



**Comune di Rovereto**  
Provincia di Trento

**Ricognizione periodica  
della situazione gestionale  
dei servizi pubblici locali  
di rilevanza economica al  
31/12/2024**

ex art. 24 c. 4 bis LP 27/2010 e  
art. 30 D.Lgs. 201/2022

novembre 2025

## INDICE GENERALE

<b>SEZIONE 1) AFFIDAMENTI NON IN-HOUSE PROVIDING.....</b>	<b>4</b>
Accertamento, riscossione e gestione del canone unico patrimoniale, del canone mercatale e del canone di posteggio.....	4
Natura e descrizione del servizio.....	4
Contratto di servizio/disciplinare.....	4
Sistema di monitoraggio-controllo.....	5
Soggetto affidatario.....	5
Andamento economico-finanziario.....	5
Qualità del servizio.....	5
Vincoli.....	5
Risultati e considerazioni finali.....	5
Assistenza domiciliare.....	7
Natura e descrizione del servizio.....	7
Contratto di servizio/disciplinare.....	7
Sistema di monitoraggio-controllo.....	8
Soggetto affidatario.....	8
Andamento economico-finanziario.....	8
Qualità del servizio.....	10
Vincoli.....	10
Risultati e considerazioni finali.....	10
Centro natatorio comunale.....	13
Natura e descrizione del servizio.....	13
Contratto di servizio/disciplinare.....	13
Sistema di monitoraggio -controllo.....	17
Soggetto affidatario.....	17
Andamento economico -finanziario.....	17
Qualità del servizio.....	19
Risultati e considerazioni finali.....	20
Centro sportivo comunale di via Lungo Leno.....	22
Natura e descrizione del servizio.....	22
Contratto di servizio/disciplinare.....	22
Sistema di monitoraggio-controllo.....	25
Soggetto affidatario.....	26
Qualità del servizio.....	27
Andamento economico-finanziario e considerazioni finali.....	27
Idrico integrato.....	28
Natura e descrizione del servizio.....	28
Contratto di servizio/disciplinare.....	28
Sistema di monitoraggio-controllo.....	29
Soggetto affidatario.....	29
Andamento economico-finanziario.....	30
Qualità del servizio.....	31
Vincoli.....	32
Risultati e considerazioni finali.....	32
Igiene urbana.....	33
Natura e descrizione del servizio.....	33
Contratto di servizio/disciplinare.....	36
Sistema di monitoraggio - controllo.....	37
Soggetto affidatario.....	37
Andamento economico - finanziario.....	38
Qualità del servizio.....	39

Vincoli.....	41
Risultati e considerazioni finali.....	41
<b>SEZIONE 2) AFFIDAMENTI IN-HOUSE PROVIDER.....</b>	<b>43</b>
Cimiteri comunali.....	43
Natura e descrizione del servizio.....	43
Contratto di servizio/disciplinare.....	43
Sistema di monitoraggio-controllo.....	45
Soggetto affidatario.....	45
Andamento economico-finanziario.....	46
Qualità del servizio.....	48
Risultati e considerazioni finali.....	49
Farmacie.....	50
Natura e descrizione del servizio.....	50
Contratto di servizio/disciplinare.....	51
Sistema di monitoraggio-controllo.....	53
Soggetto affidatario.....	53
Andamento economico-finanziario.....	54
Qualità del servizio.....	56
Risultati e considerazioni finali.....	59
Sosta in superficie e in struttura.....	61
Natura e descrizione del servizio.....	61
Contratto di servizio/disciplinare.....	62
Sistema di monitoraggio-controllo.....	65
Soggetto affidatario.....	65
Andamento economico-finanziario.....	66
Qualità del servizio.....	69
Risultati e considerazioni finali.....	72
Servizio di trasporto pubblico.....	73
Natura e descrizione del servizio.....	73
Contratto di servizio/disciplinare.....	74
Sistema di monitoraggio-controllo.....	76
Soggetto affidatario.....	76
Andamento economico-finanziario.....	79
Qualità del servizio.....	82
Vincoli.....	92
Risultati e considerazioni finali.....	93
Appendice per Servizi Cimiteriali, Farmacie e Gestione della sosta.....	94
Soggetto affidatario.....	94

## SEZIONE 1) AFFIDAMENTI NON IN-HOUSE PROVIDING

### Accertamento, riscossione e gestione del canone unico patrimoniale, del canone mercatale e del canone di posteggio

#### Natura e descrizione del servizio

Il servizio di gestione del Canone Unico Patrimoniale è rivolto a coloro i quali intendano ottenere il rilascio di una concessione o autorizzazione relativa all'occupazione di aree o spazi pubblici o ad esposizioni pubblicitarie, nonché all'occupazione di aree destinate ai mercati. Il servizio è fornito a tutto il territorio comunale. Il servizio è affidato in concessione alla Società I.C.A. s.r.l. (ora S.p.A).

#### Contratto di servizio/disciplinare

Oggetto	Affidamento del servizio di gestione del canone unico patrimoniale, del canone mercatale e del canone di posteggio
Provvedimento di affidamento	Deliberazione del Consiglio Comunale n. 49/2018 – Affidamento con determinazione dirigenziale n. 2370/2018
Durata e scadenza	Quinquennale - dal 1° gennaio 2019 fino al 31 dicembre 2023 (con possibilità di proroga per un periodo biennale) proroga fino al 31/12/2025 approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 231/2023
Riferimento contratto/disciplinare	Contratto d'appalto n. 1277 rep. com. stipulato in data 8 aprile 2019
Valore del contratto su base annua e valore complessivo	euro 120mila annui (oltre IVA) per aggio sugli incassi valore complessivo 600mila euro (oltre IVA)

Al concessionario sono state integralmente trasferite le funzioni pubbliche per la gestione integrale di tutte le fasi del servizio, dal rapporto con l'utenza alla raccolta delle dichiarazioni, alla riscossione ai controlli degli insoluti all'emissione degli atti di accertamento, alla fase coattiva fino alla rendicontazione ed al riversamento degli incassi. La fissazione dei livelli tariffari e la regolamentazione dell'entrata invece è di competenza comunale demandato al Consiglio comunale per la sua approvazione. Il disciplinare del servizio è stabilito dal capitolato di gara in sede di affidamento del servizio.

Il servizio deve essere garantito a tutti i fruitori di spazi del demanio o patrimonio indisponibile del territorio comunale oppure a quanti svolgono attività di pubblicità per eventi oppure per l'esercizio di attività propria, o a quanti esercitano commercio di tipo ambulante sempre nel territorio comunale.

I principi fondamentali richiamati nella Carta dei servizi adottata da I.C.A. S.p.A. sono:

- Eguaglianza e imparzialità;
- Partecipazione;
- Continuità;
- Chiarezza e Trasparenza;
- Efficacia ed Efficienza;
- Continuità e sicurezza del servizio;
- Gentilezza e Competenza.

## Sistema di monitoraggio-controllo

L’Ufficio Entrate e tributi è la struttura preposta al monitoraggio - controllo della gestione ed erogazione del servizio da parte del concessionario, tramite controlli e verifiche delle rendicontazioni di riversamenti trimestrali e delle certificazioni dell’agente contabile trasmesse, viene garantito anche il controllo del corretto rapporto e gestione dell’utenza.

## Soggetto affidatario

Ragione sociale	I.C.A. Imposte Comunali Affini s.r.l. (ora S.p.A.)
Sede legale/indirizzo	ROMA Via Novella, 22
Sito internet	<a href="https://www.icatributi.it/servizi_online/dettaglio_comune-cat-rovereto_517.html">https://www.icatributi.it/servizi_online/dettaglio_comune-cat-rovereto_517.html</a>
Società in house	NO

## Andamento economico-finanziario

Descrizione	2022	2023	2024
Aggio al concessionario per il servizio di gestione del canone unico patrimoniale, del canone mercatale e del canone di posteggio e rimborsi spese	- € 145.057,60	- € 165.205,23	- € 184.666,19
Incassi canone unico patrimoniale, canone mercatale e canone di posteggio	€ 703.710,29	€ 792.271,96	€ 878.002,66

*Fonte: prospetti riepilogo incassi 2022, 2023, 2024 Ufficio Entrate e tributi*

Il corrispettivo del servizio è determinato dall’aggio contrattuale pari a 16,85%, oltre IVA, sugli importi riscossi. È stabilito a favore del Comune un versamento minimo garantito annuale, al netto dell’aggio contrattuale, di euro 341.020,00 per imposta pubblicità e pubbliche affissioni e di euro 180.504,00 per Tosap.

## Qualità del servizio

La Società è in possesso delle seguenti certificazioni di qualità:

- Sistema di gestione per la qualità ISO 9001:2015;
- Sistema di gestione ambientale ISO 14001:2015;
- Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni ISO/IEC 27001:2022.

La Società ha inoltre adottato una Carta dei servizi in cui sono indicati principi fondamentali, servizi offerti, canali di comunicazione e modalità di pagamento, tempi e modalità delle prestazioni, gestione delle richieste da parte dell’utenza.

Rispettano tutti i criteri inerenti i tempi, le modalità di svolgimento delle prestazioni, i corretti rapporti con l’utenza indicati nella carta dei servizi.

## Vincoli

Le disposizioni legislative determinanti obblighi gestionali sono i Regolamenti comunali e la Legge n. 160/2019.

## Risultati e considerazioni finali

Dalla verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale emerge:

- l'assolvimento degli obblighi imposti dal capitolato d'appalto, sono sempre state rispettate le scadenze di riversamento degli incassi, le fasi di sostituzione e miglioramento dell'impiantistica ammalorata, la risoluzione di contestazioni o segnalazioni dell'utenza, la tempestiva risposta a richieste, rendicontazioni inoltrate dal Comune;
- una gestione sostanzialmente positiva e senza alcuna segnalazione di disservizi da parte dell'utenza servita;
- una gestione rispetto ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa ampiamente soddisfatta;
- conseguenze della gestione del servizio sugli equilibri di bilancio dell'ente locale economicamente vantaggiose in quanto il costo del servizio annuale è circa pari ad € 160.000,00 comprensivo di IVA contro un incasso netto a favore del Comune di €624.000,00 (dati aggiornati al 2023).

Il contratto di concessione in essere è in scadenza al 31 dicembre 2025 ed è in corso la procedura di gara per l'affidamento del servizio.

## Assistenza domiciliare

---

### Natura e descrizione del servizio

Come specificato nel Catalogo dei Servizi Socio-assistenziali di cui alla delibera della Giunta Provinciale n. 173 dd. 07 febbraio 2020, successivamente modificato con delibera n. 604 dd. 06 aprile 2023, il servizio di assistenza domiciliare (di seguito SAD) rientra nell'aggregazione funzionale “Età anziana” ambito domiciliare e di contesto. Il servizio SAD è *“...rivolto a tutti coloro che necessitano di aiuto e sostegno, temporaneo o continuativo, per la presenza di limitazioni funzionali, disabilità o in situazioni che comportino il rischio di emarginazione, e che non dispongono di un adeguato o sufficiente supporto assistenziale. L'obiettivo primario è quello di favorire la permanenza della persona nel proprio ambiente di vita, sia esso un'abitazione privata, una co-abitazione o una struttura socio-assistenziale, e di affiancare i familiari e/o altre persone che si occupano dell'assistenza coinvolgendoli nel percorso assistenziale e fornendo loro supporto e sollievo. Nella prospettiva della promozione del benessere e di una migliore qualità della vita, il servizio concorre assieme ad altri servizi nel prevenire i rischi di disgregazione sociale e isolamento e rimuovere le condizioni di emarginazione e nell'evitare i collocamenti impropri in strutture residenziali e favorire i rientri nella propria abitazione attraverso progetti di riabilitazione mirati”.*

Gli interventi di assistenza domiciliare comprendono in linea di massima:

- cura e aiuto alla persona: aiuto nell'igiene e nella cura personale, attività di mobilitazione volte a favorire la deambulazione, supporto nelle attività di preparazione e consumo dei pasti;
- sostegno relazionale: supporto alla vita di relazione, accompagnamento per l'accesso ai servizi del territorio e per il disbrigo di commissioni personali; attività di integrazione con la comunità locale;
- governo della casa;
- supporto e formazione ai *caregivers*.

Con riferimento al servizio Pasti a domicilio il Catalogo di cui sopra stabilisce che il servizio consiste *“... nella consegna dei pasti presso il domicilio dell'utente o in altro contesto territoriale. Il servizio risponde all'incapacità di procedere autonomamente al confezionamento del cibo e/o al bisogno di una corretta alimentazione per le persone che non sono in grado di provvedere autonomamente al pasto e che sono prive di una rete familiare di supporto. La consegna del pasto a domicilio [...] è un'occasione per monitorare la situazione della persona e, qualora necessario, per supportare l'utente nell'apertura del contenitore e attivare, in caso di necessità, i servizi territoriali. [...] La consegna del pasto si configura quindi come un'occasione di presidio, di relazione e di attivazione di ulteriori interventi che favoriscono la permanenza della persona a domicilio”.*

### Contratto di servizio/disciplinare

Oggetto	Servizio di assistenza domiciliare (SAD) a favore di persone anziane, soggetti adulti in situazione di fragilità a rischio emarginazione sociale, minori con disabilità e, più in generale, di persone con ridotte capacità funzionali sia di tipo fisico che socio relazionale
Provvedimento di affidamento	Determinazione della Dirigente del Servizio Politiche Sociali n. 2324 dd. 14 dicembre 2022
Durata e scadenza	Durata di due anni dal 1 gennaio 2023, prorogabile di un ulteriore annualità. Prorogato con deliberazione giuntale n. 219 del 3/12/2024 – scadenza 31/12/2025.

Riferimento contratto/disciplinare	Repertorio comunale n. 10010 (prot. int. n. 0014048 - 27/02/2023)
Valore del contratto su base annua e valore complessivo	Corrispettivo annuo totale Euro 2.009.095,17 valore contrattuale lordi Euro 4.219.362,35

Gli obblighi posti a carico del Soggetto appaltatore sono indicati all'articolo 3 del Capitolato speciale – parte amministrativa, allegato parte integrante e sostanziale del contratto d'appalto stipulato con repertorio comunale n. 10010 (prot. int. n. 0014048 dd. 27/02/23). In particolare il comma 4 dell'articolo in parola stabilisce che l'appaltatore è tenuto ad eseguire il servizio alle condizioni, con le modalità e nei termini previsti dal capitolato speciale – parte tecnica, nonché a quanto proposto nell'offerta tecnica che costituisce obbligo contrattuale.

I principi di servizio pubblico universale da osservare nell'erogazione del servizio sono indicati nel Catalogo dei servizi socioassistenziali, approvato con deliberazione della Giunta Provinciale n. 173 dd. 07 febbraio 2020 e successivamente modificato con deliberazione n. 604 dd. 06 aprile 2023; in particolar modo rilevano ai fini della presente relazione le schede "3.20 Assistenza domiciliare e di contesto" e "3.21 Pasti a domicilio". Vengono inoltre stabiliti degli specifici obblighi di servizio pubblico nel capitolato speciale – parte tecnica, allegato parte integrante e sostanziale al contratto di appalto, repertorio comunale n. 10010 (prot. int. n. 0014048 dd. 27/02/23).

### Sistema di monitoraggio-controllo

Come stabilito all'articolo 4 "Obblighi a carico dell'Amministrazione" del capitolato speciale – parte amministrativa l'Amministrazione, e nella fattispecie il Servizio Politiche Sociali, effettua le verifiche preliminari e in corso prestazione.

I controlli hanno lo scopo di valutare la qualità delle prestazioni, attraverso:

- verifiche di carattere domiciliare con riferimento a quanto stabilito nel Piano di Assistenza Individualizzato (di seguito PAI);
- incontri periodici tra Assistenti Sociali, Coordinatori e Operatori Domiciliari;
- somministrazione di questionari ai beneficiari;
- possibilità di utilizzare da parte dell'Amministrazione ulteriori strumenti elaborati in proprio per le verifiche sui casi e la valutazione complessiva del servizio, come ad esempio: colloqui con i beneficiari interessati.

### Soggetto affidatario

Ragione sociale	Vales società cooperativa sociale
Sede legale/indirizzo	Rovereto (TN) Via Trento, 49/B
Sito internet	<a href="mailto:vales@pec.coopvales.it">vales@pec.coopvales.it</a> <a href="http://www.valeosivales.com">www.valeosivales.com</a>
Società in house	NO

### Andamento economico-finanziario

Dati di bilancio del Comune (impegnato e accertato ultimo triennio)

Descrizione	Importo impegnato		
	2024	2023	2022
Servizio di Assistenza Domiciliare	€ 1.910.200,00	€ 1.915.200,00	
Servizio trasporto utenti	€ 24.000,00	€ 10.000,00	
Servizio trasporto pasti	€ 170.000,00	€ 162.000,00	

Descrizione	Importo accertato		
	2024	2023	2022
Servizio di Assistenza Domiciliare	€ 238.070,44	€ 258.405,55	
Servizio trasporto utenti	€ 0,00	€ 0,00	
Servizio trasporto pasti	€ 342.204,69	€ 322.614,79	

Il servizio in parola decorre con il primo gennaio 2023, quindi i dati vengono forniti a partire dall'annualità 2023. Il servizio degli anni precedenti veniva fornito in maniera diversa anche in termini di tariffa per il singolo beneficiario.

Con riferimento all'accertamento si fa presente che essendo tutti i tre dei servizi previsti a Catalogo le risorse di accertamento provengono dal riparto per i servizi socioassistenziali dato dalla Provincia Autonoma di Trento alla Comunità della Vallagarina e poi ripartito tra quest'ultima e il Comune di Rovereto in sede di conferenza dei Servizi secondo i criteri stabiliti. Sono inoltre previste entrate da compartecipazioni, tuttavia non risulta possibile ripartire l'entrata per i servizi di confezionamento pasti (parte più rilevante) e per quello relativo al trasporto pasti a domicilio.

Dati di bilancio della società:

La società Vales ha provveduto al deposito del bilancio per l'esercizio finanziario chiuso al 31 dicembre 2024. Dal bilancio risulta quanto seguente:

Indice	Esercizio 2024	Esercizio 2023	Esercizio 2022
Copertura delle immobilizzazioni	159,03%	141,13%	135,58%
Indice di indebitamento	0,70	0,70	0,75
Quoziente di indebitamento finanziario	0,02	0,02	0,06
Mezzi propri su capitale investito	58,83%	56,68%	57,22%
R.O.E.	3,98%	0,41%	0,06%
R.O.I.	3,47%	0,29%	(0,15%)
R.O.A.	3,50%	0,45%	0,21%
E.B.I.T. NORMALIZZATO	251.741,00	42.844,00	21.450,00
E.B.I.T. INTEGRALE	251.741,00	42.844,00	21.450,00
R.O.S.	1,77%	0,24%	0,12%
Margine di struttura primario	3.380.023,00	2.842.172,00	2.671.422,00
Indice di copertura primario	2,38	2,03	1,91
Margine di struttura secondario	3.725.076,00	3.219.939,00	3.109.946,00
Indice di copertura secondario	2,53	2,17	2,06

## Qualità del servizio

In conformità con quanto previsto nel contratto e nei relativi capitolati speciale – parte amministrativa e parte tecnica l’Amministrazione ha effettuato gli opportuni controlli, dai quali nel corso dell’annualità 2024 hanno fatto emergere delle contestazioni relative alla mancata effettuazione del servizio giornaliero per cause da imputare esclusivamente all’appaltatore.

Con determinazione del Dirigente del Servizio politiche sociali n. 2578 del 20 dicembre 2024 in conformità con quanto stabilito al comma 5. dell’articolo 27 del Capitolato speciale e per le motivazioni nello stessa indicate, si è proceduto al **recupero della penalità**, per l’annualità 2024, accertando l’importo di Euro 21.000,00.=, sul pertinente capitolo di spesa..

## Vincoli

Nell’ambito dei servizi sociali l’appalto prevede condizioni peculiari di implementazione e di utilizzo che rimandano al “regime alleggerito” previsto dalla Direttiva 2014/24/UE. Quest’ultimo prevede infatti la durata massima di tre anni per gli appalti sopra soglia comunitaria con divieto di invitare l’uscente all’eventuale nuova procedura di affidamento del medesimo servizio, al fine del rispetto del principio di rotazione.

Si è in presenza di appalti riservati in cui l’accreditamento costituisce il presupposto certificativo di qualità in capo al soggetto gestore che intende operare per conto dell’Ente pubblico, agendo come abilitazione preliminare necessaria alla partecipazione delle procedure di affidamento/finanziamento dei servizi.

L’accreditamento, sulla base dell’articolo 3, comma 7 della L.P. 13/2007 e dell’art. 6 comma 1 del D.P.P. 3/2018 è concedibile solo agli ETS e alle APSP.

## Risultati e considerazioni finali

Il Comune, nonostante l’applicazione di penali per la mancata attivazione di servizi dovuti soprattutto alla difficoltà nel reclutare personale, ha prorogato l’affidamento per un’ulteriore annualità in quanto risulta difficile attivare, allo stato attuale, una nuova procedura di affidamento riservata. Quest’ultima infatti richiede tempistiche piuttosto lunghe e sul mercato provinciale sono pochi gli operatori economici accreditati e in grado di fornire il servizio.

Avendo l’affidamento in oggetto scadenza al 31 dicembre 2025 si è proceduto nel corso del mese di ottobre a presentare alla Commissione consiliare permanente “Politiche sociali e pari opportunità” e successivamente al Consiglio Comunale proposta di:

- autorizzare la modalità di realizzazione indiretta per i servizi di Assistenza domiciliare, consegna pasti a domicilio e dimissioni protette;
- individuare quale modalità di affidamento per i servizi di cui al precedente punto **l’accreditamento di secondo livello** in conformità con quanto stabilito all’art. 22 comma 3, lett. b) della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 sulla base delle motivazioni espresse in premessa;
- delegare alla Giunta Comunale, competente ai sensi dell’art. 53 della l.r. 2/2018 e s.m. (Codice degli Enti locali), l’adozione dei provvedimenti di approvazione della documentazione necessaria per indire la procedura di affidamento di accreditamento di secondo livello entro la fine della corrente annualità.

Si riporta di seguito le motivazioni che hanno spinto il Comune alla scelta verso una nuova modalità di affidamento, contenute nel provvedimento consiliare: *“la forma di realizzazione del servizio avviene mediante **realizzazione indiretta**, al fine di individuare la modalità di affidamento del servizio socio-assistenziale sono state assunte a riferimento le Linee Guida A, approvate con la deliberazione della Giunta*

provinciale n. 548/2025. A seguito dell'applicazione di tali linee guida viene scelto lo **strumento di accreditamento aperto** che ha ottenuto un punteggio pari a 5 rispetto ai 6 punti ottenuti dal contributo e dell'appalto. Le altre forme di affidamento sia di carattere collaborativo, come contributo e coprogettazione, sia concorrenziale, ovvero appalto, risultano meno percorribili rispetto all'accreditamento aperto con ricorso a tariffa, in quanto:

- le procedure collaborative quali il contributo e la coprogettazione, come previsto dalle Linee di indirizzo “Per un sistema a sostegno della domiciliarità” necessitano della preliminare programmazione del sistema dei servizi sulla base territoriale della cabina di regia di Spazio Argento e della successiva fase di coprogettazione con gli Enti selezionati per la definizione della specifica progettualità. Tali attività di coprogrammazione e coprogettazione richiedono una tempistica non compatibile per garantire la continuità del servizio;
- l'appalto necessita, per gli importi previsti superiori alla soglia comunitaria di € 750.000,00, di una procedura europea che generalmente ha una durata superiore ai 12 mesi, dovendo essere pubblicato un avviso di preinformazione per un tempo minimo di quattro mesi prima di avviare la procedura stessa, non compatibile con la scadenza dell'attuale affidamento.

Inoltre, secondo le Linee Guida D, approvate con la deliberazione della Giunta provinciale n. 548/2025, la realizzazione di servizi e interventi socio-assistenziali tramite corresponsione di tariffe - come conferma il 4° e il 114° considerando della Direttiva 2014/24/UE e l'ANAC nella relazione AIR alle Linee Guida n. 17 recanti “Indicazioni in materia di affidamenti di servizi sociali (...)” - è esclusa dall'ambito di applicazione della disciplina in materia di contratti pubblici. Infine, le medesime Linee guida precisano che al finanziamento di servizi socio-assistenziali tramite tariffe, anche se effettuato con risorse pubbliche, non si applica la disciplina europea in materia di aiuti di stato.

La modalità di affidamento si attua tramite un duplice passaggio:

- a) il primo in capo alla Provincia, che rilascia l'accreditamento nel momento in cui l'ente richiedente del terzo settore soddisfi finalità qualificatorie di portata generale definite dal “Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale”, approvato con decreto del Presidente della Provincia 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg;
- b) il secondo in capo all'ente affidante (Comunità di Valle, Comuni ecc.) che, tramite pubblicazione di un avviso, istituisce una pluralità di elenchi ai quali aderiscono i soggetti accreditati in base alla tipologia di servizio che si intende offrire. All'interno dell'avviso l'ente può prevedere, oltre ai requisiti generali, criteri specifici di svolgimento del servizio come ad esempio: il radicamento territoriale e l'utilizzo delle risorse sociali della comunità di riferimento al fine di promuovere l'inclusione sociale degli utenti. Lo scopo è di assicurare che i soggetti erogatori siano in grado di offrire all'utente servizi socio-assistenziali di qualità, tesi al miglioramento continuo della risposta al bisogno e “volti alla promozione di un contesto sociale inclusivo e favorevole, per aumentare il benessere e l'autonomia personale e per rafforzare la coesione sociale e agevolare lo sviluppo del territorio” (art. 31 comma 1 l.p. 13/2007).

Con i soggetti iscritti nell'elenco viene stipulata una convenzione ai sensi dell'art. 23 della l.p. 13/2007 regolante i rapporti giuridici ed economici tra ente affidante e soggetto prestatore. La corresponsione del servizio avviene tramite rette, tariffe o voucher.

L'iscrizione all'elenco, così come la successiva stipulazione della convenzione, non conferisce, tuttavia agli iscritti il diritto di pretendere alcun corrispettivo, essendo il pagamento subordinato all'effettiva

*erogazione dei servizi. Non viene in alcun modo prefissato un contingente di soggetti prestatori, in conformità con quanto stabilito al considerando n. 114 della Direttiva n. 2014/24/UE.*

*Lo strumento dell'accreditamento aperto garantisce, inoltre la scelta da parte dei beneficiari del soggetto erogatore, la quale può avvenire direttamente o attraverso l'esercizio della mediazione professionale assicurata dal servizio sociale, nel rispetto dei criteri di trasparenza e rotazione.*

*L'accreditamento aperto non risulta essere, pertanto, una procedura onerosa in termini di tempo e di risorse impiegate, sia per l'Amministrazione comunale sia per gli Enti del Terzo settore intenzionati a partecipare in coerenza con una durata dell'affidamento presumibilmente di medio breve periodo. Questa forma di affidamento è, inoltre, idonea anche a garantire la qualità delle prestazioni: l'iscrizione all'elenco avviene soltanto per i soggetti prestatori in possesso dei requisiti richiesti.”*

## Centro natatorio comunale

### Natura e descrizione del servizio

Il centro natatorio comunale di via Udine a Rovereto è un centro a rilevanza provinciale, realizzato per consentire e favorire lo svolgimento di un'attività sportiva ad alto impatto sociale quale la pratica delle discipline natatorie e divenuto punto di riferimento per la promozione di stili di vita sani e attività sportive, contribuendo al benessere della popolazione locale.

Presso questo centro è possibile praticare una vasta gamma di attività sportive e di attività ludico-motorie rivolte al benessere fisico: nuoto libero, corsi di nuoto, acqua fitness, attività fisico-motorie, ecc.

L'impianto natatorio comprende 4 piscine coperte e 4 piscine scoperte con 2 scivoli, trampolini tuffi e giochi d'acqua, palestre, sala pesi e fitness, centro benessere, bar.

La gestione riguarda anche la piscina scolastica presso la scuola primaria "Gandhi" in via Puccini (Brione) e quella presso la scuola primaria "F.lli Filzi" in via Unione (Borgo Sacco).

L'ampliamento e gestione della piscina comunale è stata affidata in concessione mediante *project financing*.

A seguito dell'aggiudicazione della gara, è stata sottoscritta apposita convenzione (repertorio comunale n. 9174 del 29/06/2009) per l'affidamento dei lavori di progettazione, ristrutturazione, ampliamento e gestione dell'impianto natatorio comunale di Rovereto e delle piscine scolastiche presso le scuole "Filzi" e "Gandhi".

Con la suddetta convenzione è stata affidata al Concessionario la progettazione definitiva, la progettazione esecutiva, la realizzazione di opere, con le caratteristiche funzionali, impiantistiche, tecniche ed architettoniche di seguito indicate, nonché la gestione delle stesse, in regime di concessione ai sensi dell'art. 143 del D. lgs. n. 163/2006.

### Contratto di servizio/disciplinare

Oggetto	Affidamento dei lavori di progettazione, ristrutturazione, ampliamento e gestione dell'impianto natatorio comunale di Rovereto e delle piscine scolastiche presso le scuole "Filzi" e "Gandhi"
Provvedimento di affidamento	Deliberazioni giuntali n. 123/2007 e n. 20/2009
Durata e scadenza	27 anni – scadenza 2036
Riferimento contratto/disciplinare	Convenzione rep. comunale n. 9174/2009
Valore del contratto complessivo	Importo complessivo di intervento di euro 6.146.263,56 (IVA e oneri inclusi). Contributo comunale in conto opere per euro 3.850.000,00 (oltre IVA). Nessuna contribuzione comunale per la parte gestionale. Il Concessionario è titolare del diritto di superficie a titolo gratuito - per la durata di 27 anni – per la parte del complesso interessata dall'ampliamento.

I principali obblighi a carico del concessionario sono i seguenti:

- provvedere alla gestione completa degli impianti natatori e dei servizi connessi;
- vigilare sull'osservanza da parte degli utenti dell'apposito Regolamento per uso e gestione degli impianti e delle strutture comunali per attività sportive, culturali, sociali e civili (Titolo III – Impianto

natatorio”), approvato con deliberazione del Consiglio comunale 24.09.1991, n. 363 e modificato con deliberazione del Consiglio comunale 21.07.1993, n. 120);

- collaborare con gli organizzatori di manifestazioni sportive natatorie e non;
- promuovere corsi di nuoto garantendo comunque adeguati spazi acqua per la normale utenza degli impianti;
- garantire l'accesso agli impianti ai cittadini nelle fasce orarie riservate al pubblico, rilevandone le presenze e favorendo in particolare l'accesso alle società sportive titolari di concessioni comunali;
- garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie previste dalla normativa vigente, attraverso la pulizia e disinfezione della struttura e assicurando l'igienicità dell'acqua;
- provvedere alla riscossione delle tariffe e delle quote di iscrizione per l'uso degli impianti;
- provvedere alla fornitura e all'impiego di materiale didattico per l'insegnamento del nuoto e per l'animazione in acqua nonché di strutture idonee e personale specializzato per corsi di nuoto all'utenza diversamente abile;
- provvedere alla gestione della attività di ristorazione/bar nel rispetto della normativa vigente;
- provvedere alla manutenzione ordinaria degli impianti e delle strutture esistenti nonché alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e strutture oggetto di ristrutturazione ed ampliamento.

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

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

#### **CRITERI DI DEFINIZIONE DELLE TARIFFE**

La Giunta comunale stabilisce le tariffe per l'accesso e l'uso degli impianti natatori comunali relativi al nuoto libero con particolari agevolazioni riservate a nuclei familiari, studenti, anziani, portatori di handicap.

aggiornamento - decorrenza 2022:

<b>ingressi singoli</b>	
ingresso intero	€ 7,30
ingresso ridotto (ragazzi fino a 14 anni compiuti, studenti universitari fino a 25 compiuti, ultra sessantacinquenni, disabili)	€ 5,20
riduzioni famiglia (5 componenti)	€ 19,20
ingresso intero dopo le 17.00 (solo estate)	€ 5,20
ingresso ridotto dopo le 17.00 (solo estate)	€ 3,80
<b>abbonamenti</b>	
<b><i>abbonamento individuale 10 ingressi</i></b>	
ingresso intero	€ 58,80
Ingresso ridotto	€ 41,70
ingresso intero dopo le 17.00 (solo estate)	€ 41,70
ingresso ridotto dopo le 17.00 (solo estate)	€ 28,90
<b><i>abbonamento individuale mensile</i></b>	
ingresso intero	€ 88,70
ingresso ridotto	€ 54,20
famiglia 5 componenti)	€ 193,60
<b><i>abbonamento individuale stagionale estivo</i></b>	
ingresso intero	€ 231,80
ingresso ridotto	€ 136,70
<b><i>abbonamento individuale stagionale invernale (da settembre a maggio)</i></b>	
ingresso intero	€ 513,00
ingresso ridotto	€ 274,00

Oltre alle attività di nuoto libero, sono previsti:

<b>corsi nuoto</b>	
corso bambini 3 – 6 anni 1 giorno/settimana – 1 mese	€ 48,00
corso bambini 3 – 6 anni 1 giorno/settimana – 2 mesi	€ 88,00
corso bambini 3 – 6 anni 1 giorno/settimana – 4 mesi	€ 166,00
corso bambini 3 – 6 anni 2 giorni/settimana – 1 mese	€ 87,00
corso bambini 3 – 6 anni 2 giorni/settimana – 2 mesi	€ 158,00
corso bambini 3 – 6 anni 2 giorni/settimana – 4 mesi	€ 298,00
corso ragazzi 6 – 14 anni 1 giorno/settimana – 1 mese	€ 46,00
corso ragazzi 6 – 14 anni 1 giorno/settimana – 2 mesi	€ 86,00
corso ragazzi 6 – 14 anni 1 giorno/settimana – 4 mesi	€ 158,00
corso ragazzi 6 – 14 anni 2 giorni/settimana – 1 mese	€ 85,00
corso ragazzi 6 – 14 anni 2 giorni/settimana – 2 mesi	€ 155,00
corso ragazzi 6 – 14 anni 2 giorni/settimana – 4 mesi	€ 290,00

corso adulti 1 giorno/settimana – 1 mese	€ 50,00
corso adulti 1 giorno/settimana – 2 mesi	€ 90,00
corso adulti 1 giorno/settimana – 4 mesi	€ 171,00
corso adulti 2 giorni/settimana – 1 mese	€ 88,00
corso adulti 2 giorni/settimana – 2 mesi	€ 162,00
corso adulti 2 giorni/settimana – 4 mesi	€ 303,00
<b>CENTRO SPA WELLNESS E SALA PESI</b>	
ingresso singolo spa	€ 20,00
Abbonamento 10 ingressi spa – trimestrale	€ 160,00
ingresso singolo sala pesi	€ 10,00
abbonamento sala pesi orario libero – 10 ingressi bimestrale	€ 80,00
abbonamento sala pesi orario libero – 1 mese	€ 62,00
abbonamento sala pesi orario libero – 3 mesi	€ 148,00
abbonamento sala pesi orario libero – 6 mesi	€ 265,00
abbonamento sala pesi orario libero – 10 mesi	€ 408,00
abbonamento sala pesi orario libero – annuale	€ 445,00
abbonamento sala pesi orario ridotto (entro le 16) – 1 mese	€ 53,00
abbonamento sala pesi orario ridotto (entro le 16) – 3 mesi	€ 127,00
abbonamento sala pesi orario ridotto (entro le 16) – 6 mesi	€ 228,00
abbonamento sala pesi orario ridotto (entro le 16) – 10 mesi	€ 350,00
abbonamento sala pesi orario ridotto (entro le 16) – annuale	€ 382,00
abbonamento sala pesi studenti e silverage (entro le 16) – 1 mese	€ 45,00
abbonamento sala pesi studenti e silverage (entro le 16) – 3 mesi	€ 112,00
abbonamento sala pesi studenti e silverage (entro le 16) – 6 mesi	€ 191,00
abbonamento sala pesi studenti e silverage (entro le 16) – 10 mesi	€ 313,00
abbonamento sala pesi studenti e silverage (entro le 16) – annuale	€ 340,00
abbonamento sala pesi orario ridotto (dopo le 19:30) – mensile	€ 35,00

A partire da ottobre 2025 il gestore del centro natatorio comunale ha proceduto, d'intesa con l'Amministrazione comunale, ad aggiornare le tariffe in oggetto.

Principi di servizio pubblico universale da osservare nell'erogazione del servizio e obblighi specifici del servizio pubblico:

- Uguaglianza e imparzialità;
- Inclusività;
- Continuità e garanzia del servizio;
- Efficacia ed efficienza;
- Cortesia e disponibilità;
- Chiarezza, trasparenza e identificabilità;

- Informazione;
- Sicurezza e rispetto per l'ambiente;
- Semplificazione.

### Sistema di monitoraggio -controllo

Il Servizio Istruzione, Cultura e Sport del Comune esercita funzioni di vigilanza e controllo sulla corretta gestione del servizio e sull'attività del Concessionario.

Il Concessionario rendiconta l'attività annuale con riferimento in particolare all'utilizzo da parte del pubblico, delle scuole, delle società sportive, al numero di presenze e alle prestazioni effettuate.

Il Concessionario, nello svolgimento delle attività oggetto della concessione, agisce in piena autonomia gestionale e operativa, con l'assunzione dei rischi che l'esecuzione della concessione comporta, organizzando il proprio personale secondo criteri orientati all'efficienza, all'efficacia dei servizi erogati e tesi al raggiungimento degli obiettivi fissati dal Comune.

### Soggetto affidatario

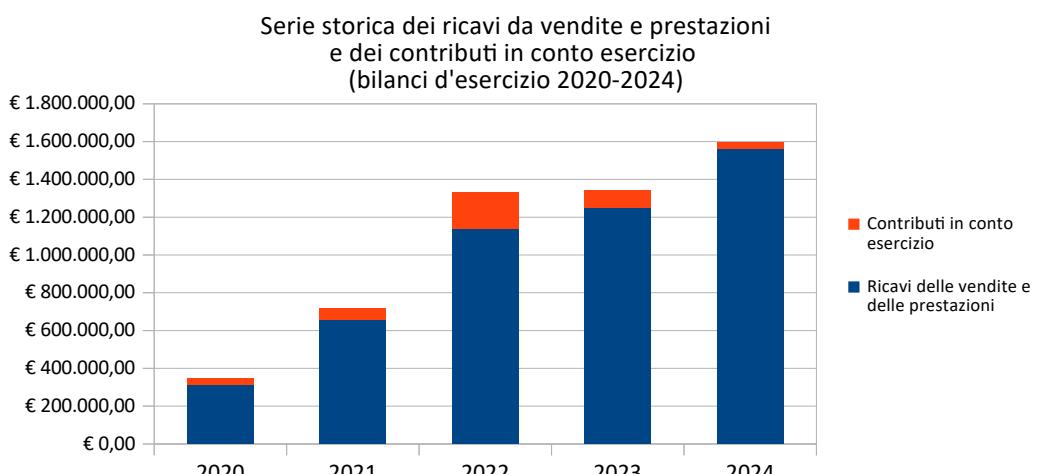
Ragione sociale	Leno 2001 Società Sportiva Dilettantistica a Responsabilità Limitata
Sede legale/indirizzo	Rovereto (TN), Via Udine 18
Sito internet	<a href="https://www.news2001.it/rovereto/">https://www.news2001.it/rovereto/</a>
Società in house	NO

Leno 2001 è una società sportiva dilettantistica a responsabilità limitata, senza finalità di lucro, atta a consentire e favorire lo svolgimento sul territorio comunale di un'attività sportiva ad alto impatto sociale quale la pratica delle discipline natatorie.

### Andamento economico -finanziario

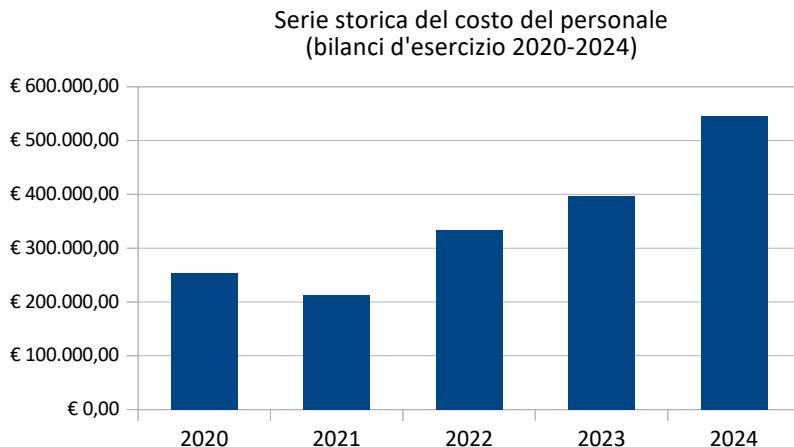
Nel corso di questi ultimi anni i rappresentanti della Società Leno 2001 hanno evidenziato a più riprese la problematica inerente l'aggravio dei costi gestionali per le spese energetiche, dovuto al notevole aumento delle tariffe del mercato dell'energia, in una fase post COVID comunque di difficile mantenimento dell'equilibrio del piano economico finanziario. A tale proposito l'amministrazione comunale è intervenuta con varie iniziative di sostegno al gestore dell'impianto, fra le quali ad esempio il riconoscimento di un contributo per l'acquisto di impianto di micro cogenerazione e attrezzature tecnologiche per l'efficientamento energetico.

In dettaglio:



L'esercizio 2022 e 2023 è stato caratterizzato da una normale attività, se non per i costi energetici caratterizzati da un deciso rialzo e per l'incremento degli oneri finanziari.

Si rende noto che la società è soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte della società IBIS srl con sede in Padova, via Montà 28.



#### **PERSONALE COINVOLTO NELLA GESTIONE DEL CENTRO NATATORIO**

AREA TECNICA / collaboratori sportivi:

- 1 docente tecnico del SIT,
- 2 Allenatori 1° e 2° grado FIN,
- 1 coordinatore scuola nuoto FIN,
- 1 responsabile Acquafitness certificata FIN,
- 23 istruttori per corsi di nuoto (tra cui un'ostetrica professionista), corsi aquafitness, attività preagonistiche ed agonistiche,
- 6 trainer qualificati in sala pesi,
- 5 istruttori Fitness certificati,
- 1 responsabile formatore degli istruttori dei Centri Estivi (psicologo),
- 25 istruttori dedicati ai centri estivi provenienti da studi nel settore della formazione.

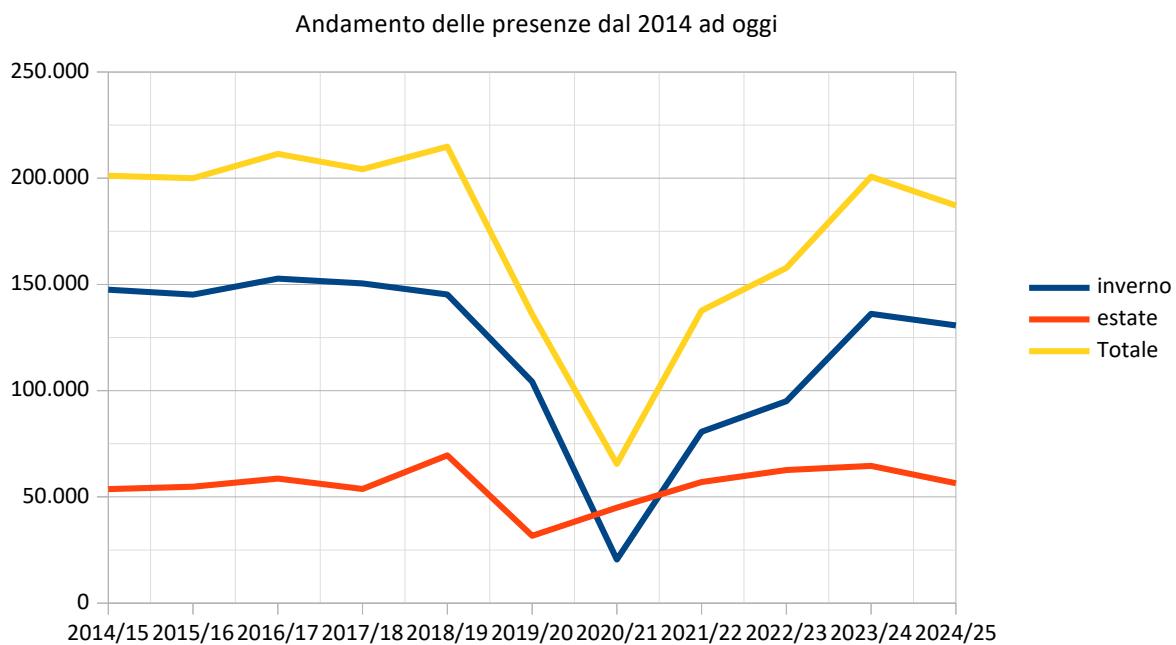
#### **PERSONALE DIPENDENTE**

- 1 direttore di impianto con qualifica dirigenziale (certificato FIN, FITP, RSPP, ANTINCENDIO e DAE),
- 1 coordinatore delle attività, laureato in scienze della comunicazione, con qualifica dirigenziale (certificato FIN, FITP) nonché consigliere in FIN CPA Trentino,
- 1 responsabile dell'impianto con qualifica di perito elettrotecnico e certificazioni specifiche per la conduzione degli impianti tecnologici e di trattamento acqua, responsabile alla sicurezza del personale, (FIN ,AABB, RLS, ANTINCENDIO),
- 4 addette alla segreteria,
- 2 beauty specialist in SPA/estetica (diplomate nel settore),
- 12 assistenti bagnanti (tra attività estiva ed invernale) con brevetto FIN,
- 1 addetto aiuto alla manutenzione,
- 4 addette alla pulizia.

## Qualità del servizio

A prova dell'apprezzamento da parte dell'utenza, si riporta di seguito la sequenza storica delle presenze presso il centro natatorio comunale.

stagioni	presenze inverno	presenze estate	Totale
1993/94	65.391	58.469	123.860
1994/95	85.788	41.060	126.848
1995/96	76.514	45.233	121.747
1996/97	84.529	58.080	142.609
1997/98	94.329	65.366	159.695
1998/99	101.623	54.947	156.570
1999/00	109.089	72.128	181.217
2000/01	108.008	65.491	173.499
2001/02	116.554	59.780	176.334
2002/03	109.187	85.437	194.624
2003/04	106.708	70.304	177.012
2004/05	116.789	62.521	179.310
2005/06	114.912	64.542	179.454
2006/07	109.778	57.491	167.269
2007/08	110.212	66.292	176.504
2008/09	118.778	61.346	180.124
2009/10	117.179	53.889	171.068
2010/11	106.891	57.415	164.306
2011/12	119.356	59.932	179.288
2012/13	131.998	57.034	189.032
2013/14	139.808	39.736	179.544
2014/15	147.490	53.640	201.130
2015/16	145.196	54.779	199.975
2016/17	152.773	58.662	211.435
2017/18	150.490	53.721	204.211
2018/19	145.281	69.560	214.841
2019/20	104.221	31.728	135.949
2020/21	20.554	44.965	65.519
2021/22	80.671	57.027	137.698
2022/23	95.070	62.686	157.756
2023/24	136.183	64.554	200.737
2024/25	130.688	56.443	187.131



Nel corso del 2024, con riferimento al settore agonistico, il Centro natatorio ha visto un significativo incremento nella partecipazione alle attività, con risultati di spicco soprattutto nel nuoto. Tra i giovani talenti, Alessia Maria Cioc e Christian Serra hanno raggiunto le finali nazionali di categoria a Roma nei 100 rana. Christian Serra ha inoltre ottenuto ottimi risultati nel Rovereto Swim Meeting, conquistando la classifica combinata e contribuendo alla vittoria della squadra Leno 2001 nel circuito Euregio.

Il Rovereto Swim Meeting, giunto alla sua 15<sup>a</sup> edizione e 4<sup>a</sup> edizione Memorial Lino Barbiero, ha rappresentato un evento di punta del nostro centro, richiamando oltre 30 società, più di 600 atleti e oltre 2000 gare in un weekend dedicato al nuoto. La partecipazione alla presentazione stampa del CT della nazionale giovanile di nuoto, Marco Menchinelli, che ha in seguito tenuto un raduno di categoria rivolto ai migliori atleti trentini ha ulteriormente elevato il profilo dell'evento.

Da non tralasciare la 10 giorni di raduno pre-Olimpiadi del Setterosa: la nazionale italiana di pallanuoto femminile, coordinata dal CT Silipo, ha svolto presso la struttura di via Udine 10 giorni di preparazione in vista della partenza per Parigi, che ha promosso a livello nazionale Rovereto come sede perfetta per questa tipologia di eventi. La FIN ha scelto la struttura di Rovereto grazie alla sala pesi all'avanguardia, all'ampio spazio acqua e quindi disponibilità di orari, senza aver tolto mai all'utenza spazi per lo svolgimento della propria attività.

Sono stati organizzati numerosi eventi, tra cui i Campionati Regionali Assoluti di nuoto, il campionato regionale nuoto master, e altre gare federali, per promuovere e sviluppare l'attività giovanile.

### Risultati e considerazioni finali

Gli impianti vengono gestiti nel rispetto degli obblighi contrattuali e secondo i principi di efficienza, efficacia ed economicità. Il Concessionario ha dovuto far fronte in questi ultimi anni all'emergenza pandemica, ai rincari delle utenze dovuti alla crisi energetica e all'incremento degli oneri finanziari: ciononostante ha garantito l'apertura continuativa del centro natatorio nel rispetto degli obblighi contrattuali.

Il gestore ha evidenziato criticità (quali la pericolosità dei bordi vasca delle vasche estive, uniche che non sono ancora state oggetto di sistemazione) e proposte di miglioramento relative ad interventi strutturali (es.

potenziamento illuminazione, ecc.) che l'Amministrazione comunale deve valutare in ordine alle priorità e alle disponibilità finanziarie.

Il gestore ha, nell'estate 2025, ampliato l'offerta delle attività estive installando, all'interno del parco acquatico, quattro nuovi scivoli dedicati ai bambini fino a 6 anni. Si tratta di una proposta precedentemente assente, che ha riscosso grande apprezzamento da parte dell'utenza della vasca dedicata.

Il gestore ha inoltre effettuato un investimento finalizzato al completo rinnovo delle biciclette presenti nella palestra dedicata alle attività di spinning, dotando l'impianto di attrezzature tecniche di nuova fornitura.

Una criticità gestionale rilevata nel periodo estivo riguarda il crescente afflusso di utenza che non osserva in modo adeguato le norme di comportamento e di sicurezza previste all'interno dell'impianto. Al fine di garantire il rispetto del regolamento e la tutela dell'incolumità degli utenti, il gestore ha ritenuto necessario avvalersi, per la stagione estiva 2024/2025, di un servizio di sicurezza privata.

L'amministrazione in un'ottica di miglioramento della qualità del servizio intende definire indicatori e iniziative rivolte a valutare il livello di soddisfazione da parte dell'utenza.

## Centro sportivo comunale di via Lungo Leno

### Natura e descrizione del servizio

Il centro sportivo M. Comperini, sito in via Lungo Leno a Rovereto, è un centro sportivo comunale, realizzato per consentire e favorire lo svolgimento delle attività sportive del tennis e del padel, nonché per essere punto di riferimento per la promozione di stili di vita sani e dell'attività sportiva in generale per minori, soggetti diversamente abili, scuole e famiglie, contribuendo al benessere della popolazione locale.

Il complesso sportivo è composto da:

- n.1 palazzina servizi composta al piano terra da spogliatoio giocatori, spogliatoio istruttori, infermeria, servizi igienici e centrale termica; con al piano primo sala e terrazze del bar con relativa cucina e spogliatoio addetti, nonché servizi igienici ed una sala multifunzioni;
- n.2 campi da tennis scoperti;
- n.2 campi da padel scoperti.

Il centro sportivo è dotato anche di un bar/ristorante che ha lo scopo di diventare punto rilevante di aggregazione sociale e presidio dell'area.

### Contratto di servizio/disciplinare

Oggetto	Affidamento in concessione del servizio di gestione del centro tennis comunale sito di via Lungo Leno a Rovereto
Modalità di affidamento	Affidamento in concessione tramite procedura ad evidenza pubblica
Provvedimento di affidamento	Deliberazione giuntale n. 59/2024 e determinazione dirigenziale n. 1804/2024
Riferimento contratto/disciplinare	Contratto di affidamento in concessione - repertorio comunale n. 10128/2024
Durata e scadenza del contratto	7 anni – scadenza 2031
Valore complessivo del contratto	€ 902.105,00.=, oltre IVA
Canone annuo a carico del Concessionario	€ 8.400,00.= annui oltre IVA

I principali obblighi a carico del concessionario sono i seguenti:

- garantire con l'idonea struttura organizzativa indicata nel progetto gestionale offerto in sede di gara per l'intera durata contrattuale, l'espletamento di tutti i servizi e attività offerti nel progetto gestionale nel rispetto delle leggi e dei regolamenti;
- erogare il servizio con continuità, regolarità e senza interruzioni, se non per ragioni di forza maggiore;
- promuovere la pratica delle attività sportive compatibili con l'impianto sportivo, anche mediante l'insegnamento delle diverse discipline sportive garantendo gli utilizzi a tutti i soggetti;

- curare la preparazione, il ripristino e la manutenzione dei campi da gioco nel rispetto delle prescrizioni tecniche della disciplina prevista;
- garantire l'apertura negli orari stabiliti nel progetto di gestione e la custodia dell'impianto sportivo e delle sue pertinenze, dell'impiantistica, delle attrezzature e dei materiali in esso esistenti o che vi saranno collocati;
- approvare una carta dei servizi che, in conformità con il contratto e il progetto di gestione offerto in sede di gara, stabilisca le informazioni sulle modalità con le quali il servizio viene erogato, gli standard di qualità e quantità di erogazione del servizio, nonché le procedure di informazione, partecipazione, accesso, e reclamo;
- segnalare immediatamente al Comune tutte le circostanze e i fatti che possano pregiudicare il regolare svolgimento delle attività;
- provvedere alla manutenzione ordinaria dell'impianto sportivo, degli impianti tecnologici, alla manutenzione del verde, nonché alla conduzione degli impianti termici e di climatizzazione;
- effettuare la pulizia giornaliera e periodica dei locali, delle relative pertinenze e delle aree verdi al fine di garantire in ogni momento la presenza di condizioni ottimali di utilizzo sia dal punto di vista igienico-sanitario che della sicurezza. Il Concessionario deve inoltre provvedere allo smaltimento dei rifiuti nel rispetto del sistema di raccolta previsto nel Comune di Rovereto;
- garantire un'attenta e sicura sorveglianza igienica e comportamentale dei frequentatori degli impianti, evitando attività che possano arrecare molestia o danno ai frequentatori medesimi;
- effettuare la voltura delle utenze (acqua, gas ed energia elettrica) assumendo tutti gli oneri di funzionamento dell'impianto sportivo, compresa la tariffa igiene ambientale ed ogni altra imposta, tributo, tassa, diritto di qualsiasi genere inerenti all'impianto sportivo e alle attività in concessione;
- richiedere ed ottenere a propria cura e spese tutte le licenze e le autorizzazioni prescritte e necessarie per lo svolgimento delle varie attività all'interno dell'impianto sportivo, sia di carattere sportivo che amministrativo;
- esporre presso la struttura l'apposita segnaletica definita dal Comune per gli impianti sportivi di proprietà comunale allo scopo di identificare i due soggetti:
  - Comune di Rovereto, quale proprietario dell'impianto sportivo;
  - Concessionario, quale gestore dell'impianto sportivo, indicando i riferimenti per la sua reperibilità;
- garantire il servizio di somministrazione di alimenti e bevande negli orari di apertura dell'impianto sportivo, fatti salvi i periodi di riposo e ferie;
- esporre le tariffe, i prezzi delle attività accessorie, la Carta dei servizi ed il calendario delle attività sportive in luogo aperto al pubblico;
- gestire l'impianto sportivo con la massima diligenza, professionalità e correttezza assicurando il rispetto dei livelli di standard quantitativi e qualitativi del servizio sotto riportati, secondo specifiche check list:

N.	ELEMENTO VALUTATO	INDICATORE	STANDARD ANNUALE
1	Rispetto obblighi amministrativi/comunicativi	Check list* – verifica del livello di servizio di accessibilità	$\geq 70\%$
2	Pulizia e manutenzione dei locali destinati alla somministrazione di	Check list* - verifica del servizio di pulizia aree	$\geq 70\%$

	alimenti e bevande	destinate alla somministrazione di alimenti e bevande	
3	Pulizia e manutenzione dei locali sportivi e stato dei campi e pertinenze	Check list* - verifica del servizio di pulizia, spogliatoi docce e servizi igienici – aree gioco/attività	>=70%
4	Soddisfazione utenza	Check list* – verifica numero reclami pervenuti nell'anno	< 3

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

- tennis
- padel
- corsi di avviamento alla pratica del tennis
- corsi di avviamento alla pratica del padel
- attività sportive varie: yoga, pilates, ginnastica, ecc.
- manifestazioni sportive
- attività e manifestazioni ludico-ricreative varie
- attività speciali per categorie protette, scuole, persone diversamente abili e anziani

#### *CRITERI DI DEFINIZIONE DELLE TARIFFE*

Le tariffe per l'utilizzo dei campi da tennis e padel sono determinate dal concessionario nei limiti delle seguenti tariffe massime stabilite dal Comune:

<b>TENNIS</b> <i>(deliberazione G.M. n. 59 dd. 26.3.24)</i>	<b>Tariffa (e/ora)</b>
Campo tennis all'aperto senza illuminazione over 18	€ 15,00
Campi tennis per under 18 - giorni feriali dalle 8 alle 17	€ 7,00
Campi tennis all'aperto con illuminazione over 18	€ 20,00

<b>PADEL</b> <i>(deliberazione G.M. n. 59 dd. 26.3.24)</i>	<b>Tariffa (e/ora)</b>
Campo padel all'aperto senza illuminazione over 18	€ 35,00
Campi padel per under 18 - giorni feriali dalle 8 alle 17	€ 18,00
Campi padel all'aperto con illuminazione over 18	€ 40,00

E' consentito altresì al concessionario definire autonomamente i prezzi delle seguenti attività accessorie che si svolgono presso il centro sportivo:

<b>NOLEGGIO ATTREZZATURA</b>	
Racchetta	€ 3,00
Palline	€ 3,00

<b>ATTIVITA' PRESSO LA SALA POLIVALENTE</b>	
<b>YOGA</b>	
Lezione singola	€ 15,00
Pacchetto mensile (4 lezioni)	€ 50,00
<b>PILATES</b>	
Pacchetto 10 lezioni	€ 130,00
<b>GINNASTICA PER TUTTI</b>	
Pacchetto 10 lezioni	€ 100,00
<b>AFFITTO SALA PER COMPLEANNO BIMBI FINO A 12 ANNI (fascia oraria 8.00 – 19.00)</b>	
Feste fino a 4 ore	€ 100,00
Feste oltre le 4 ore	€ 150,00
<b>CORSI DI AVVIAMENTO ALLA PRATICA DEL PADEL (1 ORA)</b>	
N. persone	Costo a persona
1 persona	€ 40,00
2 persona lezione/guidata	€ 27,00
3 persona lezione/guidata	€ 20,00
4 persona lezione/guidata	€ 16,00
Pacchetto 10 lezioni	1 lezione gratis

<b>CORSI DI AVVIAMENTO ALLA PRATICA DEL TENNIS (1 ORA)</b>	
N. persone	Costo a persona
1 persona	€ 35,00
2 persone lezione	€ 20,00
3 persona lezione/guidata	€ 15,00
4 persona lezione/guidata	€ 13,00
Pacchetto 10 lezioni	1 lezione gratis

### Sistema di monitoraggio-controllo

Principi di servizio pubblico universale da osservare nell'erogazione del servizio e obblighi specifici del servizio pubblico:

- **Servizio universale:**  
il servizio è garantito per tutti gli utenti e su tutto il territorio indipendentemente dalla loro posizione geografica e ai medesimi standard qualitativi.
- **Continuità:**

il servizio è erogato con continuità durante tutto l'anno e con regolarità nelle modalità di svolgimento dei servizi stessi grazie a quanto previsto nel .

- **Qualità:**

sono previsti nel contratto di gestione specifici standard qualitativi e quantitativi nello svolgimento e nella realizzazione dei servizi, adeguati alle esigenze del Comune;

- **Accessibilità delle tariffe:**

sono previste tariffe agevolate per fasce di utenza più deboli come ad esempio per l'utenza under 18;

- **Tutela degli utenti e dei consumatori:**

viene garantita attraverso le seguenti attività:

- **Monitoraggio e controllo:**

gli uffici comunali preposti effettuano il controllo diretto sullo svolgimento del servizio, verificano il rispetto degli obblighi contrattuali e normativi; richiedono informazioni e confronti sull'andamento del servizio. In particolare il concessionario è tenuto a rendicontare al Comune l'attività annuale svolta con indicazione di tutti i dati utili alla verifica della gestione del servizio in coerenza con le poste indicate nel bilancio consuntivo tra cui: l'utilizzo degli impianti da parte degli utenti, le attività e manifestazioni svolte, l'elenco dei dipendenti, incaricati e volontari comunque e a qualsiasi titolo impiegati nella gestione, le manutenzioni ordinarie effettuate, le eventuali indagini di rilevazione di qualità del servizio svolte.

Il concessionario, nello svolgimento delle attività oggetto della concessione, agisce in piena autonomia gestionale e operativa, con l'assunzione dei rischi che l'esecuzione della concessione comporta, organizzando il proprio personale secondo criteri orientati all'efficienza, all'efficacia dei servizi erogati e tesi al raggiungimento degli obiettivi fissati dal Comune.

- **Trasparenza e informazione:**

il contratto di gestione specifica tutti i servizi in modo puntuale e chiaro; il diritto all'informazione su tutte le attività e le procedure in uso, sia a livello qualitativo che quantitativo ed in particolare a quelle di carattere economico nel rispetto della normativa vigente. Per gli aspetti relazionali con i cittadini garantisce l'identificabilità del personale e dei relativi responsabili dei vari settori.

Il contratto di gestione prevede altresì l'adozione da parte del concessionario di una Carta dei servizi, in cui contenuti sono specificati sotto nel paragrafo dedicato alla Qualità.

### Soggetto affidatario

Ragione sociale	CUS Trento - Centro Universitario Sportivo Trento - Associazione Sportiva Dilettantistica
Sede legale/indirizzo	Trento - Via Giuseppe Verdi n. 8
Sito internet	<a href="https://www.custrento.it/services/centro-sportivo-di-rovereto-tennis-e-padel/">https://www.custrento.it/services/centro-sportivo-di-rovereto-tennis-e-padel/</a>
Società in house	NO

CUS Trento è un'associazione sportiva dilettantistica fondata nel 1968 che ha come propria mission quella di promuovere lo sport con un forte impegno sociale, rivolgendosi principalmente ai giovani e agli universitari, ma estendendo il raggio d'azione anche a tutta la comunità. Attraverso una vasta gamma di attività sportive

e ricreative, si impegna a favorire l'inclusione, la salute e il benessere degli associati, creando un ambiente accogliente e stimolante per persone di tutte le età e abilità.

### Qualità del servizio

Sono previsti nel contratto di gestione specifici standard qualitativi e quantitativi nello svolgimento e nella realizzazione dei servizi, adeguati alle esigenze del Comune.

In proposito il concessionario ha adottato, in data 1.4.2025, una Carta dei servizi che indica

- le informazioni sulle modalità con le quali il servizio viene erogato;
- gli standard di qualità e quantità di erogazione del servizio;
- le procedure di informazione, partecipazione, accesso, e reclamo da parte dell'utenza.

In particolare la Carta dei servizi prevede espressamente che il gestore del centro sportivo provveda alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza almeno una volta all'anno, segnalando al comune gli esiti delle indagini sulla soddisfazione dell'utenza e le segnalazioni e i suggerimenti inoltrati dalla cittadinanza.

La Carta dei servizi, che è stata condivisa con il Comune, ed è affissa all'interno del centro sportivo.

### Andamento economico-finanziario e considerazioni finali

Il centro sportivo comunale di via Lungo Leno è stato aperto al pubblico il *18 ottobre 2024* e pertanto, vista la stagione autunnale, durante questo periodo l'attività principale del centro si è limitata al noleggio di spazi (sala polivalente e campi), compatibilmente con le condizioni atmosferiche del periodo, tenuto conto che attualmente i campi da gioco non dispongono ancora di copertura.

In questo periodo il gestore si è dedicato in particolare all'organizzazione interna, alla formazione dello staff operativo e al completamento dell'acquisto e dell'installazione di tutte le attrezzature necessarie per un'organizzazione logistica ottimale del centro sportivo.

Con l'arrivo della bella stagione e della conseguente stabilità meteorologica, a partire pertanto da marzo 2025, sono state introdotte varie attività organizzate, come corsi, lezioni ed eventi, ecc. che verranno pertanto rendicontati nella relazione riferita all'anno 2025. Queste iniziative hanno ottenuto ottimi risultati, confermando l'efficacia della programmazione svolta nei mesi invernali.

## Idrico integrato

### Natura e descrizione del servizio

Servizio Idrico Acquedotto: mantenimento e gestione della manutenzione degli asset acquedottistici, compresa la ricerca perdite e gli interventi di potenziamento della struttura. Mantenimento della distribuzione idrica all'utenza, comprensiva di controllo della potabilità dell'acqua fin dalla fonte.

Servizio Idrico Fognatura: mantenimento della gestione e della manutenzione degli asset fognari, compresa la pulizia delle reti e delle caditoie e gli interventi di potenziamento della struttura.

Manutenzione e riparazione di tratti di rete di fognatura bianca e nera. Predisposizione delle autorizzazioni allo scarico di soggetti privati in collaborazione con gli uffici comunali.

La Provincia autonoma di Trento ha competenza legislativa primaria in materia di servizio idrico integrato e la norma di riferimento è la legge provinciale 16 giugno 2006 n. 3 "Norme in materia di governo dell'autonomia del Trentino" (artt. 13 e 13 bis).

Si riportano alcuni dati relativi al servizio idrico integrato del Comune di Rovereto:

Acquedotto – fornitura in mc	2022	2023	2024
Uso civile domestico	2.188.856	2.051.731	2.256.619
Uso civile non domestico	1.875.345	1.770.928	1.340.302
Totale uso civile	4.064.201	3.822.659	3.596.921
Uso agricolo zootecnico	1.018	924	1.169
<b>Totale</b>	<b>4.065.219</b>	<b>3.823.583</b>	<b>3.598.090</b>

Acquedotto – unità servite	2022	2023	2024
Uso civile domestico	19.981	20.309	18.940
Uso civile non domestico	3.015	2.787	2.614
Totale uso civile	22.996	23.096	21.554
Uso agricolo zootecnico	4	5	3
<b>Totale</b>	<b>23.000</b>	<b>23.101</b>	<b>21.557</b>

### Contratto di servizio/disciplinare

Oggetto	Servizio idrico integrato
Provvedimento di affidamento	deliberazione consiliare 29 aprile 1997 n. 45
Durata e scadenza	30 anni - scadenza originaria 30/06/2026 con possibile rinnovo per un periodo comunque non inferiore a 10 anni (contratto scaduto nel 2010 <i>ope legis</i> )
Riferimento contratto/disciplinare	Contratto di servizio n. rep. com. 6972 del 18/07/1997 per la gestione del servizio di acquedotto e smaltimento dei reflui fognari
Valore del contratto su base annua e valore complessivo	Canone annuale utilizzo reti acqua e fognature (attualizzato all'anno 2023): 603mila euro (oltre IVA)

Il servizio viene erogato mantenendosi compliant con il D.Lgs. 23 febbraio 2023, n. 18 (“Attuazione della direttiva (UE) 2020/2184 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 dicembre 2020, concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano”).

L'attività di Novareti S.p.A. nel settore idrico riguarda la captazione, la potabilizzazione, l'adduzione e la distribuzione dell'acqua ad uso potabile nonché la gestione delle reti fognarie. A Novareti competono altresì le attività riferibili ai rapporti commerciali con i clienti, quali le attività di sportello, il call center, la fatturazione, il recupero crediti, la gestione della morosità e la gestione dei reclami.

L'attività di depurazione dei reflui fognari viene svolta dalla Provincia Autonoma di Trento.

Nell'espletamento dei servizi affidati la Società si obbliga:

- ad assicurare alla clientela il soddisfacimento dei fabbisogni dei servizi nelle quantità e con la qualità richieste;
- a garantire e rafforzare il più adeguato livello di sicurezza degli impianti e dei servizi;
- a conservare, potenziare e realizzare gli impianti necessari per la copertura della domanda dei servizi, assicurando opportuni margini di riserva idrica in relazione alla presenza di sistemi connessi di approvvigionamento;
- ad adottare, in materia di tutela dell'ambiente, le misure idonee a contenere le emissioni inquinanti in conformità alla normativa vigente ed alle esigenze connesse con la funzionalità dei servizi;
- a sviluppare azioni di assistenza, consulenza ed informazione rivolta ai clienti per l'uso razionale dei servizi.

L'erogazione idrica non potrà essere interrotta dalla Società, tuttavia quest'ultima potrà sospendere temporaneamente in tutto o in parte il servizio per necessità di manutenzione straordinaria degli impianti, per ragioni di sicurezza delle reti di distribuzione o altre cause eccezionali, dandone tempestiva comunicazione al Comune ed alla clientela mediante idonee ed efficaci forme di informazione.

I principi fondamentali di erogazione del servizio idrico richiamati nella Carta dei servizi adottata da Novareti S.p.A. sono:

- Eguaglianza ed imparzialità di trattamento;
- Continuità e qualità del servizio;
- Partecipazione;
- Cortesia;
- Efficacia ed efficienza;
- Chiarezza e comprensibilità dei messaggi;
- Buona fede e responsabilità sociale d'impresa.

### Sistema di monitoraggio-controllo

Il Servizio Opere pubbliche, strade e verde del Comune si occupa del monitoraggio e del controllo della gestione ed erogazione del servizio. La componente tariffaria è di competenza dell'Ufficio Entrate e tributi.

### Soggetto affidatario

Ragione sociale	Novareti S.p.A. – Gruppo Dolomiti Energia S.p.A.
Sede legale/indirizzo	Via Manzoni, 24 – 38068 Rovereto (TN)
Sito internet	<a href="http://www.gruppodolomitienergia.it">www.gruppodolomitienergia.it</a>
Società in house	NO

## Andamento economico-finanziario

### Dati di bilancio del Comune

Descrizione	Importo accertato		
	2022	2023	2024
Corrispettivo per servizi in concessione (utilizzo rete acquedotto e fognature)	€ 739.814,54	€ 735.597,59	€ 735.597,59

La giunta provinciale, con deliberazione n. 2437 di data 9 novembre 2007, ha approvato il Testo unico della disciplina riguardante il modello tariffario del servizio pubblico di acquedotto che prevede l'obbligo di copertura totale dei costi e introduce novità in materia di tariffazioni speciali per le fontane pubbliche, le bocche antincendio e l'abbeveramento del bestiame.

Il 2022 è stato un anno caratterizzato dal proseguimento dello straordinario scenario energetico iniziato nell'ultimo trimestre 2021. Questa situazione ha condotto a repentina ed imprevedibili cambiamenti degli scenari prezzi sia nel mercato dell'energia elettrica che nel mercato del gas naturale con valori e volatilità mai registrate dalla nascita del mercato libero. In questo scenario si è inoltre ripercossa una disponibilità di risorsa idrica di gran lunga inferiore alla media storica data dalle condizioni di siccità che continuano a persistere ormai dall'autunno 2021. I livelli delle falde hanno subito un significativo abbassamento portando ad un maggior consumo di energia di pompaggio per poter prelevare l'acqua da un livello più basso, inoltre si è registrato un calo significativo persistente della portata delle principali sorgenti.

La Dolomiti Energia S.p.A., tramite la propria società di gestione Novareti S.p.A., ha fatto pervenire la proposta tariffaria valevole per l'anno 2023 dalla quale si rileva un aumento dei costi pari al 5,38% in relazione alla programmazione di un piano di investimenti strutturali ed all'avvio di un programma di sostituzione ed installazione di nuovi contatori: questo ha comportato un aumento anche del livello delle tariffe proposte per le utenze sia domestiche che produttive.

Tariffe per la fornitura d'acqua dell'acquedotto comunale:

Tipo	Scaglione	Tariffe 2024 euro/mc
<b>Uso domestico</b>		
tariffa agevolata	da 0 a 7,5 mc/mese	0,0140000
tariffa base	da 7,5 a 15 mc/mese	0,3183562
tariffa I scaglione	eccedenze	0,5607110
<b>Uso non domestico</b>		
tariffa base	da 0 a 7,5 mc/mese	0,3183562
tariffa I scaglione	da 7,5 a 15 mc/mese	0,6400000
tariffa II scaglione	eccedenze	0,6442790
<b>Uso attività di abbeveramento</b>		
tariffa	tutti i consumi	0,1591781
<b>Uso attività di allevamento</b>		
tariffa base	da 0 a 7,5 mc/mese	0,3183562
tariffa I scaglione	eccedenze	0,3215398
<b>Uso irriguo (orti contigui)</b>		

<b>Tipo</b>	<b>Scaglione</b>	<b>Tariffe 2024</b> euro/mc
<b>all'abitazione)</b>		
tariffa base	da 0 a 7,5 mc/mese	0,3183562
tariffa I scaglione	eccedenze	0,3820275
		euro/anno
quota fissa utenze civili		51,18
quota fissa utenze non civili		102,36
quota fissa utenze uso abbeveramento animali		25,59
quota fissa fontane pubbliche		171,47
quota fissa antincendio		89,25

Tariffe per il servizio fognatura:

		<b>Tariffe 2024</b>
tariffa quota fissa utenze civili	euro/mese	1,9316666
tariffa quota variabile utenze civili	euro/mc	0,2555000
tariffa quota variabile utenze non civili	euro/mc	0,2555000

Novareti effettua investimenti inserendo nel piano tariffario le quote di ammortamento degli stessi.

Nel Comune di Rovereto, per quanto riguarda il servizio acquedotto è proseguita la normale manutenzione della rete; è stata inoltre recentemente approvata da parte della Giunta comunale la progettazione esecutiva relativa alla distrettualizzazione e controllo attivo delle perdite della rete idrica finanziato con i fondi del PNRR in cui Novareti ha attivamente partecipato in partnership con il Comune di Rovereto.

Nel 2023 è proseguita la sostituzione massiva dei contatori con smart meter che permetteranno la telelettura in modalità drive-by con acquisizione automatica della misura. Nell'occasione si provvede alla messa a norma di tutti gli allacciamenti.

Novareti ha partecipato anche a due bandi nell'ambito del Piano nazionale di interventi infrastrutturali e di sicurezza del settore idrico (PNISSI), sempre con il Comune di Rovereto, uno per il completamento dell'interconnessione tra Trento e Rovereto, uno per la costruzione di 4 nuovi pozzi strategici a servizio della città.

Per quanto riguarda il servizio fognature è stato potenziato ulteriormente il sistema di collettamento con dispersione delle acque bianche, per permettere un deflusso migliore alle acque piovane in caso di eventi particolarmente intensi.

### Qualità del servizio

Il gestore monitora rete ed impianti in continuazione, non rilevando situazioni critiche da parte dell'utenza.

Novareti S.p.A. ha adottato una Carta del Servizio Idrico Integrato che fissa i principi per l'erogazione dei servizi di acquedotto e fognatura e definisce gli standard di qualità (quantitativi e qualitativi) che la società si impegna a rispettare.

Nella carta sono indicati e dettagliati:

- indicatori e standard di qualità dei servizi idrici;
- indicatori e standard di qualità della gestione tecnica del servizio;
- rapporti con i clienti e tutela (informazione, procedure di reclamo, indennizzi);
- livelli minimi dei servizi;
- qualità e sicurezza dell'acqua (analisi e monitoraggio).

La fornitura di acqua potabile è costantemente monitorata dal gestore del servizio che verifica i principali parametri per la gestione della rete. Inoltre periodicamente, secondo la normativa di riferimento, vengono effettuate analisi di laboratorio per garantire al cliente finale un'ottima qualità dell'acqua fornita mediante controlli a campione in vari punti dell'acquedotto.

Ogni anno il gestore del servizio redige un piano per le analisi chimico-fisico-batteriologiche delle acque potabili, conforme alla normativa vigente ed in particolare:

- D. Lgs. n. 18/2023 – Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano;
- P.G.U.A.P. – Piano Generale di Utilizzazione delle Acque Pubbliche della Provincia di Trento, reso esecutivo con decreto del Presidente della Repubblica del 15 febbraio 2006.

Vengono definiti punti di prelievo tipici e rappresentativi per il monitoraggio della rete che vengono regolarmente controllati con analisi chimico-fisico-batteriologiche effettuate da laboratorio accreditato UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018.

### **Vincoli**

Novareti sta ottemperando al D.M. n. 93/2017 sostituendo tutti i contatori meccanici con smart meter, e sta realizzando i Piani di Sicurezza dell'Acqua secondo il D.Lgs. n. 18/2023.

Il servizio si basa sulla tariffa approvata dalla Giunta comunale.

### **Risultati e considerazioni finali**

Dalla verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale emerge:

- l'assolvimento degli obblighi ed impegni previsti dal Contratto di servizio;
- la corrispondenza agli obiettivi di interesse pubblico come definiti nella delibera di Consiglio Comunale (e relativi allegati) di affidamento del servizio pubblico;
- la compatibilità della gestione del servizio stesso rispetto ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa.

La scelta della forma di gestione è oggetto di valutazione da parte dell'Amministrazione.

## Igiene urbana

### Natura e descrizione del servizio

Si tratta di un servizio pubblico essenziale a rete che si articola nelle seguenti macro-attività:

- progettazione ed erogazione di servizi di gestione della raccolta, trasporto ed avvio a smaltimento/recupero dei rifiuti urbani e speciali pericolosi e non pericolosi;
- intermediazione di rifiuti senza detenzione;
- gestione dei Centri di Raccolta;
- erogazione dei servizi di spazzamento e lavaggio stradale;
- gestione tariffe e rapporto con i clienti.

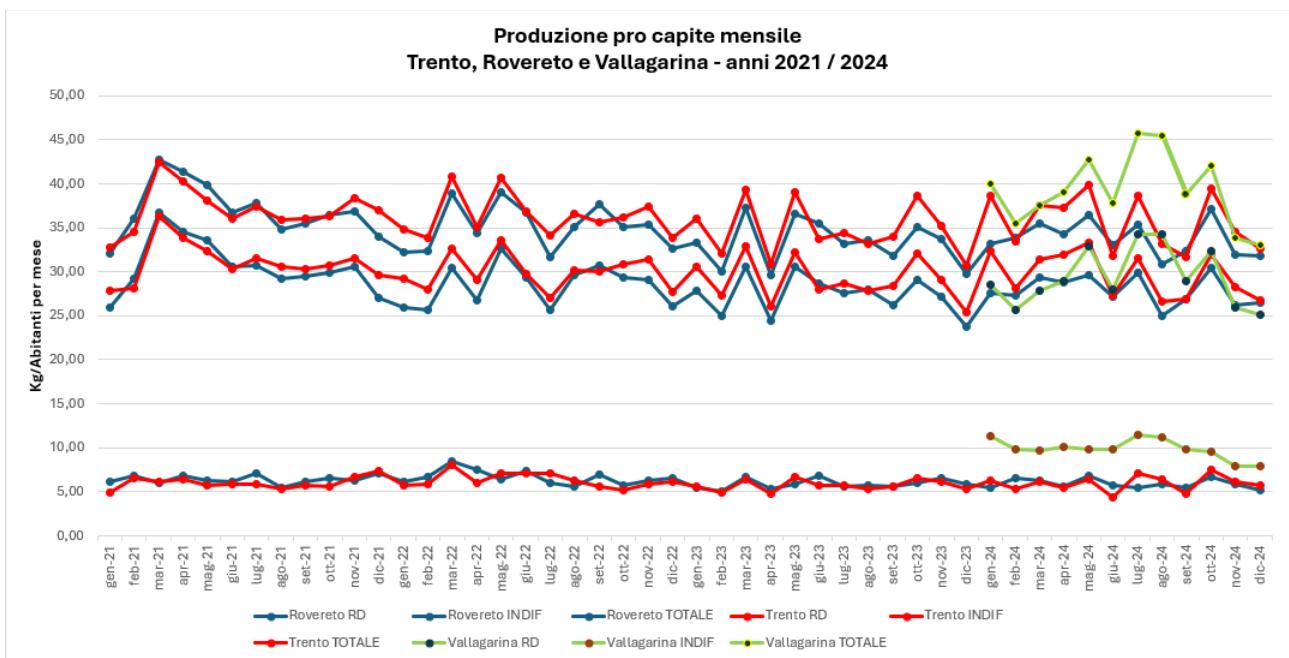
Il D.L. 31 maggio 2010, n. 78, all'art. 14 comma 27 lett. f), individua tra le funzioni fondamentali dei Comuni *"l'organizzazione e la gestione dei servizi di raccolta, avvio e smaltimento e recupero dei rifiuti urbani"*.

La norma di riferimento a livello locale è la Legge provinciale 16 giugno 2006, n. 3 ("Norme in materia di governo dell'autonomia del Trentino").

All'art. 13 bis ("Disposizioni in materia di servizi pubblici a rete di interesse economico"), commi 5 e 5bis, si precisa che:

*"5. Ai fini della gestione integrata dei rifiuti urbani, la Provincia, i comuni e le comunità esercitano in forma associata le funzioni e le attività in materia di gestione dei rifiuti urbani, nel rispetto del piano provinciale di gestione dei rifiuti, attraverso un ente di governo dell'ambito istituito mediante convenzione tra i predetti enti. [...] La convenzione individua inoltre disposizioni transitorie per assicurare la fornitura del servizio nel primo periodo di operatività dell'ente di governo, con particolare riguardo alla transizione dal sistema di gestione in essere alla data di entrata in vigore di questo comma alla gestione integrata.*

*5 bis. Lo schema della convenzione prevista dal comma 5 è approvato dalla Giunta provinciale d'intesa con il Consiglio delle autonomie locali entro il termine di dodici mesi dall'entrata in vigore di questo articolo ed entro i successivi tre mesi è sottoscritto dalla Provincia, dalle comunità e dai comuni."*



fonte: [www.dolomitiambiente.it](http://www.dolomitiambiente.it)

VOLUME TOTALE (litri)	2023	2024
Utenze domestiche	6.780.203	6.500.000
Utenze non domestiche	13.154.214	13.000.000
<b>Totale Volume</b>	<b>19.934.417</b>	<b>19.500.000</b>

Le frequenze di raccolta porta a porta dei rifiuti attualmente applicate sono:

Frazione	Frequenza di raccolta
Residuo	Settimanale
Carta	Settimanale
Imballaggi Leggeri	Settimanale
Organico	Due volte in settimana

Per la rilevazione volumetrica del rifiuto residuo raccolto le utenze non domestiche sono dotate di contenitore personalizzato o sacco a perdere con tag transponder, mentre le utenze domestiche sono dotate di sacco a perdere con tag transponder.

La lettura dei transponder consente di raccogliere di continuo i dati necessari a rendere precise e aggiornate le misurazioni e concorre alla composizione della tariffa.

Ad integrazione e completamento del sistema di raccolta Porta a Porta, Dolomiti Ambiente ha creato due tipologie di centri attrezzati e organizzati per ricevere anche altre tipologie di rifiuti.

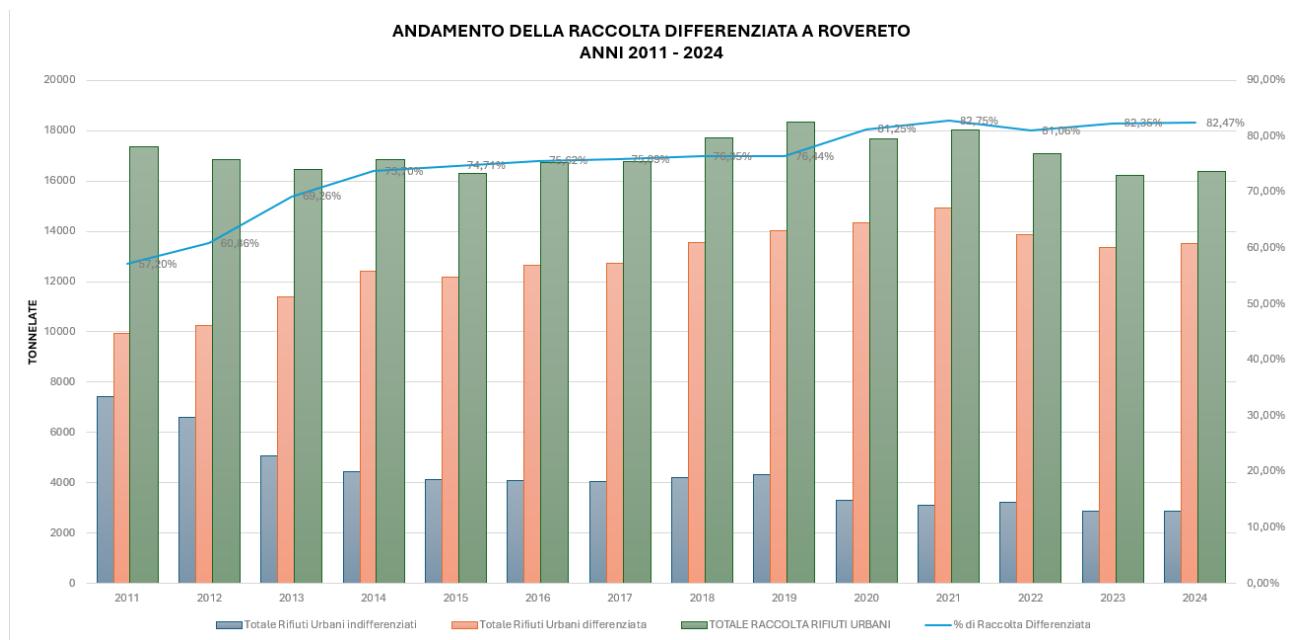
Il Comune di Rovereto è servito da due Centri di Raccolta presidiati da uno o più operatori che assicurano:

- la disponibilità a fornire informazioni e indicazioni utili ad agevolare le operazioni di conferimento dei rifiuti;
- il controllo degli accessi degli utenti;
- la verifica del corretto conferimento dei rifiuti per tipologia e quantità;
- la verifica del rispetto da parte degli utenti delle indicazioni contenute nel Regolamento.

Nel corso del 2023 si è rilevata una diminuzione della produzione dell'indifferenziato in concomitanza con la partenza del nuovo sistema di tariffa puntuale dei rifiuti coinvolgendo circa 17mila utenze domestiche e circa 3mila utenze non domestiche. Si sono registrati minori costi di smaltimento e maggiore fatturato relativo ai recuperi.

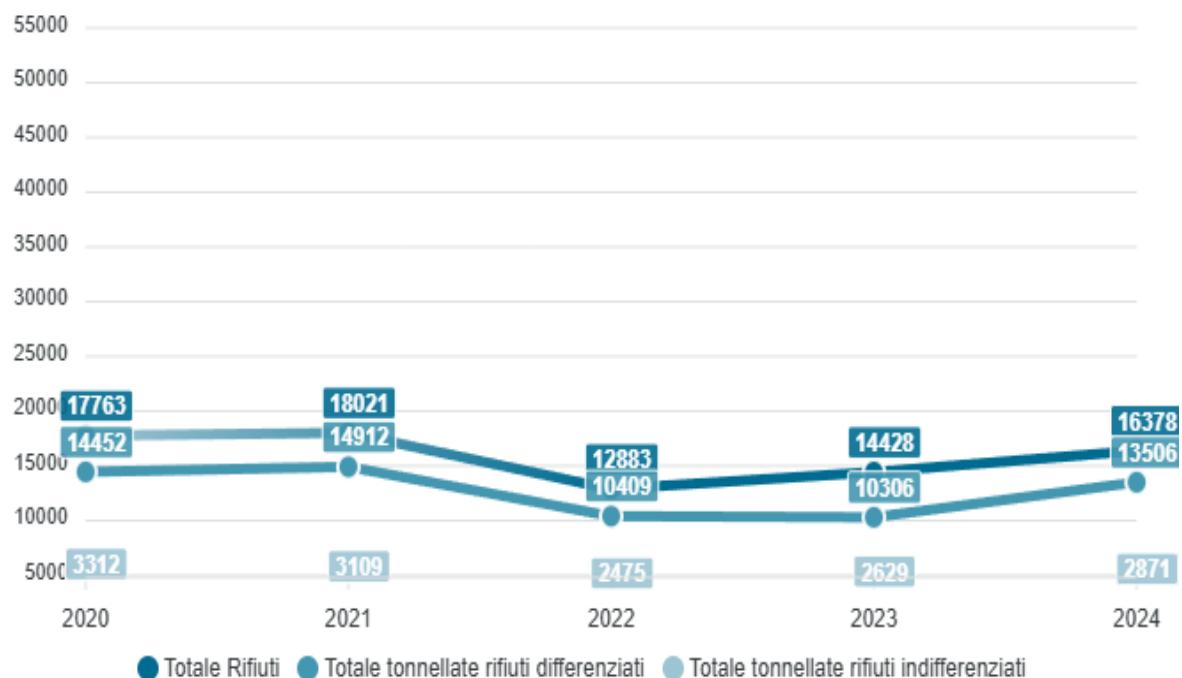
### % raccolta differenziata per anno – Rovereto

ROVERETO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Totale Rifiuti Urbani indifferenziati	7435	6600	5065	4428	4123	4082	4044	4191	4317	3312	3109	3240	2863	2871
Totale Rifiuti Urbani differenziata	9935	10262	11410	12410	12179	12659	12726	13533	14005	14348	14912	13863	13356	13506
<b>TOTALE RACCOLTA RIFIUTI URBANI</b>	<b>17370</b>	<b>16862</b>	<b>16475</b>	<b>16837</b>	<b>16302</b>	<b>16740</b>	<b>16769</b>	<b>17724</b>	<b>18322</b>	<b>17660</b>	<b>18021</b>	<b>17103</b>	<b>16219</b>	<b>16377</b>
% di Raccolta Differenziata	57,20%	60,86%	69,26%	73,70%	74,71%	75,62%	75,89%	76,35%	76,44%	81,25%	82,75%	81,06%	82,35%	82,47%



Fonte: [www.dolomitiambiente.it](http://www.dolomitiambiente.it)

### Rifiuti raccolti – Rovereto (in tonnellate)



Fonte: [www.dolomitiambiente.it](http://www.dolomitiambiente.it)

## Contratto di servizio/disciplinare

Oggetto	Gestione dei rifiuti urbani
Provvedimento di affidamento	Deliberazione consiliare n. 67 del 9/12/2002
Durata e scadenza	18 anni - scadenza originaria 31/12/2020 (contratto scaduto nel 2014 <i>ope legis</i> )
Riferimento contratto/disciplinare	Contratto n. 8009 rep. del 27/12/2002 e ss.mm.ii.
Valore del contratto su base annua e valore complessivo	Il corrispettivo spettante alla Società è costituito dal gettito della relativa tariffa.

Dolomiti Ambiente conduce le suddette attività in regime di *prorogatio* essendo scaduta e non ancora rinnovata la convenzione che ne regolava lo svolgimento: è tenuta a continuare il servizio, fino a nuova assegnazione, per ragioni di igiene pubblica, nelle more della definizione da parte della P.A.T. del nuovo assetto del servizio per ambito territoriale ottimale (A.T.O.).

Al fine di superare questo regime di *prorogatio* è stata presentata una proposta di progetto di partenariato pubblico privato (PPP) per ricercare l'interesse pubblico per un nuovo affidamento del servizio in corso di valutazione da parte del Nucleo di valutazione e verifica degli investimenti pubblici della Provincia Autonoma di Trento (NAVIP).

Nel Comune di Rovereto si applica la tariffa rifiuti corrispettiva puntuale (TARIP), come da Regolamento comunale modificato con deliberazione consiliare n. 17/2023.

*“La tariffa, distinta in domestica e non domestica, è definita per anno solare sulla base del PEF degli interventi necessari al servizio, predisposto dal gestore, secondo quanto previsto dal MTR, tenuto conto degli obiettivi di miglioramento della produttività e della qualità del servizio fornito e di ogni altro elemento previsto dalla disciplina in materia”* (art. 8, comma 2, Regolamento comunale).

Le utenze non domestiche hanno una quota fissa (dipendente da superficie e categoria tariffaria) e una quota variabile misurata (dipendente dai litri di rifiuto residuo prodotto).

Le utenze domestiche hanno una quota fissa (dipendente da superficie e n. componenti residenti o residenti equivalenti), una quota variabile calcolata (quota altri servizi dipendente dal numero di componenti o da componenti equivalenti) e una quota variabile misurata dipendente dai litri di rifiuto residuo prodotto.

Sono previste delle esclusioni ed esenzioni per particolari tipologie.

Nella Carta dei servizi adottata da Dolomiti Ambiente si precisa che la soddisfazione dei bisogni del Cliente costituisce l'obiettivo principale della società, nel rispetto dei principi che seguono:

- Chiarezza e trasparenza;
- Eguaglianza;
- Imparzialità;
- Continuità;
- Partecipazione;
- Efficienza ed efficacia;
- Cortesia;

- Chiarezza;
- Qualità, sicurezza, tutela ambientale, sostenibilità.

### Sistema di monitoraggio - controllo

L’Ufficio Ambiente e transizione ecologica del Comune si occupa del monitoraggio e del controllo della gestione ed erogazione del servizio. La componente tariffaria è di competenza dell’Ufficio Entrate e tributi.

### Soggetto affidatario

Ragione sociale	Dolomiti Ambiente s.r.l.
Sede legale/indirizzo	Rovereto (TN) via Manzoni n. 24
Sito internet	<a href="https://dolomitiambiente.it">https://dolomitiambiente.it</a>
Società in house	NO

Dolomiti Ambiente è soggetta a coordinamento e controllo di Dolomiti Energia Holding S.p.A.

Dolomiti Energia Holding S.p.A è partecipata dal Comune di Rovereto sia direttamente (4,3383%) sia per il tramite di FinDolomiti Energia s.r.l. di cui il Comune è socio al 33,33%. FinDolomiti Energia s.r.l. deteneva al 31/12/2023 il 48,51% del capitale sociale di DEH.

La società ha per oggetto sociale tutte le attività ed i servizi connessi:

- alla raccolta, al trasporto, al recupero e allo smaltimento di ogni genere di rifiuti, anche per conto di terzi; alla costruzione e alla gestione di centri ed impianti di smistamento, stoccaggio, trattamento e smaltimento di ogni genere di rifiuti, compresa la commercializzazione dei prodotti derivati dai relativi processi; alla gestione di discariche; alla gestione dei fanghi biologici attraverso attività di raccolta, trasporto, recupero, valorizzazione e smaltimento; allo spazzamento e alla pulizia delle strade e delle piazze;
- alla costruzione, alla gestione e alla manutenzione di acquedotti, collettori acqua di rifiuto e da trattamento, fognature, impianti di depurazione, impianti di produzione acque civili ed industriali, impianti di sollevamento e potabilizzazione delle acque;
- alla gestione di laboratori di prova per la predisposizione di analisi chimiche, fisiche, biologiche e microbiologiche;
- alla consulenza e all'assistenza tecnica e amministrativa per enti e imprese operanti negli stessi settori o in settori analoghi, affini o connessi, nei limiti consentiti dalla vigente normativa;
- alle attività tipografiche, editoriali, di pubblicità, promozione e propaganda che siano connesse con altre attività sopra descritte.
- La Società potrà inoltre operare in ogni campo che abbia attinenza con la salvaguardia ed il risanamento dell'ambiente, come nel settore delle acque, dell'inquinamento atmosferico ed energetico, eseguendo studi sperimentazioni e progettazioni, realizzando e gestendo impianti tecnici ed opere, nonché prestando assistenza tecnica, organizzativa e gestionale per le attività menzionate, anche in ordine alla formazione del personale, avvalendosi di strutture proprie o ad essa collegate.

## Andamento economico - finanziario

### Costo pro capite per utente/cittadino

	2021	2022	2023	2024
Entrate tariffarie	€ 5.464.964	€ 5.551.883	€ 5.640.158	6.181.049
Abitanti	40.136	40.218	40.361	40.520
euro/abitante*	136,16	138,04	€ 139,74	152,54

\*L'euro/abitante così calcolato dà un'indicazione rappresentativa ma non puntuale in quanto le entrate tariffarie includono anche quelle dei non domestici.

Il PEF per il periodo 2022-2025 è stato predisposto sulla base del metodo tariffario rifiuti (MTR2), il metodo di calcolo introdotto da ARERA, ed è stato approvato da ARERA a inizio 2023 con delibera 10/2023/R/rif.

Tabella 1 – Valore delle entrate tariffarie – determinate dall'Ente territorialmente competente per il periodo 2022-2025 – approvato, quale valore massimo, ai sensi del comma 7.7 della deliberazione 363/2021/R/RIF

Regione	Ente territorialmente competente	Ambito tariffario	Gestore	Popolazione servita (abitanti)	Comuni serviti (n.)	Regime tariffario	Entrate tariffarie $\sum T_a = \sum TV_a + \sum TF_a$			
							2022 (euro)	2023 (euro)	2024 (euro)	2025 (euro)
Trentino Alto Adige – Provincia Autonoma di Trento	Comune di Rovereto	Comune di Rovereto	Dolomiti Ambiente S.r.l.	39.954	1	Tariffa avente natura corrispettiva	5.551.883	5.640.158	5.729.836	5.820.941

Le tariffe devono attenersi ai livelli di costo stabiliti nel Piano economico finanziario strutturato con le nuove regole dell'MTR2.

Applicando a tali risultanze, gli adeguamenti disciplinati con la deliberazione n. 389 del 03/08/2023, l'aggiornamento biennale 2024-2025 dell'MTR2 ridetermina i livelli tariffari massimi applicabili per il 2024 e 2025 come di seguito indicato:

ANNO	2024	2025
PEF 2022-2025 PRECEDENTE	€ 5.729.836,00	€ 5.820.941,00
PEF 2024-2025 AGGIORNAMENTO INFRAPERIODO	€ 6.181.049,00	€ 6.773.812,00
AUMENTO COSTI IN PERCENTUALE	7,87%	16,37%

### Principali tariffe 2024 approvate

#### UTENZE DOMESTICHE

QUOTA FISSA (tariffa x mq)		QUOTA VARIABILE CALCOLATA ALTRI SERVIZI (fissa per componenti familiari)	
numero componenti della famiglia	Tariffa (euro/mq)	numero componenti della famiglia	Tariffa fissa
1	0,7946	1	20,1108
2	0,9330	2	36,1803
3	1,0424	3	46,2397
4	1,1318	4	60,3127
5	1,2226	5	72,4942
6 e oltre	1,2906	6 e oltre	82,4273

QUOTA VARIABILE MISURATA	€/litro
Costo a volume €/litro	€ 0,0958

Agevolazioni	
es. compostaggio umido	-25% quota fissa

#### UTENZE NON DOMESTICHE

QUOTA FISSA (tariffa x mq)	
Attività	Tariffa fissa (euro/mq)
Musei, biblioteche, scuole (comprese mense scolastiche), associazioni, luoghi di culto	0,5093
Cinematografi e teatri	0,3268
Autorimesse e magazzini senza alcuna vendita diretta	0,4511
Campeggi, distributori carburanti, impianti sportivi	0,6689
Esposizioni, autosaloni	0,3877
Alberghi con ristorante	1,2466
Alberghi senza ristorante	0,8209
Case di cura e riposo	0,9501
Ospedali	0,9805
Uffici, agenzie	1,1554
Banche e istituti di credito e studi professionali	0,4635
[...]	[...]

TARIFFA GIORNALIERA	
Attività	Tariffa fissa (euro/mq)
Musei, biblioteche, scuole (comprese mense scolastiche), associazioni, luoghi di culto	0,0028
Cinematografi e teatri	0,0018
Autorimesse e magazzini senza alcuna vendita diretta	0,0025
Campeggi, distributori carburanti, impianti sportivi	0,0037
Esposizioni, autosaloni	0,0021
Alberghi con ristorante	0,0068
Alberghi senza ristorante	0,0045
Case di cura e riposo	0,0052
Ospedali	0,0054
Uffici, agenzie	0,0063
Banche e istituti di credito e studi professionali	0,0025
[...]	[...]

QUOTA VARIABILE MISURATA	€/litro
Costo a volume €/litro	€ 0,1548

Agevolazioni	
es. compostaggio umido	-25% quota fissa

#### Qualità del servizio

Con la deliberazione n. 15/2022/R/rif di ARERA è stato adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) definendo gli standard di qualità contrattuale e tecnica relativi alla gestione dell'utenza.

Con la deliberazione n. 71 del 29 marzo 2022 (“Determinazione dello schema regolatorio per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativi al servizio rifiuti vigenti dal 1° gennaio 2023”) la Giunta comunale ha ritenuto di provvedere ad introdurre il sistema regolatorio con gradualità, individuando come schema applicabile per il periodo di riferimento (2023-2025) lo schema I “livello qualitativo *minimo*”, in linea con la maggior parte degli operatori italiani di settore, ma riservandosi di valutare il potenziale passaggio a livelli regolatori superiori.

Per l'anno 2023 il Comune di Rovereto si è posizionato nello Schema I dell'art. 3 dell'Allegato A alla deliberazione n 15/2022/R/rif, pertanto non sono applicati i monitoraggi dei livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Sono invece rispettati i seguenti obblighi di servizio:

- a) Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per la gestione dei rifiuti urbani
- b) Modalità di attivazione del servizio del servizio di gestione dei rifiuti urbani
- c) Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani
- d) Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati
- e) Obblighi di servizio telefonico
- f) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
- g) Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi
- h) Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
- i) Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità
- j) Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto
- k) Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade
- l) Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Obblighi contrattuali e risultati raggiunti

La società ha adottato un Sistema di Gestione Integrato, *Qualità, Sicurezza e Ambiente*, per il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti e di spazzamento stradale, certificato secondo le norme internazionali UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 45001 e registrazione EMAS.

SERVIZIO	CONTRATTO DI SERVIZIO	RISULTATI RAGGIUNTI
Ambito del servizio	Intero territorio	Completamente
Ingombranti	Raccolta a domicilio a richiesta	Completamente
Rifiuti abbandonati	Di propria iniziativa o su segnalazione della polizia locale	Completamente
Rifiuti provenienti da aree verdi pubbliche	Messa a disposizione di contenitori e loro svuotamento	Completamente
Rifiuti provenienti da aree cimiteriali	Raccolta pile, lumini, verde, residuo	Completamente
Raccolta differenziata di residuo, organico, carta e cartone, imballaggi	Raccolta porta a porta secondo calendario distribuito alle utenze	Completamente
Raccolta differenziata di vetro	Raccolta stradale con contenitori a campana	Completamente
Raccolta rifiuti urbani pericolosi	Presso CR	Completamente
Lavaggio contenitori	Contenitori organico	Completamente
Manutenzione contenitori	Riparazione e sostituzione	Completamente
Spazzamento meccanizzato centro storico ZTL	Frequenza giornaliera	Completamente
Spazzamento meccanizzato centro storico	Frequenza settimanale	Completamente
Spazzamento rimanenti zone	Frequenza settimanale	Completamente
Installazione cestini	Installazione	Completamente

Svuotamento cestini	Frequenza settimanale	Completamente
Spazzamento manuale	Frequenza settimanale	Completamente
Lavaggio strade	Frequenza settimanale in primavera/estate per alcune vie del centro storico secondo deliberazione	Completamente
Pulizia straordinaria	Interventi straordinari post incidenti (entro 60' dalla chiamata) o forti eventi atmosferici	Parzialmente

La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani, adottata da Dolomiti Ambiente, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con il Comune di Rovereto, soggetto pubblico di regolazione del servizio.

Nella Carta sono descritte le singole attività svolte con relativi Standard di qualità del servizio e la procedura per sporgere eventuali reclami.

Le violazioni dei principi della Carta possono essere denunciate via e-mail, mediante il form reclami reso disponibile sul sito internet di Dolomiti Ambiente, ovvero telefonicamente al numero verde o agli sportelli fisici. Dolomiti Ambiente si impegna a rispondere alle richieste di informazioni scritte e ai reclami scritti in 30 giorni dalla data di arrivo della comunicazione del Cliente.

Nel corso del 2023 è stata introdotta nel sistema delle comunicazioni verso cittadini e imprese la nuova APP Junker di Dolomiti Ambiente.

Dati e informazioni di dettaglio sul servizio erogato e sui risultati ottenuti sono disponibili sul sito di Dolomiti Ambiente nelle pagine dedicate al Comune di Rovereto.

### Vincoli

Le regole per la determinazione dei ricavi tariffari del servizio di gestione dei rifiuti sono fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nella deliberazione n. 363/2021/R/rif e nell'allegato A alla stessa deliberazione, *“Metodo tariffario rifiuti per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 (MTR-2)”*.

In estrema sintesi i ricavi tariffari dell'anno  $n$  ( $\Sigma T_a$ ) sono correlati ai costi ammissibili dell'anno  $n-2$  secondo la seguente formula:

$\Sigma T_a = \text{Costi operativi di gestione e costi comuni} + \text{Costi d'uso del capitale} - \text{Quota Proventi} + \text{Componente a conguaglio (residuale)}$

### Risultati e considerazioni finali

Dalla verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale emerge:

- l'assolvimento degli obblighi ed impegni previsti dal Contratto di servizio;
- la compatibilità della gestione del servizio stesso rispetto ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa;
- una buona performance sotto il profilo economico-finanziario della Società.

A livello provinciale si sta complessivamente attuando un processo organico di revisione del modello di raccolta e smaltimento del rifiuto urbano. È prevista l'istituzione di un Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale (EGATO), ovvero un organismo istituito dalla Provincia Autonoma di Trento a cui partecipano obbligatoriamente tutti i Comuni ricadenti nell'ambito, che svolgerà il compito di organizzare il servizio pubblico locale a rete di rilevanza economica del ciclo dei rifiuti urbani.

La scelta della forma di gestione, della determinazione delle tariffe all'utenza per quanto di competenza, dell'affidamento della gestione e relativo controllo, etc., saranno in capo a tale organismo.

## SEZIONE 2) AFFIDAMENTI IN-HOUSE PROVIDER

### Cimiteri comunali

#### Natura e descrizione del servizio

Le attività svolte riguardano:

- a) la gestione dei cimiteri comunali (San Marco, Santa Maria, Borgo Sacco, Marco, Luzzana/Lizzanello e Noriglio), con particolare riferimento all'esecuzione dei servizi di inumazione e esumazione, tumulazione ed es tumulazione, traslazione, apertura, chiusura e vigilanza dei cimiteri;
- b) la gestione del servizio di obitorio e di deposito di osservazione;
- c) tutte le attività connesse o affini o complementari o accessorie ai servizi anzidetti;
- d) l'istruttoria di tutte le pratiche relative ai cimiteri comunali, sino alla predisposizione inclusa, degli atti formali di concessioni in uso, revoche, rinunce, decadenze, dinieghi, sanzioni, volturatone, deroghe previste dal Regolamento comunale, ecc., che dovranno essere sottoscritti dal Sindaco o suo delegato incaricato;
- e) la gestione del servizio di recupero salme accidentate e l'effettuazione di funerali di persone sconosciute, indigenti o appartenenti a famiglie bisognose o per le quali via sia disinteresse da parte dei familiari;
- f) l'attività di cui cura e decoro dei cimiteri comunali, così come definita nell'art. 5, comma 3, lettera b. del contratto di servizio
- g) la manutenzione ordinaria dei cimiteri comunali, così come definita nell'art. 5, comma 3, lettera m) del contratto;
- h) la tenuta di tutti i registri obbligatori, oltre all'adozione di ogni forma di pubblicità, posti in capo al Comune e previsti dalla normativa vigente, in particolare dal D.P.R. 285/90 (art. 52 e 53) e dal Regolamento comunale (art. 34). Gli stessi registri, come pure gli elenchi recanti le scadenze delle concessioni cimiteriali dovranno essere consultabili in ogni momento dal Comune tramite collegamento informatico;
- i) tutti gli altri servizi necessari, comunque previsti dalla normativa vigente in materia.

#### Contratto di servizio/disciplinare

Oggetto	Contratto di servizio per la gestione dei cimiteri comunali
Provvedimento di affidamento	Deliberazione del Consiglio Comunale n. 76 di data 29/12/2021
Durata e scadenza	Durata 20 anni (a decorrere dal 01/01/2022) – Scadenza 31/12/2041
Riferimento contratto/disciplinare	Contratto di servizio per la gestione dei cimiteri comunali (dd. 28/01/2022 n. 1610 rep. com.), approvato con deliberazione consiliare 29/12/2021 n. 76
Valore del contratto su base annua e valore complessivo	Corrispettivo annuo € 185.000,00.- Oltre Iva ai sensi di legge ed adeguamento annuale Istat – Corrispettivo totale € 3.700.000,00.- Oltre Iva ai sensi di legge ed adeguamento Istat

Tra gli obblighi a carico del gestore si segnalano in particolare la progettazione e realizzazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sui cimiteri comunali nonché l'eventuale realizzazione di nuovi manufatti cimiteriali nell'ambito del "Piano annuale delle attività di sviluppo" predisposto da SMR e finanziato con oneri a carico del bilancio comunale (v. paragrafo andamento economico-finanziario).

Le tariffe sono adottate, su proposta del Gestore, dall'Amministrazione Comunale con deliberazione di Giunta comunale. Le tariffe attualmente in vigore sono disciplinate con delibera giuntale n. 173 del 25 giugno 2007.

TARIFFE RELATIVE AI SERVIZI FUNEBRI E CIMITERIALI – in vigore dal 2007		EURO
INUMAZIONE IN CAMPO COMUNE (compresa esumazione) – operazione		380,00
RISEPOLTURA DECENNALE (compresa esumazione) – concessione		310,00
INUMAZIONE RESTI MORTALI / INUMAZIONE IN CAMPO BAMBINI – operazione		180,00
INUMAZIONE URNA CINERARIA – operazione compresa fornitura contenitore dell'urna - da applicare successivamente alla realizzazione di appositi campi		300,00
LOCULI INDIVIDUALI (durata anni 30) – concessione – per tutti i cimiteri		
-0 comprensivi della fornitura lastra frontale		2.600,00
-1 non comprensivi della fornitura lastra frontale		2.100,00
-2 cimitero San Marco – loculi sotterranei vecchia costruzione non comprensivi della lastra		1.000,00
-3 cimitero San Marco – loculi vecchia costruzione area nord-ovest non comprensivi della lastra, destinati solo a tumulazione resti mortali o urne cinerarie causa ridotte dimensioni		1.400,00
LOCULI OSSARI/CINERARI (durata 20 anni) – concessione:		
-4 comprensivi della fornitura lastra frontale		800,00
-5 non comprensivi della fornitura lastra frontale		600,00
TOMBE DI FAMIGLIA CON E SENZA EDICOLA DURATA 99 ANNI – concessione		
-6 con edicola (6 loculi)		13.300,00
-7 con edicola (con Sacco) (8 loculi + 2)		20.800,00
-8 con edicola (12 loculi)		24.300,00
-9 senza edicola (6 loculi)		10.400,00
-10 senza edicola (8 loculi)		12.200,00
APERTURA, CHIUSURA LOCULO E POSA RELATIVA LAPIDE – operazione:		
-11 per loculi comprensivi di lastra frontale		230,00
-12 per loculi non comprensivi di lastra frontale		350,00
APERTURA, CHIUSURA LOCULO OSSARIO E POSA RELATIVA LAPIDE – operazione:		
-13 per loculi ossari comprensivi di lastra frontale		120,00
-14 per loculi ossari non comprensivi di lastra frontale		200,00
TUMULAZIONE FERETRO IN TOMBA DI FAMIGLIA vecchia costruzione		300,00
TUMULAZIONE CASSETTINA IN TOMBA DI FAMIGLIA vecchia costruzione		200,00
TUMULAZIONE FERETRO e/o CASSETTINE IN TOMBA DI FAMIGLIA nuova costruzione (con loculi)		240,00
ESUMAZIONI - operazione		230,00
SUGGELLAMENTO CASSETTA RESTI MORTALI – operazione		30,00
COLLOCAMENTO LAPIDI – concessione		35,00
SERVIZIO TRASPORTO FUNEBRE effettuato dalle Ditta accreditate nel territorio comunale – tariffa massima		350,00
SERVIZIO TRASPORTO SALMA PER CREMAZIONE effettuato dalle Ditta accreditate, fatta salva la facoltà dell'utente di rivolgersi ad altra Ditta – tariffa massima		260,00

USO CAMERA MORTUARIA/CELLA FRIGORIFERA (tariffa giornaliera oltre i 3 giorni per non residenti)	30,00
DEPOSITO PROVVISORIO IN LOCULO O LOCULO OSSARIO (tariffa per 90 giorni – art. 32 del Regolamento)	200,00
AUTORIZZAZIONE AFFIDAMENTO FAMILIARE DELLE URNE CINERARIE E ANNOTAZIONI CONSEGUENTI AL CAMBIO DEL LUOGO DI CONSERVAZIONE	30,00
AUTORIZZAZIONE COLLOCAMENTO CENERI NEL CINERARIO COMUNE	
AUTORIZZAZIONE INUMAZIONE IN TOMBA BIMBI NATI MORTI	30,00

La ratio dell'imposizione degli obblighi di servizio pubblico è finalizzata a garantire che il servizio stesso sia prestato con i requisiti del servizio universale, a tariffe uniformi e a condizioni di qualità simili, indipendentemente dalle circostanze particolari e dal grado di redditività economico di ciascuna singola operazione.

#### Sistema di monitoraggio-controllo

Il contratto di servizio prevede che “La vigilanza ed il controllo del servizio in oggetto competono ai servizi comunali cui sono attribuite nella struttura organizzativa le competenze in materia.” Nello specifico dette funzioni sono assegnate al *Servizio Programmazione, finanze e progetti europei* del Comune di Rovereto.

#### Soggetto affidatario

Ragione sociale	Società Multiservizi Rovereto s.r.l.
Sede legale/indirizzo	Rovereto, Via Pasqui, 10
Sito internet	<a href="http://www.smr.tn.it">www.smr.tn.it</a>
Società in house	SI

Si rimanda alla scheda di dettaglio in calce alla presente relazione.

La società rientra nella fattispecie di cui all'art. 4, comma 2, lett a) del D.Lgs. n. 175/2016, in quanto diretta alla produzione di servizi di interesse generale.

Secondo quanto previsto dal comma 3 dell'art. 16 del D.Lgs. n. 175/2016 *“Gli statuti delle società in house devono prevedere che oltre l'ottanta per cento del loro fatturato sia effettuato nello svolgimento dei compiti a esse affidati dall'ente pubblico o dagli enti pubblici soci”*; in merito si evidenzia che lo Statuto di SMR Srl all'art. 5, comma 4 prevede tale disposizione.

#### Attività svolta nei confronti dell'amministrazione affidante rispetto al totale dell'attività

Servizi cimiteriali	2022		2023		2024	
	in €/000	%	in €/000	%	in €/000	%
Attività per Comune di Rovereto	389,3	91%	389,3	91%	341,5	89%
Altro	38,8	9%	38,8	9%	41,5	11%
<b>Totale</b>	<b>428,1</b>	<b>100%</b>	<b>428,1</b>	<b>100%</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

SMR ha in essere una convenzione con il Comune di Brentonico per la gestione dei servizi cimiteriali: il valore dei ricavi è abbondantemente inferiore alla soglia del venti percento%.

Con la società in house l'ente pubblico socio mantiene un controllo sugli indirizzi gestionali che dovranno poi essere attuati dall'organo amministrativo della società. Inoltre la Società in house, rispetto ad un gestore privato, garantisce lo svolgimento del ruolo di soggetto attuatore, come tale, in grado interpretare al meglio gli indirizzi strategici in materia. Mediante la società in house si può adottare la forma organizzativa più

consona per rispondere ai requisiti dell'impresa collettiva privata, mantenendo in capo al Comune il potere di fissare gli indirizzi programmatici e strategici. Vengono inoltre garantiti livelli di qualità e di costo del servizio stesso con un deciso orientamento al risultato finale (out come) ma soprattutto alla governance dell'intero processo. Nel contesto organizzativo assume rilievo la sinergia che può attuarsi grazie alle molteplici funzioni pubblicistiche e di interesse collettivo che la società è chiamata a svolgere in termini di peculiarità per il Comune. In questa direzione si prefigurano delle indubbi economie di scala scaturenti dalle sinergie organizzative e strumentali che SMR può attuare grazie alla gestione operativa di più servizi. Viene inoltre garantito al Comune di Rovereto ed indirettamente alla collettività la conservazione, il consolidamento e lo sviluppo del know how generato negli anni. Infatti AMR e successivamente SMR gestiscono i cimiteri comunali a far data dal 2005.

I cittadini identificano il servizio nel soggetto gestore riconoscendolo come una "entità pubblica" che genera valore e lavora per la collettività di Rovereto e nella possibilità di un'attività di confronto maggiore sulla qualità del servizio.

SMR ha adottato e attuato il Modello Organizzativo 231, attivo da settembre 2012: l'ultima revisione approvata dal CdA è di giugno 2023.

#### Andamento economico-finanziario

##### Dati di bilancio del Comune

Descrizione	Importo impegnato		
	2022	2023	2024
Servizi cimiteriali	€ 225.700,00.-	€ 225.700,08.-	€ 225.700,00.-

Sulla base del "Piano annuale delle attività di sviluppo" predisposto da SMR per il 2023, l'amministrazione comunale ha approvato e finanziato la realizzazione di interventi di manutenzione straordinaria per un ammontare complessivo di 285mila euro (IVA compresa), così distinti:

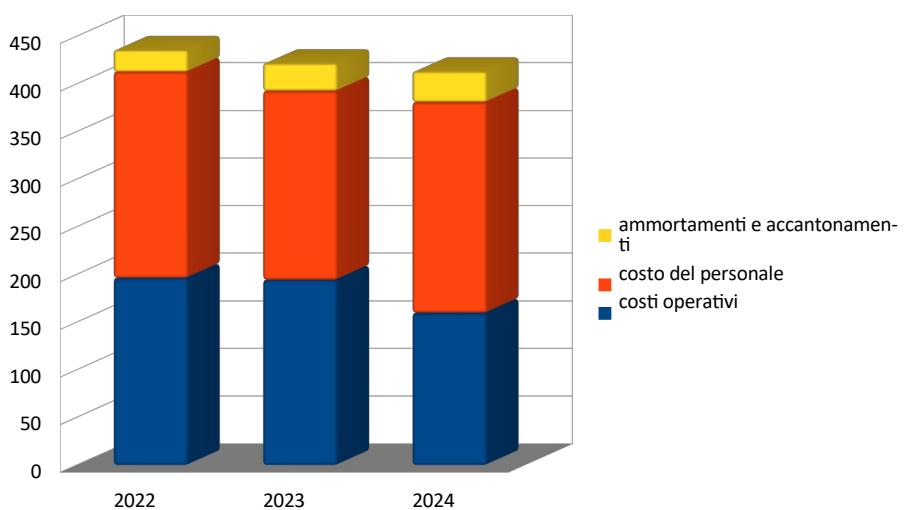
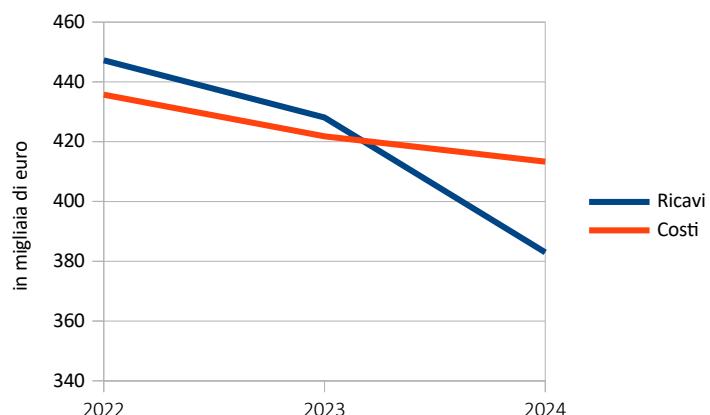
Cimitero San Marco Restauro area storica ed opere affini	- progettazione e DL - restauro facciate area storica - lotto 1 di 4	€ 32.000,00 € 78.000,00
Cimitero Santa Maria Viale - pavimentazione completa ed opere affini	- lavori di pavimentazione principali vialetti	€ 107.000,00
Cimitero Borgo Sacco Viale - primo lotto e opere affini	- lavori di pavimentazione primo lotto nuova ala del cimitero	€ 68.000,00
	<b>Totale</b>	<b>€ 285.000,00</b>

Sulla base del "Piano annuale delle attività di sviluppo" predisposto da SMR per il 2024, l'amministrazione comunale ha approvato e finanziato la realizzazione di interventi di manutenzione straordinaria per un ammontare complessivo di 300 mila euro (IVA compresa), così distinti:

Cimitero San Marco	LAVORI RESTAURO FACCIADE AREA STORICA	Spese tecniche (Direzione lavori)	20.000,00
		Lotto 1.b (Facciate Ovest)	210.000,00
		Lotto 1.c (Facciata Nord)	70.000,00
		<b>TOTALE</b>	<b>300.000,00</b>

CONTROLLO DI GESTIONE		2022	2023	2024
<b>Ricavi commerciali</b>	<b>in €/000</b>	<b>447,2</b>	<b>428,1</b>	<b>383,0</b>
Acquisti merci (farmacie)	in €/000	0,0	0,0	0,0
Costi operativi	in €/000	-196,6	-194,6	-159,9
Costo del Personale	in €/000	-216,4	-198,3	-221,3
Altri ricavi	in €/000	0,0	0,0	0,0
<b>EBITDA</b>	<b>in €/000</b>	<b>34,2</b>	<b>35,2</b>	<b>1,8</b>
Ammortamenti	in €/000	-22,7	-28,9	-32,1
<b>EBIT</b>	<b>in €/000</b>	<b>11,5</b>	<b>6,3</b>	<b>-30,3</b>
Area Finanz/Access.	in €/000	0,0	0,0	0,0
Area Finanz/Access.	in €/000	0,1	0,4	0,4
Imposte	in €/000	-0,5	-0,2	0,6
<b>Utile netto del servizio</b>	<b>in €/000</b>	<b>11,1</b>	<b>6,5</b>	<b>-29,3</b>

Il conto economico del bilancio di SMR è articolato nelle diverse aree di servizio (corrispondenti ai diversi Contratti di servizio in essere con l'Amministrazione comunale). I costi non direttamente imputabili ai singoli servizi, le spese generali e le spese relative al funzionamento della sede amministrativa sono allocati in uno specifico centro di costo denominato "Costi comuni" (o "costi indistinti").



RICAVI COMPLESSIVI		2022	2023	2024
<b>Gestione Comune Rovereto</b>				
Corrispettivo da Comune	in €/000	185,0	185,0	185,0
Ricavi da prestazioni	in €/000	81,2	93,8	95,2
Canoni concess. loculi SMR	in €/000	9,9	13,7	18,6
Canoni concess. loculi Comune	in €/000	109,4	96,7	42,6
<b>Totale gestione Comune Rovereto</b>	<b>in €/000</b>	<b>385,5</b>	<b>389,3</b>	<b>341,5</b>
<b>Gestione altri Comuni</b>				
Gestione ordinaria	in €/000	61,7	22,0	23,8
Operazioni straordinarie	in €/000	0,0	16,8	17,7
<b>Totale gestione altri Comuni</b>	<b>in €/000</b>	<b>61,7</b>	<b>38,8</b>	<b>41,5</b>
<b>Totale</b>	<b>in €/000</b>	<b>447,2</b>	<b>428,1</b>	<b>383,0</b>

#### Personale addetto al servizio

Gestione servizi cimiteriali	Indet. (FTE)
Referenti di aree	3,0
Operai	1,5
<b>Totale</b>	<b>4,5</b>

#### Qualità del servizio

INDICATORI DI QUALITÀ CARTA DEI SERVIZI			
Disponibilità posti salma per tumulazione e inumazione	Qual.	Obiettivo definito dalla carta dei servizi	La disponibilità viene garantita con regolari turni di rotazioni organizzati un anno prima delle campagne di esumazioni ordinarie, mediante avvisi sul cimitero e comunicazione personalizzata ai familiari. La programmazione dell'attività di esumazione ed esigenze di edificazione loculi viene programmata nel mese di settembre/ottobre dell'anno precedente al intervento.
Tempi massimi di assegnazione di posti salma nei diversi cimiteri per tumulazione e inumazione	Qual.	Obiettivo definito dalla carta dei servizi	entro 2 ore lavorative dalla richiesta mediante contatto telefonico all'ufficio amministrativo.
Tempo medio dalla domanda per ottenere una concessione.	Qual.	Obiettivo definito dalla carta dei servizi	Entro 15 giorni lavorativi per loculi e concessioni di aree, al netto di permessi di Enti Terzi
Frequenza minima dei sopralluoghi	Qual.	Obiettivo definito dalla carta dei servizi	Settimanalmente su tutti i cimiteri, monitoraggio attraverso apposito form utilizzato dagli operatori.
Tempo di intervento per messa in sicurezza situazioni pericolose (problema viabilità, pericoli di crolli o instabilità strutture edili)	Qual.	Obiettivo definito dalla carta dei servizi	Entro 2 ore dalla chiamata un tecnico di SMR valuta ed organizza l'intervento per messa in sicurezza
Manutenzione verde	Qual.	Obiettivo definito dalla carta dei servizi	Vengono effettuati regolarmente tagli ogni 10 / 15 giorni secondo calendarizzazione effettuata dall'ufficio amministrativo. Estirpazione erbe infestanti effettuate da progetto FSO tramite appositi macchinari dedicati acquistati nel corso del 2023, attività continua durante il periodo estivo su cimiteri a rotazione.

## Risultati e considerazioni finali

Dalla verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale emerge:

- l'assolvimento degli obblighi ed impegni previsti dal Contratto di servizio;
- la corrispondenza agli obiettivi di interesse pubblico come definiti nella delibera di Consiglio Comunale (e relativi allegati) di affidamento del servizio pubblico;
- la compatibilità della gestione del servizio stesso rispetto ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa.

La Società presenta una buona performance sotto il profilo economico-finanziario.

## Farmacie

---

### Natura e descrizione del servizio

Il servizio farmacie è ufficialmente attivo dal 2007, grazie all'unione di Farmacie Comunali S.p.A. e dell'allora Azienda Multiservizi Rovereto. Forte di un'esperienza decennale di attenzione alla salute, al benessere pubblico, a partire dalla fine degli anni 60, l'obiettivo del costituito servizio era sviluppare una collaborazione sinergica tra le Farmacie Comunali del Trentino.

Il servizio farmacie è il cardine principale su cui si basa l'attività di SMR, costituito da cinque presidi, quattro situati nel Comune di Rovereto ed uno presso il Comune di Isera con sede:

- Comunale Via Paoli, Via Paoli, 19 Rovereto
- Comunale Via Benacense, Via Benacense, 43 Rovereto
- Comunale Viale Trento, Viale Trento 33/2 Rovereto
- Comunale Via del Garda, Via del Garda, 103 Rovereto
- Comunale Isera, Via Cavalieri, 4/a Isera

Il servizio offerto è un complesso Centro di servizi per la salute, nel quale i cittadini possono usufruire di molteplici prestazioni connesse allo *screening*, alla cura, alla conoscenza di dati fisiologici, all'informazione sanitaria, all'accesso a servizi di natura biomedica. Le prestazioni presso le farmacie comunali gestite da SMR ricadono nelle seguenti macroaree:

- dispensazione dei medicinali;
- servizi di informazione e educazione sanitaria;
- servizi di base;
- servizi sociosanitari specializzati;
- guardia farmaceutica, la quale garantisce l'approvvigionamento del farmaco al di fuori dell'orario d'apertura ordinario.

Le principali attività di cui le 5 farmacie si occupano sono:

- l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali e dei presidi sanitari;
- la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- la preparazione estemporanea dei medicamenti;
- la fornitura di servizi specialistici e integrativi;
- la promozione e il sostegno di iniziative nell'ambito dell'educazione sanitaria e della prevenzione delle malattie e la farmacovigilanza.

Al fine di perseguire la partecipazione di cittadini e utenti, quali legittimi portatori di diritti, nel corso del triennio 2021-2023 sono state promosse diverse campagne di informazione e sensibilizzazione e sono stati svolti diversi eventi di promozione e educazione sanitaria; di seguito alcuni tra i più significativi:

- campagne sul Peso e sulla Prevenzione cardiovascolare;
- campagne di sensibilizzazione sull'Uso degli antibiotici;
- campagne Fai luce sul sonno;
- giornate Udito (in collaborazione con Acustica Trentina);
- campagna Sensibilizzazione vaccinale (periodo covid);
- campagna per la Sicurezza delle cure (con materiale fornito da APSS);

- campagna Nastro rosa con Airc (tumori femminili raccolta fondi).

Le farmacie comunali hanno inoltre promosso, sostenendole:

- la riduzione dell'Iva sui prodotti assorbenti al 5%;
- la raccolta dei farmaci per l'emergenza bellica in Ucraina;
- la raccolta del banco farmaceutico;
- la campagna di informazione di Medici Senza Frontiere.

Le farmacie comunali sono una componente fondamentale della qualità dei servizi di SMR e la presenza di professionisti competenti ne è la base; elevata è la propensione all'innovazione ed alla ricerca di nuovo personale specializzato e competente.

Per rispondere alla generale difficoltà nel reperimento di personale, che riguarda tutto il settore farmaceutico nazionale, sia pubblico che privato, SMR ha dato inizio ad attività di promozione ed attrazione di nuovo personale, estese anche fuori regione. Queste iniziative riguardano la messa a disposizione di un alloggio, ovvero un servizio di foresteria, per il periodo di assunzione a tempo determinato o di prova per il nuovo personale proveniente da altre regioni e un'offerta di formazione ed inserimento lavorativo per neolaureati. L'iniziativa è realizzata attraverso un programma di *coaching* finalizzato a supportare i nuovi farmacisti in alcune specifiche attività, quali: la formazione del consiglio, obiezione del cliente e capire le esigenze della persona.

Alcuni dati quantitativi maggiormente rappresentativi/significativi dell'attività

FARMACIE	2021	2022	2023	2024
nr. ore servizio (apertura farmacie)	13.883	13.866	13.334	13.057*
nr. clienti serviti (nr. scontrini)	166.870	187.827	175.897	169.654
nr. tamponi Covid-19	13.007	10.424		
nr. servizi effettuati	939	1.774	2.582	2.906

\* Le ore di apertura 2024 scontano la riduzione, da orario continuato a spezzato, da gennaio a settembre, della farmacia F5 (Millennium).

### Contratto di servizio/disciplinare

Oggetto	Contratto di servizio per la gestione delle farmacie comunali di Rovereto.
Provvedimento di affidamento	deliberazione consiliare del 4 dicembre 1998 n. 99
Durata e scadenza	durata 50 anni (dal 3 maggio 1999); scadenza 2 maggio 2049.
Riferimento contratto/disciplinare	Contratto n. 7320 rep. com. sottoscritto l'11 giugno 1999

I servizi affidati al Soggetto gestore dal Comune sono:

- la gestione delle farmacie di cui è titolare il Comune (in appresso definito "servizio farmaceutico");
- tutte le attività connesse o affini al governo dei servizi anzidetti, previste dallo Statuto aziendale ;
- ulteriori servizi richiesti dal Comune collaterali, sinergici o complementari all'attività sub a).

S.M.R. si impegna al raggiungimento dei seguenti obiettivi, considerandoli inerenti:

- divenire centro di servizi farmaceutici;
- contenere i prezzi al consumo dei prodotti non soggetti a prezzo controllato in particolare quelli destinati alle fasce ritenute deboli della popolazione (infanzia, terza età, disabili);

- c) divenire centro di informazione del cittadino, orientandolo, in riferimento al consumo farmaceutico, alla “cura del benessere” (promozione della salute), oltre che alla cura degli stati patologici;
- d) promuovere l’uso corretto del farmaco;
- e) promuovere, organizzare ed attuare all’interno delle farmacie e sul territorio iniziative di promozione, informazione ed educazione alla salute;
- f) essere centro di attivazione, informazione e promozione dei servizi e delle attività presenti sul territorio, relativi ai problemi delle persone disabili e anziane, in attuazione del programma “La Città aperta”;
- g) promuovere l’integrazione con i servizi socio sanitari assistenziali.

#### Obblighi del soggetto gestore

- Il Soggetto gestore si obbliga a disporre di locali, attrezzature e personale addetto idonei allo svolgimento dei Servizi ed adeguati per garantire il regolare svolgimento.
- Per l'espletamento dei Servizi il Soggetto gestore si obbliga ad osservare tutte le norme vigenti in materia ed in particolare quelle sulla Sicurezza sul Lavoro ex D.Lgs. 626/1994 e D.Lgs. 242/1996. In caso di violazione di tali norme il Soggetto gestore sarà ritenuto unico responsabile al pagamento delle sanzioni irrogate, fermo restando quanto stabilito ai successivi articoli del presente Contratto.
- Il Soggetto gestore si impegna a collaborare con il Comune per approntare ogni necessaria ed idonea documentazione che occorresse a quest'ultimo per acquisire eventuali finanziamenti finalizzati al miglioramento del Servizio anche attraverso investimenti, impegnandosi altresì ad assistere l'Ente anche in sede di presentazione delle relative domande.
- In particolare il Soggetto gestore si obbliga a sollevare il Comune da ogni imposta, tassa, tributi, ecc. previsti per legge a carico del Soggetto gestore stesso.
- Tutte le attività demandate al soggetto gestore debbono essere esercitate e gestite nel rigoroso rispetto della legge n. 675/1996, che tutela la privacy dei cittadini.

#### Iniziative a miglioramento del Servizio

- Il Soggetto gestore sviluppa iniziative tese a migliorare il servizio, definendo le modalità e contenuti, nonché ogni altro aspetto gestionale ed economico di interesse.
- Rientra nella piena facoltà del Soggetto gestore attivare le più adeguate strategie di alleanza finalizzate al recupero di economicità, efficacia ed efficienza, anche all'esterno delle ipotesi di adesioni o partecipazioni

Il personale delle farmacie comunali è tenuto a seguire i 12 principi fondamentali, presenti nella Mission aziendale di SMR che ne costituisce il caposaldo:

- Efficacia;
- Efficienza;
- Eguaglianza;
- Partecipazione;
- Cortesia;
- Tutela;
- Valutazione e miglioramento della qualità;
- Imparzialità;
- Continuità;

- Diritto di scelta;
- Trasparenza;
- Riservatezza.

### Sistema di monitoraggio-controllo

La struttura preposta al monitoraggio - controllo della gestione ed erogazione del servizio è il Servizio programmazione, finanze e progetti europei.

Il Comune di Rovereto esercita il controllo su SMR, in stretto contatto con il management della Società da esso nominato, attraverso diversi atti e attività raggruppabili in tre distinte fasi:

- controllo preventivo: assegnazione di indirizzi e obiettivi per mezzo del Piano di indirizzi e Obiettivi (PDIO) e l'approvazione dei documenti di programmazione del management come il Piano delle attività, il budget, il Piano degli Investimenti, il Piano di Sviluppo Organizzativo;
- controllo concomitante: verifica dell'andamento della Società e dello stato di raggiungimento degli obiettivi affidati attraverso i Report periodici del management;
- controllo successivo: valutazione e approvazione degli atti di Rendiconto finale di esercizio e di Bilancio di esercizio.

### Soggetto affidatario

Ragione sociale	Società Multiservizi Rovereto s.r.l.
Sede legale/indirizzo	Rovereto (TN), Via Pasqui, 10
Sito internet	<a href="http://www.smr.tn.it">www.smr.tn.it</a>
Società in house	SI

Si rimanda alla scheda di dettaglio in calce alla presente relazione.

La società rientra nella fattispecie di cui all'art. 4, comma 2, lett a) del D.Lgs. n. 175/2016, in quanto diretta alla produzione di servizi di interesse generale.

Secondo quanto previsto dal comma 3 dell'art. 16 del D.Lgs. n. 175/2016 *“Gli statuti delle società in house devono prevedere che oltre l'ottanta per cento del loro fatturato sia effettuato nello svolgimento dei compiti a esse affidati dall'ente pubblico o dagli enti pubblici soci”*; in merito si evidenzia che lo Statuto di SMR Srl all'art. 5, comma 4 prevede tale disposizione.

La gestione della farmacia comunale deve garantire, nel rispetto degli obblighi definiti dalla normativa in materia e dall'esigenza di garantire una corretta gestione dell'azienda, l'erogazione regolare e continua del servizio ai cittadini; in particolare si richiede:

- la regolare e continua apertura dell'attività;
- l'efficienza nel servizio e la certificazione dei processi (già attuata da SMR Srl attraverso l'adozione di un sistema di gestione integrato Qualità ISO 9001:2015 Sicurezza ISO 45001:2018 e Ambiente ISO 45001:2018) volta anche a favorire un consolidamento e progressivo miglioramento degli standard di qualità del servizio rivolto all'utenza;
- la possibilità di introdurre, d'intesa con l'amministrazione comunale e secondo logiche di sostenibilità, politiche dei prezzi tese a favorire le fasce più deboli della popolazione;

- l'attivazione di campagne informative e politiche di prevenzione in collaborazione anche con i servizi comunali;
- piena disponibilità e collaborazione per facilitare visite ispettive eseguite dalla ASL, dal comune e dalle forze di polizia.

La gestione del servizio di farmacia da parte di SMR Srl, risalente al 1968 (istituzione della prima farmacia comunale a Rovereto) ha consentito di maturare, nel corso degli anni, un requisito esperienziale significativo, dimostrato peraltro dai risultati ottenuti nel corso nel tempo e che appaiono adeguati a soddisfare le performances richieste.

La componente gestionale ha come obiettivo dell'agire l'efficientamento in una prospettiva collettiva del servizio, sia in termini qualitativi, sia innovativi e non una mera crescita del fatturato e del margine di utilità.

Con la società in house l'ente pubblico socio mantiene un controllo sugli indirizzi gestionali che dovranno poi essere attuati dall'organo amministrativo della società. Inoltre la Società in house, rispetto ad un gestore privato, garantisce lo svolgimento del ruolo di soggetto attuatore, come tale, in grado interpretare al meglio gli indirizzi strategici in materia. Mediante la società in house si può adottare la forma organizzativa più consona per rispondere ai requisiti dell'impresa collettiva privata, mantenendo in capo al Comune il potere di fissare gli indirizzi programmatici e strategici. Vengono inoltre garantiti livelli di qualità e di costo del servizio stesso con un deciso orientamento al risultato finale (out come) ma soprattutto alla governance dell'intero processo. Nel contesto organizzativo assume rilievo la sinergia che può attuarsi grazie alle molteplici funzioni pubblicistiche e di interesse collettivo che la società è chiamata a svolgere in termini di peculiarità per il Comune. In questa direzione si prefigurano delle indubbio economie di scala scaturenti dalle sinergie organizzative e strumentali che SMR può attuare grazie alla gestione operativa di più servizi. Viene inoltre garantito al Comune di Rovereto ed indirettamente alla collettività la conservazione, il consolidamento e lo sviluppo del know how generato negli anni.

SMR ha adottato e attuato il Modello Organizzativo 231, attivo da settembre 2012: l'ultima revisione approvata dal CdA è di giugno 2023.

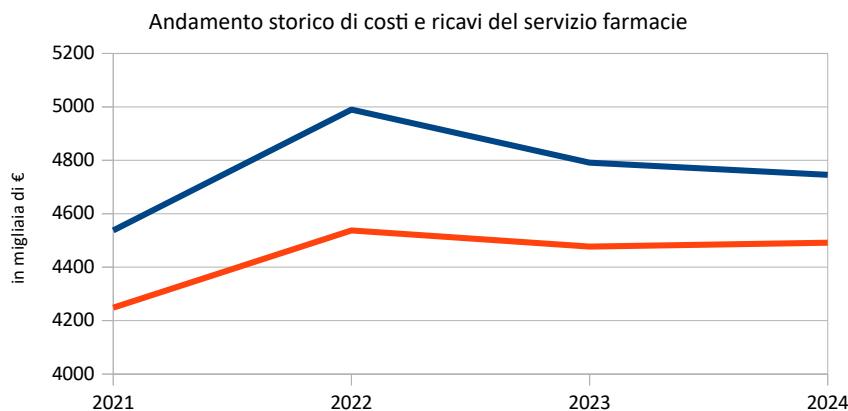
### Andamento economico-finanziario

Il contratto di servizio non prevede alcun canone di concessione a favore del Comune di Rovereto.

<b>FARMACIE *</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>Ricavi commerciali</b>	<b>4.537,5</b>	<b>4.989,9</b>	<b>4.791,2</b>	<b>4.746,0</b>
Acquisti merci (farmacie)	-2.812,3	-3.049,5	-3.055,8	-3.072,0
Costi operativi	-499,2	-490,1	-427,4	-446,4
Costo del Personale	-937,1	-998,0	-994,0	-973,5
Altri ricavi	19,5	54,2	36,8	30,8
<b>EBITDA</b>	<b>308,4</b>	<b>506,4</b>	<b>350,7</b>	<b>284,9</b>
Ammortamenti	-175,5	-154,3	-126,3	-139,5
<b>EBIT</b>	<b>132,9</b>	<b>352,2</b>	<b>224,4</b>	<b>145,4</b>
Area Access.	35,0	10,5	4,1	4,3
Area Finanz	0,0	0,2	1,8	1,3
Imposte	-4,4	-9,6	-7,7	-2,8
<b>Utile netto del servizio</b>	<b>163,5</b>	<b>353,3</b>	<b>222,6</b>	<b>148,2</b>

\* in migliaia di euro

I costi non direttamente imputabili ai singoli servizi, le spese generali e le spese relative al funzionamento della sede amministrativa sono allocati in uno specifico centro di costo denominato “Costi comuni” (o “costi indistinti”).



Si sono registrati ricavi per 4.746 k€ in flessione dello 0,9% rispetto al 2023 (per meno 45 k€) tenuto conto di minori giorni di apertura delle farmacie (complessive 213 ore di apertura in meno) a parità di ore di apertura il fatturato è cresciuto dello 0,8%. (Fonte: Bilancio d'esercizio 2024 SMR)

Totale ricavi suddiviso per categoria di servizio erogato

Farmacie *	2021	2022	2023	2024
Vendite farmaco/parafarmaco	4.347,0	4.620,5	4.610,3	4.551,5
Ricavi da assistenza integrative e L. 405	266,8	267,1	263,2	269,1
Servizi	11,8	9,9	8,1	9,3
Sconto al SSN	-88,1	-90,1	-90,4	-83,9
	<b>4.537,5</b>	<b>4.807,3</b>	<b>4.791,2</b>	<b>4.746,0</b>
Servizio test antigenici Covid19	244,7	182,6		
	<b>4.782,2</b>	<b>4.989,9</b>	<b>4.791,2</b>	<b>4.746,0</b>

\* in migliaia di euro

#### Criteri tariffari

I prezzi di vendita dei prodotti in farmacia sono così determinati:

- Farmaci etici: farmaci che vengono dispensati solo in farmacia e dietro prescrizione medica, il cui prezzo può essere stabilito per legge, nel caso in cui questo sia interamente rimborsato, oppure dalle imprese farmaceutiche;
- Farmaci senza obbligo di prescrizione (SOP): farmaci che vengono dispensati unicamente dal farmacista ma senza obbligo di prescrizione medica ed il cui prezzo viene liberamente fissato dalle farmacie all'interno del prezzo massimo definito dalle aziende produttrici; in SMR il prezzo viene definito tenendo conto del prezzo mediamente praticato dal mercato;
- Farmaci di Automedicazione, anche detti Over The Counter (OTC): farmaci da banco per i quali non è necessario l'intervento del medico ed il cui prezzo viene fissato liberamente dalla farmacia all'interno del prezzo massimo definito dalle aziende produttrici; in SMR il prezzo viene definito tenendo conto del prezzo mediamente praticato dal mercato;

- **Prodotti dell'area commerciale:** in SMR il prezzo viene fissato tenendo conto del prezzo mediamente praticato dal mercato, secondo parametri che consentano di conseguire una marginalità funzionale alla copertura dei costi di gestione.

Investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio

Investimenti *	2021	2022	2023	2024
Farmacie	23,7 €	18,8 €	55,7 €	390,9 €

\* in migliaia di euro

Trattasi di investimenti connessi alle ordinarie attività; non è previsto un PEF.

Personale addetto al servizio

Farmacie	FTE
Direttori Farmacia	5,0
Farmacisti	8,4
Commessi	4,4
Altro	0,0
<b>Totale</b>	<b>17,8</b>

## Qualità del servizio

Descrizione	Indicatore	Contratto di servizio	Risultati raggiunti
<b>Qualità contrattuale</b>			
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	Qual.	Obiettivo non definito nel Contratto di Servizio	Attività gestite nell'ambito del sistema di gestione integrato (SGI) Qualità (ISO 9001:2015) Ambiente (14001:2015) e Sicurezza (45001:2018) [Lloyd's Register Quality Assurance Limited certificato n. 10610332 del 17/06/2024 scad 16/07/2027]
Cicli di pulizia programmata	Quant.	Obiettivo non definito nel Contratto di servizio ma nella Carta dei servizi	Le farmacie sono sottoposte ad operazioni di pulizia ordinaria per minimo tre interventi settimanali.
Carta dei servizi	Qual.	SI	La Carta dei servizi è stata aggiornata nel corso del 2023
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	Qual.	Obiettivo non definito nel Contratto di Servizio	La modulistica in uso riporta con chiarezza le modalità e scadenze di pagamento relativamente ai servizi erogati dalla Società.

INDICATORI DI QUALITÀ CARTA DEI SERVIZI			
<b>A) SERVIZI DI BASE</b>			
Disponibilità del prodotto		Adeguatezza scorte Tempo di messa a disposizione	Disponibilità minima per almeno il 90% delle richieste Mezza giornata nel 90% dei casi
Farmaci per la terapia del dolore		Adeguatezza scorte Tempo di messa a disposizione	Disponibilità minima per almeno il 90% delle richieste Evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi
Condizione di conservazione dei medicinali nei locali di vendita e nel magazzino		Congruità delle condizioni climatiche dei locali necessarie alla corretta conservazione	Temperature controllate nei locali e nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono

		dei medicinali	
Preparazione di formule magistrali ed officinali		Garanzia di approntamento	100% (per le molecole reperibili sul mercato)
Informazione sui medicinali e sul corretto utilizzo dei prodotti		Competenza del personale addetto	In tutte le farmacie Identificazione del farmacista
Farmacovigilanza (segnalazione tempestiva delle reazioni avverse o indesiderate per tutti i prodotti acquistati in farmacia)		Tempo intercorrente fra arrivo della segnalazione e invio alle autorità competenti	Entro il giorno successivo
Consulenza e supporto sui presidi sanitari per anziani e malati cronici sia per le richieste che per la scelta dei presidi più idonei		Personale competente	In tutte le farmacie Identificazione del farmacista
Identificabilità del personale		Presenza cartellino distintivo con nome, ruolo, nr. d'iscrizione e ordine di appartenenza	100% del personale di farmacia nel 100% delle ore di apertura al pubblico
<b>A) SERVIZI SPECIALIZZATI</b>			
<u>Servizio</u> Servizi per il benessere (analisi dermocosmetico della pelle, capelli, fototipo, cellulite)	Qualit.	Presenza di personale specializzato Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia	In ogni farmacia ove presente il servizio o ogni qual volta venga offerto il servizio
Guardia farmaceutica notturna e diurna	Quant.	Accessibilità, visibilità sportello Tempo di risposta alla chiamata	In ogni farmacia ove presente il servizio o ogni qual volta venga offerto il servizio
Misurazione della pressione arteriosa	Quant.	Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia Referto scritto Controllo regolare dell'apparecchiatura Campagna di sensibilizzazione	Nel 100% delle misurazioni Nel 100% delle misurazioni Almeno 2 volte all'anno Almeno 1 volta all'anno
Autoanalisi (esame del sangue)	Quant.	Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia referto scritto Campagna di sensibilizzazione	In tutte le farmacie su richiesta (ove disponibile) Almeno 1 volta all'anno
Test delle intolleranze alimentari	Quant.	Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia referto scritto Campagna di sensibilizzazione	In tutte le farmacie su richiesta (ove disponibile) Almeno 1 volta all'anno
Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche	Quant.	Tempestiva messa a disposizione Condizioni di perfetto funzionamento	Disponibilità entro 1/2 giornata per almeno il 90% delle richieste
Informazione sul corretto utilizzo delle apparecchiature elettromedicali	Quant.	Personale formato	In tutte le farmacie Identificazione del farmacista
Controllo del peso	Quant.	Disponibilità dell'apparecchiatura in ogni farmacia Controllo regolare dell'apparecchiatura	Referto scritto Almeno 2 volte all'anno
Holter cardiaco e pressorio ed elettrocardiogramma a riposo (ove disponibile)	Quant.	Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia Referto scritto Controllo apparecchiatura	Nel 100% delle misurazioni Nel 100% delle misurazioni Come previsto dalle ditte produttrici
Defibrillatore	Quant.	Accessibilità e visibilità del dispositivo Facilitazione utilizzo	In tutte le farmacie Segnaletica esterna visibile Personale formato all'uso
Servizio infermieristico (ove disponibile)	Quant.	Presenza di personale specializzato Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia	In tutte le farmacie ove presente il servizio o ogni qual volta venga richiesto il servizio
Servizi di attenzione e riservatezza	Quant.	Possibilità di interagire con il farmacista in un luogo separato per un confronto esauriente e riservato sui vari quesiti e dubbi connessi alle terapie e al mantenimento del	In tutte le farmacie tutte le volte che si manifesta l'esigenza

		benessere psico-fisico della persona	
Informazioni sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente con minore o nulla quota a carico del cittadino (medicinali SSN) o disponibilità di generico di minor prezzo per medicinali a pagamento	Quant.	Facoltà di scelta	In tutte le farmacie
Distribuzione schede e opuscoli informativi (su patologie, su stili di vita, su nuovi prodotti)	Quant.	Completezza e chiarezza delle informazioni sanitarie	Legittimazione scientifica ed autorizzazione amministrativa
Attività di educazione sanitaria in sedi esterne alla farmacia coinvolgendo scuole, associazioni, circoli culturali	Quant.	Interventi svolti	Almeno 1 intervento all'anno per ogni Comune sede di farmacia comunale
Pubblicizzazione di campagne di vaccinazione	Quant.	Su invito dell'APSS	In tutte le farmacie
Integrazione comunicativa ed operativa con medicina di base, distrettuale e servizio farmaceutico APSS	Quant.	Presenza nei gruppi di lavoro	Almeno 1 farmacista in almeno metà dei gruppi di lavoro costituiti
Consiglio su prodotti parafarmaceutici	Quant.	Esposizione per "Mondi di Salute" con visibilità del prezzo Personale competente	In tutte le farmacie Identificazione del farmacista-consulente
Informazioni sul prezzo dei medicinali	Quant.	Trasparenza e accessibilità all'informazione	100% dei casi
Accessibilità info farmacie di turno	Quant.	Adeguata illuminazione e protezione delle bacheche indicanti le farmacie di turno	In tutte le farmacie
Aggiornamento professionale	Quant.	Numero delle persone formate attraverso corsi di aggiornamento o curriculum personale	Acquisizione annuale dei crediti E.C.M. (Educazione Continua Medicina)
Sito internet e servizi digitali	Quant.	Facilità di consultazione Completezza e affidabilità delle informazioni Interazione con l'utente	Creazione di pagine internet facilmente consultabili comunicazione social Aggiornamento periodico informazioni Possibilità di inoltrare messaggi e-mail per la richiesta di informazioni
Possibilità di reclamo e intrapresa di azioni di miglioramento	Quant.	Procedura formalizzata e disponibile	Pubblicazione e stampa in tutte le farmacie Presa in carico in massimo 15 giorni

Qualità tecnica			
Mappatura delle attività relative al servizio	Qual.	Obiettivo non definito nel Contratto di Servizio	
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	Qual.	Obiettivo non definito nel Contratto di Servizio	Attività gestite nell'ambito del sistema di gestione integrato (SGI) Qualità (ISO 9001:2015) Ambiente (14001:2015) e Sicurezza (45001:2018) [Lloyd's Register Quality Assurance Limited certificato n. 10610332 del 17/06/2024 scad 16/07/2027]
Predisposizione di un piano di controlli periodici	Qual.	Obiettivo non definito nel Contratto di Servizio	Nell'ambito del SGI Qualità/Sicurezza/Ambiente sono state definite le seguenti azioni: - mappatura delle attività relative al servizio; - mappatura delle attrezzature e dei mezzi - predisposizione di un piano dei controlli periodici - definizione degli obblighi in materia di sicurezza
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	Qual.	Obiettivo non definito nel Contratto di Servizio	

Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico			
Agevolazioni tariffarie	Quant.	Obiettivo non definito nel Contratto di Servizio	Non applicabile
Accessi riservati	Quant.	Non applicabile	Non applicabile
Accessibilità utenti disabili	Quant.	Obiettivo non definito nel Contratto di Servizio	L'accesso degli utenti in difficoltà motoria è garantito in tutte le farmacie gestite da SMR

Rispetto dei tempi / puntualità			
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	Quant.	Obiettivo definito nella Carta dei servizi	Immediato (salvo disponibilità del farmaco/prodotto commerciale)
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	Quant.	Obiettivo definito nella Carta dei servizi	Immediato (salvo disponibilità del farmaco/prodotto commerciale)

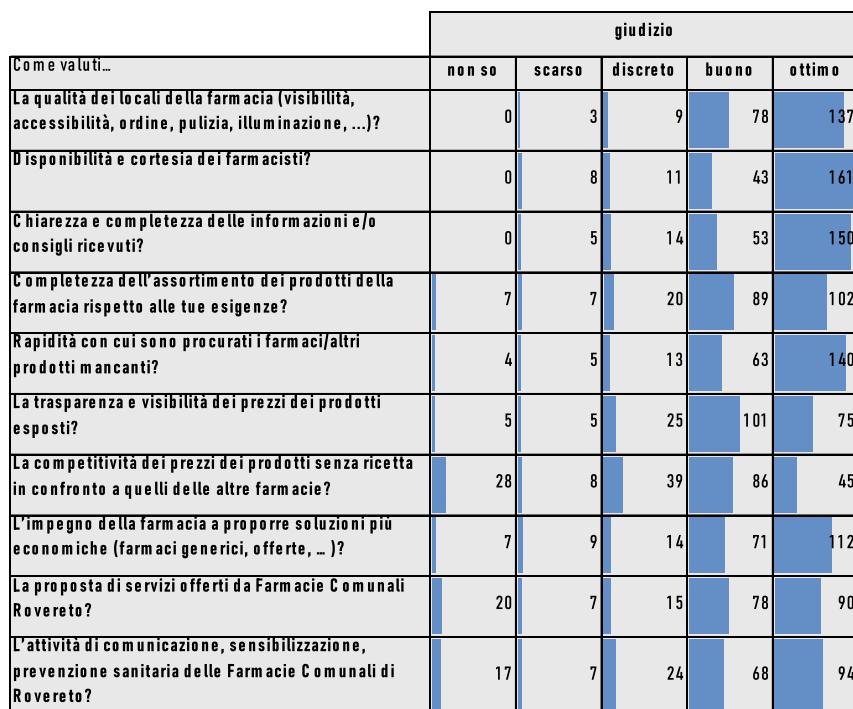
Tempo di attivazione del servizio	Quant.	Obiettivo definito nella Carta dei servizi	Immediato (salvo disponibilità del farmaco/prodotto commerciale)
Tempo di risposta motivata a reclami	Quant.	Obiettivo definito nella Carta dei servizi	E' raggiunto l'obiettivo minimo previsto dalla Carta dei servizi: 15 giorni dalla segnalazione
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	Quant.	Obiettivo definito nella Carta dei servizi	E' raggiunto l'obiettivo minimo previsto dalla Carta dei servizi: 15 giorni dalla segnalazione
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	Quant.	Obiettivo non definito nel Contratto di Servizio	E' raggiunto l'obiettivo minimo previsto dalla Carta dei servizi: 15 giorni dalla segnalazione

Soddisfazione dell'utenza				
Indagini di customer satisfaction	Qual.	Si	La prossima indagine di customer satisfaction sarà attivata nel corso del 2025.	

Il cittadino, quale legittimo portatore di diritti, viene coinvolto attraverso incontri collettivi, indagini periodiche sulla soddisfazione volte ad esprimere valutazioni, osservazioni, suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio come avvenuto, a fine aprile, attraverso la somministrazione di un questionario volto alla misurazione della soddisfazione dei clienti.

Nell'eventualità di segnalazioni e reclami il cittadino ha a disposizione un *form* compilabile presso tutte le sedi, online sul sito web dedicato al servizio o contattando telefonicamente o tramite e-mail SMR ai seguenti riferimenti (tel. 0464 630100 – email [contatta@farmaciecomunalirovereto.it](mailto:contatta@farmaciecomunalirovereto.it)).

#### Risultati indagine 2024



#### Risultati e considerazioni finali

Dalla verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale emerge:

- l'assolvimento degli obblighi ed impegni previsti dal Contratto di servizio;
- la corrispondenza agli obiettivi di interesse pubblico come definiti nella delibera di Consiglio Comunale (e relativi allegati) di affidamento del servizio pubblico;

- la compatibilità della gestione del servizio stesso rispetto ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell’azione amministrativa.

## Sosta in superficie e in struttura

---

### Natura e descrizione del servizio

Le attività che caratterizzano il servizio di gestione della sosta a pagamento in superficie e in struttura sono molteplici:

- manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture, degli impianti, delle attrezzature e della segnaletica stradale;
- prevenzione e accertamento delle violazioni;
- rilascio degli abbonamenti della sosta in superficie ed in struttura;
- realizzazione di infrastrutture destinate ad autorimesse e parcheggi;
- pulizia periodica delle strutture;
- rilascio delle autorizzazioni al transito e/o sosta nelle zone a traffico limitato;
- messa a servizio e manutenzione di pannelli informativi elettronici e di varchi elettronici;
- promozione di campagne informative e/o iniziative riguardanti il tema della mobilità ed utilizzo delle aree di sosta;
- promozione ed elaborazione di studi e piani sulla viabilità e sull'utilizzazione delle aree urbane;
- supporto al comune di Rovereto ed al Corpo Intercomunale di Polizia Locale “Rovereto e Valli del Leno”.

I parcheggi si configurano in due tipologie:

- parcheggi in superficie, rappresentati da 2.220 stalli a pagamento;
- parcheggi in struttura, per un totale di 11 parcheggi con 1.246 posti auto.

Parcheggi in struttura	Ubicazione	Posti auto
Centro Manzoni	Via Manzoni 5	192
Viale dei Colli	Viale dei Colli 1/G	143
Brione	Piazza della Pace	100
Magazol	Via Magazol	32
Via B. Acqui	Via Brigata Acqui	29
Lizzana	Via Panizza	60
Municipio	Vicolo Tintori	80
Ospedale	Corso Verona 10/A	198
<i>Urban City</i>	Corso Rosmini	222
<i>Ex Bimac</i>	Via Lungo Leno sinistra	174
Area Camper	Via Palestrina	16
<b>TOTALE</b>		<b>1.246</b>

La maggior parte dei parcheggi sono gestiti mediante impianti di automazione a barriera e cancelli. Sono dotati di un sistema di videosorveglianza che registra in continuo le immagini provenienti dai vari parcheggi e presidiati da una centrale di telecontrollo ubicata nel parcheggio Centro in via Manzoni.

I parcheggi a pagamento in superficie, costituiti da 2.220 stalli, sono individuabili grazie alla specifica segnaletica orizzontale di colore blu e da apposita segnaletica verticale come previsto dal Codice della Strada. Le tariffe e gli orari di pagamento della sosta sono ben visibili nelle aree di pagamento lungo strada.

Per facilitare la ricerca di un posto auto ed incentivare l'utilizzo dei parcheggi in struttura lungo i principali punti di accesso alla città sono posti 8 gruppi di pannelli a messaggio variabile che informano gli utenti in tempo reale sull'effettiva disponibilità di posti auto nei parcheggi in struttura o esterni.

I sistemi di pagamento automatizzati e integrati, garantiscono una continua accessibilità. Molta attenzione è rivolta alle modalità di pagamento, rendendo il servizio semplice, comodo, veloce ed equo. Il pagamento è eseguito tramite parcometro oppure tramite cassa manuale/automatica ed oltre alla normale tariffa oraria, sono previste forme di abbonamento con tariffe variabili. Gli abbonamenti attivi a fine 2023 sono 1.543.

A partire dal 2022 per il pagamento della sosta oraria e per gli abbonamenti sono entrate in vigore nuove tariffe al fine di indirizzare gli utenti verso una mobilità più sostenibile ed un'occupazione più razionale e qualitativa delle aree urbane, incentivando l'utilizzo dei parcheggi organizzati in superficie e soprattutto in struttura. Per accompagnare il cambiamento nelle abitudini di sosta degli utenti e stimolarne la presenza nel centro della città, il Comune di Rovereto ha deliberato un'agevolazione della sosta nei parcheggi in struttura del centro, in vigore fino al 30 giugno 2024, usufruendo di 2 ore di sosta gratuita a fronte di acquisti presso gli esercizi commerciali del centro.

È in corso (lavori appaltati) la realizzazione del progetto di allestimento di varchi elettronici per il controllo della Zona a Traffico Limitato per una gestione degli accessi più disciplinata e flessibile.

SMR cura inoltre la manutenzione delle infrastrutture, dei sistemi di pagamento e della segnaletica verticale, orizzontale.

Il numero medio dei parcometri installati è pari, in media, ad uno ogni 30 posti auto. La funzionalità dei parcometri è monitorata, registrata e controllata.

### Contratto di servizio/disciplinare

Oggetto	Contratto di servizio per la gestione della sosta in superficie ed in struttura a pagamento e servizi connessi
Provvedimento di affidamento	Deliberazione del Consiglio comunale n. 42 del 20 luglio 2021
Durata e scadenza	20 anni; dal 9 settembre 2021 all'8 settembre 2041.
Riferimento contratto/disciplinare	Contratto n. 9927 rep. com. sottoscritto il 9 settembre 2021
Valore del contratto su base annua e valore complessivo	canone di concessione dovuto dal gestore al Comune: 1.155,00 euro/anno (valore complessivo 23.100,00 euro)

Il comune di Rovereto ha affidato a SMR la gestione integrata della sosta regolamentata a mezzo parcometro e dei parcheggi in struttura dal 2003. Nel 2021, il servizio è stato riassegnato a SMR, con contratto ventennale.

Nello specifico le attività riguardano:

#### A) ATTIVITÀ ORDINARIA GESTIONE

##### 1. Relativamente alla sosta in superficie:

- a) gestione unitaria ed omnicomprensiva del servizio relativo alla sosta;
- b) realizzazione e manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature necessarie al controllo della sosta;
- c) progettazione realizzazione spazi destinati alla sosta;
- d) realizzazione e manutenzione ordinaria segnaletica stradale verticale ed orizzontale;
- e) prevenzione e accertamento delle violazioni in materia di sosta;

- f) rilascio, agli aventi titolo, dei contrassegni relative alle agevolazioni per la sosta in superficie;
2. Relativamente alla sosta in struttura:
    - a) gestione unitaria ed onnicomprensiva del servizio relativo alla sosta;
    - b) progettazione e realizzazione di infrastrutture destinate ad autorimesse e parcheggi;
    - c) la manutenzione ordinaria e straordinaria sia degli elementi strutturali dei parcheggi;
    - d) pulizia periodica delle strutture oggetto della concessione;
    - e) prevenzione e controllo della sosta;
  3. Relativamente ai servizi connessi alla mobilità urbana:
    - a) rilascio dei contrassegni ZTL;
    - b) fornitura e la posa in opera di tutti i dispositivi necessari al fine di ottimizzare e massimizzare gli incassi derivanti dalla gestione del servizio, implementando in particolare servizi on line per il pagamento e rilascio dei titoli di cui alla precedente lettera a);
    - c) realizzazione e gestione pannelli informativi elettronici sulle disponibilità dei parcheggi e altro;
    - d) realizzazione e gestione varchi elettronici (ZTL e altro);
    - e) monitoraggio dei posti auto, ai fini statistici, oltre che di rendicontazione;
    - f) realizzazione di campagne informative e/o di iniziative sul tema della mobilità e altro;
    - g) realizzazione di studi e piani finalizzati ad individuare le migliori condizioni nonché la funzionalità della viabilità, utilizzo aree urbane, sicurezza, etc;
    - h) il supporto all'Amministrazione per gestione della viabilità ed altro (per gestione accessi, informazioni all'utenza ecc.).

4. Ogni altra attività affine, connessa o complementare a quanto sopra.

#### B) PIANO ANNUALE DEGLI INVESTIMENTI

Progettazione e realizzazione di interventi di sviluppo, implementazione nonché manutenzione straordinaria delle strutture relative al sistema di gestione della sosta nell'ambito del “Piano annuale delle attività di sviluppo” predisposto da SMR e finanziato con oneri a carico del bilancio comunale.

Principi di servizio pubblico universale

- a) Uguaglianza e imparzialità;
- b) Continuità e garanzia del servizio;
- c) Efficacia ed efficienza;
- d) Partecipazione;
- e) Cortesia e disponibilità;
- f) Chiarezza, identificabilità e trasparenza;
- g) Informazione;
- h) Sicurezza e rispetto per l'ambiente;
- i) Semplificazione.

L'affidamento congiunto di servizi pubblici locali ed attività correlate allo stesso soggetto consente non solo un governo unitario dell'offerta di sosta e di mobilità nella città, ma anche un'ottimizzazione delle risorse impiegate.

La capacità quindi da parte della società in house di interpretare e declinare l'indirizzo tecnico-politico sancito nei programmi dell'amministrazione comunale ha di fatto costituito un punto di forza per la promozione di una città che nel tempo ha saputo mantenere e sviluppare una coordinata integrazione delle politiche territoriali.

La flessibilità poi offerta nella normale articolazione gestionale ordinaria ha contribuito non poco ad accrescere l'infungibilità del servizio gestionale.

#### Criteri tariffari

Le tariffe sono adottate, su proposta del Gestore, dall'Amministrazione Comunale con deliberazione di Giunta comunale.

Le tariffe attualmente in vigore sono disciplinate nel Piano Tariffario della Sosta adottato con deliberazione giuntale n. 312 di data 28/12/2021 e ss.mm.ii.

Sosta in superficie - Tariffe	Tariffa oraria
Zona Rossa 01	2,00 €/h (primi 30' € 0,50) <i>sosta gratuita dalle 12 alle 14 (fino al 31/12/24)</i>
Zona Rossa 02	1,50 €/h (primi 30' € 0,50)
Zona Gialla 01	1,00 €/h
Zona Gialla 02	0,75 €/h
Zona Arancio (Ospedale)	1,00 €/h (primi 60' € 0,50)

È possibile pagare la sosta con smartphone (APP mooneygo, easypark)

Sosta in superficie - Abbonamenti	Tariffa ordinaria		Tariffa premium	
	Mensile	Annuale	Mensile	Annuale
Residente	€ 15,00	€ 150,00	€ 25,00	€ 200,00
Residente (con disponibilità posto auto)	€ 30,00	€ 250,00	€ 40,00	€ 300,00
Lavoratore	€ 20,00	€ 200,00	€ 30,00	€ 250,00
Lavoratore (con disponibilità posto auto)	€ 30,00	€ 250,00	€ 40,00	€ 300,00

Sosta in struttura - Tariffe	Oraria	Giornaliera	Notturna	Notturna 21-7
Viale dei Colli	€ 1,00	Si applica sempre la tariffa oraria		
Centro Manzoni	€ 0,80	€ 4,00	€ 0,40	€ 3,00
Urban City		€ 5,00	€ 0,50	€ 2,50
Municipio	€ 0,80	€ 4,00	€ 0,40	€ 3,00
Ex Bimac	€ 0,60	€ 3,00	€ 0,50	€ 2,50
Ospedale	€ 0,50	€ 2,50	€ 0,25	€ 2,00
Brione	€ 0,40	€ 2,00	€ 0,40	€ 1,50
Magazol	Solo abbonati			
Lizzana	€ 0,40	€ 2,00	€ 0,40	€ 1,50

Fino al 30/6/2024 ticket sosta gratuita per acquisti in centro.

Sosta in struttura - Abbonamenti	Abb. Diurno		Abb. nott/WE		Abb. completo	
	Mensile	Annuale	Mensile	Annuale	Mensile	Annuale
Viale dei Colli	€ 68,00	€ 570,00	€ 40,00	€ 350,00	€ 80,00	€ 750,00
Centro Manzoni	€ 55,00	€ 450,00	€ 35,00	€ 280,00	€ 65,00	€ 600,00
Urban City	€ 55,00	€ 450,00	€ 35,00	€ 280,00	€ 70,00	€ 640,00
Municipio	€ 55,00	€ 450,00			€ 65,00	€ 600,00
Ex Bimac	€ 55,00	€ 450,00	€ 35,00	€ 280,00	€ 65,00	€ 600,00
Ospedale	€ 55,00	€ 450,00	€ 35,00	€ 280,00	€ 65,00	€ 600,00
Brione					€ 40,00	€ 335,00
Magazol					€ 40,00	€ 335,00
Lizzana					€ 40,00	€ 335,00

### Sistema di monitoraggio-controllo

La struttura preposta al monitoraggio - controllo della gestione ed erogazione del servizio è il Servizio Tecnico e sviluppo del territorio.

Il Comune di Rovereto esercita il controllo su SMR, in stretto contatto con il management della Società da esso nominato, attraverso diversi atti e attività raggruppabili in tre distinte fasi:

- controllo preventivo: assegnazione di indirizzi e obiettivi per mezzo del Piano di indirizzi e Obiettivi (PDIO) e l'approvazione dei documenti di programmazione del management come il Piano delle attività, il budget, il Piano degli Investimenti, il Piano di Sviluppo Organizzativo;
- controllo concomitante: verifica dell'andamento della Società e dello stato di raggiungimento degli obiettivi affidati attraverso i Report periodici del management;
- controllo successivo: valutazione e approvazione degli atti di Rendiconto finale di esercizio e di Bilancio di esercizio.

### Soggetto affidatario

Ragione sociale	Società Multiservizi Rovereto s.r.l.
Sede legale/indirizzo	Rovereto (TN), Via Pasqui, 10
Sito internet	<a href="http://www.smr.tn.it">www.smr.tn.it</a>
Società in house	SI

Si rimanda alla scheda di dettaglio in calce alla presente relazione.

La società rientra nella fattispecie di cui all'art. 4, comma 2, lett a) del D.Lgs. n. 175/2016, in quanto diretta alla produzione di servizi di interesse generale.

Secondo quanto previsto dal comma 3 dell'art. 16 del D.Lgs. n. 175/2016 *“Gli statuti delle società in house devono prevedere che oltre l'ottanta per cento del loro fatturato sia effettuato nello svolgimento dei compiti a esse affidati dall'ente pubblico o dagli enti pubblici soci”*; in merito si evidenzia che lo Statuto di SMR Srl all'art. 5, comma 4 prevede tale disposizione.

SMR svolge il servizio in questione in via principale in relazione alle aree di sosta (in superficie ed in struttura) affidate (e di proprietà) dal Comune di Rovereto.

Nell'ambito della quota del 20% SMR, sempre su incarico del Comune, la gestione di un parcheggio in struttura misto pubblico/privato (parcheggio Urban City di Rovereto); SMR incassa gli introiti complessivi del parcheggio e riconosce al proprietario un canone di gestione.

In tabella si riporta la quota di introiti del bilancio SMR afferenti alla gestione di detto parcheggio.

Gestione servizio parcheggi	2024	%
Incassi da gestione parcheggi in superficie e struttura del Comune di Rovereto	1.900,6 €	92%
Incasso da gestione parcheggi in struttura di terzi	169,9 €	8%
<b>Totale</b>	<b>2.070,5 €</b>	<b>100%</b>

Con la società in house l'ente pubblico socio mantiene un controllo sugli indirizzi gestionali che dovranno poi essere attuati dall'organo amministrativo della società. Inoltre la Società in house, rispetto ad un gestore privato, garantisce lo svolgimento del ruolo di soggetto attuatore, come tale, in grado interpretare al meglio gli indirizzi strategici in materia. Mediante la società in house si può adottare la forma organizzativa più consona per rispondere ai requisiti dell'impresa collettiva privata, mantenendo in capo al Comune il potere di fissare gli indirizzi programmatici e strategici. Vengono inoltre garantiti livelli di qualità e di costo del servizio stesso con un deciso orientamento al risultato finale (out come) ma soprattutto alla governance dell'intero processo. Nel contesto organizzativo assume rilievo la sinergia che può attuarsi grazie alle molteplici funzioni pubblicistiche e di interesse collettivo che la società è chiamata a svolgere in termini di peculiarità per il Comune. In questa direzione si prefigurano delle indubbiie economie di scala scaturenti dalle sinergie organizzative e strumentali che SMR può attuare grazie alla gestione operativa di più servizi. Viene inoltre garantito al Comune di Rovereto ed indirettamente alla collettività la conservazione, il consolidamento e lo sviluppo del know how generato negli anni

SMR ha adottato e attuato il Modello Organizzativo 231, attivo da settembre 2012: l'ultima revisione approvata dal CdA è di giugno 2023.

#### Andamento economico-finanziario

	2022	2023	2024
Gestione parcheggi in superficie (corresponsione a SMR minori introiti per manovra agevolata sosta): - impegnato	€ 29.402,00	€ 10.000,00	€ 129,006,82

	2022	2023	2024
Canone di concessione per servizio pubblico di gestione della sosta: - accertato	€ 356.680,00	€ 286.760,00	€ 429.050,00

## Canone di concessione da riconoscere al Comune di Rovereto

L'art. 7 ("canone di concessione") del contratto di servizio, prevede che Smr corrisponda al comune, a titolo di canone:

- per il ssup, il 30% degli incassi derivanti dal servizio, al netto di iva, per importi fino a euro 1 milione, ed il 40% degli incassi al netto di iva superiori a detta cifra;
- per il sstr, il 10% degli incassi derivanti dal servizio, al netto di iva, per importi fino a euro 500 mila, ed il 20%, degli incassi al netto di iva superiori a detta cifra.

Il canone è corrisposto al Comune in un'unica soluzione entro il mese di febbraio successivo all'anno di riferimento.

Dal canone di concessione continueranno ad essere detratti esclusivamente le quote di ammortamento e gli oneri finanziari per gli investimenti sostenuti nel periodo di validità del precedente contratto di servizio così come indicato al successivo art. 9 comma 4.

<b>PARCHEGGI</b>		<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>Ricavi commerciali</b>	in €/000	<b>1.267,0</b>	<b>1.776,9</b>	<b>1.977,5</b>	<b>2.070,5</b>
Costi operativi	in €/000	-584,3	-820,2	-955,3	-1.000,8
Costo del Personale	in €/000	-282,3	-324,0	-417,3	-400,1
Altri ricavi	in €/000	0,0	0,0	0,0	4,9
<b>EBITDA</b>	in €/000	<b>400,3</b>	<b>632,7</b>	<b>605,0</b>	<b>674,5</b>
Ammortamenti	in €/000	-152,9	-144,7	-168,0	-119,3
<b>EBIT</b>	in €/000	<b>247,4</b>	<b>488,0</b>	<b>437,0</b>	<b>555,2</b>
Area Access.	in €/000	0,4	0,0	0,5	2,2
Area Finanz	in €/000	0,0	0,2	2,2	2,0
Imposte	in €/000	-6,4	-13,2	-14,6	-10,3
<b>Utile netto del servizio</b>	in €/000	<b>241,5</b>	<b>475,0</b>	<b>425,0</b>	<b>549,1</b>

I costi non direttamente imputabili ai singoli servizi, le spese generali e le spese relative al funzionamento della sede amministrativa sono allocati in uno specifico centro di costo denominato "Costi comuni" (o "costi indistinti").

Totale ricavi suddiviso per categoria di servizio erogato

<b>PARCHEGGI</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>Sosta in superficie</b>			
Parcometri	952,9	1.057,2	1.045,9
Abbonamenti	232,8	281,3	275,5
<b>Totale</b>	<b>1.185,6</b>	<b>1.338,5</b>	<b>1.321,5</b>
<b>Sosta in struttura</b>			
P.Manzoni	129,3	134,1	135,6
P.Colli	146,2	152,7	159,9
P.Ospedale	58,4	72,8	83,2

P.U.City	142,7	167,9	169,9
P.Municipio	40,4	41,4	42,7
P. S Maria (ex Bimac)			9,5
P.altri	49,8	55,5	78,5
<b>Totale</b>	<b>566,8</b>	<b>624,5</b>	<b>679,2</b>
<b>Integrazione</b>			
Minori introiti da delib.141/20	24,5	14,6	69,9
<b>TOTALE</b>	<b>1.776,9</b>	<b>1.977,5</b>	<b>2.070,5</b>

Personale addetto al servizio Parcheggi	FTE
Responsabile settore	1,0
Ausiliari della sosta	5,0
Custodi parcheggi	2,0
Altro	0,0
<b>Totale</b>	<b>8,0</b>

Investimenti ordinaria attività		2021	2022	2023	2024
parcheggi	in €/000		49,5	176,2	53,2

#### Piano annuale delle attività di sviluppo

Con contratto di servizio dd. 09/09/2021 n. 9927 racc.com. il Comune di Rovereto ha rinnovato l'affidamento "in house" a Società Multiservizi Rovereto Srl della *"gestione della sosta in superficie e sosta in struttura a pagamento e servizi connessi nel comune di Rovereto"*.

Il Contratto di servizio prevede, tra l'altro, la facoltà per l'Amministrazione Comunale di richiedere al soggetto gestore l'esecuzione di attività di manutenzione straordinaria sulla base di Piani annuali.

Con nota del 21/10/2022 SMR ha trasmesso al socio Comune di Rovereto la propria proposta di Piano annuale delle attività di sviluppo per l'anno 2023 ai sensi dell'art. 8 del contratto di servizio.

Il Comune ha dato approvazione, copertura e finanziamento agli interventi proposti con i seguenti provvedimenti:

#### Piano 2023

- determina nr. 1073 dd 23/06/2023, dell'ammontare di €. 60.000 (Iva inclusa);
- delibera Giunta Comunale nr. 164 dd. 01/08/2023, dell'ammontare di €. 380.000 (Iva inclusa).

#### Piano 2024

- Il Comune ha dato approvazione, copertura e finanziamento agli interventi proposti con i seguenti provvedimenti:
- delibera Giunta Comunale n. 279 dd. 12/12/2023: approvazione in linea tecnica del Piano 2024;

- delibera Giunta Comunale nr. 174 dd. 22/10/2024: finanziamento del Piano per l'ammontare di €. 200.000 (Iva inclusa).

<b>Parcheggi Importi finanziati (IVA inclusa)</b>	<b>Piano 2023</b>	<b>Piano 2024</b>
00 PARCHEGGI di superficie	€ 42.000,00	€ 0,00
01 P_MANZONI	€ 90.000,00	€ 185.000,00
02 P_COLLI	€ 16.000,00	€ 0,00
03 P_BRIONE	€ 39.000,00	€ 0,00
04 P_MAGAZOL	€ 8.000,00	€ 0,00
06 P_MUNICIPIO	€ 21.000,00	€ 0,00
09 P_S.MARIA	€ 170.000,00	€ 0,00
10 Area CAMPER	€ 20.000,00	€ 15.000,00
99 PARK Vari	€ 34.000,00	€ 0,00
<b>Totale</b>	<b>€ 440.000,00</b>	<b>€ 200.000,00</b>

## Qualità del servizio

Dal 2021 SMR si è dotata un Sistema di Gestione Integrato (S.G.I.) secondo gli standard ISO 9001, 14001 e 45001 per l'organizzazione.

<b>Descrizione</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Contratto di servizio</b>	<b>Risultati raggiunti</b>
<b>Qualità contrattuale</b>			
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	Qual.	Obiettivo non definito nel Contratto di Servizio	Attività gestite nell'ambito del sistema di gestione integrato (SGI) Qualità (ISO 9001:2015) Ambiente (14001:2015) e Sicurezza (45001:2018) [Lloyd's Register Quality Assurance Limited certificato n. 10610332 del 17/06/2024 scad 16/07/2027]
Cicli di pulizia programmata	Quant.	Obiettivo non definito nel Contratto di servizio ma nella Carta dei servizi	I parcheggi in struttura sono sottoposti ad operazioni di pulizia ordinaria con cadenza settimanale, integrati da interventi con cadenza bimestrale
Carta dei servizi	Qual.	SI	La Carta dei servizi è stata adottata nel 2008. Nel corso del 2024 sarà oggetto di revisione
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	Qual.	Obiettivo non definito nel Contratto di Servizio	La modulistica in uso riporta con chiarezza le modalità e scadenze di pagamento relativamente ai servizi erogati dalla Società.
<b>INDICATORI DI QUALITÀ CARTA DEI SERVIZI</b>			
A) PARCHEGGI IN STRUTTURA			
1. FUNZIONALITÀ ATTREZZATURE (BARRIERE DI INGRESSO E USCITA) target: fuori servizio per ciascun apparato inferiore a 24 ore annue (salvo problematiche di particolare complessità)	Quant.		I fuori servizio per ciascun apparato inferiore a 24 ore annue (salvo problematiche di particolare complessità)
2. FUNZIONALITÀ ATTREZZATURE (CASSE AUTOMATICHE) target: fuori servizio max 24 ore annue per ciascuna cassa automatica	Quant.		I fuori servizio sono inferiori a 24 ore annue per ciascuna cassa automatica
3. TEMPI PER IL RIPRISTINO FUNZIONALITÀ ATTREZZATURE target: 4 ore lavorative (salvo problematiche di particolare complessità) per barriera di ingresso ed uscita e per casse automatiche	Quant.		I tempi medi di ripristino della funzionalità delle attrezzature sono inferiori alle 4 ore lavorative (salvo problematiche di particolare complessità) per barriera di ingresso ed uscita e per casse automatiche
4. TEMPI DI RIPRISTINO DELLA SEGNALETICA VERTICALE target: 8 ore lavorative (fatti salvi eventuali tempi di fornitura di nuova segnaletica)	Quant.		I tempi medi di ripristino della segnaletica verticale sono risultati inferiori alle 8 ore lavorative (fatti salvi eventuali tempi di fornitura di nuova segnaletica)

5. INTERVENTI DI PULIZIA DEI PARCHEGGI I parcheggi in struttura sono sottoposti ad operazioni di pulizia ordinaria con cadenza settimanale, integrati da interventi con cadenza bimestrale	Quant.		I parcheggi in struttura sono sottoposti ad operazioni di pulizia ordinaria con cadenza settimanale, integrati da interventi con cadenza bimestrale
<b>B) PARCHEGGI IN SUPERFICIE</b>			
1. FUNZIONALITÀ PARCOMETRI target: fuori servizio per ciascun apparato inferiore a 24 ore annue per ciascun parcometro	Quant.		I fuori servizio per ciascun apparato è risultato inferiore a 24 ore annue per ciascun parcometro
2. CONTROLLO FUNZIONALITÀ target: giornaliero	Quant.		E' raggiunto il target di controllo giornaliero dei parcometri, anche grazie al nuovo sistema di controllo in remoto tramite specifica dashboard che monitorizza in tempo reale lo stato di funzionamento (sistema implementato in via sperimentale nel 2022 su una decina di parcometri).
3. TEMPI DI INTERVENTO PER IL RIPRISTINO FUNZIONALITÀ PARCOMETRI target: 6 ore lavorative	Quant.		I tempi di intervento per il ripristino funzionalità dei parcometri è risultato inferiore alle 6 ore lavorative
4. TEMPI DI RIPRISTINO DELLA SEGNALETICA VERTICALE E SEGNALETICA SUI PARCOMETRI: target: 8 ore lavorative (fatti salvi eventuali tempi di fornitura di nuova segnalistica)	Quant.		I tempi di ripristino della segnalistica verticale e sui parcometri è risultata inferiore alle 8 ore lavorative.
<b>Qualità tecnica</b>			
Mappatura delle attività relative al servizio	Qual.	Obiettivo non definito nel Contratto di Servizio	Attività gestite nell'ambito del sistema di gestione integrato (SGI) Qualità (ISO 9001:2015) Ambiente (14001:2015) e Sicurezza (45001:2018) [Lloyd's Register Quality Assurance Limited certificato n. 10610332 del 17/06/2024 scad 16/07/2027] Nell'ambito del SGI Qualità/Sicurezza/Ambiente sono state definite le seguenti azioni: - mappatura delle attività relative al servizio - mappatura delle attrezzature e dei mezzi - predisposizione di un piano dei controlli periodici - definizione degli obblighi in materia di sicurezza
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	Qual.	Obiettivo non definito nel Contratto di Servizio	
Predisposizione di un piano di controlli periodici	Qual.	Obiettivo non definito nel Contratto di Servizio	
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	Qual.	Obiettivo non definito nel Contratto di Servizio	
<b>Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico</b>			
Agevolazioni tariffarie	Quant.	Obiettivo non definito nel Contratto di Servizio	Le tariffe di pagamento della sosta sono definite dall'Amministrazione Comunale (con deliberazione giuntale)
Accessi riservati	Quant.	Non applicabile	Non applicabile
Accessibilità utenti disabili	Quant.	Obiettivo non definito nel Contratto di Servizio	L'accesso degli utenti in difficoltà motoria alla sede di SMR è garantito.
<b>Rispetto dei tempi / puntualità</b>			
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	Quant.	Obiettivo definito nella Carta dei servizi	Viene pienamente rispettato l'obiettivo minimo previsto dalla Carta dei servizi: <i>"L'utente che voglia sottoscrivere un abbonamento dovrà recarsi presso il parcheggio e presentare richiesta utilizzando gli appositi moduli predisposti. All'utente verrà fornita risposta immediata. Nel caso che la disponibilità di posti richiesta non sia sufficiente virgola l'utente verrà inserito nella lista di attesa ed ha lo stesso verrà comunicata la sua posizione lista di attesa stessa punto l'eventuale successiva disponibilità dell'abbonamento sarà comunicata entro 10 giorni lavorativi dalla stessa"</i>
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	Quant.	Obiettivo definito nella Carta dei servizi	Vedi obiettivo precedente.
Tempo di attivazione del servizio	Quant.	Obiettivo definito nella Carta dei servizi	Vedi obiettivo precedente.
Tempo di risposta motivata a reclami	Quant.	Obiettivo definito nella Carta dei servizi	E' raggiunto l'obiettivo minimo previsto dalla Carta dei servizi: 15 giorni dalla segnalazione
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	Quant.	Obiettivo definito nella Carta dei servizi	E' raggiunto l'obiettivo minimo previsto dalla Carta dei servizi: 15 giorni dalla segnalazione

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	Quant.	Obiettivo non definito nel Contratto di Servizio	E' raggiunto l'obiettivo minimo previsto dalla Carta dei servizi: 15 giorni dalla segnalazione
<b>Soddisfazione dell'utenza</b>			
Indagini di customer satisfaction	Qual.	NO	Da attivare.

### Il piano di miglioramento per il 2024 (estratto Bilancio sociale SMR 2023)

L'attività di pianificazione e monitoraggio degli obiettivi ed indicatori, rappresentata nel piano di miglioramento, è centrale per una crescita durevole dell'organizzazione nonché un valido strumento di supporto alle decisioni. A seguire, in sintesi, la presentazione dei principali indicatori/obiettivi che SMR intende monitorare periodicamente, a partire dal 2024, nell'ambito delle attività previste dal Sistema di Gestione Integrato ed in coerenza con gli impegni delle Carte dei Servizi pubblicate dalla società.

PROCESSO / SERVIZIO	DESCRIZIONE INDICATORE DI PERFORMANCE	SPECIFICA INDICATORE	PARAMETRO DI RIFERIMENTO - OBIETTIVO
RAPPORTI CON L'UTENZA	Accesso alle informazioni.	Fonti di informazione.	Caratteristiche delle strutture e dei servizi pubblicati sul sito web nella sezione dedicata.
	Possibilità contatto per informazioni.	Tempi di risposta/contatti.	- Immediato se telefonico e in orario di servizio. - Massimo 5 giorni lavorativi per e-mail.
	Contatto di emergenza.	Disponibilità personale reperibile.	Reperibilità relativa alla manutenzione al numero telefonico dedicato.
DIALOGO E COMUNICAZIONE CON LE PARTI INTERESSATE	Coinvolgimento parti interessate.	Piano di engagement pluriennale.	Ascolto parti interessate minimo 1 volta all'anno.
	Diffusione del valore di SMR attraverso comunicazione etica e trasparente.	Diffusione informazioni e atti sociali.	- Pubblicazione atti sociali in sezione trasparenza sul sito. - Pubblicazione Bilancio Sociale con frequenza biennale.
PERSONE E RISORSE UMANE	Formazione per area/servizio.	Piano della Formazione 2024, per un totale di 1.400 ore.	Realizzazione minima del 75% entro 31.12.2024.

PROCESSO / SERVIZIO	DESCRIZIONE INDICATORE DI PERFORMANCE	SPECIFICA INDICATORE	PARAMETRO DI RIFERIMENTO - OBIETTIVO
SOSTA E MOBILITÀ	Cura e decoro parcheggi in struttura.	Frequenza di controllo e verifica dello status aree (escluso park Urban City, la cui competenza è in carico alla proprietà).	• Tutti i giorni per parcheggi Manzoni, Colli, Municipio, Ospedale. • Altri parcheggi minimo 1 volta a settimana.
		Frequenza pulizia (escluso park Urban City, la cui competenza è in carico alla proprietà)	Secondo quanto stabilito dal "Piano pulizia parcheggi in struttura".
	Manutenzione ordinaria strutture.	Programmazione.	Minimo 75% degli interventi previsti nel "Piano Annuale degli Interventi di manutenzione".
	Funzionalità attrezzature, dispositivi di accesso e pagamento.	Tempi di ripristino "fuori servizio" cassa automatica parcheggi in struttura.	Massimo 24 ore, salvo guasti gravi.
		Tempi di ripristino guasti parcometri di superficie.	Massimo 8 ore, salvo guasti gravi.
		Tempi di ripristino danni a segnaletica verticale.	Massimo 5 gg lavorativi.
	Soddisfazione cliente.	Indagine di soddisfazione relativa ai clienti abbonati al parcheggio in struttura.	Minimo 1 volta all'anno.
		Gestione reclamo.	Modulo di reclamo online. Presa in carico e chiusura reclamo entro 15 giorni.

## Risultati e considerazioni finali

Dalla verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale emerge:

- l'assolvimento degli obblighi ed impegni previsti dal Contratto di servizio;
- la corrispondenza agli obiettivi di interesse pubblico come definiti nella delibera di Consiglio Comunale (e relativi allegati) di affidamento del servizio pubblico;
- la compatibilità della gestione del servizio stesso rispetto ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa.

## Servizio di trasporto pubblico

---

### Natura e descrizione del servizio

L'art. 22 della Legge Provinciale 9 luglio 1993, n. 16 stabilisce che i Comuni individuati nel piano provinciale dei trasporti provvedono alla gestione dei servizi pubblici di trasporto urbano che si svolgono prevalentemente nel rispettivo territorio e che i servizi che interessano più Comuni sono gestiti secondo le forme associative e di cooperazione previste dall'ordinamento dei Comuni.

La L.P. 16 giugno 2016, n. 3 "Norme in materia di governo dell'autonomia del Trentino", prevede all'art. 13, comma 6, che il trasporto pubblico locale debba essere organizzato per ambiti territoriali ottimali (A.T.O.). Nello specifico del trasporto pubblico urbano, tali ambiti sono stati individuati con delibera della Giunta provinciale n. 388 /2013; per quello di Rovereto i comuni coinvolti nella gestione sono: Rovereto, Isera, Mori, Nogaredo, Villa Lagarina, Volano, Nomi, Pomarolo, Calliano, Trambileno. Per il servizio di trasporto pubblico extraurbano, l'art. 13-bis prevede un unico ambito coincidente con l'intero territorio provinciale, gestito dalla Provincia autonoma di Trento.

Con deliberazione del Consiglio Comunale di Rovereto n. 27 di data 25.06.2019 è stato approvato il rinnovo della convenzione per la "gestione del servizio di trasporto di persone" tra i comuni di Rovereto, Volano, Nomi, Pomarolo, Villa Lagarina, Nogaredo, Isera, Mori, Trambileno, Calliano e Besenello, che vede il Comune di Rovereto ente capofila, la cui scadenza era prevista per il 30.6.2024.

Con deliberazione n. 9 di data 8 maggio 2024 il Consiglio comunale di Rovereto ha prorogato al 31 dicembre 2024 il disciplinare di affidamento della gestione a Trentino Trasporti spa del servizio di trasporto pubblico locale urbano di Rovereto e del Piano d'area della Vallagarina (Mori, Isera, Volano, Nogaredo, Villa Lagarina, Pomarolo, Nomi, Calliano, Besenello, Trambileno), di data 23 dicembre 2019, raccolta comunale n. 1391, avvalendosi di quanto previsto dall'articolo 5, paragrafo 5, del regolamento (CE) n.1370/2007, per le motivazioni compiutamente indicate nella deliberazione citata.

Il servizio di trasporto pubblico urbano risulta fortemente integrato con le linee di trasporto extraurbano, gestito dal 1° gennaio 2009 da Trentino Trasporti Esercizio S.p.A. (ora Trentino Trasporti S.p.A.) ed alcune importanti linee di trasporto pubblico urbano si integrano ed in alcuni casi si sovrappongono a quelle del trasporto extraurbano per quanto riguarda il tragitto, le fermate e l'utilizzo delle relative pensiline e piazzole. Ciò comporta l'opportunità di garantire un unico documento di trasporto, la necessità di coordinare le corse e gli orari di fermata tra trasporto urbano ed extraurbano e di disciplinare l'utilizzo delle fermate.

La gestione del servizio da parte di un unico gestore sul territorio provinciale consente di ottenere delle economie di scala grazie all'ottimizzazione dell'allocazione dei mezzi e alla conseguente minimizzazione del numero dei veicoli di riserva, in modo da poter contare su un sistema integrato in termini di politica del servizio, di gestione, di tariffazione e bigliettazione.

In seguito alla fusione per incorporazione di Trentino Trasporti esercizio S.p.A. in Trentino Trasporti S.p.A. (perfezionata con il 1 agosto 2018), il Comune di Rovereto - con deliberazione consiliare 26 marzo 2019 n. 7 - ha aderito alla società Trentino Trasporti S.p.A., mediante acquisizione a titolo gratuito dalla Provincia autonoma di Trento 1736 azioni, per un valore nominale unitario di euro 1. Contestualmente ha approvato lo schema di convenzione atto a disciplinare i rapporti per la governance e delle condizioni generali di servizio. Analoga iniziativa è stata intrapresa dagli altri Comuni del piano d'area.

Per la gestione del trasporto pubblico locale, urbano ed extraurbano Trentino Trasporti S.p.A. costituisce infatti lo strumento di sistema della pubblica amministrazione del Trentino (ai sensi dell'art. 33, Legge provinciale 16 giugno 2006 n. 3 e ss.mm. e ii.); essa possiede i requisiti per l'affidamento diretto di servizi pubblici secondo il modello **in house providing**, in conformità all'ordinamento comunitario e secondo la normativa provinciale di riferimento poiché conforme a quanto previsto dall'art. 10, comma 7, lett. d) della LP 6/2004 e ss.mm., con particolare riferimento all'esercizio del controllo analogo sulla società.

La scelta di tale forma di affidamento in house providing si motiva altresì per ragioni di opportunità nonché di efficienza, efficacia, economicità e qualità del servizio e non comporta esternalizzazione dei servizi medesimi in quanto gli stessi sono già gestiti da soggetto esterno all'amministrazione.

I rapporti con la Società e il Comune di Rovereto sono regolati in base ad un disciplinare, redatto in conformità agli indirizzi fissati dal Consiglio comunale con la deliberazione di affidamento del servizio, la n. 28 di data 25 giugno 2019, e da un successivo atto aggiuntivo approvato con la deliberazione n. 9 di data 8 maggio 2024 del Consiglio comunale che prevedono, tra l'altro, precisi obblighi di servizio e standard di qualità.

I contenuti riguardano in sintesi:

- a. la durata dell'affidamento, fino al 31 dicembre 2024;
- b. le azioni finalizzate allo sviluppo del trasporto, sia sul fronte della domanda che dell'offerta del servizio;
- c. le direttive per la società, con particolare riferimento al piano di efficientamento della gestione;
- d. gli oneri della società, con indicazione dei principi che dovranno essere osservati nell'erogazione del servizio agli utenti;
- e. le indicazioni in merito al miglioramento continuo della qualità del servizio e alla soddisfazione dell'utenza;
- f. le prescrizioni relative ai mezzi e alle attrezzature da utilizzare per il servizio;
- g. le indicazioni circa gli affidamenti a terzi;
- h. il rinvio alla disciplina tariffaria stabilita dalla Giunta comunale previo parere del comitato di coordinamento di cui alla convenzione approvata con deliberazione del 7 di data 26/03/2019.

#### Contratto di servizio/disciplinare

Oggetto	LEGGE PROVINCIALE 9 LUGLIO 1993, N. 16 - AFFIDAMENTO A TRENTO TRASPORTI S.P.A. DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO DI ROVERETO E DEL PIANO D'AREA DELLA VALLAGARINA (MORI, ISERA, VOLANO, NOGAREDO, VILLA LAGARINA, POMAROLO, NOMI, CALLIANO, BESENELLO E TRAMBILENO) A PARTIRE DAL 1 LUGLIO 2019 E FINO AL 30 GIUGNO 2024 - APPROVAZIONE DELL'ATTO DI INDIRIZZO PER LA DEFINIZIONE DEL DISCIPLINARE DEL SERVIZIO.
Provvedimento di affidamento	Deliberazione del Consiglio Comunale di Rovereto n. 28 di data 25 giugno 2019
Durata e scadenza	1 LUGLIO 2019 – 30 GIUGNO 2024 (prorogato al 31/12/2024 con deliberazione giuntale n. 9 di data 08/05/2024).
Riferimento contratto/disciplinare	N. 1391 di data 23 dicembre 2019

Costo annuo	Anno 2019: € 5.679.542,50 Anno 2020: € 5.601.804,95 Anno 2021: € 6.137.490,26 Anno 2022: € 6.665.301,76 Anno 2023: € 7.160.339,09 Anno 2024: € 6.893.923,69
-------------	--

La società nell'erogazione dei servizi agli utenti deve garantire il rispetto dei seguenti principi generali:

- a) uguaglianza: l'uguaglianza di trattamento deve essere intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. In particolare la società è tenuta ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti disabili;
- b) imparzialità: la società si comporta, nei confronti dei cittadini e degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- c) continuità: la società garantisce di svolgere le proprie attività in modo regolare e senza interruzioni anche per assicurare il godimento dei diritti costituzionali fondamentali;
- d) partecipazione: la società predisponde piani di promozione e pubblicizzazione di contenuto informativo della propria attività, in modo da coinvolgere i cittadini e favorirne la collaborazione;
- e) informazione: l'utente interessato ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della società che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla vigente legislazione. E' obbligo della società informare pienamente gli utenti sui loro diritti e sulle condizioni e le modalità di accesso al servizio;
- f) efficienza, efficacia ed economicità: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza, l'efficacia e l'economicità anche tramite il massimo utilizzo degli strumenti informatici a disposizione della moderna tecnologia. La società adotta tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Deve essere garantito l'impegno costante della società a migliorare i livelli di qualità del servizio offerto, ricercando la massima soddisfazione delle esigenze e dei bisogni espressi dall'utenza, con particolare riguardo agli aspetti dell'informazione, della sicurezza, della pulizia, della puntualità, della regolarità e del comfort. Ai fini della proposta degli orari e delle prescrizioni di carico, la società deve effettuare periodiche rilevazioni volte ad accettare le esigenze dell'utenza nonché ad evitare sovrapposizioni o difetti di coordinamento tra i servizi pubblici di trasporto. La società deve impegnarsi ad attuare adeguate forme di informazione all'utenza su percorsi, fermate, orari e modalità di erogazione dei servizi e a mantenere un proprio sito internet nel quale viene pubblicata ogni notizia ed informazione utile per l'utente/cliente relativa ai servizi erogati, alle loro caratteristiche ed ai livelli di servizio associati.

Allo scopo di conseguire benefici economici e gestionali, taluni servizi possono essere progressivamente affidati, compatibilmente con il sistema complessivo di servizio e subordinatamente all'analisi comparativa che ne attesti la convenienza e all'autorizzazione del comune, a soggetti terzi che dispongano dei requisiti per il trasporto di persone, in possesso di adeguate capacità ed esperienze, nel limite del 30% dei chilometri complessivamente svolti dalla società.

In tal caso rimane in capo alla Società la responsabilità del servizio.

La società si impegna ad effettuare i servizi affidati dal comune applicando agli utenti le tariffe e le condizioni determinate dal Comune di Rovereto.

## Sistema di monitoraggio-controllo

La società deve fornire secondo la periodicità definita nel disciplinare un rendiconto sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione nonché tutti i dati desumibili dal sistema di bigliettazione elettronica M.I.T.T.

La società deve consentire l'esercizio delle funzioni della commissione consiliare per la vigilanza sulla gestione dei servizi, nonché l'esercizio delle prerogative di indirizzo politico amministrativo, controllo ed accesso agli atti e alle informazioni del consiglio comunale e dei singoli consiglieri nel rispetto dello statuto.

La verifica dei costi esposti da Trentino Trasporti e la gestione e/o l'eventuale integrazione del contratto nei termini sopra descritti è demandata a specifici provvedimenti in capo al dirigente del Servizio Tecnico e del Territorio e la spesa complessiva non può comunque superare le previsioni indicate negli strumenti di programmazione finanziaria del Comune.

## Soggetto affidatario

Ragione sociale	TRENTINO TRASPORTI S.P.A.
Sede legale/indirizzo	Via Innsbruck, 65 - 38121 TRENTO
Sito internet	<a href="https://www.trentinotrasporti.it/">https://www.trentinotrasporti.it/</a>
Società in house	SI

La compagine sociale, al 31/12/2024, è così composta:

AZIONISTA	AZIONI (n)	VALORE NOMINALE (€)
Provincia Autonoma di Trento	25.316.857	25.316.857,00
Comune di Trento	4.502.961	4.502.961,00
Comunità Valle di Sole	31.971	31.971,00
Comunità Valle di Non	20.490	20.490,00
Comunità della Paganella	204	204,00
Comunità delle Giudicarie	1.536	1.536,00
Comunità di Primiero	409	409,00
Comunità territoriale della Valle di Fiemme	831	831,00
Comun General de Fascia	417	417,00
Comunità della Valle di Cembra	460	460,00
Comune di Dimaro Folgarida	15.159	15.159,00
Comune di Malé	10.000	10.000,00
<b><u>Comuni Piano d'area della Vallagarina</u></b>	<b><u>3.107</u></b>	<b><u>3.3107,00</u></b>
Altri Comuni	64.251	64.251,00

<b>Totale partecipazione enti pubblici</b>	<b>29.968.653</b>	<b>29.968.653,00</b>
Trentino Trasporti/azioni proprie	1.660.644	1.660.644,00
<b>TOTALE</b>	<b>31.629.297</b>	<b>31.629.297,00</b>

Di seguito si riportano i nominativi dei membri del Consiglio di Amministrazione, del presidente e del Vice Presidente, con specificazione del tipo di carica e del trattamento economico.

<i>Nominativo</i>	<i>Estremi conferimento incarico</i>	<i>Tipo di carica</i>	<i>Trattamento economico</i>
avv. Diego Salvatore	Nomina da parte dell'Assemblea degli Azionisti di data 03/05/2023	Presidente cda + delega in materia di relazioni industriali, amministrazione, bilancio e finanza	€ 39.000,00 + gettone presenza riunioni cda di € 250,00
ing. Francesco Fantini		Vicepresidente cda	€ 11.000,00 + gettone presenza riunioni cda di € 250,00
dott. Michele Brugnara		Membro cda	€ 11.000,00 + gettone presenza riunioni cda di € 250,00
dott.ssa Francesca Gabos		Membro cda	€ 11.000,00 + gettone presenza riunioni cda di € 250,00
dott.ssa Cristina Santi		Membro cda	€ 11.000,00 + gettone presenza riunioni cda di € 250,00

Nella sottostante tabella è riportata la percentuale di attività svolta nei confronti dell'amministrazione affidante rispetto al totale dell'attività di Trentino Trasporti S.p.A.

PERCORRENZE	ANNO 2023	ANNO 2024	Variazione	Var %
Servizio extraurbano gomma	16.715.786	16.645.111	-70.675	-0,4%
<i>Autolinee interregionali e altri servizi</i>	38.612	34.320	-4.292	-11,1%
Servizio urbano Trento	5.470.377	5.695.995	225.618	4,1%
<i>di cui: - linee urbane Trento</i>	5.441.631	5.658.287	216.656	4,0%
- con bus extraurbani	28.746	37.708	8.962	31,2%
Servizio urbano Rovereto	1.733.308	1.761.779	28.471	1,6%
<i>di cui: - linee urbane Rovereto</i>	1.648.920	1.678.282	29.362	1,8%
- con bus extraurbani	84.388	83.497	-891	-1,1%
Servizio urbano Alto Garda	409.921	437.478	27.557	6,7%
Servizio urbano Pergine Valsugana	166.773	170.394	3.621	2,2%
Servizi urbani minori	149.432	171.842	22.410	15,0%
Servizi turistici	1.328.495	1.409.976	81.481	6,1%
<b>Totale Gomma</b>	<b>26.012.704</b>	<b>26.326.894</b>	<b>314.190</b>	<b>1,2%</b>
Servizio ferroviario Ferrovia Trento - Malè	778.968	786.875	7.907	1,0%
Servizio ferroviario Ferrovia Trento - Bassano	284.987	350.609	65.622	23,0%
<b>Totale Ferrovia</b>	<b>1.063.955</b>	<b>1.137.484</b>	<b>73.529</b>	<b>6,9%</b>
<b>Totale generale</b>	<b>27.076.659</b>	<b>27.464.378</b>	<b>387.719</b>	<b>1,4%</b>

PASSEGGERI	ANNO 2023	ANNO 2024	Variazione	Var %
Servizio extraurbano gomma	17.914.073	17.743.804	-170.269	-1,0%
Servizio urbano Trento	17.457.216	17.150.480	-306.736	-1,8%
Servizio urbano Rovereto	3.821.127	3.714.404	-106.723	-2,8%
Servizio urbano Alto Garda	1.797.054	1.801.852	4.798	0,3%
Servizio urbano di Pergine Valsugana	226.330	229.861	3.531	1,6%
Servizi turistici	383.924	352.211	-31.713	-8,3%
<b>Totale Gomma</b>	<b>41.599.724</b>	<b>40.992.612</b>	<b>-607.112</b>	<b>-1,5%</b>
Funivia Trento - Sardagna	202.800	154.278	-48.522	-23,9%
Servizio ferroviario Ferrovia Trento - Malè	2.680.556	2.744.450	63.894	2,4%
Servizio ferroviario Ferrovia Trento - Bassano	884.132	885.079	947	0,1%
<b>Totale generale</b>	<b>45.367.212</b>	<b>44.776.419</b>	<b>-590.793</b>	<b>-1,3%</b>

La scelta dell'affidamento in house provviding a Trentino Trasporti S.p.A. è supportata anche da elementi di confronto di natura economica atti a dimostrare che il modello gestionale prescelto per il trasporto pubblico urbano, oltre ad essere quello che nel contesto locale è maggiormente idoneo a realizzare i fini sociali ed a promuovere lo sviluppo economico e civile della collettività amministrata, è anche economicamente sostenibile.

Da un punto di vista economico, un parametro significativo da prendere in considerazione per raffronto è quello del costo chilometrico.

Analizzando il periodo di affidamento si osserva il seguente andamento:

	2019	2020	Var. % 20/19	2021	Var. % 21/20	2022	Var. % 22/21	2023	Var. % 23/22	2024	Var. % 24/23
Costo chilometrico standardizzato per il trasporto urbano	3,531	3,792	7,39	3,702	-2,37	3,955	6,83	3,899	-1,42	3,989	2,30

Quello del costo chilometrico è un dato importante che tuttavia andrebbe indagato unitamente alla quantità e tipologia delle prestazioni rese. Inoltre lo stesso costo si differenzia notevolmente a seconda della velocità commerciale del mezzo, *driver* fondamentale che dipende da condizioni esogene al contesto dell'impresa. In considerazione del fatto che il fattore produttivo lavoro incide per questa tipologia di servizio per oltre il 50% sul totale dei costi, è evidente che quanto più alta è la velocità commerciale dell'autobus quanto più bassi tendono ad essere i costi per chilometro.

Stante quanto premesso, nell'impossibilità di procedere autonomamente a questa verifica, in quanto la stessa non può basarsi unicamente sui dati di bilancio consultabili in Camera di Commercio, ma richiederebbe, diversamente, di acquisire dalle Società stesse una serie di informazioni e dati sulla cui diffusione si incontrano spesso degli ostacoli, ci si è avvalsi di un'analisi effettuata da ASSTRA (associazione di categoria che rappresenta le aziende pubbliche operanti nel trasporto pubblico) e da Intesa San Paolo dal titolo "Le performance delle imprese di trasporto pubblico locale 2022", disponibile per la libera consultazione.

L'analisi, per quanto riguarda la performance economico-finanziaria e produttiva, si basa sull'elaborazione di dati relativi al periodo 2018-2020 forniti da un campione di 130 aziende rappresentative delle diverse realtà nazionali che si occupano di trasporto pubblico locale.

Poiché la serie storica relativa al parametro di confronto in argomento è ferma al 2020, è stata effettuata un'analisi di Benchmark, attualizzando il dato per gli esercizi 2020-2022 sulla base degli indici dei prezzi FOI (senza tabacchi), dal momento che il 2020 non è pienamente significativo essendo influenzato, come noto, dagli effetti dell'emergenza pandemica sanitaria Covid 19.

		2019	2020 (indicizz.FOI)	2021 (indicizz.FOI)	2022 (indicizz.FOI)	TT 2022	TT - ASSTRA (con indicizzazione)
servizio urbano	vett-km	5,15	5,13	5,23	5,66	3,955	-1,7

Ciò premesso, considerando l'anno 2022, per il confronto, si è rilevato che, a livello mediano del campione considerato, il dato di 5,66 euro, risulta superiore a quello di Trentino trasporti che, per quanto riguarda il servizio urbano di Rovereto si attesta sui 3,955 euro.

Questo valore peraltro non tiene conto dei costi di ammortamento, considerati invece nell'indagine citata, che incidono per circa il 8,4% (dato 2020 fonte ASSTRA) a livello mediano. Tuttavia, considerando il costo standard relativo all'intera Società ed aggiungendo a tale valore i costi di ammortamento sopracitati, il dato di Trentino Trasporti risulta inferiore.

L'analisi ha evidenziato l'elevata efficienza della Società il cui costo unitario si è dimostrato sempre inferiore rispetto alle fonti di comparazione.

#### Andamento economico-finanziario

Si riporta di seguito, una tabella di sintesi dei costi e degli introiti relativi al servizio urbano del piano d'area della Vallagarina, relativi al periodo 2019-2024, con indicazione nell'ultima riga dell'importo a carico dei comuni facenti parte del piano d'area della Vallagarina.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<b>A) COSTO DEL SERVIZIO</b>						
TT con mezzi urbani	€ 4.746.824,25	€ 4.686.159,78	€ 5.071.058,28	€ 5.613.957,20	€ 6.503.312,05	€ 6.047.500,70
TT con mezzi extraurbani	€ 346.621,66	€ 195.686,19	€ 329.366,81	€ 352.254,84	€ 276.028,57	€ 290.558,25
Con mezzi di terzi	€ 586.096,59	€ 719.998,98	€ 737.065,17	€ 699.098,72	€ 380.998,46	€ 450.097,75
<i>Costo esercizio parziale</i>	€ 5.679.542,50	€ 5.601.844,95	€ 6.137.490,26	€ 6.665.301,76	€ 7.160.339,09	€ 6.788.156,69
<i>Costo gestione infrastruttura</i>	€ 97.370,90	€ 98.149,91	€ 97.662,00	€ 99.127,02	€ 103.389,00	€ 105.767,00
<b>Totale costo esercizio</b>	<b>€ 5.776.913,40</b>	<b>€ 5.699.994,86</b>	<b>€ 6.235.152,26</b>	<b>€ 6.764.428,78</b>	<b>€ 7.263.728,09</b>	<b>€ 6.893.923,69</b>
<b>B) INTROITI DEL SERVIZIO</b>						
Introiti tariffari	€ 624.489,47	€ 403.132,11	€ 462.702,02	€ 514.736,18	€ 553.855,88	€ 541.987,80
altri proventi	€ 30.213,37	€ 25.209,04	€ 19.419,57	€ 27.243,49	€ 35.853,84	€ 32.580,51
rimborso accisa su gasolio e altri contributi	€ 105.359,76	€ 83.850,75	€ 91.595,84	€ 27.080,76	€ 127.030,11	€ 125.587,61
<i>contributi fondo mancati ricavi e rincaro carburanti</i>		€ 63.167,71	€ 371.392,80	€ 184.415,23	€ 76.904,68	
<i>saldo altre partite di conto economico</i>	€ 4.979,20	€ 5.985,34	€ 12.880,04	€ 29.554,10	€ 29.699,58	€ 126.025,77
<b>Totale introiti</b>	<b>€ 765.042,50</b>	<b>€ 581.344,95</b>	<b>€ 957.990,26</b>	<b>€ 783.029,76</b>	<b>€ 823.344,09</b>	<b>€ 826.181,69</b>
<b>C) TRASFERIMENTI PAT</b>						
	€ 4.414.189,20	€ 4.610.787,91	€ 5.054.506,35	€ 5.942.945,94	€ 5.289.638,68	€ 5.415.055,60
<b>D) DISAVANZO A CARICO DEI COMUNI (al netto dell'IVA)</b>						
	€ 597.681,70	€ 507.862,0	€ 222.655,65	€ 38.453,08	€ 1.150.745,32	€ 652.686,40

Per completezza dell'analisi economica della gestione durante l'attuale affidamento, si ritiene opportuno fornire un quadro delle principali voci di bilancio relative a Trentino Trasporti S.p.A. relativo agli esercizi 2019-2024:

### ❖ Stato Patrimoniale riclassificato con metodo finanziario/ATTIVO

ATTIVO	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%
Attivo Immobilizzato	€ 62.849.154	28,94	€ 64.768.132	26,81	€ 61.203.580	25,89	€ 56.888.748	25,17	€ 42.129.161	19,78	€ 52.620.762	24,58
Magazzino	€ 4.200.196	1,93	€ 4.387.818	1,82	€ 4.350.748	1,84	€ 4.991.217	2,21	€ 5.165.329	2,43	€ 5.082.978	2,37
Attivo a breve termine	€ 72.529.698	33,39	€ 122.894.570	50,88	€ 110.586.317	46,79	€ 111.425.496	49,30	€ 111.350.670	52,28	€ 114.178.923	53,33
Attivo a lungo termine	€ 77.627.252	35,74	€ 49.492.741	20,49	€ 60.217.078	25,48	€ 52.717.270	23,32	€ 54.352.466	25,52	€ 42.231.637	19,72
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>€ 217.206.300</b>	<b>100,00</b>	<b>€ 241.543.261</b>	<b>100,00</b>	<b>€ 236.357.723</b>	<b>100,00</b>	<b>€ 226.022.731</b>	<b>100,00</b>	<b>€ 212.997.626</b>	<b>100,00</b>	<b>€ 214.114.300</b>	<b>100,00</b>

### ❖ Stato Patrimoniale riclassificato con metodo finanziario/PASSIVO

PASSIVO	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%
Passività a breve termine	€ 29.550.549	13,60	€ 34.922.076	14,46	€ 38.162.680	16,15	€ 41.807.047	18,50	€ 37.354.630	17,54	€ 53.599.364	25,03
Passività a medio lungo termine	€ 115.594.919	53,22	€ 134.551.917	55,71	€ 126.116.754	53,36	€ 112.128.244	49,61	€ 103.546.091	48,61	€ 88.409.520	41,29
<b>TOTALE DEBITI VERSO TERZI</b>	<b>€ 145.145.468</b>	<b>66,82</b>	<b>€ 169.473.993</b>	<b>70,16</b>	<b>€ 164.279.434</b>	<b>69,50</b>	<b>€ 153.935.291</b>	<b>68,11</b>	<b>€ 140.900.721</b>	<b>66,15</b>	<b>€ 142.008.884</b>	<b>66,32</b>
PATRIMONIO NETTO	€ 72.060.832	33,18	€ 72.069.268	29,84	€ 72.078.289	30,50	€ 72.087.440	31,89	€ 72.096.905	33,85	€ 72.105.416	33,68
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>€ 217.206.300</b>	<b>100,00</b>	<b>€ 241.543.261</b>	<b>100,00</b>	<b>€ 236.357.723</b>	<b>100,00</b>	<b>€ 226.022.731</b>	<b>100,00</b>	<b>€ 212.997.626</b>	<b>100,00</b>	<b>€ 214.114.300</b>	<b>100,00</b>

### ❖ Conto economico riclassificato a valore aggiunto

	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%
Valore della produzione	€ 111.989.276	100,00	€ 100.564.062	100,00	€ 111.407.481	100,00	€ 121.434.191	100,00	€ 122.068.054	100,00	€ 126.293.570	100,00
Valore aggiunto	€ 67.960.552	60,7	€ 59.802.596	59,5	€ 65.040.503	58,4	€ 67.439.225	55,5	€ 67.200.062	56,4	€ 68.452.649	54,20
Margine operativo lordo	€ 3.991.213	3,6	€ 2.190.848	2,2	€ 2.298.238	2,1	€ 2.792.610	2,3	€ 1.614.120	1,3	€ 1.604.296	1,27
Margine operativo netto (risultato operativo)	€ 704.678	0,6	-€ 599.349	-0,6	€ 21.274	0,0	€ 565.238	0,5	-€ 358.158	-0,3	-€ 592.594	-0,46
Risultato ante imposte	€ 481.822	0,4	€ 46.276	0,0	€ 21.571	0,0	€ 604.452	0,5	€ 146.540	0,1	€ 97.556	0,07
Risultato d'esercizio	<b>€ 6.669</b>	<b>0,0</b>	<b>€ 8.437</b>	<b>0,0</b>	<b>€ 9.023</b>	<b>0,0</b>	<b>€ 9.151</b>	<b>0,0</b>	<b>€ 9.464</b>	<b>0,0</b>	<b>€ 9.516</b>	<b>0,0</b>

Come si può notare la Società ha sempre chiuso i bilanci in utile. Anche il 2024 registra una **chiusura positiva del bilancio per € 9.516,00**. L'utile è stato sempre accantonato a riserva, coerentemente con la missione di azienda in house, che non è quella di generare utili, come una tipica impresa industriale o commerciale, ma quella di gestire e implementare sia l'esercizio del servizio di trasporto pubblico sia il patrimonio indisponibile ad esso funzionale, mirando a mantenere un costante equilibrio economico-finanziario.

Il patrimonio netto, che nel 2019 era di € 72.060.832 è aumentato ad € 72.105.416 nel 2024 confermando un buon livello di solidità.

La Società è costantemente oggetto di analisi di rating da parte di "Fitch Ratings", la quale a seguito della riunione di data 15 novembre 2023 del comitato della stessa, ha deciso di confermare i rating di Trentino Trasporti. Il Rating di Lungo Termine (LT IDR) di Trentino Trasporti rimane quindi confermato a 'A-' con prospettive Stabili e il Rating di breve termine a "F1".

## Qualità del servizio

Tutti i servizi di linea svolti dalla Società, sia urbani che extraurbani, rispondono ad elevati standard di qualità sia per le caratteristiche del servizio (autobus, orari, organizzazione, etc.) sia per la sicurezza dello stesso. Anche i servizi che vengono prodotti tramite affidamento a vettori privati presentano i medesimi standard stabiliti nei capitolati di affidamento.

La complessa organizzazione con cui l'Azienda gestisce gli autisti e i mezzi, spesso le consente di surrogare i sub affidatari nei casi di imprevisto con interventi rapidi e risolutivi per il completamento del servizio.

Il comfort a bordo, dimensione importante dell'esperienza di viaggi del cliente, viene garantito sia da una dotazione moderna di mezzi, che discende dal costante rinnovo della flotta, sia attraverso una programmazione dei servizi adeguata (tempi di percorrenza consoni al percorso, autisti formati e professionali, assistenza a terra grazie alle biglietterie, etc.).

Un'organizzazione unica del trasporto consente di utilizzare al meglio le risorse necessarie per l'espletamento dei servizi sia per quanto riguarda i mezzi impiegati sia per quanto riguarda la gestione del personale viaggiante.

Gli autobus vengono impiegati per tipologia di servizio, necessità di carico e tenendo conto delle eventuali limitazioni presenti sulle strade percorse.

Tale flessibilità è ancora più evidente nella gestione del personale viaggiante. Disporre di un bacino di autisti di grandi dimensioni consente infatti di far fronte a quei periodi (solitamente i mesi invernali) dove maggiori sono le quote di assenza registrate. Inoltre, in questo periodo caratterizzato da difficoltà di trovare sul mercato del lavoro autisti disponibili, Trentino Trasporti è stata in grado di far fronte all'erogazione dei servizi grazie anche alla possibilità di spostare risorse da una zona ad un'altra.

Per il servizio urbano viene curata principalmente l'ottimizzazione delle risorse umane e dei mezzi attraverso un programma di ottimizzazione, i turni di servizio vengono elaborati tenendo conto di specifiche regole di formazione e delle esigenze legate alla struttura del servizio. Inoltre in caso di necessità, la disponibilità di un numero di autisti elevato consente di far fronte a fabbisogni occasionali attraverso l'utilizzo di mancati o spostati riposi o in alternativa di individuare possibili soluzioni tramite gestione dello straordinario.

## I VEICOLI IMPIEGATI NELL'ESERCIZIO: SCELTE GREEN E DI SICUREZZA

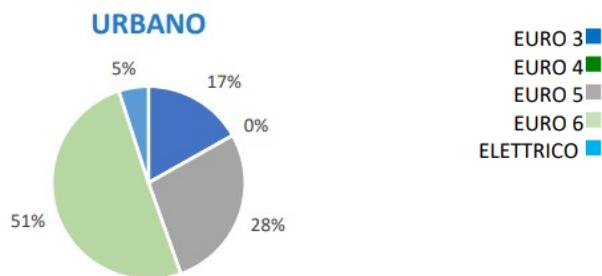
L'Azienda è costantemente impegnata nel miglioramento degli standard di sicurezza e ambientali dei propri veicoli. Nella gestione del suo parco mezzi persegue infatti non soltanto gli obiettivi di ottimizzazione delle risorse tipici di una società di settore, ma si mantiene allineata agli obiettivi strategici degli Enti soci in materia di evoluzione ambientale ed energetica dei rispettivi territori amministrati.

Questi obiettivi vengono perseguiti proponendo agli azionisti di riferimento le più moderne tecnologie al fine di ottenere sia il risparmio energetico, sia il contenimento delle emissioni aziendali.

Grazie agli acquisti effettuati, compatibilmente con i finanziamenti concessi e le procedure di evidenza pubblica, l'età media dei veicoli utilizzati è scesa negli ultimi anni dagli 11,4 del 2018 ai 9,7 anni del 2024.

Uso	Numero	Media di ETA'
Veicoli extraurbani	478	10,6
Veicoli urbani	221	9,7
<b>Totale complessivo</b>	<b>699</b>	<b>10,3</b>

Le emissioni della flotta si sono notevolmente ridotte; ora la percentuale dei veicoli EURO 5 o superiore è pari all'84%; non ci sono in flotta veicoli EURO 0, EURO 1 o EURO 2.



Gli autobus sono dotati dei più moderni standard di sicurezza ed in particolare il sistema di videosorveglianza TVCC (TV a circuito chiuso) di bordo è installato su tutti gli autobus urbani. Tutti gli autobus urbani inoltre, sono dotati di rampa per carrozze/passeggini come da prescrizioni di legge.

## IL PARCO AUTOVEICOLI

L'impegno aziendale sull'evoluzione del parco mezzi si mantiene anche nella strategia di rinnovo della flotta di auto e furgoni necessari alle operazioni di supporto al servizio: controlleria, verifica, patrimonio, ambiente ed energia, etc.

Gli acquisti di autoveicoli rispettano i CAM (Criteri Ambientali Minimi) e recepiscono il Dlgs. 257/2016 e la Legge 160/2019 che obbligano le Pubbliche amministrazioni dell'elenco ISTAT a investire progressivamente sulle trazioni alternative. La transizione energetica, in coerenza con la Diagnosi Energetica e Ambientale, prevede dunque di investire progressivamente nel metano e nell'elettrico per la sede centrale, privilegiando i veicoli che percorrono più chilometri per ammortizzare i maggiori oneri di acquisto di queste tecnologie.

## ATTIVITÀ DI CONTROLLO E SVILUPPO DEL SISTEMA DI VENDITA DEL SERVIZIO TARIFFE E TITOLI DI VIAGGIO

Fin dalla partenza del sistema provinciale MITT (Mobilità Integrata Trasporti in Trentino) nel 2007, la Società ha sviluppato il sistema di vendita titoli di viaggio sia a bordo che a terra al fine di renderlo compatibile con il sistema tariffario in vigore, sviluppando tutta una serie di conoscenze specifiche del sistema di vendita MITT che hanno permesso negli anni successivi continui upgrade migliorandone le funzionalità e l'efficienza. La Società ha sviluppato un'organizzazione interna che le consente di rispondere in tempi brevi alle diverse esigenze di modifiche tariffarie da parte dell'Ente concedente, e di proporre anche modifiche delle stesse sulle base di analisi puntuali dei dati del venduto.

Le attività di controllo e sviluppo svolte, sono le seguenti:

- c) elaborazione e sottoposizione all'approvazione dell'ente concedente di modifiche tariffarie per la fruizione del servizio di trasporto;
- d) la verifica della sostenibilità di eventuali ipotesi di riduzione o aumento delle tariffe (sulla base di valutazioni di natura politica) proposte dalla PAT stessa o da altri enti pubblici territoriali competenti;

- e) lo studio dell'impatto di tali modifiche sulla rete di vendita (dal punto di vista amministrativo e organizzativo) e sulle modalità di applicazione delle stesse al fine di garantirne la fruizione da parte dei clienti;
- f) la verifica della correttezza e la congruità anche dal punto di vista tecnico/informatico dei dati di vendita;
- g) la gestione del corretto funzionamento e delle modifiche del programma di emissione dei titoli di viaggio sia a terra che a bordo;
- h) l'organizzazione e lo sviluppo di tutta la rete di vendita sia dal punto di vista tecnico che amministrativo/fiscale. A tal fine stipula contratti annuali o pluriennali per la vendita dei biglietti urbani prestampati, o accordi stagionali con agenzie nelle zone turistiche che ne fanno richiesta per l'emissione di biglietti con palmari;
- i) la gestione di tutti gli incassi derivanti da bigliettazione a bordo a terra e con Mobile Ticketing e la corretta attribuzione dei ricavi ai diversi servizi gestiti da Trentino Trasporti (ferrovia, extraurbani, urbani etc.) definendone i criteri e le caratteristiche informatiche dei flussi dei dati;
- j) la gestione ed elaborazione dei dati di vendita di biglietti e abbonamenti emessi in ambito provinciale da biglietterie, Mobile Ticketing, validazioni di carte a scalare e card turistiche e ne suddivide i ricavi di competenza in base all'effettivo utilizzo.

Di seguito si riportano le principali novità del periodo 2019-2024 per le quali la Società si è attivata per far fronte alle nuove richieste:

- ① Ricarica carta scalare e rinnovo abbonamenti presso i tabaccai;
- ① Pago PA;
- ① Bonus Trasporti;
- ① Crew Card.

Si indicano ora le certificazioni ottenute dalla Società a dimostrazione del costante impegno adottato per il rispetto dei contratti di concessione del servizio e per garantire la soddisfazione delle esigenze e delle aspettative degli utenti e delle altre parti interessate, ma anche per garantire la qualità del servizio, il benessere e la salute e sicurezza delle persone, la sicurezza dell'esercizio e delle infrastrutture ed il rispetto per l'ambiente. Per quanto di nostro interesse troveranno approfondimento solo le certificazioni che hanno una diretta attinenza con il trasporto pubblico urbano:

- Sistema di gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza. Ogni anno l'Ente di certificazione accreditato DNV Srl svolge gli audit sui Sistemi di Gestione per la qualità e l'ambiente, e la Società ottenendo sempre esito positivo, conferma la validità dei certificati di conformità alle norme ISO 9001:2015 (qualità) la cui scadenza è ora fissata a novembre 2026 e ISO 14001:2015 (ambiente) la cui scadenza è ora fissata ad ottobre 2026, così come il certificato di conformità alla norma ISO 45001:2018 che risulta valido fino all'anno 2025. La "Dichiarazione Ambientale" aggiornata con dati validi al primo semestre 2022 è stata convalidata.
- ISO 27001. Nel corso del 2023 si è completato con successo il percorso che ha portato all'ottenimento della certificazione ISO 27001, standard di riferimento internazionale per la gestione della sicurezza delle informazioni. Questo risultato sottolinea l'impegno nella protezione dei dati aziendali e rafforza la posizione della Società in termini di affidabilità e sicurezza.

- Family Audit. Il Certificato Family Audit Executive è una certificazione rilasciata ad aziende pubbliche e private al termine di un periodo triennale in cui si è lavorato alla realizzazione di un "piano aziendale" ispirato alla crescita culturale della Società e soprattutto alla volontà di trovare soluzioni per migliorare la conciliazione tra i tempi di vita e di lavoro dei dipendenti favorendo il benessere lavorativo. Nel corso del 2022, grazie alla collaborazione con l'Agenzia per la coesione sociale, è stato inoltre stipulato l'accordo volontario d'area ex art. 34 LP n. 1/2011 finalizzato alla costituzione del Distretto Family Audit Mobility con Autostrada del Brennero S.p.A. e Interbrennero S.p.A.. Trentino Trasporti ha ottenuto dalla Provincia Autonoma di Trento il certificato Family Audit Executive nel 2020 che attesta l'attuazione delle misure del Piano Aziendale. Il Distretto Family Audit, come previsto dalle Linee guida approvate dalla Giunta provinciale con deliberazione n. 2082 del 24 novembre 2016, *"(...) favorisce l'istituzione, il mantenimento e la diffusione di servizi interaziendali di prossimità, in un contesto di welfare territoriale, per promuovere il benessere degli occupati di tutte le organizzazioni coinvolte."* L'obiettivo infatti, è quello di realizzare un percorso di rafforzamento del sistema dei servizi e delle iniziative per la famiglia con la conseguente certificazione territoriale familiare, al fine di accrescere il livello di welfare aziendale e favorire un incremento della soddisfazione e della produttività dei/delle lavoratori/trici, nonché favorire, tramite il rafforzamento del sistema dei servizi e delle iniziative per la famiglia, l'attrattività territoriale, sostenendo lo sviluppo locale con il coinvolgimento di tutte le organizzazioni interessate. Trentino Trasporti nel 2023 ha scelto di attivare il processo di consolidamento della Certificazione Family audit.
- Certificazione EMAS. EMAS è uno strumento volontario creato dalla Comunità europea al quale possono aderire volontariamente le organizzazioni (aziende, enti pubblici, ecc.) per valutare e migliorare le proprie prestazioni ambientali e fornire al pubblico e ad altri soggetti interessati informazioni sulla propria gestione ambientale. Esso rientra tra gli strumenti volontari attivati nell'ambito del V Programma d'azione della UE a favore dell'ambiente. Scopo prioritario dell'EMAS è contribuire alla realizzazione di uno sviluppo economico sostenibile, ponendo in rilievo il ruolo e le responsabilità delle imprese. Il Consiglio di Amministrazione, nella seduta del 3 settembre 2020, ha stabilito l'adesione volontaria di Trentino Trasporti S.p.A. al sistema comunitario di eco-gestione e audit EMAS (Eco Management and Audit Scheme) e di richiedere la relativa "registrazione EMAS" a ISPRA (Ente pubblico vigilato dal Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio). L'iter di registrazione, al quale ha partecipato anche l'Agenzia Provinciale per la Protezione dell'Ambiente (APPA), si è concluso nel mese di febbraio 2021 con la registrazione EMAS n. IT-002052 di Trentino Trasporti S.p.A. Nell'ambito della Fiera ECOMONDO 2021 di Rimini, che si è tenuta il 28 ottobre 2021, la Società è stata insignita del Premio EMAS UE 2021 per la categoria "Dichiarazione ambientale comunicativamente più efficace" e per la categoria "Iniziative di uso del Logo EMAS". La Dichiarazione Ambientale EMAS, aggiornata con dati validi al primo semestre 2023, è stata convalidata e sarà valida per il prossimo triennio, fino a novembre 2026.

Trentino Trasporti è dotata inoltre di certificazioni specifiche attinente l'esercizio ferroviario.

La comparazione tra i profili di Trentino Trasporti e altre società primarie del settore ha consentito una puntuale caratterizzazione delle performances rese dalla Società stessa.

Il benchmarking ha preso a riferimento i diversi ambiti e indicatori di performance tecnico-economico-gestionali valutabili a tale scopo, segnatamente riconducibili ai seguenti profili: efficacia, efficienza, produttività, qualità.

L'attività, per ognuno degli ambiti di valutazione sopra richiamati, ha preso a riferimento i dati e indicatori di più diffuso e consolidato utilizzo nel settore del TPL, compatibilmente con la loro reperibilità attraverso le fonti ufficiali, di letteratura e istituzionali, all'uopo consultabili.

Le attività progettuali sono state articolate nei termini seguenti:

- analisi propedeutica del contesto d'intervento e dei dati di sua caratterizzazione;
- verifica col Cliente delle finalità e dell'approccio metodologico dell'incarico;
- ricerca e selezione delle fonti dati disponibili;
- ricerca e selezione dei modelli di costo standard di possibile riferimento;
- ricerca e selezione dei possibili indicatori di riferimento del benchmarking nei diversi ambiti di analisi;
- collazione delle fonti ed estrazione dei dati di benchmarking;
- applicazione / taratura dei modelli e sviluppo delle analisi comparative;
- elaborazione dei risultati (dati di performance e KPI) nei singoli ambiti prestazionali;
- composizione di quadri sinottici di comparazione prestazionale per ambito;
- definizione di considerazioni conclusive di sintesi dell'attività di benchmarking.

Le analisi hanno preso in considerazione tutti i servizi TPL eserciti da TT su strada ossia i servizi EU della Provincia Autonoma di Trento e quelli U di tutte le Comunità locali ricomprese nel CdS (Trento, Rovereto, Alto Garda, Pergine).

Nello specifico sono stati analizzati alcuni indicatori significativi per il servizio reso; tra questi si ricorda la tariffa, la capillarità della rete, la flotta mezzi, la velocità commerciale, la soddisfazione della clientela, l'indice di passività, etc.

L'analisi comparativa delle prestazioni permette di trarre considerazioni preliminari che risultano positive. Le prestazioni garantite da Trentino Trasporti sono:

- in cinque casi su quindici migliorative rispetto al livello medio registrato;
- in sei casi su quindici sostanzialmente in linea con la media;
- nei quattro casi restanti peggiorative rispetto al livello medio.

In sostanza in undici casi su quindici (73%) Trentino Trasporti si posiziona sopra o quanto meno sulla media delle prestazioni registrate nell'ambito del campione.

Dalle sintesi condotte emerge altresì che la percezione dell'utenza del servizio offerto evidenzia un giudizio di elevata e sostanziale soddisfazione, superiore al livello mediamente registrato nel campione.

Per quanto concerne i risultati in ambito economico emerge che il differenziale di costo tra Trentino Trasporti e gli altri ambiti aziendali è favorevole alla Trentino Trasporti stessa.

Questo sottolinea una più elevata efficienza dell'azienda (TT) rispetto ai campioni presi dall'Associazione dell'Indagine Nazionale.

Nello specifico Trentino Trasporti offre costi operativi unitari competitivi, ricavi tariffari compresi e contributi contrattuali compensativi, a pareggio, del differenziale economico di bilancio.

Altrettanto positiva risulta l'indagine condotta in ambito costo standard rispetto ai modelli teorici di settore. Anche in questo caso i costi operativi di Trentino Trasporti approssimano per difetto i corrispondenti benchmarking.

Di seguito si riportano i principali dati di riferimento su quanto sopra sinteticamente elaborato.

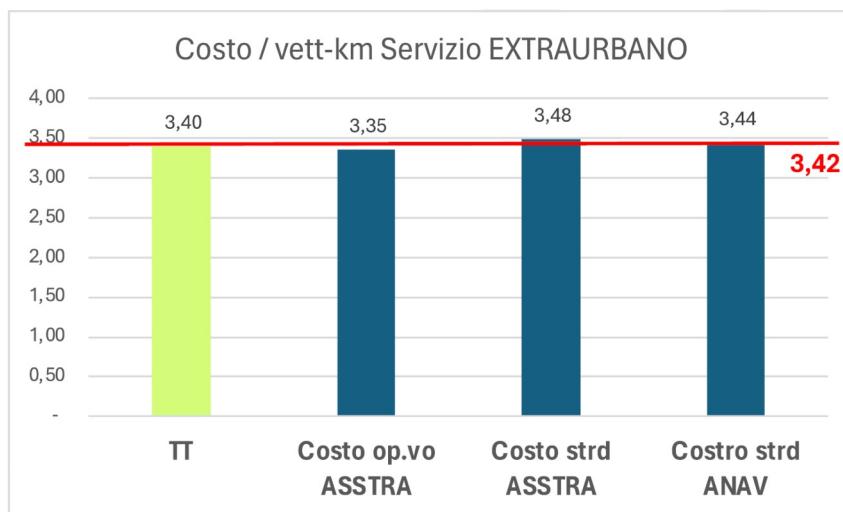
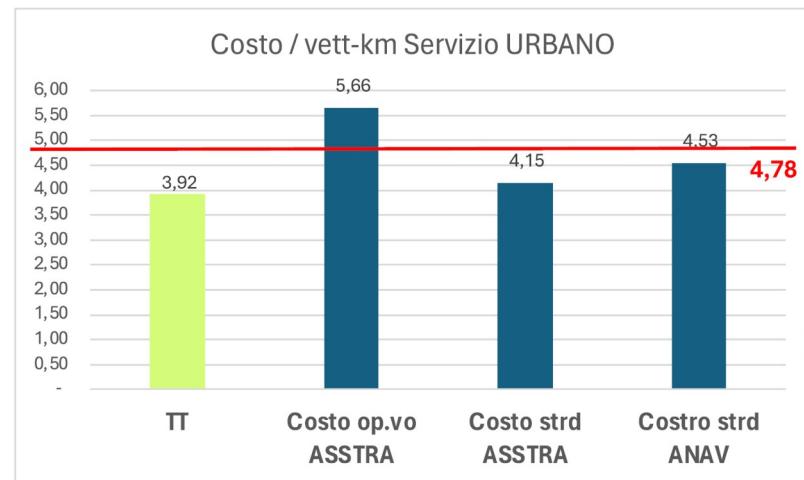
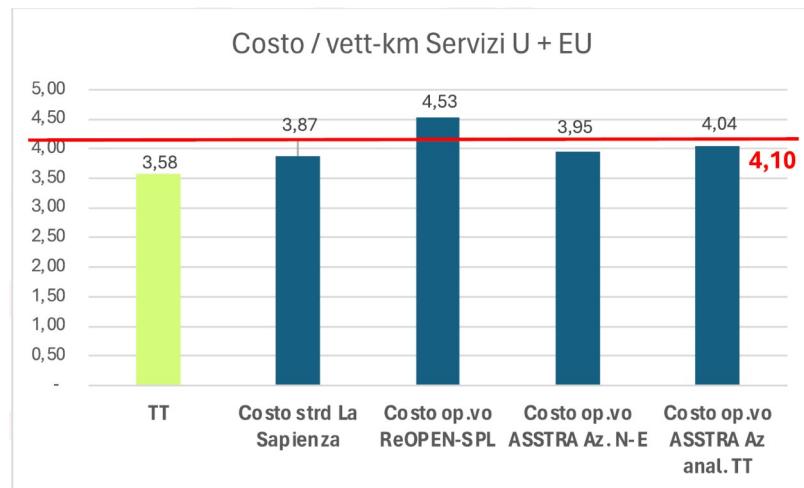
Progr.	Descrizione / KPI	UM	Trent. Trasp.	MEDIA (escl. TT)	TTVs media
1	tariffa CS U	€	1,20	1,50	<b>79,8%</b>
6	velocità commerciale U	km/h	19,20	19,4	<b>99,1%</b>
7	velocità commerciale EU	km/h	29,10	32,3	<b>90,1%</b>
8	vett-km / ab	km	38,9	20,6	<b>188,7%</b>
9	vett-km / kmq	km	3.404	3.368	<b>101,0%</b>
10	vett-km / mezzo	km	30.840	37.177	<b>83,0%</b>
12	vett-km / addetto op.vo	km	26.099	30.723	<b>84,9%</b>
13	puntualità U	%	77%	94%	<b>82,5%</b>
14	puntualità EU	%	91%	97%	<b>94,0%</b>
15	età media U	anni e dec.	11,0	10,4	<b>105,4%</b>
16	età media EU	anni e dec.	9,0	11,8	<b>76,1%</b>
17	mezzi climatizzati U	%	94%	96%	<b>97,9%</b>
18	mezzi climatizzati EU	%	99%	97%	<b>102,1%</b>
19	mezzi attrezzati PMR U	%	100%	92%	<b>108,9%</b>
20	mezzi attrezzati PMR EU	%	16%	51%	<b>31,3%</b>
21	incidentalità passiva	n / mln km	36,6	32,7	<b>111,7%</b>
22	soddisfazione clientela	% soddisfatti	95%	89%	<b>107,0%</b>
23	passeggeri trasp. / vett-km	n.	1,83	1,7	<b>106,5%</b>
<b>LEGENDA</b>		<b>KPI &gt; MEDIA (+)</b>			
		<b>KPI ≈ MEDIA</b>			
		<b>KPI &lt; MEDIA (-)</b>			
		<b>DATO DI BASE</b>			

Il confronto in ambito qualità e produttività, come già sopra sintetizzato, evidenzia la bontà delle prestazioni TT, che in oltre il 73% dei casi risultano superiori o in linea con quelle medie del campione, dato peraltro confermato dal giudizio della clientela, connotato da una Situazione di elevata soddisfazione del servizio offerto, al di sopra delle medie campionarie.

I grafici che seguono riproducono un confronto sintetico dei costi operativi e standard individuati attraverso l'attività di benchmarking sulla base delle diverse fonti ufficiali d'indagine (analisi empirica) e dei diversi modelli algoritmici di costo (analisi teorica). I grafici proposti illustrano i seguenti parametri economici:

- ❖ costo medio del servizio urbano ed extraurbano (U+EU);
- ❖ costo medio del servizio urbano (U);
- ❖ costo medio del servizio extraurbano (EU).

Il valore medio in figura è calcolato, come di regola, escludendo il dato relativo a Trentino Trasporti. Le figure sono presentate in ordine preferenziale, anteponendo il bench ritenuto più significativo e affidabile. Il confronto in ambito economico conduce alle conclusioni già sopra delineate, evidenziando la situazione di buona competitività di Trentino Trasporti verso benchmarking sia empirici sia teorici (efficienti).



La qualità del servizio è, come già peraltro evidenziato, soddisfatta per la notevole valenza che assumono gli indicatori KPI del bench.

Solo in quattro situazioni l'indicatore risulta inferiore alla media.

Di seguito si evidenziano le motivazioni che stanno alla base e giustificano tali posizioni di valore.

In primo luogo si prende in disamina il chilometraggio rapportato al numero di mezzi.

I chilometri percorsi per mezzo sono, nel caso di Trentino Trasporti S.p.a., pari a 30.840 mentre il valore medio attesta un importo pari a 37.177.

L'efficienza apparente offerta da Trentino Trasporti rispetto alla media è quindi pari al 83%; nella realtà tale dato non tiene conto della specificità del contesto in cui opera la società di gestione del servizio.

Le motivazioni atte a giustificare pienamente l'indicatore risultano le seguenti:

- in primo luogo si deve rammentare che la morfologia territoriale in cui opera Trentino Trasporti risulta contraddistinta da altimetrie particolarmente differenziate; nel complesso l'areale di riferimento risulta montuoso con tratte pianeggianti;
- in secondo luogo, richiamando quanto sopra espresso, merita ricordare che Trentino Trasporti per la morfologia territoriale della Provincia autonoma di Trento ha dovuto sensibilmente diversificare le tipologie dimensionali dei mezzi espletanti il servizio. In tal senso si ricorda la proteiforme varietà di mezzi impiegati al fine di affrontare le esigenze, peraltro molto diversificate, di domanda del servizio;
- la notevole diversificazione delle tipologie dei mezzi comporta quindi l'impiego di veicoli con lunghezze molto diverse (nel centro storico si privilegiano i mezzi lunghi otto metri, in alcune tratte mezzi da 9, in altre ancora da 10, da 12, etc.) e conseguentemente si pone la inderogabile necessità di avere corpose dotazioni di mezzi di scorta. Per semplificare e chiarire in alcuni ambiti nazionali i mezzi di trasporto sono contraddistinti da una uniformità dimensionale del parco rotabile il che crea la necessità di avere dei mezzi di scorta di una sola tipologia dimensionale. Nel caso di Trentino Trasporti il parco scorta di mezzi è molto più corposo in quanto ogni tipologia di mezzo deve trovare una congrua sostituzione in caso di necessità;
- inoltre si ricorda che l'offerta di trasporto risulta molto capillare; la rete infatti copre anche frazioni periferiche e contraddistinte da pochi abitanti il che amplifica ancor più l'impossibilità di avere uno standard dimensionale del parco rotabile;
- infine, ma non certamente per ordine di importanza, si ricorda che il servizio urbano del comparto di Rovereto e della Vallagarina risulta sicuramente atipico in quanto per alcune tratte chiosa a tutti gli effetti un vero e proprio servizio extraurbano. In tal senso si pensi ai collegamenti tra Rovereto e i Comuni posti a nord della Vallagarina. Anche questa circostanza pone la necessità di differenziare significativamente il parco rotabile per tipologia e caratteristiche il che incrementa, in termini generali, il numero di mezzi che dovranno rientrare nella dotazione ordinaria del soggetto gestore al fine di garantire comunque qualità del servizio.

Le motivazioni sopra espresse giustificano ampiamente il valore assunto dall'indicatore chilometraggio/numero di mezzi.

Il secondo indicatore oggetto di analisi in quanto contraddistinto da una valenza quantitativa inferiore alla media è quello del chilometraggio rapportato al numero di addetti destinati al servizio.

Il chilometraggio in Provincia autonoma di Trento è pari a 26.099 km mentre la media si attesta su un valore pari a 30.723.

Anche in questo caso l'indicatore provinciale approssima l'84,9% di quello medio.

Nella fattispecie si deve rammentare che ciò trova giustificazione dal fatto che la velocità commerciale dell'extraurbano in Provincia di Trento è inferiore rispetto al valore medio. La differenza è pari al 9.9%.

Anche la velocità commerciale nell'ambito urbano in Provincia di Trento risulta risibilmente inferiore a quella media (99,1%).

Questi aspetti determinano inesorabilmente una contrazione del chilometraggio per addetto in quanto il tempo di percorrenza risulta inversamente proporzionale alla velocità commerciale.

Inoltre si deve tenere in debita considerazione che la capillarità del servizio e la presenza di molte basi quali capolinea determinano un aumento dei tempi di attesa da parte degli operatori.

Tali motivazioni giustificano in tutto e per tutto il fatto che l'indicatore in questione ( chilometri totali/numeri di addetti) approssimi per difetto il valore medio preso a riferimento.

Un terzo indicatore da analizzare è quello relativo alla puntualità.

Anche in questo caso lo standard di Trentino Trasporti risulta inferiore rispetto alla media presa a riferimento.

A seguito di approfondimenti emerge che nel caso di Trentino Trasporti si assiste ad un'assoluta diligenza nel rilevare la regolarità temporale delle corse e i correlati eventuali ritardi.

Il dato difficilmente può essere omogeneizzato in quanto la rilevazione della puntualità delle corse viene effettuata con capillarità impiegando sistemi automatici di rete.

E' chiaro che tale riflessione trova conferma se si valuta con l'indicatore rubricato "soddisfazione della clientela". Infatti nell'ambito della soddisfazione della clientela si annovera sicuramente la puntualità del servizio e nel complesso gli utenti soddisfatti risultano nel novero della Provincia di Trento pari al 95% contro una percentuale media pari all'89%.

Alla luce di quanto sopra espresso si comprende pertanto che tale aspetto può ritenersi del tutto soddisfacente.

Infine, per quanto attiene i mezzi attrezzati per persone contraddistinte da mobilità ridotta nel caso del trasporto urbano si assiste ad un vero e proprio en plein per i percorsi urbani. I mezzi attrezzati risultano infatti pari al 100%.

Situazione diversa si registra invece per il trasporto extraurbano. Anche in questo caso, se si facesse una media, si assisterebbe ad un giudizio sicuramente in linea con il valore medio.

Nel complesso si ritiene pertanto che anche i fattori (KPI) contraddistinti da performances limitate a ben vedere trovano congrue motivazioni giustificative avuto riguardo alle caratteristiche intrinseche ed estrinseche proprie del servizio reso. Infatti la tipologia territoriale e la morfologia dell'ambito trentino pongono delle riflessioni ineludibili che costituiscono chiara motivazione dell'efficienza complessiva di quanto fornito alla collettività nell'ambito del servizio.

Alla valutazione di natura economica dell'attuale affidamento è opportuno affiancare quella relativa alla qualità del servizio. Ciò in quanto il servizio di trasporto pubblico assume un'importanza sempre maggiore essendo uno dei sistemi da privilegiare in ottica di favorire la mobilità sostenibile.

Risulta pertanto fondamentale che il trasporto pubblico sia attrattivo e garantisca pertanto un sistema di qualità che riesca a rispondere in modo efficiente alle esigenze dei cittadini.

Al riguardo, la Società ha effettuato a marzo 2024, attraverso la società Quaeris s.r.l., un'**indagine di customer satisfaction** che ha permesso di individuare i punti di forza e le potenzialità di miglioramento del servizio offerto ed anche il livello di importanza che viene attribuito ai vari aspetti del servizio stesso.

L'indagine è stata effettuata con la somministrazione di interviste dirette presso fermate, stazioni ed autostazioni con la tecnica "face to face", ad un campione di 2.238 utilizzatori del trasporto pubblico locale sia per i servizi urbani su gomma (Trento, Rovereto, Lavis, Riva del Garda, Pergine Valsugana) e a fune (collegamento Trento-Sardagna), che per il servizio extraurbano su gomma e ferroviario (Trento-Malé-Mezzana e Trento-Bassano) nonché per gli altri servizi svolti dalla Società (skibus Monte Bondone, Primiero, Bus and Go e OnOff Trento).

La gestione dei servizi da parte della Società è stata valutata soddisfacente o molto soddisfacente (voto da 7-10 in una scala da 1 a 10) da parte del 98,2% degli intervistati.

Nello specifico, **per il servizio di Rovereto, la media di soddisfazione generale** evidenzia l'apprezzamento di

tutti gli aspetti indagati, come dettagliato di seguito:

<i>aspetto del servizio</i>	<i>voto medio URBANO</i>
frequenza delle corse	8,42
coincidenze tra i servizi e intermodalità	8,42
puntualità (rispetto degli orari)	8,33
cortesia e disponibilità del personale	8,66
condotta di guida degli autisti (frenate, scossoni, curve, ecc...)	8,56
risposte alle richieste sul servizio (reclami/informazioni)	8,61
copertura del territorio servito e dislocazione delle fermate	8,39
funzionamento degli strumenti (biglietterie automatiche, App, validatrici ecc...)	8,62
facilità di reperimento delle informazioni sui percorsi e sugli orari (sito, call center, stazioni)	8,64
sicurezza personale a bordo e nelle stazioni	8,38

Come si può evincere dalla tabella riportata, aspetti fondamentali quali la “frequenza delle corse”, la “puntualità”, la “copertura del territorio” e la “facilità di reperimento informazioni” hanno ottenuto punteggi molto alti.

#### ❖ Certificazioni

La Società è in possesso di diverse certificazioni di qualità.

Tra queste assume particolare importanza il sistema di gestione integrato implementato in base a:

- la norma ISO 9001:2015 (qualità). Sono definiti gli standard di qualità attesi per il servizio e l’organizzazione interna e messe in atto azioni di monitoraggio e misurazione che consentono di verificare periodicamente i risultati e attivare le necessarie azioni di miglioramento;
- la norma ISO 14001:2015 (ambiente) e il Regolamento EMAS. La società intende fornire un servizio di trasporto pubblico efficace che costituisca una valida alternativa al mezzo privato e si impegna nel contenimento degli impatti e nel miglioramento delle proprie performance ambientali. Informazioni sulle prestazioni ambientali sono contenute nella Dichiarazione Ambientale EMAS disponibile sul sito internet della società;
- la norma ISO 45001:2018 (salute e sicurezza sul lavoro). A tutela dei propri dipendenti e delle persone che operano presso i siti aziendali, la società mette in atto quanto necessario per eliminare e minimizzare i rischi per la salute e sicurezza delle persone.

La Società ha inoltre adottato e pubblicato sul proprio sito internet la **Carta dei Servizi**, da ultimo aggiornata a giugno 2023, attraverso la quale l’utenza viene informata sui servizi offerti, sulle prestazioni qualitative raggiunte e sugli impegni assunti per il miglioramento, con l’obiettivo di costruire e far crescere un rapporto di collaborazione con i viaggiatori e i cittadini, per conoscere e soddisfare le necessità e le esigenze di mobilità.

Nell'ambito della cornice di valori adottata da Trentino Trasporti, relativi alla qualità del servizio, all'orientamento all'utente, al radicamento nel territorio e all'attenzione alle fasce deboli di utenza, l'attività di programmazione, gestione ed erogazione del servizio pubblico è ispirata ai principi fondamentali contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti", ossia:

- egualanza ed imparzialità
- continuità
- partecipazione e trasparenza
- efficienza ed efficacia
- rispetto ambientale.

All'interno della Carta dei Servizi sono stati individuati gli standard di servizio rispetto a vari fattori di qualità:

- puntualità, regolarità e copertura del servizio;
- sicurezza, comfort del viaggio, attenzione all'ambiente;
- servizi per persone a ridotta mobilità;
- informazioni ai Clienti;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi.

Infine sono disciplinate le relazioni con il Cliente e le modalità di gestione dei reclami nonché i casi di indennizzo/rimborso del Cliente.

### **Vincoli**

La Provincia Autonoma di Trento ha adottato già da tempo una propria disciplina in materia di organizzazione e gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, in forza della competenza legislativa di tipo esclusivo o primario fondata sull'art. 8 punto 19 *"assunzione diretta di servizi pubblici e loro gestione a mezzo di aziende speciali"* dello Statuto Speciale (DPR 31 agosto 1972, n. 670). Ci si riferisce nello specifico alla Legge provinciale 17 giugno 2004, n. 6 *"Disposizioni in materia di organizzazione, di personale e di servizi pubblici"* - applicabile appunto a tutti i servizi pubblici locali di interesse economico rientranti nelle materie di competenza provinciale (ad eccezione dei settori di distribuzione di energia elettrica, distribuzione di gas naturale e gestione delle farmacie comunali, che disciplinati dalle rispettive norme di settore).

Sempre ai sensi della potestà legislativa concessa dallo Statuto Speciale, la Provincia Autonoma di Trento ha emanato una specifica disciplina legislativa rappresentata dalla Legge provinciale 9 luglio 1993, n. 16 *"Disciplina dei servizi pubblici di trasporto in provincia di Trento"*. Con tale norma si istitutiva, ai sensi dell'art. 4, la società Trentino Trasporti S.p.A. avente ad oggetto:

- a) la gestione dei servizi pubblici di trasporto;
- b) la gestione dei servizi accessori o connessi;
- c) la realizzazione delle opere e degli impianti nonché l'acquisizione dei mezzi relativi ai servizi di cui alle lettere a) e b);
- d) l'apprestamento di aree e la realizzazione di strutture per il trasporto delle merci, il loro smistamento e magazzinaggio e per l'interscambio modale.

L'art. 22 della suddetta norma *"Gestione dei servizi pubblici di trasporto urbani"*, stabilisce quanto segue:

*"1. I comuni individuati nel piano provinciale della mobilità provvedono alla gestione dei servizi pubblici di trasporto urbani che si svolgono prevalentemente sul rispettivo territorio, ivi compresi i servizi funiviari che*

*collegano strade o ferrovie e centri permanentemente abitati o fra centri abitati, nonché all'interno degli stessi.*

*2. I servizi che interessano più comuni individuati nel piano provinciale della mobilità sono gestiti secondo le forme associative e di cooperazione previste dall'ordinamento dei comuni.*

***3. Per la gestione dei servizi di cui al comma 1 i comuni si avvalgono della Trentino trasporti s.p.a. secondo le disposizioni del presente capo.” ...omissis...***

### **Risultati e considerazioni finali**

Dalla verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale emerge la compatibilità della gestione del servizio stesso rispetto ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa.

La Società presenta una buona performance sotto il profilo economico-finanziario.

## Appendice per Servizi Cimiteriali, Farmacie e Gestione della sosta

### Soggetto affidatario

Ragione sociale	Società Multiservizi Rovereto s.r.l.
Sede legale/indirizzo	Rovereto (TN), Via Pasqui, 10
Sito internet	<a href="http://www.smr.tn.it">www.smr.tn.it</a>
Società in house	SI

SMR S.r.l. è una società a capitale totalmente pubblico, interamente partecipata dal Comune di Rovereto che, in qualità di unico socio, esercita sulla stessa un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi.

Il capitale sociale ammonta a € 2.600.000,00.

### Organo amministrativo

Nominato dall'Assemblea dei Soci (dd. 7 maggio 2024 e 10 ottobre 2024) e in carica al 31 dicembre 2024:

Compenso annuo deliberato	Indennità di carica	Compenso per deleghe	Compenso lordo
Marco Pedri (Presidente)	30.000,00	84.000,00	114.000,00
Marco Giovanelli (Consigliere)	8.000,00		8.000,00
Francesca Martinelli (Consigliera)	8.000,00		8.000,00

### Organo di controllo e revisione

Nominato dall'Assemblea dei Soci del 10 agosto 2021 e in carica al 31 dicembre 2024.

Al Collegio dei Sindaci è stato affidato l'incarico della revisione legale dei conti.

Compenso annuo deliberato	Incarico collegio sindacale	Incarico revisione legale
Francesco Cimmino (Presidente)	6.000,00	4.400,00
Micol Marisa (Sindaco effettivo)	4.000,00	3.800,00
Stefanina Ziu (Sindaco effettivo)	4.000,00	3.800,00

Sindaci supplenti: Maria Silvia Kluc, Chiara Pavana