,85
DSCR (Debt Service Coverage Ratio)	1,30	1,81	1,94
Rotaz. Cap. Inv. (V / K)	0,26	0,28	0,30

In linea con le annualità precedenti gli indici di composizione confermano una generale solidità dell'azienda, mostrando un'equilibrata ripartizione tra capitale investito a breve ed a lungo ciclo di realizzo, nonché un grado di indebitamento complessivo della società particolarmente contenuto.

Tabella 12 - ATAM Spa. Indici di composizione

	2021	2022	2023
Attività immobilizzate / Impieghi	31,58%	28,23%	25,89%
Attività correnti / Impieghi	68,42%	71,77%	74,11%
Patrimonio Netto / Finanziamenti	84,92%	83,01%	85,36%
Passività consolidate / Finanziamenti	4,01%	4,54%	3,44%
Passività correnti / Finanziamenti	11,07%	12,45%	11,20%

Di seguito, l'andamento dei principali indicatori economici.

Tabella 13 - ATAM Spa. Valori economici

	2021	2022	2023
Valore della produzione	3.318.603	3.624.100	4.218.974
Costi della produzione	3.225.721	3.140.324	3.321.048
VALORE AGGIUNTO	1.307.187	1.620.170	1.782.130
Costi del personale	580.765	577.980	635.435
MARGINE OPERATIVO LORDO (EBITDA)	726.422	1.042.190	1.146.695
MARGINE OPERATIVO NETTO	425.095	671.431	897.750
REDDITO OPERATIVO (EBIT)	92.882	483.776	897.926
RISULTATO ANTE IMPOSTE	161.589	591.108	976.098
RISULTATO D'ESERCIZIO	103.129	375.658	719.758

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

In relazione agli obiettivi di sicurezza, funzionalità e accessibilità del servizio la carta dei servizi elenca i seguenti indicatori e target:

Tabella 14 – Parcheggi. Sicurezza, funzionalità e accessibilità del servizio

Descrizione	Misura
Presenza dispositivi videosorveglianza Parcheggi chiusi a raso Parcheggi chiusi in struttura	n. telecamere/n. posti auto 1 ogni 100 posti 1 ogni 50 posti
Possibilità di contattare l'operatore (parcheggi chiusi)	100% dei parcheggi Attesa dell'utente dalle 7:30 alle 21:00 oltre 5 min.: Ristoro all'utente mediante accredito sul borsellino Arezzo Card di € 10,00 utilizzabile nelle aree di sosta gestite da Atam Spa ove il servizio è abilitato. Attesa dell'utente dalle 21:00 alle 7:30 oltre 15 min.: Ristoro all'utente mediante accredito sul borsellino Arezzo Card di € 20,00 utilizzabile nelle aree di sosta gestite da Atam Spa ove il servizio è abilitato. Ristoro all'utente mediante accredito sul borsellino Arezzo Card di € 10,00 utilizzabile nelle aree di sosta gestite da Atam Spa ove il servizio è abilitato. Attesa dell'utente dalle 21:00 alle 7:30 oltre 15 min.: Ristoro all'utente mediante accredito sul borsellino Arezzo Card di € 20,00 utilizzabile nelle aree di sosta gestite da Atam Spa ove il servizio è abilitato.
Posti riservati disabili	n. posti riservati / n. posti auto
Parcheggi stradali Parcheggi regolati da barriere	> 2% > 2%
Fuori servizio ascensori Parcheggi multipiano	n. episodi anno < 5 per ascensore
Presenza sistemi di guida ai posti liberi Infomobilità	n. stalli monitorati > 2.000
Indice diffusione parcometri Aree di sosta	>1 ogni 40 posti
Distanza max. parcometri Aree di sosta	< 100 m per 90% dei posti auto
Parcometri abilitati per pagamento con smartcard e carta di credito	n. parcometri abilitati/totale parcometri > 80%

Sono di seguito indicati gli indicatori di qualità riferiti alla gestione del servizio parcheggi e aree di sosta a pagamento da parte di A.T.A.M. S.p.A., nonché le risultanze di indagini di soddisfazione dell'utenza.

Tabella 15 - Parcheggi. Indicatori di qualità

Descrizione	Tipologia indicatore	Contratto di servizio / Carta dei servizi
Qualità contrattuale		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	Modulistica e informazioni sui servizi erogati sono a disposizione degli utenti presso: <ul style="list-style-type: none"> la sede aziendale, Case Nuove di Ceciliano n. 49/5 – 52100 Arezzo; il Ticket Point piazza della Repubblica – 52100 Arezzo; sul sito internet istituzionale www.atamarezzo.it.
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	Il tempo di risposta previsto per l'attivazione dell'abbonamento è pari a 48 ore
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	Il tempo di risposta previsto per l'attivazione dell'abbonamento è pari a 48 ore
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	L'Azienda si impegna a comunicare all'utente: <ul style="list-style-type: none"> una risposta definitiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo; una risposta scritta entro 20 giorni dalla data del ricevimento del reclamo
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	No
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	No
Carta dei servizi	qualitativo	Si
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	In contanti; Con carta di credito, Bancomat (Fast Pay); Con Arezzo Card; Con APP Atam Parking Con le principali App del settore
Qualità tecnica		
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	Presenza dispositivi videosorveglianza (parcheggi chiusi a raso) n. telecamere/n. posti auto <u>Standard:</u> 1 ogni 100 posti <u>Risultato</u> 1 ogni 52 posti
		Presenza dispositivi videosorveglianza (parcheggi chiusi in struttura)

Descrizione	Tipologia indicatore	Contratto di servizio / Carta dei servizi
		<p><u>Standard:</u> 1 ogni 50 posti</p> <p><u>Risultato</u> 1 ogni 10 posti</p> <hr/> <p>Possibilità di contattare l'operatore (parcheggi chiusi)</p> <p><u>Standard</u> Tempo di attesa massima: - 5 minuti dalle 7:30 alle 21:00 - 15 minuti dalle 21:00 alle 7.30.</p> <p><u>Risultato</u> 100% dei Parcheggi</p> <hr/> <p>Fuori servizio ascensori (parcheggi multipiano)</p> <p><u>Standard</u> n. episodi anno < 5 per ascensore</p> <p><u>Risultato</u> 7 su 5 ascensori</p>
Presenza sistema per utilizzo dei parcheggi	qualitativo	<p>Presenza sistemi di guida ai posti liberi Infomobilità</p> <p><u>Standard:</u> n. stalli monitorati > 2.000</p> <p><u>Risultato:</u> 2.416</p>
Diffusione dei parcometri	qualitativo	<p>Indice diffusione parcometri Aree di sosta</p> <p><u>Standard:</u> >1 ogni 40 posti</p> <p><u>Risultato:</u> 1 ogni 27 posti</p>
Diffusione dei parcometri in termini di distanza massima	qualitativo	<p>Distanza max. parcometri Aree di sosta</p> <p><u>Standard:</u> < 100 m per 90% dei posti auto</p> <p><u>Risultato:</u> Sì</p>
Diffusione di macchinette per pagamenti elettronici	qualitativo	<p>Parcometri abilitati per pagamento con smartcard e carta di credito n. parcometri abilitati/ totale parcometri</p> <p><u>Standard:</u> n. parcometri abilitati/ totale parcometri > 80%</p> <p><u>Risultato:</u> 95%</p>

Descrizione	Tipologia indicatore	Contratto di servizio / Carta dei servizi
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico		
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	n. posti riservati / n. posti auto <u>Standard:</u> > 2% (parcheggi stradali) > 2% (parcheggi regolati da barriere) <u>Risultato:</u> 7,79% (parcheggi stradali) 2,16% (parcheggi regolati da barriere)
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	Sì, previste tariffe ridotte per particolari categorie di soggetti (residenti città murata, residenti, pendolari, studenti, lavoratori, espositori fiera antiquaria)
Presenza intermodalità	qualitativo	Bike sharing, TPL, car sharing, elettropoints
Altri indicatori connessi agli obblighi di servizio pubblico a discrezione dell'ente	qualitativo e/o quantitativo	Presenza di attività di prevenzione, sensibilizzazione e incentivo alla tutela ambientale. Utilizzo di fonti energetiche rinnovabili Raccolta differenziata rifiuti

Customer satisfaction

ATAM SpA effettua indagini sulla soddisfazione degli utenti, con l'obiettivo di conoscere il livello di soddisfazione, valutato sia complessivamente che per ogni singola caratteristica del servizio offerto. Le indagini vengono realizzate attraverso la distribuzione nei parcheggi di questionari che il cliente compila.

I questionari permettono di rilevare:

- il giudizio complessivo sulla qualità del servizio erogato;
- il livello di soddisfazione, relativamente ad alcuni aspetti del servizio offerto da ATAM SpA, relativamente ai seguenti aspetti:
 - disponibilità di posti auto
 - livello di sicurezza;

- pulizia e attenzione all'ambiente;
- accessibilità e funzionalità;
- offerta commerciale (tariffe);
- aspetti relazionali, informazioni e front office.
- suggerimenti e indicazioni dei clienti.

Il questionario chiede al cliente di fornire la misura di soddisfazione relativa agli aspetti del servizio proposti utilizzando una scala da 0 a 10, dove 0 significa inaccettabile e 10 estremamente soddisfatto.

Nella tabella che segue sono riportati i voti che i clienti hanno attribuito nell'ultima indagine soddisfazione cliente per ogni fattore di qualità del servizio e il giudizio complessivo sulla qualità del servizio erogato.

Tabella 16 - Parcheggi. Valutazioni utenti

Rilevazione Dic. 2023	Questionari esaminati	Votazione generale media (0-10)	Indice di gradimento
Parcheggio su strada	107	6,60	65,96%
Parcheggio in struttura	103	6,59	65,93%

Tabella 17 - Parcheggi. Valutazioni utenti (dettaglio)

Descrizione	Parcheggi in struttura	Parcheggi su strada
Livello di sicurezza	6,08	6,18
Funzionalità dei parcheggi	6,70	6,48
Segnaletica e chiarezza informazioni	6,56	6,45
Disponibilità dei posti auto offerti?	6,43	6,16
Modalità di pagamento	6,54	7,28
Servizio Ticket Point di Piazza della Stazione?	6,85	6,87
Tariffe e offerta commerciale	7,01	6,54
Gradimento ausiliari della sosta	6,68	6,65
Gradimento personale amministrativo	6,51	6,76

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

L'erogazione del servizio deve avvenire con modalità che ne promuovano ed assicurino il miglioramento degli standard qualitativi e di equa distribuzione sul territorio, nel rispetto dei livelli minimi essenziali delle prestazioni garantite, anche in ossequio alle vigenti disposizioni in materia di «carta dei servizi».

È previsto l'obbligo di mettere temporaneamente a disposizione dell'Amministrazione Comunale le aree concesse in gestione per lo svolgimento delle manifestazioni, fiere e mercati consolidatisi nel tempo, secondo il calendario appositamente predisposto dagli uffici competenti, e condiviso tra le parti, anche semplicemente per corrispondenza,.

In tema di socialità, il Gestore si impegna a riservare ai veicoli al servizio di persone invalide o portatrici di handicap, muniti di regolare contrassegno rilasciato dal Comune di residenza, almeno 2 posti gratuiti per ogni 100 posti auto e comunque 1 posto per ogni area di parcheggio. Eventuali standard migliorativi rispetto ai minimi di legge, inerenti i posti da riservare ai portatori di handicap nei parcheggi o nelle aree di sosta a pagamento, saranno comunque individuati dai competenti uffici comunali che provvederanno ad informarne tempestivamente la società. Gli stalli da riservare a particolari categorie (es. polizia, mezzi di soccorso, residenti, ecc.) saranno comunque individuati dai competenti uffici comunali che provvederanno ad informarne tempestivamente la società, fatto salvo le valutazioni in termini di equilibrio economico del contratto (art. 8 del contratto di servizio).

6. CONSIDERAZIONI FINALI

Dall'analisi della situazione gestionale del servizio pubblico locale emerge un quadro ampiamente positivo, con un riscontro favorevole rispetto ai generali principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa. Si rileva l'adempimento ai principali obblighi posti a carico del gestore in base al contratto di servizio.

Il buon andamento gestionale ha un impatto positivo, seppure indiretto, sugli equilibri di bilancio dell'ente locale, contribuendo a valorizzare la partecipazione detenuta, mentre gli utili conseguiti vengono reinvestiti nel complessivo sistema della mobilità, di cui ATAM Spa è parte importante, in forma di autofinanziamento aziendale.

SCHEDA 2 - GESTIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI.

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il servizio cimiteriale ha carattere di servizio pubblico essenziale, la cui erogazione, in regime di continuità e di rispetto delle vigenti disposizioni in materia di polizia mortuaria (D.P.R. n. 285/1990 e s.m.i) ed igienico-sanitarie (R.D. n.1265/1934 e s.m.i., art. 337 e ss.), e non può essere interrotta per qualsivoglia motivo (D.M. 28/05/1993, art. 1.

La domanda per i servizi cimiteriali è strettamente legata al tasso di mortalità registrato nel territorio di riferimento¹³. Questo parametro esogeno influenza direttamente il numero di utenti del servizio e, di conseguenza, l'ammontare dei ricavi per il gestore cimiteriale. Si tratta quindi di una variabile fondamentale da tenere in considerazione, in quanto al di fuori del controllo del gestore stesso, ma con un impatto determinante sulla sua attività.

Dal punto di vista della domanda, con riferimento alle operazioni cimiteriali, si riscontra un considerevole orientamento della domanda verso il servizio di cremazione, rispetto alle più "tradizionali" operazioni di tumulazione e inumazione. Si tratta, anche in questo caso, di un elemento di contesto di tipo esogeno, legato alle scelte personali dell'utenza che tuttavia, attraverso un "effetto sostituzione" rispetto alla complessiva offerta, si riflette in una relativa contrazione degli introiti legati al servizio in ragione delle tariffe inferiori applicate.

I dati nazionali relativi al tasso di mortalità si mostrano in incremento nell'ultimo decennio, anche in relazione al progressivo invecchiamento della popolazione.

¹³ Non vi è correlazione perfetta, in considerazione del fatto che alcuni servizi, come la cremazione, accolgono richieste provenienti dalla provincia e da altri territori extraprovinciali e extraregionali.

Tassi di natalità, mortalità e crescita naturale (annuali, per 1.000 abitanti)

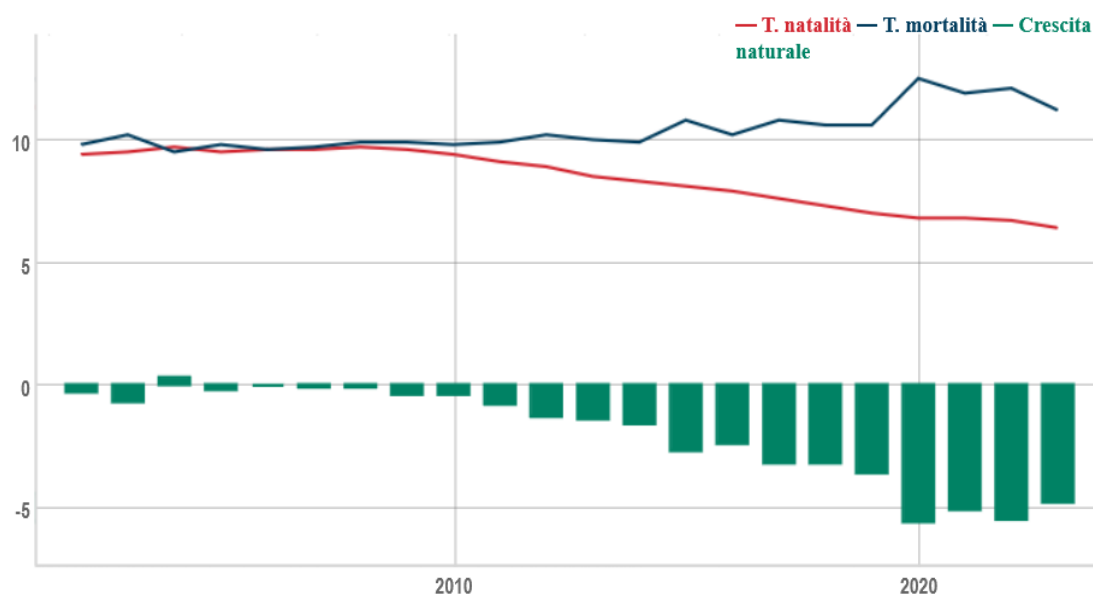


Figura 1 – Andamento mortalità e natalità in Italia (2002-2023)

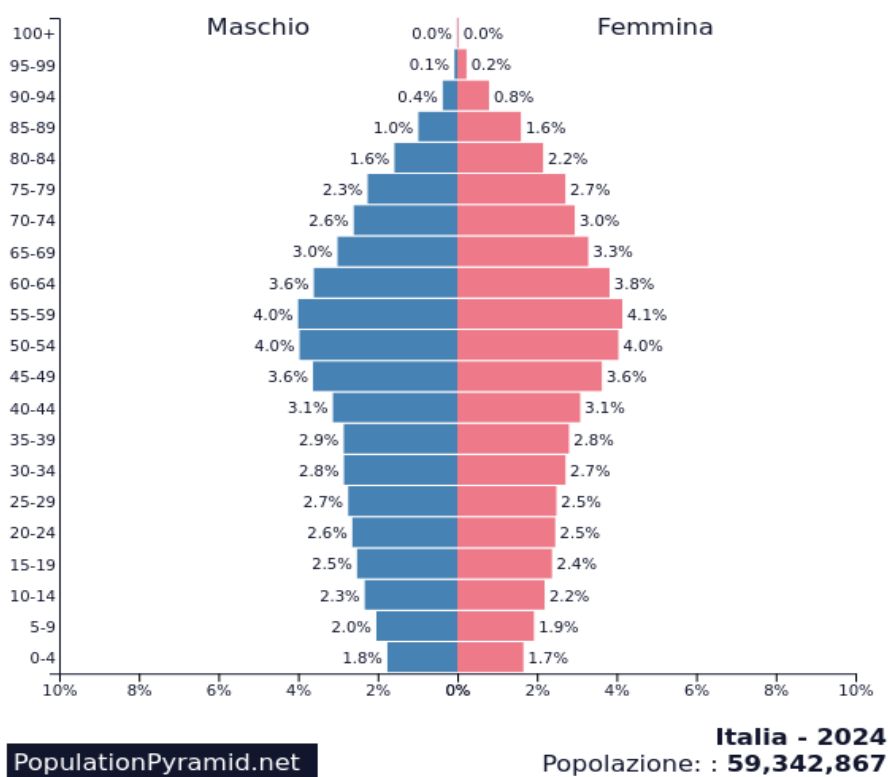


Figura 2 - Piramide di popolazione dell'Italia nel 2024

Le mappe che seguono mostrano la distribuzione del tasso di mortalità per regione e su base provinciale per i territori limitrofi a quello aretino.

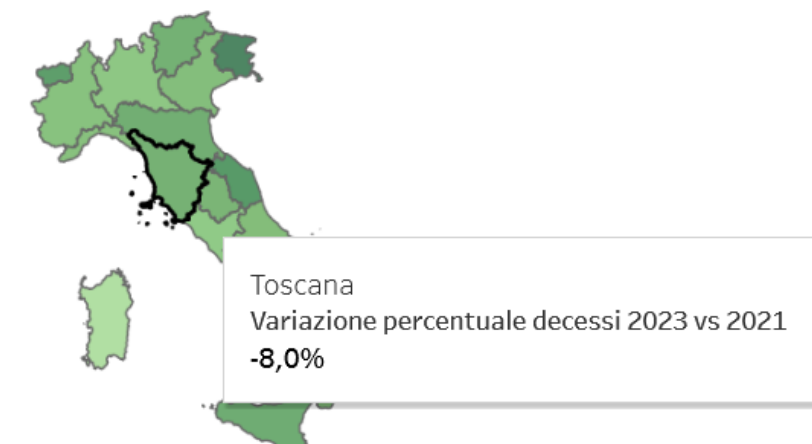


Figura 3 – Variazione percentuale decessi Toscana (2023 vs. 2021)

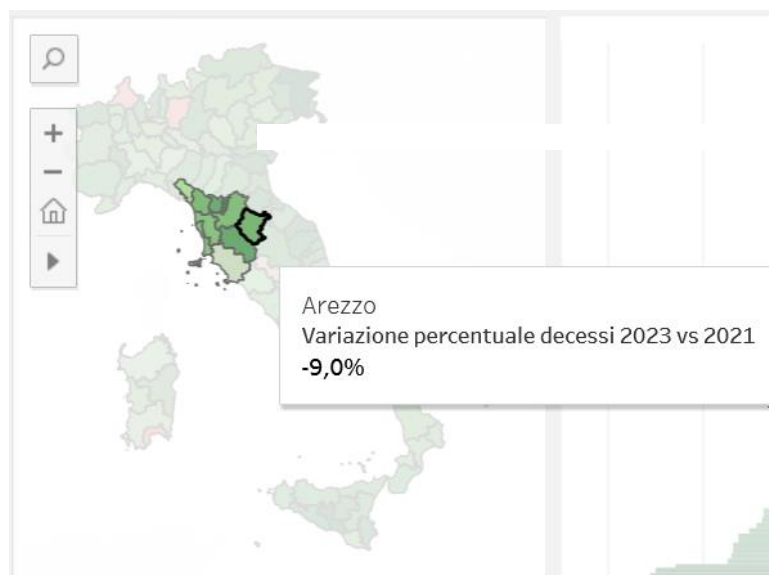


Figura 4 - Variazione percentuale decessi provincia di Arezzo (2023 vs. 2021)

Il Comune di Arezzo ricopre una superficie di 384,7 km², per una popolazione di 96.426 abitanti al 31/12/2023¹⁴ ed una densità di 250,65 ab./km².

¹⁴ Dati ISTAT, bilancio provvisorio mensile, su demo.istat.it, url <https://demo.istat.it/app/?l=it&a=2022&i=D7B> visitato il 28/11/2024.

L'andamento dei decessi nel periodo 2011-2023 risulta il seguente¹⁵:

ANNO	TOTALE
2011	1.024
2012	1.075
2013	1.134
2014	1.098
2015	1.112
2016	1.068
2017	1.150
2018	1.186
2019	1.111
2020	1.170
2021	1.340
2022	1.302
2023	1.180

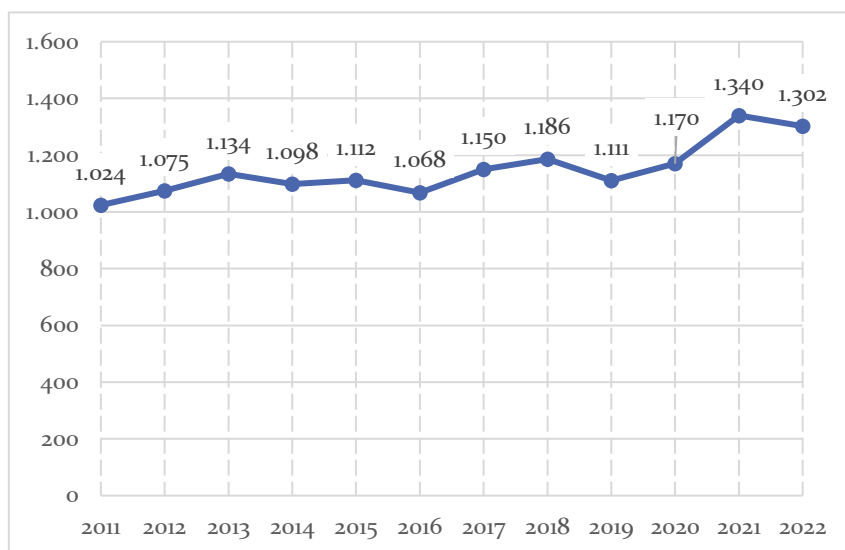


Figura 5 - Andamento dei decessi nel Comune di Arezzo (2011-2023)

La complessiva gestione dei servizi cimiteriali e dell'illuminazione votiva per conto del Comune di Arezzo è affidata secondo il modello "in house providing" a Arezzo Multiservizi S.r.l..

L'affidamento è stato effettuato con deliberazione di Consiglio comunale n. 235 del 13/12/2007, con la quale fu approvata la riorganizzazione del complessivo servizio cimiteriale, con il passaggio dell'insieme unitario ed integrato delle varie fasi del servizio, nonché della gestione dei complessi immobiliari demaniali dei cimiteri e delle dotazioni patrimoniali strumentali, dalla preesistente gestione per assegnazione diretta alla Fraternità dei Laici al modello societario «in house» in favore della costituenda società Arezzo Multiservizi Srl, ai sensi dell'allora vigente articolo 113, comma 5, lettera c) del Testo Unico degli Enti Locali D.Lgs. 267/2000 e s.m.i.. L'attuale affidamento scadrà, salva diversa disposizione di legge, alla data del 31/12/2027.

La sede aziendale si trova presso il cimitero di Arezzo, dove si trova anche l'impianto crematorio messo in esercizio nel 2010; i cimiteri extraurbani sono

¹⁵ Dati ISTAT, Decessi e cause di morte, url <https://www.istat.it/it/archivio/240401>. Si noterà, più oltre, un dato leggermente divergente rispetto alle statistiche conteggiate dal Comuni: poiché le motivazioni di questa differenza possono derivare da una molteplicità di aspetti tecnici e non incidono in maniera rilevante, in questa sede si è ritenuto corretto considerare l'intera serie storica di dati ISTAT senza apportare variazioni.

dislocati nel territorio comunale, raggiungendo una distanza massima dalla sede aziendale di 35 Km. Di seguito, riportiamo l'elenco dei plessi e aree cimiteriali affidate in gestione alla società.

Tabella 18 - Elenco dei plessi e aree cimiteriali affidate in gestione

CODICE	DESCRIZIONE	PROPRIETA'	NOTA
1	CIMITERO MONUMENTALE DI AREZZO	FRATERNITA DEI LAICI	
2	CIMITERO COMUNALE DI AREZZO	COMUNE AREZZO	
3	CIMITERO DI BADIA SAN VERIANO	COMUNE AREZZO	
4	CIMITERO DI BAGNORO	COMUNE AREZZO	
5	CIMITERO DI BATTIFOLLE	COMUNE AREZZO	
6	CIMITERO DI BOSSI	COMUNE AREZZO	
7	CIMITERO DI CAMPOLUCI	COMUNE AREZZO	
8	CIMITERO DI CECILIANO	COMUNE AREZZO	
9	CIMITERO DI CHIANI	COMUNE AREZZO	
10	CIMITERO DI CHIASSA SUPERIORE	COMUNE AREZZO	
11	CIMITERO DI CINCELLI	COMUNE AREZZO	
12	CIMITERO DI FRASSINETO	COMUNE AREZZO	
13	CIMITERO DI GIOVI	COMUNE AREZZO	
14	CIMITERO DI MARCENA	COMUNE AREZZO	
15	CIMITERO DI MOLIN NUOVO	COMUNE AREZZO	
16	CIMITERO DI MONTE SOPRA RONDINE	COMUNE AREZZO	
17	CIMITERO DI PALAZZO DEL PERO	COMUNE AREZZO	
18	CIMITERO DI PATRIGNONE	COMUNE AREZZO	
19	CIMITERO DI PENETO	COMUNE AREZZO	
20	CIMITERO DI PETROGNANO	COMUNE AREZZO	
21	CIMITERO DI PIEVE A QUARTO	COMUNE AREZZO	
22	CIMITERO DI POGGIOLA	COMUNE AREZZO	
23	CIMITERO DI POLICIANO	COMUNE AREZZO	
24	CIMITERO DI PRATANTICO	COMUNE AREZZO	
25	CIMITERO DI PUGLIA	COMUNE AREZZO	
26	CIMITERO DI QUARATA	COMUNE AREZZO	
27	CIMITERO DI RIGUTINO	COMUNE AREZZO	
28	CIMITERO DI RONDINE	COMUNE AREZZO	
29	CIMITERO DI RUSCELLO	COMUNE AREZZO	
30	CIMITERO DI S.AGATA ALLE TERRINE	COMUNE AREZZO	
31	CIMITERO DI S.ANASTASIO	COMUNE AREZZO	
32	CIMITERO DI S.ANDREA A PIGLI	COMUNE AREZZO	
33	CIMITERO DI S.FIRENZE	COMUNE AREZZO	
34	CIMITERO DI S.FIRMINA	COMUNE AREZZO	
35	CIMITERO DI S.FLORA	COMUNE AREZZO	
36	CIMITERO DI S.LEO	COMUNE AREZZO	
37	CIMITERO DI S.MARIA RASSINATA	COMUNE AREZZO	
38	CIMITERO DI S.POLO	COMUNE AREZZO	
39	CIMITERO DI S.ZENO	COMUNE AREZZO	
40	CIMITERO DI STAGGIANO	COMUNE AREZZO	
41	CIMITERO DI TREGOZZANO	COMUNE AREZZO	
42	CIMITERO DI VITIANO	COMUNE AREZZO	
43	CIMITERO DI CAMPRIANO	COMUNE AREZZO	
44	CIMITERO DI MISCIANO	COMUNE AREZZO	NON ATTIVO
45	CIMITERO DI POMAIO	COMUNE AREZZO	
46	CIMITERO DI SAN CASSIANO	COMUNE AREZZO	
47	CIMITERO DI MELICIANO	COMUNE AREZZO	
48	CIMITERO DI SAN BIAGIO ALLA RASSINATA	COMUNE AREZZO	
49	CIMITERO DI BIVIGNANO	COMUNE AREZZO	
50	CIMITERO DI CALBI	COMUNE AREZZO	
51	CIMITERO DI AGAZZI	COMUNE AREZZO	
52	CIMITERO DI ANTRIA	COMUNE AREZZO	
53	CIMITERO DI CIMIT. STAGGIANO VECCHIO	COMUNE AREZZO	
54	CIMITERO DI CASTELLONCHIO	COMUNE AREZZO	NON ATTIVO
55	CIMITERO DI QUERCETO - TORRINO	COMUNE AREZZO	NON ATTIVO

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Come sopra ricordato, l'attuale affidamento secondo il modello "in house providing" della integrale gestione dei servizi cimiteriali svolti nei cimiteri urbano ed extraurbani ubicati nel territorio del Comune di Arezzo, nonché delle attività ad essa connesse, accessorie e strumentali, è stato disposto con deliberazione di Consiglio comunale n. 325 del 13/12/2007, ai sensi e per gli effetti dell'allora vigente art. 113, comma 5, lettera c) del TUEL¹⁶. La durata dell'affidamento è fissata al 31/12/2027.

Il contratto di servizio tra Comune di Arezzo e Arezzo Multiservizi S.r.l. registrato al n. Rep. A/16604, è stato approvato con delibera di Giunta comunale n. 280 del 15/04/2008 e successivamente sottoscritto in data 24/04/2008. Nel corso del medesimo anno è seguita una integrazione al contratto di servizio, approvata con delibera di Giunta comunale n. 765 del 02/12/2008.

Il servizio è svolto dal Gestore alle condizioni previste dal Contratto, in conformità agli indirizzi ed ai provvedimenti del Comune, nel rispetto delle prescrizioni e dei principi contenuti nelle disposizioni legislative e regolamentari vigenti, dei regolamenti, direttive e raccomandazioni comunitarie e delle norme tecniche emanate dagli organismi nazionali ed internazionali competenti in materia, a decorrere dal loro effettivo recepimento o entrata in vigore.

Oggetto del contratto di servizio è la disciplina dei rapporti giuridico-economici ed organizzativi tra Comune di Arezzo e Arezzo Multiservizi S.r.l., ai fini dello svolgimento del servizio cimiteriale sia per quanto attiene al cimitero urbano che ai siti extraurbani, nelle aree appartenenti al demanio cimiteriale.

Rientrano nell'ambito dell'affidamento al Gestore le seguenti attività e servizi pubblici:

- a. *la concessione d'uso, in conformità alle vigenti disposizioni di legge e regolamentari, dei manufatti cimiteriali consistenti in loculi, tombe murate in terra, ossari e capelle nonché la concessione di aree cimiteriali ad inumazione;*

¹⁶ L'articolo 113, comma 5, lettera c), del Testo Unico degli Enti Locali approvato con D.Lgs. 267/2000, disciplinava la possibilità di gestire i servizi pubblici locali di rilevanza economica mediante conferimento della titolarità del servizio a società a capitale interamente pubblico a condizione che l'Ente o gli Enti pubblici titolari del capitale sociale esercitassero sulla Società un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi e che la Società realizzasse la parte più importante della propria attività con l'Ente o con gli Enti pubblici controllanti.

- b. *l'espletamento, in conformità delle vigenti disposizioni di polizia mortuaria ed igienico-sanitarie, di tutte le operazioni di inumazione, esumazione, tumulazione, estumulazione e traslazione, nell'ambito dei cimiteri del demanio comunale, ivi comprese le connesse operazioni murarie ed accessorie;*
- c. *la gestione di camere mortuarie e di obitori eventualmente ubicati all'interno delle predette aree cimiteriali, in conformità delle vigenti disposizioni di polizia mortuaria ed igienico-sanitarie;*
- d. *le operazioni necessarie per attivare, gestire, dare in concessione d'uso e mantenere l'illuminazione votiva;*
- e. *la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e dei manufatti cimiteriali (loculi, tombe murate in terra, ossari, ecc.) nonché delle aree cimiteriali affidate in gestione e di tutti i beni, mobili e immobili, strumentali o accessori all'espletamento del servizio, indipendentemente dal loro regime giuridico;*
- f. *la realizzazione del crematorio comunale e gestione delle attività di cremazione e delle competenze connesse o collegate, in conformità delle vigenti disposizioni generali e speciali;*
- g. *le operazioni di pulizia interna e sanificazione dei plessi cimiteriali e/o delle aree connesse e pertinentziali, secondo le specifiche contenute nel presente contratto di servizio e nelle disposizioni in materia igienico-sanitaria e di polizia mortuaria, di tempo in tempo vigenti;*
- h. *la progettazione e realizzazione dei nuovi impianti e manufatti cimiteriali, di ogni specie e tipologia, nel rispetto delle procedure e delle disposizioni vigenti di tempo in tempo;*
- i. *il finanziamento e realizzazione di opere infrastrutturali di nuova costruzione, nonché l'ampliamento e/o la trasformazione dei siti cimiteriali affidati in gestione;*
- j. *lo svolgimento di tutta l'attività amministrativa e tecnica inerente le funzioni di cui sopra, con particolare riferimento alle dotazioni essenziali dei servizi interni strumentali (utenza idrica, illuminazione generale dell'area cimiteriale, installazione e manutenzione dei cancelli e delle barriere d'accesso ai siti, presenza di cestini per il deposito dei rifiuti e dotazioni di scale, eventuale arredo interno minimo del plesso cimiteriale), nonché le attività di custodia e vigilanza, nelle forme e con le modalità che saranno stabilite dal contratto di servizio, relativamente alle aree cimiteriali affidate;*

Rientra nelle caratteristiche del servizio ogni altra eventuale incombenza assegnata al Gestore, a norma delle disposizioni del contratto e delle normative di settore e tenuto conto delle previsioni di cui alla Comunicazione interpretativa della Commissione Europea sulle concessioni nel diritto comunitario, n. 2000/C121/02 del 29.04.2000, in ordine alla traslazione, in capo al Gestore, del rischio d'impresa sul servizio e di tutti i connessi oneri.

Rientra altresì nella gestione del servizio, in quanto esternalizzato, anche la riscossione dei corrispettivi della concessioni cimiteriali e delle tumulazioni private, nonché dei corrispettivi di concessione dell'illuminazione votiva e di

ogni altra forma di esazione tariffaria collegata alle attività gestite, a norma dell'allora vigente art. 117 del d.lgs. n. 267/2000, le cui disposizioni risultano oggi trasposte nell'art. 26 del d.lgs. n. 201/2022.

Ai sensi del contratto di servizio, il Gestore si impegna ad uniformare l'erogazione del servizio ai principi generali di cui al D.P.C.M. 27.01.1994, nonché all'art. 11 del D.Lgs. n° 286/1999 e s.m.i., con particolare riferimento agli obblighi di parità di trattamento, imparzialità ed «obbligo a contrattare», continuità nell'erogazione del servizio, partecipazione e divieto di discriminazione dei cittadini e degli utenti, codificati nei principi costituzionali e nei Trattati dell'Unione Europea, nonché nelle normative nazionali e regionali, di tempo in tempo vigenti

Per l'erogazione del servizio il Gestore applica le tariffe stabilite dal Comune di Arezzo, ai sensi della normativa vigente¹⁷. Le tariffe applicabili sono determinate dal competente Organo dell'Ente, sulla scorta dell'ordinamento in vigore e previa acquisizione di una proposta documentata da parte del Gestore. La proposta del Gestore deve essere redatta nel rispetto dei principi e secondo le specifiche fissate nel Piano degli Investimenti e nel PEF. Dovrà in ogni caso essere garantita l'integrale copertura dei costi, compresi gli oneri di ammortamento tecnico-finanziario relativi agli investimenti.

Il Gestore è inoltre tenuto ad adottare la Carta dei servizi cimiteriali, secondo le direttive ed i principi codificati nella normativa vigente ovvero quelli previsti da singole disposizioni di settore, nazionali o regionali, vigenti di tempo in tempo.

Riguardo alla destinazione dei canoni da concessione, essi vanno a computare anche le spese previste che si collocano a valle della concessione per il periodo considerato.

Il sistema tariffario è strutturato tenendo conto delle diverse tipologie di cimiteri (urbano, monumentale, cimiteri extraurbani), sia delle tipologie di servizio (tumulazione, inumazione, cremazione, altri servizi cimiteriali).

Non sono previsti impatti a carico delle finanze dell'Ente in relazione allo svolgimento del servizio (contributi, sovvenzioni, altro).

¹⁷ L'articolo 117 del d.lgs. n. 267/2000 è oggi sostanzialmente trasfuso nell'articolo 26 del d.lgs. n. 201/2022.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

L'Amministrazione comunale definisce in sede di approvazione del D.U.P. gli obiettivi gestionali a cui le società partecipate non quotate devono tendere, secondo parametri qualitativi e quantitativi, a norma dell'art. 147-quater, d.lgs. n. 267/2000, nonché, rispetto alle società a controllo pubblico, gli specifici obiettivi annuali e pluriennali sul complesso delle spese di funzionamento, ivi comprese quelle per il personale (ex art. 19, comma 5, d.lgs. n. 175/2016).

La generale gestione dei contratti di servizio e le relative attività di monitoraggio tecnico e qualitativo sul servizio fanno riferimento alle rispettive strutture competenti per materia. Il monitoraggio sull'andamento gestionale dal punto di vista economico-finanziario della società è effettuato dalla struttura competente in materia di partecipazioni¹⁸.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Denominazione	Arezzo Multiservizi S.r.l.
Codice Fiscale	01938950514
Partita Iva	01938950514
Anno di costituzione	2007 Data di inizio attività: 24/04/2008
Forma giuridica	Società a responsabilità limitata
Sede legale	Via Bruno Buozzi, 1 – 52100 Arezzo
Sito web	www.arezzomultiservizi.it
Telefono	0575 21178 800 055315 (numero verde)
FAX	0575 21178
E-mail (PEC)	info@pec.arezzomultiservizi.it

¹⁸ Le attività di vigilanza e controllo sui servizi esternalizzati e quelle sulle società partecipate sono regolate dal Testo unico sui controlli interni (T.U.C.I.), approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 9 del 25/01/2018.

Arezzo Multiservizi S.r.l. nasce nel 2007 quale società in house providing del Comune di Arezzo, ai sensi della disciplina comunitaria di riferimento, per la gestione del servizio cimiteriale integrato. Tale servizio è comprensivo della gestione delle operazioni cimiteriali previste dal D.P.R. n. 285/1990 (T.U. polizia mortuaria), dell'illuminazione votiva e della gestione dell'impianto di cremazione. I siti cimiteriali oggetto di gestione comprendono sia il cimitero cittadino principale (Carmassi), sia i 50 cimiteri extraurbani, oltre al cimitero monumentale di proprietà della Fraternita dei Laici, salvaguardato ai sensi dell'art. 104 del D.P.R. 285/1990 e del Regolamento approvato con D.P.R. n. 803/1975, art. 105, benché sottoposto alla vigilanza dell'autorità sanitaria comunale ed utilizzato per i fabbisogni di sepoltura dello stesso Comune di Arezzo, sulla scorta di un contratto di servizio stipulato tra la società e Fraternita dei Laici.

L'affidamento è stato effettuato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 235 del 13/12/2007, con la quale fu approvata la riorganizzazione del complessivo servizio cimiteriale, con il passaggio dell'insieme unitario ed integrato delle varie fasi del servizio, nonché della gestione dei complessi immobiliari demaniali dei cimiteri e delle dotazioni patrimoniali strumentali, dalla preesistente gestione per assegnazione diretta alla Fraternità dei Laici al modello societario «in house» in favore della costituenda società Arezzo Multiservizi srl, ai sensi dell'allora vigente articolo 113, comma 5, lettera c) del Testo Unico degli Enti Locali D.Lgs. 267/2000 e s.m.i.. La scadenza prevista per l'affidamento è alla data del 31/12/2027.

Con atto Rep. n. A-18525 del 13/01/2020, il Comune di Arezzo e Fraternita dei Laici hanno siglato la “Convenzione per l'esercizio del controllo analogo congiunto della società Arezzo Multiservizi S.r.l.” ai sensi di quanto previsto dal d.lgs. 175/2016, A.N.AC., riscontrata la presenza dei requisiti richiesti dalla vigente normativa e dalle proprie “Linee guida n. 7” per l'iscrizione nell'elenco di cui all'art. 192 del d.lgs. n. 50/2016, ha proceduto all'iscrizione di Arezzo Multiservizi S.r.l. nell'elenco delle società “in house” in data 20/02/2020.

Per quanto concerne la procedura di revisione ordinaria delle partecipazioni di cui all'art. 20 del d.lgs. n. 175/2016 (“Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica”), il Consiglio Comunale, con deliberazione n. 161 del 22/12/2022, ha confermato per la partecipazione in Arezzo Multiservizi, il “mantenimento senza interventi di razionalizzazione”.

Si riporta di seguito la compagine sociale della società

Tabella 19 - Arezzo Multiservizi Srl. Compagine sociale.

Socio	Natura	Cap. sociale	Quota %
Comune di Arezzo	Ente locale	1.150.000	76,67%
Fraternita dei Laici	ASP	350.000	23,33%
		1.500.000	100,00%

Sulla base dei valori risultanti dall'ultimo bilancio d'esercizio approvato riferito all'annualità 2022, il valore della partecipazione rispetto al patrimonio netto è pari a 1.486.187 euro.

La società gestisce un servizio di interesse generale conformemente all'art. 4, co. 2, del D. Lgs. 175/2016.

I rapporti con i destinatari dei servizi sono disciplinati dai regolamenti e dalla "Carta dei servizi" adottata ai sensi e per gli effetti delle leggi e normative regionali, della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. L'ambito di specifico interesse è rappresentato dal territorio del Comune di Arezzo.

Con riferimento all'oggetto sociale, si riporta di seguito un estratto dell'art. 2 dello statuto:

1. La società ha per oggetto le seguenti attività:

- gestione del servizio cimiteriale, in regime autoproduzione interna, in favore degli enti pubblici soci e relativamente a tutte le varie fasi in cui esso si articola, con particolare riferimento a: inumazioni, esumazioni, tumulazioni, estumulazioni, traslazioni nell'ambito dei cimiteri di proprietà del demanio comunale ovvero degli enti soci, ivi comprese le connesse operazioni murarie, nonché le operazioni necessarie per attivare, gestire e mantenere l'illuminazione votiva;*
- manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti cimiteriali (loculi, tombe murate in terra, ossari, ecc.) nonché delle aree cimiteriali affidate in gestione e di tutti i beni, mobili e immobili, strumentali all'espletamento del servizio, indipendentemente dal loro regime giuridico;*
- realizzazione e/o implementazione del crematorio e gestione delle attività di cremazione e delle competenze connesse o collegate, in conformità delle vigenti disposizioni generali e speciali;*
- operazioni di pulizia interna e sanificazione dei plessi cimiteriali e/o delle aree connesse, secondo le specifiche contenute nei contratti di servizio e nelle disposizioni in materia igienico-sanitaria, di tempo in tempo vigenti;*
- progettazione e la realizzazione dei nuovi impianti cimiteriali, di ogni specie e tipologia, nel rispetto delle procedure e delle disposizioni vigenti di tempo in tempo;*

- finanziamento e realizzazione di opere di nuova costruzione, ampliamento o di trasformazione dei siti cimiteriali affidati in gestione, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia;

- svolgimento di tutta l'attività amministrativa e tecnica inerente le funzioni di cui sopra e quelle di polizia mortuaria ed igienico-sanitarie, nonché di custodia e vigilanza, nelle forme e con le modalità che saranno stabilite dal contratto di servizio, delle aree e dei siti cimiteriali affidati;

- gestione di altri servizi pubblici locali, anche a rilevanza economica, attualmente gestiti dal socio Comune di Arezzo, nei limiti ammessi dalle vigenti disposizioni normative e regolamentari, nonché dai singoli ordinamenti degli enti pubblici soci ed affidanti;

- altre attività economiche accessorie, che non costituiscano attività per la produzione di beni e servizi strumentali all'attività degli enti locali soci, ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 della Legge 248/2006 e s.m.i., purchè direttamente strumentali ai pubblici servizi e/o alle funzioni amministrative degli enti soci, coerenti con l'oggetto sociale fondamentale e comunque di entità economica non prevalente in relazione ai servizi pubblici locali gestiti in autoproduzione, ai sensi e per gli effetti delle normative vigenti e delle direttive comunitarie di riferimento..

2. La società, può assumere e concedere agenzie, commissioni, rappresentanze, con o senza deposito e mandati; acquistare, utilizzare e trasferire brevetti, know-how ed altre opere dell'ingegno umano; compiere ricerche di mercato, di customer satisfaction ed 2. La società, può assumere e concedere agenzie, commissioni, rappresentanze, con o senza deposito e mandati; acquistare, utilizzare e trasferire brevetti, know-how ed altre opere dell'ingegno umano; compiere ricerche di mercato, di customer satisfaction ed elaborazioni di dati per conto proprio e per conto degli enti pubblici soci; concedere e ottenere licenze di sfruttamento commerciale, nonché compiere tutte le operazioni commerciali, finanziarie, mobiliari e immobiliari, necessarie o utili per il raggiungimento degli scopi sociali, purchè tali attività risultino comunque limitate da uno specifico vincolo di strumentalità e/o di complementarietà rispetto a quelle principali di cui al precedente comma 1.

3. La società può assumere partecipazioni in altre società, ad eccezione di quelle di cui ai capi II, III e IV del Titolo V del Libro V del Codice Civile, aventi oggetto analogo, affine o strumentale al proprio, nei limiti di cui alle vigenti disposizioni pubblicistiche e con le procedure previste dal presente statuto.

4. Tutte le predette attività debbono essere svolte nei limiti e nel rispetto delle norme che ne disciplinano l'esercizio, con particolare riferimento al rispetto dei fini istituzionali e pubblicistici cui è preordinata l'attività sociale e dei criteri di efficienza ed efficacia previsti dalle vigenti disposizioni, conformandosi alle specifiche normative settoriali che disciplinano i servizi pubblici locali ed alle disposizioni in materia di carta dei servizi, oltre che agli obblighi di separazione contabile e/o amministrativa in caso di contestuale svolgimento di più attività economiche, eventualmente imposti dalle direttive comunitarie e dalle disposizioni nazionali di tempo in tempo vigenti. In particolare, le attività di natura finanziaria dovranno comunque risultare conformi anche alle specifiche del modello societario «in house providing», come desumibili dalle normative e dalle direttive comunitarie vigenti di tempo in tempo.

5. Ai sensi di quanto disposto dall'art. 16, comma 3, del D.Lgs. 19 agosto 2016 n. 175, come modificato dal D.Lgs. 16 giugno 2017 n. 100, oltre l'80% (ottanta per cento) del fatturato della società deve essere effettuato nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dagli enti pubblici soci.

La produzione ulteriore rispetto al suddetto limite di fatturato è consentita solo a condizione che la stessa permetta di conseguire economie di scala o altri recuperi di efficienza sul complesso dell'attività principale della società.

6. Ai sensi di quanto disposto dall'art. 16, comma 6, del D.Lgs. 19 agosto 2016 n. 175, come modificato dal D.Lgs. 16 giugno 2017 n. 100, nel caso di rinuncia agli affidamenti diretti, la società può continuare la propria attività se ed in quanto sussistano i requisiti di legge. A seguito della cessazione degli affidamenti diretti, perdono efficacia le clausole statutarie e i patti para- sociali finalizzati a realizzare i requisiti del controllo analogo.

In conformità a quanto stabilito dall'art. 11 del d.lgs. n. 175/2016 e recepito statutariamente, la Società è amministrata da un amministratore unico, nominato in via diretta dal Comune di Arezzo. L'organo di controllo è rappresentato dal Collegio sindacale che è composto da tre membri effettivi e due supplenti (il Presidente e un membro effettivo sono nominati dal Comune di Arezzo in via diretta extra assembleare).

3. ANDAMENTO ECONOMICO

In termini generali, l'andamento dei ricavi ha evidenziato nel 2023 un andamento decrescente. Di seguito è riportata la composizione della voce relativa ai ricavi delle vendite e delle prestazioni:

Tabella 20 - Servizi cimiteriali. Composizione dei ricavi

DESCRIZIONE	2021	% sul totale	2022	% sul totale	2023	% sul totale
SERVIZI CIMITERIALI	454.185	18,50%	436.154	16,26%	384.471	15,87%
LUCI	407.565	16,60%	430.880	16,07%	424.570	17,52%
MARMO	28.900	1,18%	21.600	0,81%	12.688	0,52%
CONCESSIONI	1.127.169	45,91%	1.240.226	46,24%	1.084.765	44,77%
CAPPELLE	15.305	0,62%	50.345	1,88%	22.580	0,93%
CREMAZIONI	422.033	17,19%	502.702	18,74%	494.066	20,39%
TOTALE	2.455.157	100,00%	2.681.907	100,00%	2.423.140	100,00%

Come si può evincere dalla tabella sovrastante, l'incidenza percentuale della voce relativa alle cremazioni tende ad incrementare negli anni e risulta in parte indipendente dal tasso di mortalità del Comune di Arezzo, considerato che fruiscono di questo servizio prevalentemente soggetti non residenti nel territorio comunale

Tabella 21 - Cremazioni

ORIGINE	2022		2023	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
COMUNE DI AREZZO	237	26,39%	434	47,80%
PROVINCIA AREZZO	356	39,65%	371	40,86%
FUORI REGIONE	305	33,96%	103	11,34%
TOTALE	898	100,00%	908	100,00%

Il valore complessivo dei costi della produzione, pari a 2.463.630 €, diminuisce del 3,70% rispetto al 2021.

Tabella 22 - Arezzo Multiservizi Srl - Costi della produzione

	2021	2022	2023
Costo della produzione	2.537.898	2.444.056	2.463.630

La voce di costo che incide in maniera predominante sul costo della produzione è il costo per il personale, che costituisce poco meno della metà dei costi operativi.

Costi del personale	€. 1.135.144,00	= 46,08%
Costi operativi	€. 2.463.630,00	

Costi del Personale	€. 1.135.144,00	= 46,85%
Ricavi operativi	€. 2.423.140,00	

Tabella 23 - Costi del personale (indici)

	2021	2022	2023
Costi del personale	1.164.790	1.187.151	1.135.144
N° medio dipendenti	25	23	25
Costo medio del personale	46.592	51.615	45.406
Costo della produzione	2.537.898	2.444.056	2.463.630
Costo della produzione per addetto	101.516	106.263	98.545
Costi del personale / Costi produzione	45,90%	48,57%	46,08%
Ricavi delle vendite	2.447.809	2.618.775	2.423.140
Costi del personale / Valore produzione	47,59%	45,33%	46,85%

La composizione delle poste patrimoniali presenta un andamento piuttosto stabile nel tempo, come evidenziato in tabella 12, ricordandosi come le passività correnti siano costituite in gran parte (95%) da risconti passivi (legati ai canoni di concessione introitati anticipatamente e che esprimeranno la propria utilità nel periodo considerato):

Tabella 24 - Indici di composizione patrimoniale

	2021	2022	2023
Attività immobilizzate / Impieghi	57,09%	54,73%	52,24%
Attività correnti / Impieghi	42,91%	45,27%	47,76%
Patrimonio Netto / Finanziamenti	24,50%	25,00%	25,58%
Passività consolidate / Finanziamenti	8,06%	7,55%	7,55%
Passività correnti / Finanziamenti	67,45%	67,45%	66,87%

La tabella seguente mostra gli indicatori finanziari di disponibilità e liquidità, che risultano poco movimentati rispetto a quelli registrati nell'esercizio precedente. Al riguardo, occorre segnalare come i livelli rivenienti dal calcolo degli indicatori corrispondano alla particolare struttura dei ricavi aziendali e vadano letti alla luce della particolare connotazione delle passività correnti, quasi interamente costituite da risconti passivi nei termini sopra indicati. Infatti, a fronte di introiti che fanno riferimento a concessioni cimiteriali pluridecennali, troviamo la correlata valorizzazione dei risconti passivi a coprire la manifestazione economica futura.

Tabella 25 - Indicatori finanziari di disponibilità e liquidità

	2021	2022	2023
Indice di disponibilità (Att.Corr. / Pass.Corr.)	0,64	0,67	0,71
Indice di liquidità	0,49	0,56	0,59
Indice di liq immediata	0,39	0,44	0,52
Indip Finanz (CN / K)	0,24	0,25	0,26
Autocop. Cap Fisso	0,43	0,46	0,49
Cop Cap Fisso con fonti dur.	0,57	0,59	0,63

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

In relazione agli indicatori segnalati dal MIMIT con D.D. del 28/08/2023, meglio specificati nelle tabelle seguenti, si riscontra quanto segue:

Tabella 26 - Indicatori di qualità MIMIT

Descrizione	Tipologia indicatore	Servizi cimiteriali / Luci votive
Qualità contrattuale		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	SI
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	SI
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	SI
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	SI
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	SI
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	SI
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	SI
Carta dei servizi	qualitativo	SI
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	SI
Qualità tecnica		SI
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	SI
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	SI
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	SI
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	SI
Altri indicatori connessi agli obblighi di servizio pubblico a discrezione dell'ente	qualitativo e/o quantitativo	SI

Con riferimento alla qualità del servizio, il contratto di servizio include i seguenti indicatori:

Tabella 27 - Servizi cimiteriali. Qualità del servizio

QUALITA' DEL SERVIZIO	
Descrizione	Misura
Accessi privi di barriere architettoniche o comunque facilitati	È generalmente presente almeno un ingresso privo di barriere architettoniche per ogni sito cimiteriale, salvo alcuni cimiteri extraurbani non utilizzati o che presentano storicamente una struttura tale da non rendere praticabili alcune zone degli stessi da persone diversamente abili. La società si impegna a rimuovere le barriere architettoniche al momento delle estumulazioni/esumazioni di concessioni scadute, qualora gli interventi siano tecnicamente fattibili.
Cimiteri con accesso vigilato, automatico o con custodia	Il cimitero di Arezzo e altri 22 cimiteri hanno un accesso automatizzato. La sede, il cimitero di Arezzo, il cimitero monumentale, il tempio crematorio e sala del commiato e altri 6 plessi cimiteriali sono dotati di video -sorveglianza interna
Colonnina di soccorso o altri sistemi di emergenza	Nel cimitero di Arezzo sono state collocate n. 15 colonne di telesoccorso collegate con un display sonoro presso l'ufficio tecnico, con in segnale presso il numero telefonico di reperibilità e con il servizio di vigilanza.
Servizi igienici	I cimiteri di Arezzo, San Leo e Campriano sono dotati di servizi igienico-sanitari interni o comunque adiacenti.
Parcheggi esterni e presenza di fermate del servizio di trasporto pubblico locale	36 plessi cimiteriali sono serviti in misura ritenuta sufficiente da parcheggio esterno. Generalmente i cimiteri sono serviti dal trasporto pubblico locale con fermate presso il cimitero o prossime ad esso. Tra i cimiteri extraurbani distribuiti nell'ampio territorio comunale, 9 non dispongono di fermate, mentre altri 7 hanno fermate distanti oltre 500 metri dal cimitero.
Servizio idrico	Generalmente, i cimiteri dispongono di allacciamento al servizio idrico (acqua potabile). Constano 16 cimiteri extraurbani privi di allacciamento, serviti con cisterna, 3 cimiteri senza cisterna e senza collegamento ad acquedotto, 1 cimitero con captazione di acqua da sorgente.
Rifiuti	Cimitero di Arezzo - La raccolta dei rifiuti è organizzazione in 38 isole ecologiche disposte in zone strategiche all'interno del cimitero, per incentivare la raccolta differenziata, ottimizzando funzionalità, organizzazione, sensibilità ambientale e costo del servizio. Ogni isola è composta da 3 contenitori, rispettivamente, organico, multimateriale e indifferenziato. Ai 4 accessi principali sono presenti anche cassonetti dedicati alla raccolta del vetro. Cimiteri extraurbani - All'esterno di ogni singolo cimitero extraurbano è ubicato un cassonetto gestito da SEI Toscana Srl (gestore del servizio rifiuti per l'Ambito Toscana Sud) per la

	raccolta dei fiori secchi. Per alcuni cimiteri extraurbani non serviti da SEI TOSCANA, la raccolta dei fiori secchi è gestita da ditta esterna.									
Frequenza minima delle operazioni di pulizia e manutenzione delle aree verdi interne a ciascun plesso cimiteriale	Standard pulizia Almeno 3 volte/settimana (cimitero Monumentale e Comunale) e n. 6 volte all'anno nei cimiteri extraurbani Standard verde Almeno n 6 volte/anno (cimitero Monumentale e Comunale e nei cimiteri extraurbani)									
Ore di apertura	<table border="1"> <tr> <td>8,00- 17,30</td> <td>orario invernale (plessi cimiteriali)</td> </tr> <tr> <td>8,00 – 19,30</td> <td>orario estivo (plessi cimiteriali)</td> </tr> <tr> <td>8,30 – 13,30</td> <td>orario uffici (lunedì...Sabato)</td> </tr> <tr> <td>15,30 - 17,30</td> <td>orario uffici (martedì- mercoledì - giovedì)</td> </tr> </table> <p>Domenica e festivi: presenza in servizio di operatore cimiteriale</p>		8,00- 17,30	orario invernale (plessi cimiteriali)	8,00 – 19,30	orario estivo (plessi cimiteriali)	8,30 – 13,30	orario uffici (lunedì...Sabato)	15,30 - 17,30	orario uffici (martedì- mercoledì - giovedì)
8,00- 17,30	orario invernale (plessi cimiteriali)									
8,00 – 19,30	orario estivo (plessi cimiteriali)									
8,30 – 13,30	orario uffici (lunedì...Sabato)									
15,30 - 17,30	orario uffici (martedì- mercoledì - giovedì)									

Rispetto alla qualità tecnica del servizio, il contratto di servizio include i seguenti indicatori:

Tabella 28 - Servizi cimiteriali. Qualità tecnica

QUALITA' TECNICA	
Descrizione	Misura
Corretta tenuta ed aggiornamento dei registri delle operazioni cimiteriali (art. 52 e ss. DPR 285/1990)	Le scadenze per esumazione ed estumulazioni ordinarie delle singole salme, per ciascun plesso cimiteriale gestito sono registrate in un apposito registro. Il registro è congegnato in modo tale che dal complessivo delle scadenze vengano estrapolati i posti tomba conformi alle disposizioni di polizza mortuaria che possono nuovamente essere concessi per nuove concessioni.
Presenza di aree ad inumazione	Non tutti i cimiteri sono provvisti di aree ad inumazione – resta inteso che la ricettività di posti è tale da soddisfare il fabbisogno per rotazione decennale secondo il dato medio statistico annuo calcolato sulla media degli ultimi 10 anni. Al 20/11/2013 il numero dei posti ad inumazione è maggiore di circa il 30% dell'effettivo bisogno.
Presenza di aree o manufatti destinati alla tumulazione individuale	Alla tumulazione individuale sono destinati: - loculi e tombe murate su cimiteri extraurbani - loculi, tombe murate e viali su cimitero monumentale In ogni cimitero devono essere presente un numero di posti (aree = Tombe murate; manufatti = loculi) per garantire la tumulazione per la durata di anni 40 sulla base di un dato statistico annuo calcolato come media dell'ultimo decennio.

	Tenuto conto della efficacia della deliberazione di CC mediante la quale il territorio è suddiviso in comparti territoriali (sub-comuni) i posti tomba necessari possono essere presenti all'intero dei cimiteri appartenenti allo stesso comparto.
Presenza di aree o manufatti destinati alla tumulazione familiare	Presso i cimiteri gestiti sono presenti complessivamente 532 manufatti destinati alla sepoltura privata (cappelle – cripte – loculi privati): n. 117 sono concentrate nel cimitero monumentale, 113 nel cimitero comunale e le altre ripartite nei vari siti extraurbani
Presenza di aree destinate alla tumulazione di resti ossei e delle ceneri	È previsto almeno un numero annuo equivalente al numero di estumulazioni previste nel cimitero nel corso dello stesso anno per ogni cimitero gestito.
Deposito di salme presso la Camera mortuaria cimiteriale (laddove esistente)	Max 24 ore e nei soli casi contemplati dalle normative vigenti solo nel cimitero di Arezzo
Avvisi di scadenza per esumazioni ed estumulazioni ordinarie	Entro il mese di ottobre dell'anno precedente vengono inviate le scadenze al Comune di Arezzo per redigere il provvedimento e l'affissione all'albo pretorio del comune e presso la Prefettura. I tabulati per le scadenze vengono affissi nelle bacheche del cimitero di pertinenza. I concessionari vengono contattati telefonicamente
Utilizzo dei materiali lapidei e/o delle opere installate sulle sepolture	Comunicazione agli interessati, all'atto delle procedure di estumulazione o esumazione ordinarie, nei termini di cui al punto precedente.
Allacciamenti alla rete di illuminazione votiva	Entro 7 gg. dalla richiesta
Condizioni tariffarie (possibilità di rateazioni annuali, o con cadenza superiore, fino ad un massimo di durata delle concessione della relativa sepoltura, con diritto a sconti sulla tariffa, proporzionati alla durata)	Non sono previste rateizzazioni. Gli sconti sulle tariffe sono previste solo nel caso di cremazioni massive di resti mortali

In relazione agli obiettivi di sicurezza, funzionalità e accessibilità del servizio la carta dei servizi elenca i seguenti indicatori e target:

Tabella 29 - Servizi cimiteriali. Sicurezza, funzionalità e accessibilità

SICUREZZA, FUNZIONALITÀ E ACCESSIBILITÀ	
Descrizione	Misura
Standard servizio tumulazione e inumazione	<p>I servizi vengono garantiti in maniera continuativa e regolare, tutti i giorni feriali, esclusi i festivi, in numero di 8 servizi giornalieri distribuiti in orari predefiniti antimeridiani e pomeridiani.</p> <p>In presenza di richieste eccedenti il numero di servizi previsto, verrà assicurato dall'Azienda l'accoglimento del defunto nella cappella del cimitero richiesto dai congiunti o, in assenza di cappella nel cimitero richiesto, nella cappella del cimitero di Arezzo, e il seppellimento verrà eseguito il giorno successivo nell'orario prenotato dalle imprese di onoranze funebri.</p> <p>In caso di sciopero viene garantito l'accoglimento delle salme nelle cappelle cimiteriali e il seppellimento viene operato il giorno successivo nell'orario prenotato dalle imprese di onoranze funebri.</p> <p>“Arezzo Multiservizi s.r.l.” garantisce il mantenimento del campo di inumazione attraverso il diserbo, il taglio e regolare raccolta dei rifiuti</p>
Standard servizio estumulazione	<ul style="list-style-type: none"> • Si procede ad esumazione ordinaria decorsi 60 giorni dall'affissione all'Albo Pretorio; • Si procede ad esumazione straordinaria in accordo con i congiunti e nel termine di giorni 10 dalla richiesta.
Standard servizio traslazione	<p>Se il servizio è relativo a cimiteri gestiti dalla azienda “ Arezzo Multiservizi s.r.l.”, l'operazione è eseguita nel termine di giorni 30 (trenta) dalla oggettiva disponibilità del posto presso il quale si intende operare il trasferimento.</p>
Standard servizio luci votive	<p>Arezzo Multiservizi Srl si impegna a evadere le richieste di allacciamenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • entro 15 giorni dalla richiesta nei settori già dotati di impianto elettrico, previa apposizione del marmo definitivo; • per i settori non dotati di impianto elettrico è necessario contattare gli uffici; • la chiusura per trasferimento del punto luce entro 15 giorni dalla richiesta; • le riparazioni dei guasti entro 10 dalla richiesta; • la sostituzione di lampadine entro 10 giorni dalla segnalazione.
Pulizia e ritiro rifiuti	<p>Cimitero comunale urbano e cimitero monumentale</p> <ul style="list-style-type: none"> • si procede alla pulizia 3 volte la settimana; • i cestini di raccolta rifiuti sono collocati in vari punti del cimitero monumentale e del comunale urbano e vengono svuotati 3 volte la settimana; • il ritiro dei rifiuti dai cassonetti esterni al cimitero viene operato dal Gestore del servizio rifiuti. <p>Cimiteri extraurbani:</p> <ul style="list-style-type: none"> • si procede alla pulizia 6 volte all' anno;

	<ul style="list-style-type: none"> • i cestini di raccolta dei rifiuti sono collocati all'esterno del cancello di entrata; • il ritiro dei rifiuti dai cassonetti esterni viene operato dal Gestore del servizio rifiuti. <p>Nei cimiteri non disimpegnati dal Gestore del servizio rifiuti, il ritiro dei rifiuti viene operato da ditta esterna secondo le modalità di seguito indicate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 volta alla settimana: Agazzi, Bagnoro, Campoluci, Ceciliano, Chiani; Marcena; Monte sopra Rondine, Petrognano, Pieve a Quarto, Poggiola, Policiano, Vitiano; • ogni 2 settimane: Bossi, Rondine, Sant'agata alle Terrine, Santa Flora, Santa Maria alla Rassinata, Campriano, Staggiano vecchio; • 1 volta al mese: Badia San Veriano, Peneto, Pomaio, San Cassiano, Misciano, San Biagio alla Rassinata, Bivignano, Calbi.
Verde e giardinaggio	<p>Cimitero comunale urbano e Cimitero monumentale</p> <ul style="list-style-type: none"> • il taglio dell'erba e il giardinaggio è eseguito con cura e regolarità; • la potatura degli alberi è eseguita 3 volte ogni anno; • interventi di diserbo secondo necessità e almeno 2-3 volte l'anno. <p>Cimiteri extraurbani:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il taglio dell'erba e il giardinaggio è eseguito con cura e regolarità; • la potatura degli alberi è eseguita 2-3 volte all'anno; • interventi di diserbo secondo necessità e almeno 2-3 volte l'anno.

Customer satisfaction

Al fine di fornire all'utenza un servizio quanto più soddisfacente, Arezzo Multiservizi Srl sottopone ai familiari e congiunti che hanno usufruito dei servizi cimiteriali un breve questionario volto a raccogliere le impressioni sul servizio offerto.

Il campione analizzato è composto dalla maggioranza di residenti nel Comune di Arezzo (61%) e il 64% dell'utenza appartenente alla fascia di età 41-65 anni, seguita con il 30% dalla fascia di età oltre 65 anni e in prevalenza si tratta di una popolazione femminile (64%).

Le categorie principali includono lavoratori dipendenti (40%) e pensionati (30%). Il 37% degli utenti che ha completato il questionario ha richiesto servizi per pratiche di tumulazione, mentre circa il 73% del campione ha dichiarato di essere rimasto soddisfatto dei servizi ricevuti, citando esempi specifici, in particolare riguardo alla gentilezza, professionalità e disponibilità del personale. Inoltre, la quasi totalità degli intervistati (91%) ha affermato di non aver sperimentato situazioni di disagio o fastidio. Più della metà del campione ha inoltre espresso un giudizio "ottimo" sia per il lavoro degli operatori cimiteriali che per quello degli impiegati amministrativi, valutando positivamente la loro competenza, professionalità, cortesia e disponibilità.

Si riportano di seguito i risultati raccolti dal questionario.

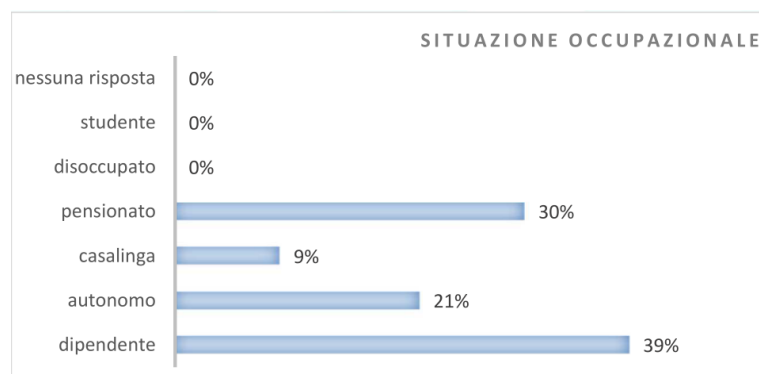


Figura 6 - Classificazione utenti

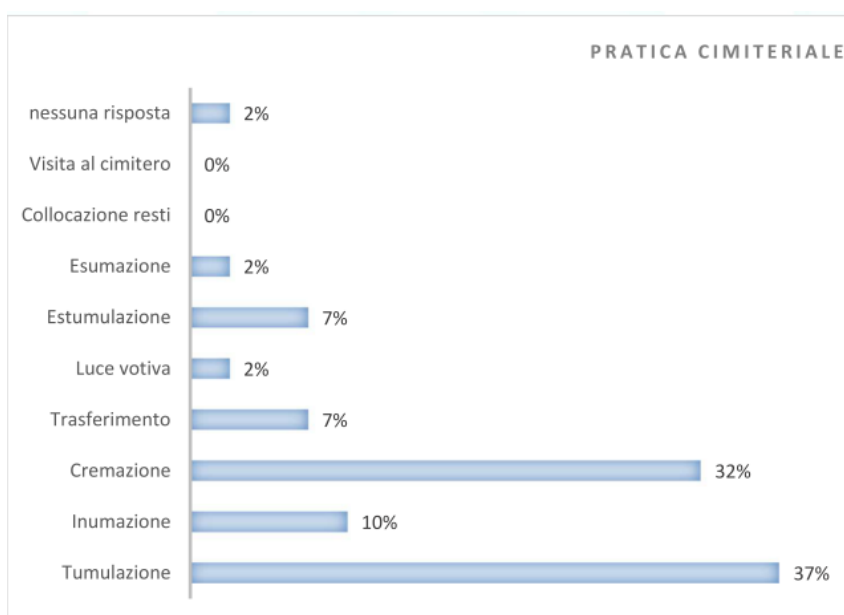


Figura 7 - Pratica cimiteriale

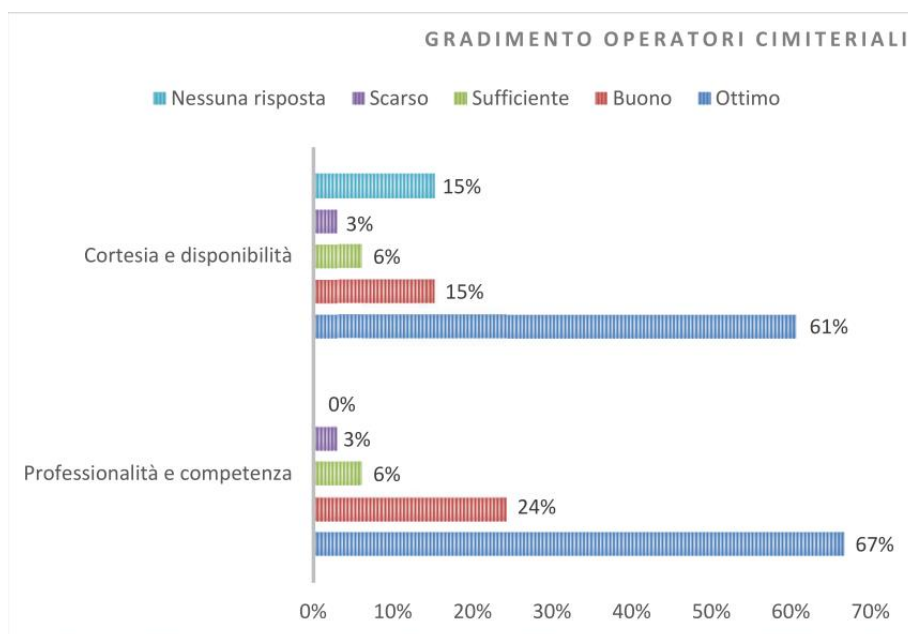


Figura 8 – Gradimento operatori cimiteriali

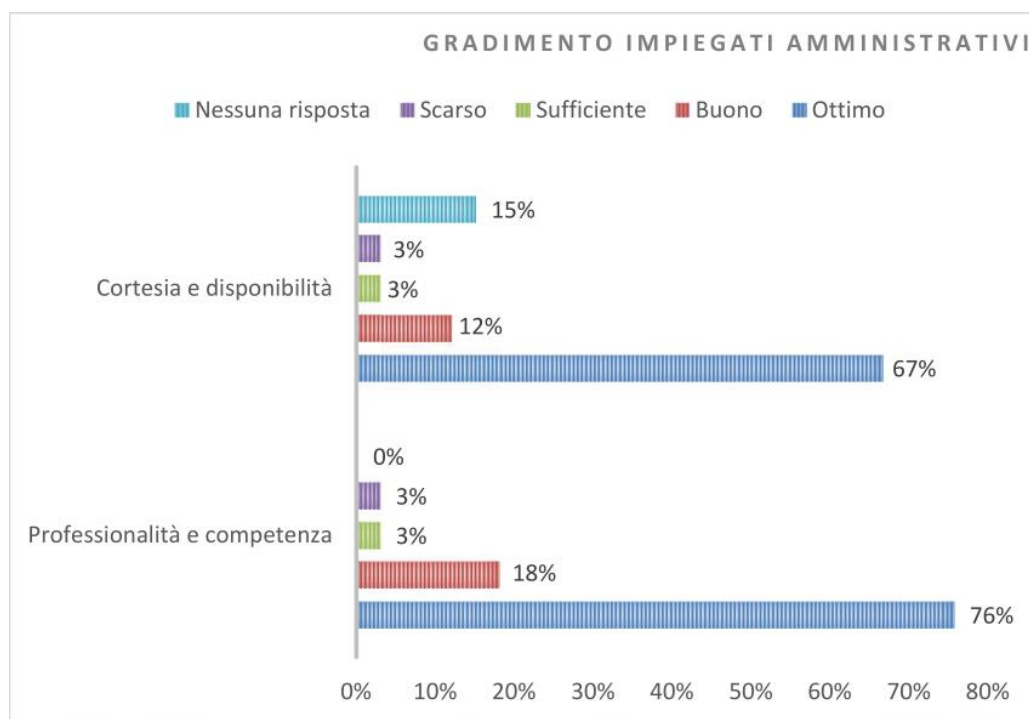


Figura 9 – Gradimento impiegati amministrativi

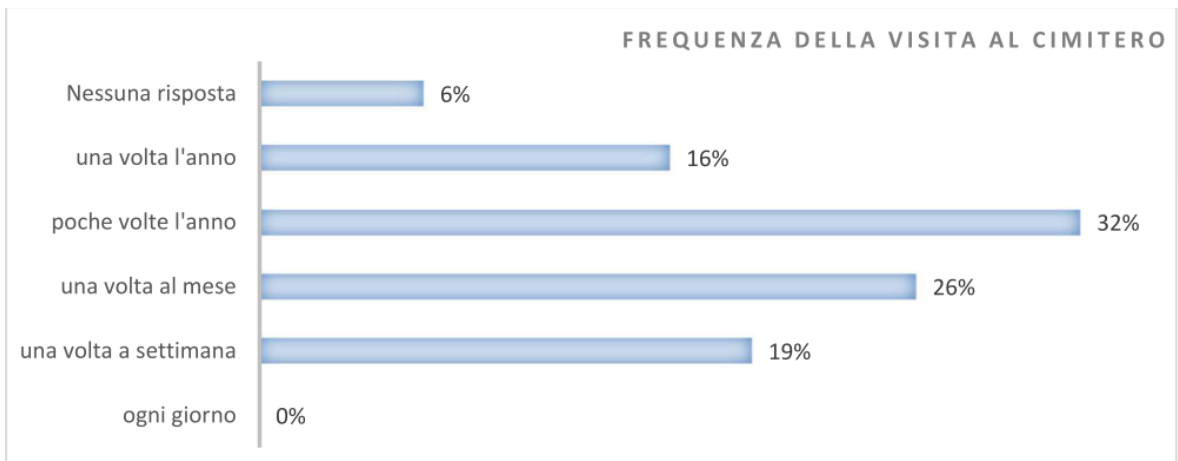


Figura 10 - Frequenza con cui gli utenti si recano presso i cimiteri

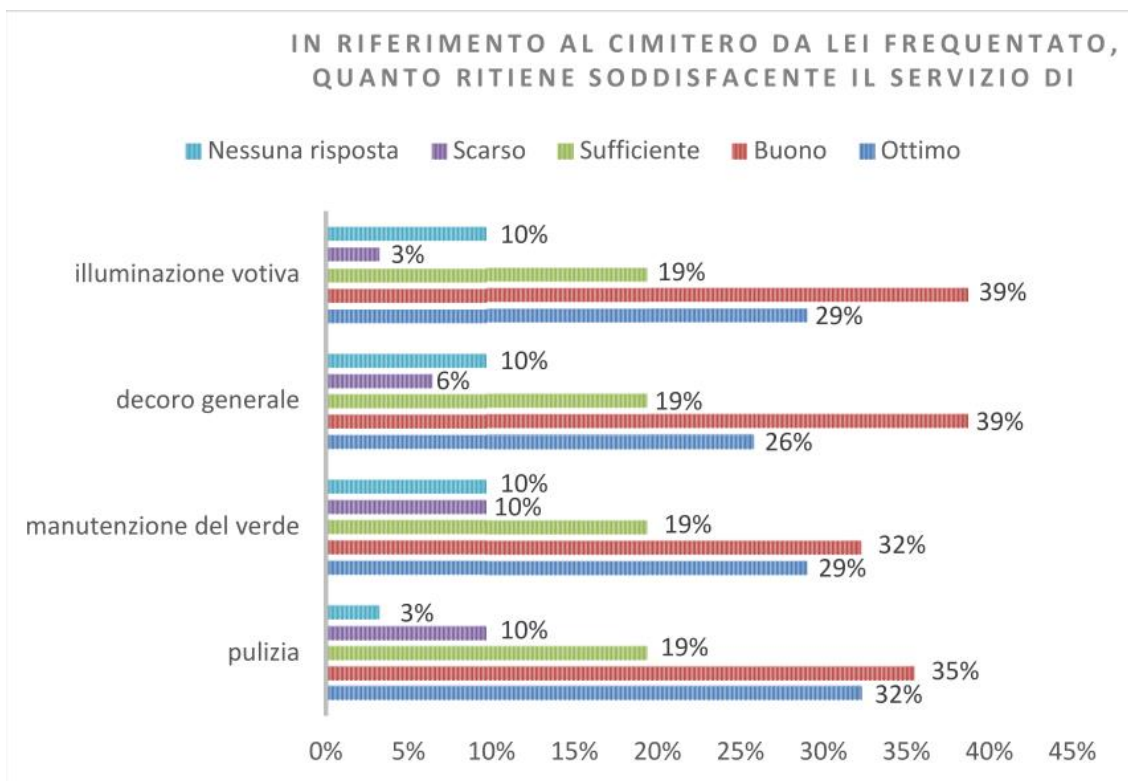


Figura 11 – Grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi

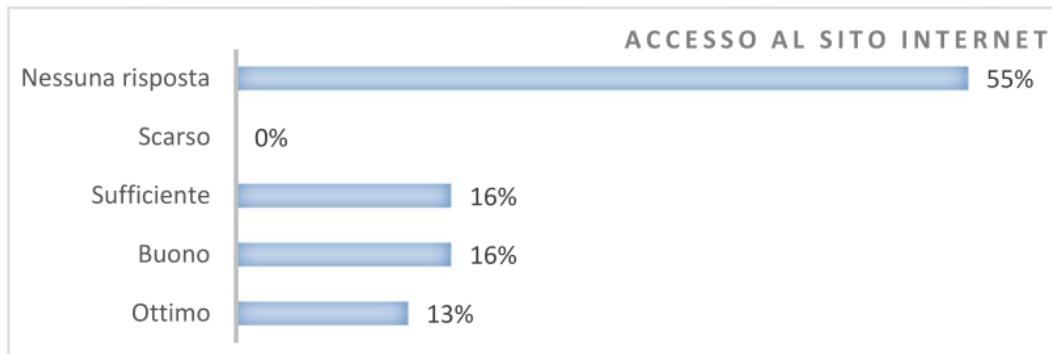


Figura 12 - Accesso al sito internet

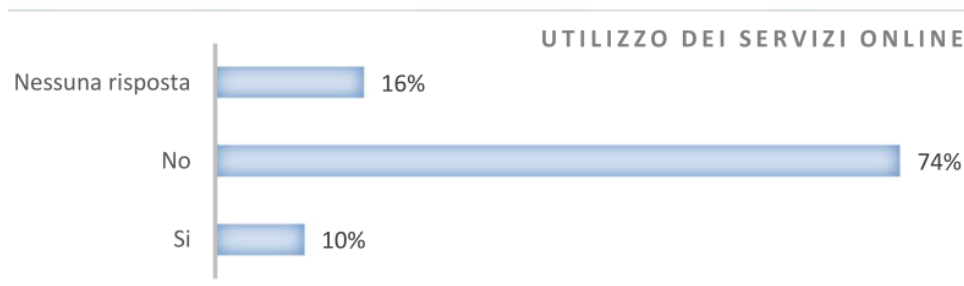


Figura 13 - Utilizzo servizi online

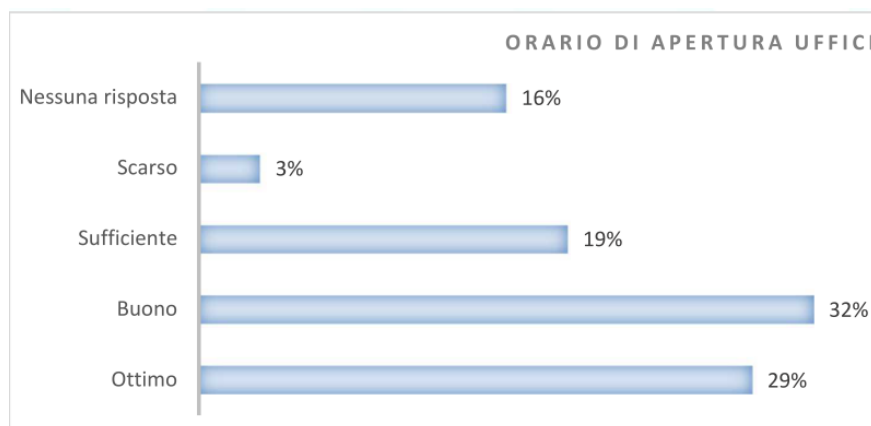


Figura 14 - Orario di apertura uffici cimiteriali

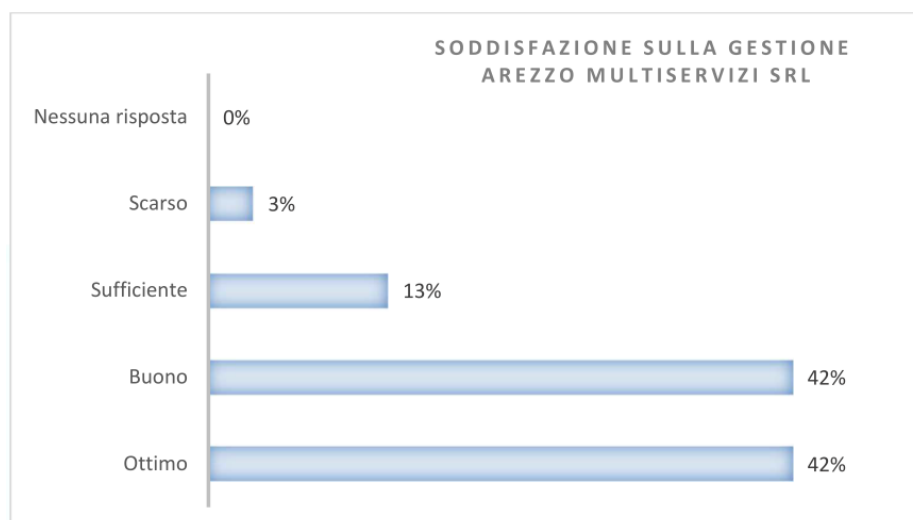


Figura 15 - Giudizio complessivo sulla gestione dei servizi cimiteriali

4. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Il Gestore è tenuto ad uniformare l'erogazione del servizio ai principi generali di cui al D.P.C.M. 27.01.1994, nonché all'art. 11 del D.Lgs. n° 286/1999 e s.m.i., con particolare riferimento agli obblighi di parità di trattamento, imparzialità ed «obbligo a contrattare», continuità nell'erogazione del servizio, partecipazione e divieto di discriminazione dei cittadini e degli utenti, codificati nei principi costituzionali e nei Trattati dell'Unione Europea, nonché nelle normative nazionali e regionali, di tempo in tempo vigenti.

Inoltre, il Gestore:

- si obbliga a disporre di locali, attrezzature e personale addetto allo svolgimento dei Servizi, adeguati per garantirne il regolare svolgimento, all'uopo strutturando in «ramo d'azienda» autonomo tutti i fattori tecnico-produttivi, organizzativi ed economico-finanziari necessari per la corretta produzione ed erogazione del pubblico servizio affidato e di ogni altra attività collaterale ed accessoria;
- si obbliga a tenere indenne l'Ente da ogni imposta, tassa, tributo ovvero da qualsivoglia altro onere afferente l'organizzazione e gestione del servizio affidato e delle attività connesse ed accessorie, secondo lo schema tipico dell'esternalizzazione del servizio in regime concessorio, anche in applicazione, per quanto compatibile, dei principi all'uopo

contenuti nella Comunicazione interpretativa della Commissione Europea sulle concessioni nel diritto comunitario, n. 2000/C121/02 del 29.04.2000;

- ha l'obbligo di osservare e di fare osservare, oltre agli obblighi specificati nel presente contratto, tutte le ordinanze e le disposizioni emanate dalle competenti Autorità di pubblica sicurezza e sanitarie riguardanti l'ordine, la sicurezza e l'igiene pubblica nei cimiteri e nelle relative pertinenze.

5. CONSIDERAZIONI FINALI

In base alle considerazioni esposte, si ritiene di poter formulare un giudizio complessivamente positivo e soddisfacente sulla gestione del servizio cimiteriale, evidenziando il rispetto dei principi generali di efficienza, efficacia ed economicità nell'azione amministrativa. È stato inoltre verificato il rispetto dei principali obblighi contrattuali da parte del gestore, come previsto dal contratto di servizio.

Gli equilibri di bilancio dell'ente locale non sono alterati dall'andamento gestionale del servizio. Tuttavia, la matrice esterna di alcune significative determinanti dei flussi di entrata del servizio (tasso di mortalità, spostamento delle preferenze della domanda) richiede un attento adattamento del gestore alle dinamiche di contesto ed un costante perseguimento dell'efficienza operativa.

SCHEDA 3 - GESTIONE DEL SERVIZIO FARMACEUTICO COMUNALE

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il servizio farmaceutico comunale rappresenta parte integrante del sistema dell'assistenza farmaceutica che, a sua volta, è parte integrante del S.S.N. ed è un servizio pubblico in competenza regionale, garantito sia tramite le farmacie pubbliche che tramite quelle private, sottoposto al generale controllo della Regione mediante le sue articolazioni territoriali, in ambito sanitario, rappresentate dalle A.U.S.L.. L'azienda farmaceutica pubblica deve essere gestita secondo le modalità previste dalla normativa speciale di settore, di cui alla Legge 475/1968 ed alla Legge 362/1991 e s.m.i.

Il servizio di interesse pubblico generale relativo alla gestione delle farmacie comunali è stato affidato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 153 del 01/06/2001, in favore della società non ancora privatizzata (e quindi ancora a totale capitale pubblico). La società è stata costituita per trasformazione della preesistente azienda speciale, ai sensi dell'art. 115 TUEL, in data 1° ottobre 2000¹⁹.

L'articolazione dei plessi farmaceutici sul territorio comunale al 31/12/2022 è la seguente:

- Farmacia comunale n. 1 “Campo di Marte” - Campo di Marte 7 - Tel. 0575/902466 - aperta 24 ore su 24;
- Farmacia comunale n. 2 “Del Trionfo” - Via del Trionfo, 82 - Tel. 0575/910384;

¹⁹ L'azienda è stata costituita con delibera di Consiglio Comunale n. 17 del 29/01/1962 e successivamente trasformata in azienda speciale ai sensi dell'art. 23 della L. 142/90. Con delibera di Consiglio Comunale n° 304 del 21.07.2000 A.F.M. è stata poi trasformata in società per azioni a prevalente capitale pubblico locale con effetto dal 01/10/2000, assumendo pertanto la nuova denominazione di A.F.M. S.p.A. Con successiva delibera n. 153 del 01/06/2001 il Consiglio Comunale

ha operato un ulteriore passaggio per addivenire alla trasformazione di A.F.M. S.p.A. in società a capitale prevalentemente privato, secondo la forma giuridica prevista dall'art. 116 del D. Lgs. 267/2000 e del relativo regolamento di attuazione, approvato con DPR 533/1996.

- Farmacia comunale n. 3 “Giotto” - Via Cellini 9 - Tel. 0575/357662;
- Farmacia comunale n. 4 “Fiorentina” - Via M. Perennio 88 - Tel. 0575/357659;
- Farmacia comunale n. 5 “San Giuliano” - Loc. San Giuliano - Tel. 0575/363061;
- Farmacia comunale n. 6 “Mecenate” - Via Mecenate 5/F.G.H.I.L - Tel. 0575/21413;
- Farmacia comunale n. 7 “San Leo” - Via Donizetti 9/c - S.Leo - 0575/381769;
- Farmacia comunale n. 8 “Ceciliano” – Case Nuove di Ceciliano, 11 – 0575/1824445.

Distribuzione intermedia: Magazzino ingrosso - Via Setteponti, 68 - Tel. 0575/986227

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Il contratto di servizio tra la A.F.M. SpA ed il Comune di Arezzo disciplinante i rapporti inerenti alla gestione del servizio affidato è stato sottoscritto in data 20/07/2001. Con successiva delibera di C.C. n. 191 del 26/11/2009, nell’ambito dell’individuazione del modello gestionale del servizio in relazione all’assunzione in gestione della nuova sede farmaceutica della frazione di Case Nuove di Ceciliano, è stato approvato il relativo schema di contratto di servizio revisionato, successivamente sottoscritto in data 11/01/2010. In ultimo con delibera di G.C. n. 157 dell’08/06/2020, è stato approvato l’aggiornamento ordinario del contratto di servizio.

Il contratto di servizio si pone quale strumento di regolamentazione delle modalità di svolgimento del servizio affidato, funzionale al corretto svolgimento dello stesso, nonché degli obblighi e rapporti tra l’Ente e il Gestore in punto di esecuzione del servizio medesimo. Il Gestore A.F.M. SpA (Azienda Farmaceutica Municipalizzata) è la Società costituita a seguito di trasformazione dell’azienda speciale con identica denominazione per la gestione e l’erogazione dei servizi pubblici relativi alla gestione di farmacie di cui l’Ente è titolare, alla gestione di esercizi commerciali attinenti il mondo della salute e del benessere, alla distribuzione finale ed intermedia di prodotti farmaceutici, parafarmaceutici sanitari e simili, all’informazione ed educazione sanitaria, nonché all’aggiornamento professionale nel quadro del servizio sanitario nazionale. I servizi oggetto del presente contratto costituiscono attività di interesse pubblico locale. Nello svolgimento dei servizi affidati il Gestore garantisce lo

sviluppo e il potenziamento della fondamentale funzione sociale che li caratterizza, anche in relazione ai nuovi bisogni espressi dalla collettività, e il rispetto dei principi ed obblighi previsti dal presente contratto.

Il servizio è svolto dal Gestore alle condizioni previste dal Contratto, in conformità agli indirizzi ed ai provvedimenti del Comune, nel rispetto delle prescrizioni e dei principi contenuti nelle disposizioni legislative e regolamentari vigenti, dei regolamenti, direttive e raccomandazioni comunitarie e delle norme tecniche emanate dagli organismi nazionali ed internazionali competenti in materia, a decorrere dal loro effettivo recepimento o entrata in vigore.

La durata dell'affidamento del servizio farmaceutico comunale terminerà al 31 dicembre 2050.

Il Gestore, nell'espletamento del servizio farmaceutico e nel rispetto delle finalità statutarie nonché nell'ambito degli indirizzi programmatici fissati dal Consiglio Comunale, si impegna, tra l'altro al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- a) promuovere l'uso corretto del farmaco, in particolare ponendo in essere attività di:
- dispensazione dei farmaci accompagnata dalle necessarie consulenze sull'uso,
- indicazione, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di prescrizione medica, dei medicinali più efficaci e tra essi i più economici;*
- b) valorizzare la farmacia come punto di distribuzione dei servizi per la salute e il benessere;*
- c) promuovere, organizzare ed attuare all'interno delle farmacie e sul territorio iniziative di educazione sanitaria tese a sviluppare progetti di prevenzione anche nell'ambito di programmi del Servizio Sanitario Nazionale, realizzabili anche attraverso la promozione e l'organizzazione di convegni ed iniziative di Educazione sanitaria sul territorio (scuole, quartieri, case di riposo, ecc.) fornendo personale sanitario e tecnico, attrezzature e materiali occorrenti per il loro svolgimento; i programmi di educazione sanitaria saranno effettuati anche in collaborazione con l'A.S.L. e l'Ente. Il gestore destinerà annualmente una quota quantificata nella misura minima dello 0,5% dei Ricavi da vendite dei farmaci, come desunti dai dati di bilancio riferiti all'esercizio precedente, per investimenti ovvero programmi di educazione sanitaria effettuati anche in collaborazione con l'A.S.L. e l'Ente.*
- d) a mantenere l'attuale organizzazione oraria, di apertura continuativa per 24 ore al giorno, della farmacia N° 1 "Campo di Marte", sita in Campo di Marte;*
- e) aderire e promuovere progetti di consegna dei farmaci a domicilio in favore di particolari categorie di cittadini particolarmente disagiate e privi di assistenza familiare, anche avvalendosi di strutture delle associazioni di volontariato;*
- f) garantire la distribuzione presso ciascuna farmacia dei prodotti per assistenza integrativa in convenzione con l'A.S.L.;*
- g) attivare, in accordo con la A.S.L. e/o altri soggetti competenti in materia, il servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie, che verrà fornito nelle farmacie individuate come*

più idonee per la loro collocazione territoriale e logistica. Circa tali plessi farmaceutici il GESTORE è tenuto a dare la massima pubblicità sia tramite carta dei servizi che mediante altre forme di idonea comunicazione pubblica;

h) realizzare una politica dei prezzi al pubblico del mercato parafarmaceutico finalizzata a tutelare l'interesse dei consumatori;

i) adeguare costantemente il servizio all'evoluzione delle scoperte scientifiche in campo farmacologico e nel rispetto delle vigenti normative di settore;

j) prevedere, al fine di soddisfare la domanda di servizi con caratteristiche elevatamente sociali, l'erogazione di specifiche prestazioni, a condizioni di favore verso categorie sociali particolarmente svantaggiate, nei confronti della A.S.L. e di intesa con la stessa, stabilite di concerto con le Associazioni dei Farmacisti e con l'Ente;

k) dotarsi, per la regolamentazione delle modalità da attuare per lo svolgimento delle singole attività e per ogni singolo plesso farmaceutico, di un sistema ispirato alle norme previste dalla UNI EN ISO 9002 che possa portare alla successiva certificazione, entro 36 mesi dalla revisione del presente contratto;

l) rimuovere le barriere architettoniche esterne dei locali di accesso al pubblico e garantire l'accessibilità agli stessi da parte dei soggetti portatori di handicap, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative.

2. SOGGETTO AFFIDATARIO

Denominazione	Azienda Farmaceutica Municipalizzata S.p.A. (A.F.M. S.p.A.)
Codice Fiscale	01457680518
Partita Iva	01457680518
Anno di costituzione	1996
Forma giuridica	Società per azioni
Sede legale	Via Setteponti, n. 68, Arezzo (AR) – 52100
Telefono	0575/98621
FAX	0575/382590
E-mail (PEC)	afmamministrazione@pec.flynetitalia.it
E-mail	info@afmarezzo.it

Il gestore A.F.M. SpA (Azienda Farmaceutica Municipalizzata) è la società costituita a seguito di trasformazione dell'azienda speciale con identica denominazione per la gestione e l'erogazione dei servizi pubblici relativi alla gestione di farmacie di cui l'Ente è titolare, alla gestione di esercizi commerciali attinenti il mondo della salute e del benessere, alla distribuzione finale ed

intermedia di prodotti farmaceutici, parafarmaceutici sanitari e simili, all'informazione ed educazione sanitaria, nonché all'aggiornamento professionale nel quadro del servizio sanitario nazionale.

Con delibera di Consiglio comunale n. 304 del 21/07/2000 è stata costituita la società A.F.M. SpA, mediante trasformazione della preesistente azienda speciale, ai sensi della procedura semplificativa di cui all'art. 17, commi 51 e ss della L.127/97, mentre con successiva deliberazione di Consiglio comunale n. 153 del 1/06/2001 è stata autorizzata la privatizzazione della società medesima, da attuarsi mediante cessione dell'80% del pacchetto azionario di A.F.M. SpA, con procedura di gara ad evidenza pubblica per la selezione del partner privato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 116 del D. Lgs. 267/200 e del D.P.R. 533/96, approvando, nel contempo, il bando di gara, lo statuto e lo schema di patti parasociali, oltre che lo schema base del contratto di servizio. Con successivo atto notarile rep. 1315 del 16.7.2002 veniva ceduta la proprietà del pacchetto azionario pari all'80% del capitale sociale al raggruppamento di imprese denominato «Farmacisti riuniti S.p.A», risultato vincitore della gara.

Il Comune di Arezzo possiede il 20,00% del capitale sociale. Di seguito si rappresenta la struttura complessiva della compagine societaria.

Tabella 30 - A.F.M. S.p.A. Struttura della compagine societaria

Socio	Natura	N. azioni	Cap. soc.	Quota %
Farmacisti riuniti s.p.a	Privato	44.482	2.297.495,30	79,73
Comune di Arezzo	Ente Locale	11.158	576.310,70	20
Altri privati (dipendenti)	Privato	150	7.747,50	0,27
Totale		55.790	4.811.714	100,00

Sulla base dei valori risultanti dall'ultimo bilancio d'esercizio approvato riferito all'annualità 2022, il valore della partecipazione rispetto al patrimonio netto è pari a 1.652.970 euro.

Il servizio di interesse pubblico generale relativo alla gestione delle farmacie comunali è stato affidato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 153 del 01/06/2001, in favore della società non ancora privatizzata (e quindi ancora a totale capitale pubblico). La società è stata costituita per trasformazione della preesistente azienda speciale, ai sensi dell'art. 115 TUEL, in data 1° ottobre

2000. La durata dell'affidamento del servizio farmaceutico comunale terminerà al 31 dicembre 2050.

La società gestisce un servizio di interesse generale conformemente all'art. 4, co. 2, del D. Lgs. 175/2016. Il servizio farmaceutico comunale rappresenta parte integrante del sistema dell'assistenza farmaceutica che, a sua volta, è parte integrante del S.S.N. ed è un servizio pubblico in competenza regionale, garantito sia tramite le farmacie pubbliche che tramite quelle private, sottoposto al generale controllo della Regione mediante le sue articolazioni territoriali, in ambito sanitario, rappresentate dalle A.U.S.L...

I rapporti con i destinatari dei servizi sono disciplinati dai regolamenti e dalla "Carta dei servizi" adottata ai sensi e per gli effetti delle leggi e normative regionali, della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (ai sensi dei commi 2 e 3 del citato art. 11 del D. Lgs 30 luglio 1999, n. 286).

Con riferimento all'oggetto sociale, si riporta di seguito l'art. 4 dello statuto:

1. 1. La società ha per oggetto la gestione dei seguenti servizi:

a) Gestione di farmacie e di esercizi commerciali attinenti il mondo della salute e del benessere, la distribuzione finale ed intermedia di prodotti farmaceutici, parafarmaceutici sanitari e simili, l'informazione ed educazione sanitaria, nonché l'aggiornamento professionale nel quadro del servizio sanitario nazionale. Nell'ambito della sua attività la società può assumere ulteriori iniziative atte a conseguire scopi di pubblico interesse nel settore sanitario.

In particolare ed a titolo esemplificativo e non esaustivo oggetto della società sono:

- La dispensazione e distribuzione delle specialità medicinali e dei preparati galenici, officinali e magistrali;

- La vendita di materiale di medicazione, articoli sanitari e protesici, presidi medicochirurgici,

reattivi, diagnostici, siringhe, parafarmaci, prodotti dietetici, prodotti cosmetici per l'igiene personale, prodotti di erboristeria, macrobiotica, cosmetica a base di prodotti naturali, prodotti per la salute ed il benessere e tutti gli altri prodotti caratteristici dell'esercizio farmaceutico;

- La vendita di articoli di vestiario confezionati, accessori di abbigliamento, biancheria, calzature per la mamma, il bambino, lo sportivo;

- La vendita di libri e di altre pubblicazioni, giornali e riviste attinenti la salute ed il benessere;

- La produzione di preparati galenici, officinali, cosmetici, dietetici e di altri prodotti caratteristici dell'esercizio farmaceutico;

- La promozione, la partecipazione e la collaborazione ai programmi di medicina preventiva, di informazione ed educazione sanitaria e di aggiornamento professionale;

- *La fornitura di servizi inerenti la distribuzione dei prodotti di cui ai comma precedenti;*
 - *La fornitura di ulteriori servizi integrativi e accessori comunque inerenti agli scopi della società, ad operatori, enti, istituti o imprese sia pubbliche che private che agiscono in campo farmaceutico o svolgono prestazioni sanitarie a favore della collettività.*
 - *L'effettuazione di test di audio-diagnosi e di servizi di carattere sanitario rivolti all'utenza.*
- b) La società può essere titolare di autorizzazioni amministrative per la produzione e commercializzazione di prodotti che hanno attinenza al settore sanitario o ad esso assimilato. [...]*

Tra le linee di sviluppo segnalate dalla società, viene evidenziato come l'esperienza COVID-19 abbia stimolato la necessità di rafforzare la cooperazione tra le farmacie gestite dalla società e l'Azienda USL Toscana Sud Est finalizzata alla prevenzione e promozione della salute degli utenti. Il concetto di farmacia dei servizi ha ripreso pertanto nuova centralità attraverso l'introduzione di nuovi servizi di telemedicina e del servizio infermieristico.

La società è attualmente amministrata da un consiglio composto da cinque membri, di cui uno nominato dal Comune di Arezzo ai sensi dell'art. 4 comma 2, del D.P.R.533/1996. L'organo di controllo è rappresentato dal Collegio sindacale che è composto da tre membri effettivi e due supplenti. Ai sensi di quanto previsto dall' art. 4 comma 2, del D.P.R.533/1996, il Comune di Arezzo ha diritto a procedere alla nomina di un membro effettivo del collegio e di uno supplente.

* * * * *

Nell'erogazione dei servizi pubblici ad esso affidati la società s'impegna ad uniformarsi progressivamente al rispetto dei principi fondamentali di eguaglianza, di imparzialità, di continuità, di partecipazione, di efficienza ed efficacia e di economicità sull'erogazione dei servizi pubblici, nonché degli strumenti e delle tutele contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ed alle altre normative settoriali, di tempo in tempo vigenti.

Con riferimento all'andamento economico, il seguente prospetto rappresenta il livello di redditività gestionale conseguito nell'ultimo triennio.

Tabella 31 - AFM Spa. Risultati e dividendi

NOME DEL CAMPO	2021	2022	2023
Risultato d'esercizio	515.896,00	478.796,00	314.627,00
Dividendi distribuiti	515.896,00	478.796,00	314.627,00
Quota di dividendo Comune di Arezzo	103.179,00	95.759,20	62.925,00

Con il consenso del Collegio Sindacale è iscritto dal 2001 l'importo relativo all'avviamento come valorizzato dalla perizia giurata. Trattasi di una apposizione conseguente alla definitiva determinazione dei valori patrimoniali conferiti dall'Ente proprietario all'A.F.M. S.p.A. in fase di trasformazione in società per azioni da Azienda Speciale. Tale posta trova la sua contropartita nella voce del patrimonio netto "Riserva per adeguamento del valore di conferimento". L'iscrizione in conto economico della quota di ammortamento relativa all'avviamento è iniziata nel 2002 ed avviene in quote costanti. Il periodo di ammortamento è stato inizialmente definito, ed ancora oggi confermato, in 25 anni, pari alla durata del contratto di servizio con il Comune di Arezzo per la gestione delle farmacie comunali.

In analogia con quanto accade negli esercizi chiusi in utile, qualora ne ricorrano le condizioni, l'assemblea propone ogni anno la distribuzione della riserva da avviamento in misura complessivamente pari ad Euro 538.933, di cui Euro 107.786 di pertinenza del socio Comune di Arezzo, come è possibile verificare nella tabella che segue.

3. ANDAMENTO ECONOMICO

In termini generali, l'andamento della spesa e dei ricavi pro capite evidenziano un andamento crescente:

Tabella 32 - Farmacie comunali. Ricavi delle vendite di farmaci

	2021	2022	2023
Ricavi da vendite farmacie	12.946.351	13.657.237	13.721.709
Abitanti	96.696	96.298	96.426
Ricavi pro capite farmacie	133,89	141,82	142,30

Dai valori che emergono nel conto economico l'esercizio 2023 si è caratterizzato per una riduzione di tutte le componenti dei ricavi delle vendite e prestazioni, ad eccezione delle vendite dei farmaci al minuto (+1,1%), mentre le vendite di commercio all'ingrosso sono decrementate in misura del - 0,6%, così come le vendite per erogazione assistenza integrativa (- 27,9%) e le prestazioni integrative (quota paziente), cup etc (- 6,2%).

Il fatturato delle Farmacie è costituito da corrispettivi realizzati sia con la vendita diretta di farmaci e prodotti simili sia attraverso i medicinali erogati in regime di Servizio Sanitario Regionale.

Tabella 33 - Farmacie comunali. Ricavi delle vendite. Dettaglio

<i>DESCRIZIONE</i>	<i>ANNO 2022</i>	<i>ANNO 2023</i>	<i>D%</i>
Vendite commercio al minuto (Farmacie) al netto delle trattenute Enpaf e Convenzionali e degli sconti SSN	13.376.271	13.519.026	1,1%
Vendite (Farmacie) per erogazione assistenza integrativa	280.966	202.683	(27,9%)
Vendite commercio all'ingrosso (Magazzino al netto dei passaggi interni)	18.780.648	18.662.545	(0,6%)
Prestazioni: integrativa (quota paziente), cup, DPC analisi	1.328.169	1.246.131	(6,2%)
TOTALI	33.766.055	33.630.385	(0,4%)

Come testimoniano i seguenti rapporti, nel corso del 2022 con il termine dei periodi di lockdown legati all'emergenza pandemica da COVID-19, è incrementato il numero dei clienti delle farmacie comunali.

Tabella 34 - Farmacie comunali. Statistiche clienti

	2021	2022	2023
n. clienti /n. personale	23.397	24.441	22.435
n. clienti / n. addetti	17.667	18.456	17.596
n. clienti / n. ore di apertura	31	31	32
n. prenot. Cup / n. clienti Cup	3,0%	2,9%	3,1%

Riguardo al regime di dispensazione di farmaci attraverso il SSN e il DPC²⁰, si registra un incremento rispettivamente del 1,00% e del 13,03% rispetto all'esercizio precedente:

²⁰ La "Distribuzione per Conto" (DPC) rappresenta un servizio pubblico disciplinato da normative specifiche, che permette la distribuzione di farmaci acquistati dalle Regioni del

Tabella 35 - Regime dispensazione farmaci

REGIME DISPENSAZIONE	ANNO	NR. RICETTE	DELTA SU ANNO PRECEDENTE
SSN	2022	298.769	4,30%
	2023	301.664	1,00%
DPC	2022	26.199	4,67%
	2023	29.614	13,03%

Il valore medio lordo della ricetta è diminuito rispetto all'esercizio precedente.

Tabella 36 – Ricette. Valore medio

VALORE MEDIO LORDO RICETTA (fra parentesi il delta sull'anno precedente)	2022	2023	
	€ 16,11 (-0,4%)	15,72 (-2%)	

Nel 2023, i costi della produzione, il cui andamento è strettamente correlato a quello del valore della produzione, sono diminuiti complessivamente in misura dello 0,09%.

Tabella 37 - AFM Spa. Costi della produzione

	2021	2022	2023
Costo della produzione	32.423.507	33.613.722	33.582.555
Abitanti	96.696	96.298	96.426
Costo pro capite	335,31	349,05	348,27

In merito allo stato di attuazione degli investimenti programmati nel 2022 i documenti contabili non rilevano nulla di significativo o rilevante. Nell'annualità 2023 il programma di investimento prevede:

Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e dalle Aziende Sanitarie Locali (ASL) direttamente ai pazienti attraverso le farmacie situate sul territorio.

Tabella 38 - Farmacie comunali. Investimenti programmati 2024

INVESTIMENTI PROGRAMMATI ESERCIZIO 2023	VALORI
RISTRUTTURAZIONE E ATTREZZATURA NUOVA FARMACIA NR. 2	450.000
ACQUISTO NUOVO LOCALE ADIACENTE FARMACIA NR. 3	100.000
DOTAZIONE DI STRUMENTI ALLE FARMACIE COMUNALI	50.000
TOTALE INVESTIMENTI	600.000

La forza media del personale è stata di 88 unità contro le 83 unità del 2022.

Il costo complessivo relativo al personale è pari ad Euro 3.931.732 nel 2023, contro un valore pari ad Euro 3.714.606 nell'anno precedente. I principali indicatori afferenti tale tipologia di costo sono rappresentati nella tabella che segue:

Tabella 39 - AFM Spa. Indicatori costo del personale

	2021	2022	2023
Costo medio del personale	39.541	44.754	44.679
Costo della produzione per addetto	360.261	404.985	381.620
Costi del personale / Costi produzione	10,98%	11,05%	11,71%
Costi del personale / Valore produzione	10,91%	11,14%	11,49%

Le considerazioni già espresse in merito ai risultati economici trovano conferma nell'andamento degli indici reddituali, che registrano valori in diminuzione rispetto all'esercizio precedente.

Tabella 40 - AFM Spa. Indici reddituali

	2021	2022	2023
ROE (Rn / CN)	5,84%	5,79%	4,16%
ROI (Ro / K)	3,48%	4,00%	3,50%
ROS (Ro / V)	2,28%	2,37%	2,03%
Incidenza gest. extra car. (Rn / Ro)	0,69	0,60	0,46
Ind. di Indeb. (K / CN)	2,42	2,42	2,57
Rotaz. Cap. Inv (V / K)	1,53	1,69	1,73

Di seguito, l'andamento dei principali indicatori economici.

Tabella 41 - AFM Spa. Indicatori economici

	2021	2022	2023
Valore della produzione	33.168.717	34.414.091	34.264.437
Costi della produzione	32.423.507	33.613.722	33.582.555
VALORE AGGIUNTO	5.167.596	5.272.035	5.245.597
Costi del personale	3.558.718	3.714.606	3.931.732
MARGINE OPERATIVO LORDO (EBITDA)	1.608.878	1.557.429	1.313.865
MARGINE OPERATIVO NETTO	1.188.794	1.101.163	981.373
REDDITO OPERATIVO (EBIT)	745.210	800.368	681.882
RISULTATO ANTE IMPOSTE	703.285	716.879	512.638
RISULTATO D'ESERCIZIO	515.896	478.796	314.627

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Riguardo agli standard e garanzie di qualità, la Società assicura²¹:

- *che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;*
- *che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;*
- *che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;*
- *che vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più efficaci per il loro disturbo e tra essi i più economici;*
- *che siano messe a disposizione strutture minime quali sedute, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;*
- *che vengano rimosse le barriere architettoniche esterne e garantita l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative;*
- *che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;*
- *che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;*
- *che tutto il personale di farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento e che sia ben identificabile la figura del farmacista;*
- *che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;*
- *che i prodotti parafarmaceutici venduti in Farmacia vengano selezionati in base soprattutto alla loro qualità ed efficacia;*
- *che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della Farmacia.*

²¹ Previsioni da Carta dei servizi.

Tabella

42 - Farmacie comunali. Modalità di prestazione dei servizi

Modalità di prestazione dei servizi all'utenza	
Descrizione	Misura
Tempo di reperimento farmaci mancanti	Al massimo 24 ore
Accessibilità locali (assenza di barriere architettoniche)	Per tutte le sedi farmaceutiche
Tempi di risposta ai reclami	<p>L'azienda si impegna a fornire una risposta scritta interlocutoria entro 10 gg. lavorativi e definitiva entro 30 gg. Lavorativi.</p> <p>La risposta interlocutoria conterrà i seguenti elementi: comunicazione del dipendente responsabile dell'indagine, dei tempi di espletamento della stessa, gli eventuali motivi del superamento dei termini previsti per la risposta scritta definitiva e la quantificazione dei medesimi, i mezzi di tutela di cui l'utente può disporre in caso di risposta sfavorevole.</p> <p>Nel 2022 non risultano reclami formalizzati dall'utenza della zona territoriale di riferimento.</p>
Servizio di prenotazione delle analisi e visite specialistiche	Viene fornito nelle farmacie individuate come più idonee per la loro collocazione territoriale e logistica nell'ambito di un accordo con l'ASL e/o i soggetti affidatari del servizio medesimo. Tali farmacie sono F1, F2 e F4.

Tabella 43 - Farmacie comunali. Servizi aggiuntivi e collaterali

Presenza di servizi aggiuntivi e/o collaterali alla vendita di farmaci	
Descrizione	Misura
Servizio di prenotazioni analisi e visite	In tutte le sedi farmaceutiche
Misurazione della pressione	In tutte le sedi farmaceutiche
Controllo del peso	In tutte le sedi farmaceutiche
Raccolta farmaci scaduti	In tutte le sedi farmaceutiche
Presenza angolo della salute	In tutte le sedi farmaceutiche

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Il gestore si obbliga a dotarsi di locali, attrezzature e personale idonei a garantire il regolare svolgimento dei servizi nell'ambito delle norme vigenti in materia, garantendo inoltre il mantenimento in efficienza degli immobili, impianti ed attrezzature necessari all'erogazione dei servizi.

Il gestore si impegna a collaborare con l'Ente per approntare tempestivamente ogni necessaria ed idonea documentazione nonché fornire eventuali informazioni o notizie, in possesso della società, che risultino utili allo stesso per l'espletamento delle funzioni che gli sono proprie, anche se non direttamente connesse ai servizi regolati dal presente contratto.

Ulteriori obiettivi specifici inerenti all'erogazione del servizio sono sopra riportati nell'ambito della descrizione del contratto di servizio.

6. CONSIDERAZIONI FINALI

Dall'analisi condotta sulla gestione del servizio farmaceutico comunale, considerando le competenze attribuite all'ente locale nell'ambito del complessivo servizio farmaceutico, si evince una situazione complessivamente positiva, con un adeguato rispetto degli obblighi principali previsti dal contratto di servizio.

SCHEDA 4 - PISCINA COMUNALE

CONTESTO DI RIFERIMENTO

Nell'ambito del palazzetto del nuoto è possibile praticare una vasta gamma di attività sportive e di attività ludico-motorie esclusivamente rivolte al benessere fisico: nuoto libero, corsi di nuoto, acqua fitness, attività fisico-motorie.

La struttura comprende quattro piscine coperte:

- vasca grande mt. 25x16,50x1,82 P (omologata FIN per attività sportive agonistiche)
- vasca vedia mt. 16,50 x 9,50 x 1,30 P
- vasca piccola mt. 9,00 x 6,00 x 0,60 P
- vasca sub mt. 9,00 x 6,00 x 1,30 P min. / 4,00 P max.

Sono inoltre presenti: due campi da squash in parquet provvisti di tribuna e una palestra. Completano la struttura un bar-ristorante e sale riunioni.

La costruzione e gestione della piscina comunale fa riferimento all'affidamento in concessione mediante project financing la cui proposta iniziale è stata approvata con deliberazione di G.C. n. 778/2001. A seguito dell'aggiudicazione della gara, con provvedimento dirigenziale n. 3397/2002, il 12/07/2002 è stata sottoscritta la "Convenzione di affidamento in concessione per la progettazione, realizzazione e gestione del complesso sportivo polifunzionale di Arezzo (ai sensi dell'art. 37-bis e seguenti della legge n. 104/94)".

Con deliberazione di Giunta comunale n. 598 del 16/09/2008 è stato approvato il riequilibrio del piano economico-finanziario dell'intervento da effettuarsi tramite il prolungamento di 10 anni della durata della concessione originaria, nonché autorizzata la realizzazione di un ampliamento esterno dell'impianto, da eseguire a totale carico del concessionario. Pertanto, con atto rep. n. 785 del 20/03/2009, integrativo della convenzione n. 57/2002, veniva disposta la nuova durata della concessione in anni 40 decorrenti dal 12/07/2002, per un importo dell'intervento complessivo di 4.780.095,04 euro.

Il Concessionario si impegna a:

- 1) attivare, coordinare e controllare tutte le attività relative all'utilizzo dell'intero realizzando complesso sportivo, comprese le aree di pertinenza, seguendo i criteri di efficienza e di economicità, attraverso

un programma di massima concordato con l'Amministrazione Comunale, redatto all'atto della: consegna dell'impianto.

- 2) Garantire l'accesso a tutti i cittadini nelle fasce orarie riservate al pubblico;
- 3) Garantire, inoltre, che nel complesso sportivo possano essere effettuati i servizi sociali minimi e tutte quelle attività coerenti con le caratteristiche del complesso stesso;

Le attività che possono essere effettuate all'interno dell'impianto sono le seguenti:

a) nell'impianto di nuoto:

- corsi di avviamento alla pratica del nuoto
- corsi di nuoto per bambini, ragazzi e adulti
- nuoto libero
- nuove discipline emergenti
- scuola nuoto F.I.N.
- nuoto agonistico
- attività speciali per categorie protette, scuole, attività terapeutiche per portatori di handicap e anziani
- attività rieducative e riabilitative
- attività di fitness e connesse
- attività e manifestazioni ludiche varie
- manifestazioni sportive
- corsi di sub
- pallanuoto e qualsiasi altra attività ritenuta funzionale alla promozione della struttura.

Il Concessionario può concedere gli spazi acqua ad associazioni sportive, che svolgano attività federale e ne facciano specifica richiesta per l'effettuazione delle sole attività federali relative al nuoto.

L'utilizzazione di tali spazi sarà regolata da apposita convenzione.

Le attività svolte da chi è convenzionato non dovranno ingenerare, nell'utenza del complesso sportivo, particolarmente nell'utenza non finalizzata ad attività sportiva, confusione nella proposta dei servizi offerti dal Concessionario o da esso demandati. Non potranno essere in ogni caso organizzati corsi né attività professionali che non siano stati autorizzati direttamente dalla gestione.

Tali attività non potranno comunque costituire limitazioni della funzionalità dell'impianto, né dell'economicità del Piano di Gestione.

b) nell'impianto di squash, calcetto, vasca per sub ed accessori:

- corsi di avviamento alla pratica sportiva;
- attività federale
- attività terapeutiche
- attività di fitness e connesse

Nelle strutture non destinate all'attività sportiva, compatibilmente con lo svolgimento delle attività sportive medesime, potranno essere esercitate direttamente o indirettamente, attività di natura commerciale, la cui tipologia dovrà essere autorizzata dal Comune su richiesta del concessionario. La responsabilità di eventuali danni a cose e a terzi che potessero derivare dall'esercizio di tali attività commerciali, resta ad esclusivo carico del Concessionario.

L'Amministrazione Comunale potrà acquisire dal Concessionario dell'impianto sportivo i servizi di seguito meglio individuati per finalità di carattere sociale, culturale e sportivo. Tali servizi saranno gestiti dal Concessionario in conformità al Piano tecnico organizzativo con il quale saranno favorite le iniziative in collaborazione con l'Amministrazione Comunale rivolte a particolari fasce di utenza con progetti finalizzati a sostegno di:

- scuole materne ed elementari;
- portatori di handicap;
- servizi sociali;

Per tali iniziative sarà riservato nel Piano tecnico organizzativo uno spazio di servizi non superiore al 10% del monte orario complessivo. In tale programma rientreranno, oltre i servizi sopra indicati, l'organizzazione di manifestazioni sportive e culturali nonché iniziative di promozione della città di Arezzo.

CRITERI DI DEFINIZIONE DELLE TARIFFE

Il Concessionario è tenuto a comunicare all'Amministrazione Comunale ogni variazione tariffaria delle varie attività del complesso sportivo.

Particolari tariffe agevolate sono riservate a nuclei familiari, anziani, portatori di handicap.

Qualsiasi riduzione, anche per convenzioni con associazioni sportive, non potrà essere superiore al 50% del costo del biglietto intero per ogni ingresso individuale degli, aderenti a dette organizzazioni.

SOGGETTO AFFIDATARIO

Denominazione	Centro Sport Chimera S.r.l.
C.F. / P.IVA.	01734850512
Anno di costituzione	2022
Forma giuridica	Società a responsabilità limitata
Sede legale	Via Antonio Gramsci 7, Arezzo (AR) – 52100
Telefono e fax	0575 353315
Sito web	centroportchimera@gmail.com

SCHEDA 5 - TRASPORTO SCOLASTICO

Il servizio di trasporto scolastico è istituito nel Comune di Arezzo per concorrere all'effettiva attuazione del diritto allo studio, dalla scuola dell'infanzia sino al completamento della scuola secondaria di primo grado, onde assicurare la frequenza scolastica degli alunni.

Il servizio è realizzato dall'Amministrazione Comunale di Arezzo nell'ambito delle proprie competenze, in base alla L. R. n. 32/2002 e al D.M. 31/01/1997 del Ministero dei Trasporti e della Navigazione, con relativa Circ. n. 23/1997, compatibilmente con le disposizioni previste dalle leggi finanziarie e dalle effettive disponibilità di bilancio.

L'appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio di trasporto scolastico degli alunni delle scuole d'infanzia, primarie e secondarie di primo grado presenti nel territorio comunale di Arezzo, nonché il servizio di trasporto scolastico "a porte aperte" lungo la tratta Ansina/Palazzo del Pero, secondo il calendario scolastico fissato dalle autorità competenti per ciascun anno scolastico di riferimento.

Il totale complessivo di chilometri previsti per lo svolgimento del servizio, in via meramente indicativa, è quantificato in 139.500 km/anno scolastico e le ore totali di guida presunte da effettuare complessivamente con i mezzi di trasporto per un anno scolastico risultano essere di circa n. 8.300.

In esito alla procedura di gara indetta con provvedimento n. 2363 del 15/09/2022, il servizio di trasporto scolastico per gli anni 2022/2023, 2023/2024 e 2024/2025 è stato aggiudicato con provvedimento n. 577 del 09/03/2023 all'operatore economico C.T.P. 2003 (Consorzio Trasporto Persone), per un importo di € 827.145,97 oltre Iva 10% (€ 82.714,60) per complessivi € 909.860,57. Tale importo è determinato per un affidamento decorrente dal 16.03.2023. L'importo previsto per l'eventuale rinnovo del servizio per l'anno scolastico 2025/2026, è pari ad € 429.660,00 (IVA al 10% inclusa), soggetto a rinegoziazione (come indicato all'art. 2, "Ai sensi dell'art. 63, comma 5, D. Lgs 50/2016, l'Amministrazione si riserva di rinnovare il contratto del presente per l'ulteriore anno scolastico 2025/2026, previa negoziazione, sulla base delle condizioni contenute nel presente capitolato speciale d'appalto (e suoi allegati) posto a base dell'appalto principale. L'opzione di rinnovo dovrà avvenire a condizione non peggiorative per l'Amministrazione, rispetto a quelle del contratto principale.)".

È incluso nell'appalto, il servizio di trasporto di alunni dalla scuola media Piero della Francesca (via Malpighi) alla palestra posta in loc. San Leo, che l'Appaltatore dovrà garantire mediante utilizzo di idoneo mezzo di trasporto dotato di pedana per disabili, nei seguenti termini:

- periodo di svolgimento servizio: aa.ss. 2022/2023 residuo e 2023/2024 - a.s. 2024/2025;
- frequenza settimanale e numero delle corse per ciascun anno scolastico: 2 volte a settimana per 2 corse giornaliere (andata e ritorno). Si fa presente che il giorno di svolgimento del servizio ed i relativi orari, saranno comunicati prima dell'inizio di ciascun anno scolastico;
- km/giorno: circa 5 Km;
- n. alunni da trasportare: max 55.

Il valore complessivo e su base annua del servizio affidato è pari ad €. 376.545,98.

I criteri tariffari sono determinati in relazione ai chilometri percorsi dai pulmini. Il controllo del servizio avviene mediante verifica a campione durante lo svolgimento e secondo le segnalazioni pervenute dalle scuole, genitori e studenti.

SOGGETTO AFFIDATARIO

Denominazione	C.T.P. 2003 (Consorzio Trasporto Persone)
C.F. / P.IVA.	01768330514;
Anno di costituzione	
Forma giuridica	
Sede legale	Via Tiziano 32, Arezzo (AR) – 52100
Telefono	

QUALITÀ DEL SERVIZIO

In relazione alle modalità di controllo sopra indicate non sono stati riscontrati significativi disservizi. Alla luce di ciò si ritiene che il servizio sia stato svolto correttamente, secondo quanto disposto dal capitolato di gara.

OBBLIGHI CONTRATTUALI

Il servizio è stato svolto rispettando gli obblighi contrattuali previsti dal capitolato di gara.