



Comune di Marmirolo
PROVINCIA DI MANTOVA

COMUNE DI MARMIROLO

**RICOGNIZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA
DI CUI ALL'ARTICOLO 30 DEL D. LGS. N. 201/2022 – ANNO 2022**

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA



TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO

Servizio di ristorazione scolastica.

MODALITA' DI GESTIONE

X affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica

affidamento a società mista

affidamento a società in house

gestione in economia mediante aziende speciali di cui all'art. 114 TUEL

CONCRETO ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO

(Dati al 31/12/2022)

CIRFOOD s.c. via Nobel 19 - 42124 Reggio Emilia

● l'utile netto;

21) Utile (perdita) dell'esercizio

(11.643.844)

● l'indice ROE;

- per la verifica degli equilibri patrimoniali

	31/12/2022	31/12/2021	31/12/2020
ROE netto	-7,2%	4,7%	-10,1%
ROE lordo	-6,7%	5,2%	-10,2%
ROI	-1,2%	0,9%	-4,5%
ROS	-1,0%	0,9%	-4,6%

● il rapporto tra capitale netto e capitale investito;

Margine Primario di Struttura: è costituito dalla differenza tra il "capitale proprio" e le "attività immobilizzate".

Quoziente Primario di Struttura: rapporto tra "capitale proprio" al numeratore e "attività immobilizzate" al denominatore.

	31/12/2022	31/12/2021	31/12/2020
Margine primario di struttura	(24.424.840)	(7.605.989)	(12.152.615)
Quoziente primario di struttura	0,86	0,96	0,93

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

- per la verifica degli equilibri finanziari
- il rapporto tra le disponibilità e i debiti a breve termine;

L'indice di liquidità primaria è un rapporto che vede al numeratore la somma tra liquidità immediate e differite e a denominatore le passività correnti.

	31/12/2022	31/12/2021	31/12/2020
Liquidità primaria	1,28	1,42	1,18

EFFICIENZA DEL SERVIZIO

L'andamento del rapporto tra ricavi e costi caratteristici nel biennio 2021/2022 risulta stabile e non mostra sostanziali problematiche. L'analisi consente un giudizio di adeguatezza di tale parametro.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio di ristorazione scolastica del Comune di Marmirolo è da molto tempo improntato alla qualità e alla tracciabilità delle materie prime utilizzate, con una particolare attenzione per i prodotti biologici, a Km 0 e filiera corta.

I pasti sono confezionati sulla base delle "Linee guida" della Regione Lombardia, delle direttive dell'ATS della Val Padana e sulle indicazioni del Comitato Mensa. Pertanto il menù previsto dalle tabelle dietetiche qualitative e quantitative del Servizio di Medicina Scolastica dell'ATS della Val Padana può essere variato per singole esigenze certificate dal medico specialista o per motivi religiosi dichiarati per iscritto.

È possibile consultare e/o scaricare il documento aggiornato delle Linee Guida sul sito web dell'ATS della Val Padana.

Il capitolato del nuovo appalto è stato redatto in accordo ai Criteri Ambientali Minimi (DM 65/2020) previsti per il servizio di ristorazione scolastica che prevedono l'utilizzo di materie prime con i seguenti requisiti:

- Frutta, ortaggi, legumi e cereali: 50% da produzione biologica
- Uova e latte: 100% da produzione biologica
- Carne bovina: 50% da produzione biologica
- Carne suina: 10% da produzione biologica
- Carne avicola: 20% da produzione biologica
- Carne omogeneizzata: 100% da produzione biologica
- Prodotti ittici: di origine FAO 37 o FAO 27
- Salumi e formaggi: 30% da produzione biologica
- Olio: extravergine di oliva, 40% da produzione biologica
- Pelati, polpa e passata di pomodoro: 33% da produzione biologica

Oltre ai Criteri Ambientali Minimi, la ditta che gestisce il servizio si è impegnata ad offrire:

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

- Oltre il 40% dei prodotti biologici utilizzati sono a Km0/filiera corta
- Il pesce di allevamento proviene al 100% da acquacoltura biologica
- Il pesce proveniente dalla pesca in mare è al 100% di origine FAO 37 o FAO 27

Il capitolato prevede che il committente selezioni un fornitore per operare mirati controlli sul servizio erogato in quattro diverse occasioni durante ogni anno scolastico e per ogni diverso punto di refezione. In esito ai controlli, la ditta incaricata fornisce un report dettagliato sulla qualità del servizio erogato e sulla adeguatezza del pasto in relazione all'offerta tecnica oggetto di affidamento. Nel 2022 tutti i controlli hanno avuto esito sostanzialmente positivo, con un buon trend di riduzione degli sprechi.

Inoltre svolge un costante ruolo di controllo e verifica il Comitato Mensa.

Il Comitato Mensa è composto da:

- i genitori degli alunni frequentanti le scuole del territorio comunale nominati in funzione della disponibilità espressa all'Amministrazione;
- gli insegnanti rappresentanti delle scuole dell'infanzia e Primaria nominati dall'Istituto Comprensivo di Marmirolo;
- il personale dipendente della ditta appaltatrice che lavora presso il centro cottura di Marmirolo;
- rappresentanti dell'Amministrazione Comunale

Il Comitato Mensa ha il compito di verificare in modo attento e costante il gradimento dei pasti somministrati agli alunni delle scuole del territorio comunale.

L'Amministrazione Comunale, un due volte all'anno e comunque in caso di segnalazioni urgenti, incontra il Comitato Mensa per un confronto sull'andamento del servizio di refezione scolastica.

I controlli, sia esterni che interni, hanno dato nell'anno 2022 esito positivo e confermano la sostanziale buona qualità e conduzione del servizio in concessione.

ONERI ECONOMICI PREVISTI PER L'ENTE

Con determinazione n. 589 del 31/08/2020 recante "AFFIDAMENTO DIRETTO DEL SERVIZIO A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE (D.M. 25.07.2011) DI MENSA SCOLASTICA A.S. 2018/2019, 2019/2020 E 2020/2021 - CIG 7517589EAE – SOSPENSIONE PARZIALE DEL SERVIZIO DURANTE LO STATO DI EMERGENZA COVID-19, RIPRESA DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO E NUOVO TERMINE CONTRATTUALE DELL'AFFIDAMENTO" era stato di necessità rideterminato il nuovo termine contrattuale del servizio di mensa scolastica a causa dell'emergenza COVID-19 spostandolo al 20/02/2022.

Con Determinazione del Responsabile n.160/2022 recante "IMPEGNO DI SPESA PER AFFIDAMENTO DIRETTO DEL SERVIZIO A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE DI MENSA SCOLASTICA DAL 21/02/2022 AL 31/08/2022 - CIG 9100970607", si è deciso per

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

un affidamento diretto finalizzato a terminare l'anno scolastico e a garantire la continuità di servizio per poi procedere alla messa a gara del servizio.

Con la procedura aperta del 2022, aggiudicata con determinazione del Responsabile n.587/2022 recante "PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO IN CONCESSIONE A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE (D.M. 10.03.2020) DI MENSA SCOLASTICA A.S. 2022/2023, 2023/2024 E 2024/2025 - CIG. 92678041CE – AGGIUDICAZIONE" il servizio di ristorazione scolastica è stato affidato da settembre 2022 alla ditta uscente – che ha partecipato alla gara - secondo i seguenti importi:

Euro 4,99 + IVA al 4% per singolo pasto per tutte le scuole e nido

Euro 4.99 + IVA al 10% per singolo pasto utenti anziani

L'ente riconosce alla società affidataria del servizio esclusivamente il pagamento dei pasti confermati il giorno stesso in cui ne è prevista la consegna nelle scuole. Infatti, il servizio di ristorazione scolastica viene pagato alle ditte in base alla domanda effettiva registrata, che varia giorno per giorno. Sinteticamente, la spesa nel 2022 si è assestata a circa 97.000 euro annui. Gli insoluti sono a totale carico della ditta aggiudicataria.

ANALISI DEGLI OBBLIGHI PREVISTI A CARICO DEL SOGGETTO AFFIDATARIO E DEL RELATIVO RISPETTO

Il centro di cottura si trova presso la Scuola dell'Infanzia di Marmirolo e viene gestito dalla ditta aggiudicataria. La concessione per la gestione della mensa scolastica è stata aggiudicata ad agosto 2022, e avrà scadenza il 31/08/2025.

La gestione del servizio è caratterizzata dalla preparazione, somministrazione e consegna dei pasti per i bambini della Scuola dell'Infanzia di Marmirolo e Pozzolo, gli alunni frequentanti i due rientri pomeridiani e il doposcuola della Scuola Primaria di Marmirolo e Pozzolo e tutto il personale docente avente diritto alla fruizione del servizio mensa.

Ai sensi del contratto sottoscritto, la società aggiudicataria è tenuta ad eseguire l'oggetto del servizio di ristorazione scolastica, così come descritto nel capitolato di gara.

Nel centro di cottura sono preparati i pasti, nonché sviluppati i servizi complementari (confezionamento pasti, preparazione al trasporto) per:

- i bambini della scuola dell'Infanzia di Marmirolo
- gli alunni della scuola Primaria di Marmirolo
- i bambini della scuola dell'Infanzia di Pozzolo
- gli alunni della scuola Primaria di Pozzolo
- i bambini dell'Asilo Nido di Marmirolo
- i bambini iscritti ai servizi estivi di CRED e MINICRED
- il personale docente avente diritto alla fruizione del servizio di mensa
- gli anziani seguiti dal Servizio di Assistenza Domiciliare dall'Amministrazione Comunale

Inoltre la ditta si occupa di:

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

- servizio di rilevazioni presenze, prenotazione pasti ed addebito dovrà essere gestito in modalità di pre-pagato
- trasporto e consegna pasti

La gestione delle rette deve prevedere la riscossione diretta da parte della Ditta delle rette a carico dei soli utenti della fruizione del servizio di refezione scolastica (sono escluse, quindi, dalla gestione i pasti del personale docente e non, anziani, utenti del nido). Le tariffe vengono stabilite entro l'inizio di ogni anno scolastico dall'Amministrazione Comunale e successivamente comunicate alla Ditta.

La quota a carico dall'Amministrazione Comunale, derivante dall'intero costo del pasto meno la tariffa stabilita a carico dell'utente, va calcolata dalla ditta sulla base del numero di pasti consumati giornalmente e risultanti dalla bolla di consegna.

Per quanto riguarda le tariffe a carico degli utenti, il recupero di eventuali somme dovute e non versate compete in via esclusiva alla Ditta Appaltatrice, sollevando l'Amministrazione Comunale da ogni responsabilità ed onere conseguente.

In generale nel 2022 il capitolato di servizio e gli obblighi in capo al concessionario sono stati osservati con esito positivo e soddisfazione da parte dell'utenza finale.

SERVIZIO DI NIDO COMUNALE



TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO

Servizio di asilo nido comunale

MODALITA' DI GESTIONE

X affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica

affidamento a società mista

affidamento a società in house

gestione in economia mediante aziende speciali di cui all'art. 114 TUEL

CONCRETO ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO

(Dati al 31/12/2022)

Tangram Onlus Cooperativa Sociale, Via del Fante, 22, 37067 Valeggio sul Mincio VR

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

Verifica equilibri economici:

utile netto: anno 2022 Euro – 693,00 - anno 2021 Euro 16.167,00

indice ROE: anno 2022 0,20% - anno 2021 4,68%

Verifica equilibri patrimoniali:

rapporto tra capitale netto e capitale investito:

anno 2022 0,39%

anno 2021 0,42%

Verifica equilibri finanziari:

rapporto fra le disponibilità e i debiti a breve termine:

anno 2022 2,57%

anno 2021 2,43%

EFFICIENZA DEL SERVIZIO

L'andamento del rapporto tra ricavi e costi, come si evince dai dati presentati, risulta stabile e non mostra sostanziali problematiche. L'analisi consente un giudizio di adeguatezza di tale parametro.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

La concessione in vigenza nel 2022 ha per oggetto la gestione del servizio asilo nido presso la struttura comunale ubicata in via Penna 3, 46045 Marmirolo e denominata Asilo nido "Il Girotondo", autorizzata in forma permanente al funzionamento ex DGR 20588 del 11/2/2005 ("Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi di autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per la prima infanzia").

L'asilo nido è accreditato per n° 40 posti, con la possibilità di aumentare tale indice nella misura massima del 20%.

L'IMPRESA APPALTATRICE ha predisposto e presentato in sede di offerta un articolato progetto pedagogico ed organizzativo per la gestione del servizio asilo nido in esito alle richieste a base di gara.

Tra gli item oggetto di punteggio di gara, essenziale la parte relativa alla qualità del servizio e ai relativi strumenti di valutazione. Nello specifico oggetto di punteggio erano modalità e periodicità del controllo della qualità di:

- servizi educativi e relativi indicatori
- servizi di pulizia e di refezione e relativi indicatori
- qualità percepita dall'utenza e relativi indicatori

Come ogni anno, anche nel 2022 l'Amministrazione ha ricevuto relazione finale sull'andamento del servizio educativo anno 2021/2022, rilevando un sostanziale rispetto degli standard richiesti a capitolato.

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

ONERI ECONOMICI PREVISTI PER L'ENTE

Con determinazione n. 614 del 17/08/2019 di “Affidamento del servizio di gestione dell’Asilo Nido Comunale “Il Girotondo” dal 01/09/2019 al 31/07/2021 – aggiudicazione definitiva - CIG 7920816025” è stato affidato il servizio, con possibilità di rinnovo esplicitamente prevista all’art. 4.2 del Disciplinare di gara, fino al 31/07/2023, per un totale di 22 mesi, possibilità colta dall’Amministrazione.

Con determinazione n. 533 del 10/08/2021 recante “RINNOVO DELL’APPALTO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELL’ASILO NIDO COMUNALE “IL GIROTONDO” DI MARMIROLO DAL 1° SETTEMBRE 2021 AL 31 LUGLIO 2023 - CIG 7920816025 – ASSUNZIONE IMPEGNO DI SPESA” è stato predisposto il rinnovo dell’affidamento al fornitore originario.

Con la procedura di rinnovo, il servizio di asilo nido comunale ha mantenuto, anche per il 2022, i seguenti costi/bambino:

costo mensile a bambino per il tempo pieno pari a € 574,20 + iva 5%

Tale importo viene ridotto del 20% in caso di frequenza part time in caso di articolazione oraria mattutina. La Giunta Comunale definisce le tariffe esposte all’utenza, in relazione all’ISEE della famiglia, come da Regolamento vigente e da Carta dei Servizi che l’ente consegna al genitore interessato all’iscrizione al servizio.

La spesa per l’ente nel 2022 si è assestata ad euro 68.287,63.

Gli insoluti sono a totale carico della ditta aggiudicataria.

ANALISI DEGLI OBBLIGHI PREVISTI A CARICO DEL SOGGETTO AFFIDATARIO E DEL RELATIVO RISPETTO

Il servizio asilo nido accoglie bambine e bambini dai 6 ai 36 mesi d’età.

Il Regolamento del servizio in vigore è quello approvato con D.C.C. n. 63/2016. Il servizio è attivo nel periodo 1° settembre - 31 luglio di ogni anno, da lunedì a venerdì dalle ore 7.30 alle ore 17.30; le attività sono sospese in occasione delle festività nazionali religiose e civili, nonché nel mese di agosto.

L’orario giornaliero minimo di apertura dei servizi di nido è il seguente:

- a) Entrata flessibile ore 7.30/9.00
- b) Attività /routine ore 9.00/13.00;
- c) Uscita part time antimeridiano ore 12.30/13.00
- d) Uscita tempo pieno ore 15.30/17.30

Previo accordo con l’Amministrazione comunale, l’impresa appaltatrice può gestire autonomamente posti per servizi integrativi, nei giorni e/o negli orari di chiusura del nido; per tali servizi integrativi preventivamente autorizzati, le eventuali tariffe a carico dell’utenza devono essere concordate con l’Amministrazione Comunale.

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

Le ammissioni dei bambini al nido sono effettuate dal Comune, utilizzando le apposite graduatorie. A tal fine, non oltre 15 giorni prima dell'apertura annuale dei servizi, vengono comunicati al gestore i nomi degli ammessi; in caso di rinuncia di uno o più utenti, i Servizi del Comune provvedono tempestivamente allo scorrimento della graduatoria attraverso i relativi atti amministrativi di ammissione al servizio.

La Cooperativa designa un Responsabile pedagogico della gestione didattica pedagogica del nido, dotato di idoneo titolo di studio ed adeguata esperienza, nel rispetto dei requisiti minimi previsti dalla vigente normativa regionale per i servizi per bambini in età 0-36 mesi. Individua inoltre un coordinatore responsabile del servizio, referente di utenti, operatori e Comune per i problemi di ordinaria gestione che possano giornalmente insorgere; tale figura è incaricata anche della tenuta della documentazione che deve rimanere reperibile nel plesso.

All'inizio di ogni anno scolastico, prima dell'avvio del servizio, la Cooperativa trasmette al Comune un dettagliato schema orario settimanale di intervento del personale della struttura, motivando i casi ove si mantengano prestazioni flessibili; verranno altresì comunicate le eventuali variazioni di detto schema prima della loro attuazione, al fine di permettere al Comune di valutarne la congruità con quanto stabilito dal capitolato d'appalto, dall'offerta e a altre norme regolamentari o di legge.

La Cooperativa si impegna a realizzare le prestazioni oggetto dell'appalto, facendo ricorso a operatori specializzati, in possesso delle conoscenze e delle abilità necessarie per la resa ottimale delle stesse, secondo le indicazioni del presente capitolato. Per tutta la durata del contratto, la Cooperativa assicura la presenza di personale stabile e qualificato, la sua eventuale sostituzione in caso di assenza, secondo i rapporti fissati dalla normativa vigente; tale personale dovrà essere regolarmente assunto alle proprie dipendenze a tutti gli effetti e in possesso dei requisiti di legge, sia per quanto riguarda i titoli di studio, che per l'idoneità fisica. L'elenco nominativo dovrà essere fornito contestualmente all'inizio del servizio.

Sono a carico della Cooperativa gli oneri per l'espletamento dei seguenti servizi:

- calcolo mensile delle rette di frequenza, secondo le modalità dettate dall'Amministrazione comunale;
- invio delle rette agli utenti;
- introito delle rette su un proprio conto corrente;
- verifica dei pagamenti;
- trasmissione all'ufficio di un resoconto dei pagamenti, unitamente alla fattura mensile

Al termine di ogni anno educativo, sulla base degli elementi a base di gara e dei relativi punteggi ottenuti con l'offerta tecnica presentata oggetto di aggiudicazione, l'aggiudicataria consegna una relazione completa sull'andamento del servizio nell'anno educativo trascorso anche in relazione alle indagini di customer svolte.

Nel 2022, l'importante lavoro di osservazione e documentazione curato dalle educatrici è stato uno degli aspetti fondamentali dell'impegno quotidiano all'interno del nido relazionato all'Amministrazione a riscontro della qualità del servizio. Le risorse limitate e il tanto tempo

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

investito sulla gestione degli aspetti legati alla pandemia hanno imposto alla Cooperativa una riorganizzazione in termini di lavoro non frontale.

È rimasto invariato il lavoro legato alle osservazioni quotidiane delle attività educative e di progetto unitamente alle osservazioni di ogni singolo bambino (“Profilo del bambino” - mesi di dicembre e maggio). Rispetto alla parte di documentazione, vista l’impossibilità di realizzare il dvd della “Giornata al nido” e l’album personalizzato per ogni bambino, la Cooperativa ha deciso di creare un album fotografico-narrativo specifico per ogni sezione che riassume l’anno educativo trascorso insieme. Questo bellissimo prodotto è stato presentato ai genitori l’ultimo mese di frequenza. Inoltre è stata consegnata ad ogni famiglia una chiavetta in legno personalizzata con una raccolta di circa 200 foto dell’anno educativo e una ripresa video di una giornata tipo al nido in cui si vedono i bambini coinvolti nelle routine e nelle attività; è stata regalata anche una cornice con la foto di gruppo scattata al nido.

Riprendendo con estrema cautela ad organizzare momenti di incontro e scambio con i genitori e le famiglie, sono stati calendarizzati i seguenti incontri nell’anno educativo concluso a luglio 2022:

- Una assemblea in presenza nel mese di agosto per tutti i genitori dei bambini nuovi iscritti
- Colloqui di conoscenza (pre-ambientamento)
- Colloqui di affidamento e condivisione (nel mese di gennaio)
- Colloqui di restituzione (giugno)
- Prima riunione di sezione (novembre)
- Seconda riunione di sezione (maggio)
- Assemblea di fine anno realizzata attraverso la consegna di una comunicazione scritta (no incontro in presenza)

A giugno 2022 è stato distribuito il questionario a tutti i genitori: ne sono stati distribuiti 35 e raccolti 32. Il grado di valutazione positiva si è evidenziato, in maniera particolare, per i seguenti aspetti che hanno riscosso una soddisfazione superiore o uguale a 5.70:

Domanda 3: SEI SODDISFATTO DELLE CONDIZIONI IGIENICHE DELLA STRUTTURA?

Domanda 5: LA RELAZIONE BAMBINI-EDUCATORI È POSITIVA?

Domanda 9: TI RITIENI SODDISFATTO DELLE PROPOSTE E DEI PROGETTI REALIZZATI?

Il giudizio globale sul servizio prestato è risultato di media pari a 5.57 su 6.

Le segnalazioni e i suggerimenti lasciati sono stati condivisi e discussi con l’equipe educativa a fine anno educativo.

In generale nel 2022 il capitolato di servizio e gli obblighi in capo al concessionario sono stati osservati con esito positivo e soddisfazione da parte dell’utenza finale.

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

SERVIZI CIMITERIALI

HIKE - Società Cooperativa Sociale - Onlus



TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO

Gestione dell'insieme unitario ed integrato dei servizi pubblici locali cimiteriali.

CONCRETO ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO (Dati al 31/12/2022)

Verifica equilibri economici, patrimoniali e finanziari:

ROE	Risultato d'esercizio	=	117.061,00	40,67%
	-----		-----	
	Patrimonio Netto		287.817,00	
	Patrimonio Netto		287.817,00	
	-----	=	-----	7,20%
	Capitale Investito		3.998.740,00	
	Disponibilità		3.006.065,00	
	-----	=	-----	1,2364
	Debiti a Breve		2.431.291,00	

EFFICIENZA DEL SERVIZIO

L'andamento del rapporto tra ricavi e costi caratteristici registra una tendenza decrescente nel biennio 2021/2022 consentendo in ogni caso una positiva valutazione dell'indicato parametro di efficienza.

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per valutare la qualità del servizio reso in relazione al continuo miglioramento degli obiettivi vengono effettuate apposite verifiche sull'andamento del servizio e sugli standard di qualità attraverso moduli di reclamo.

In aggiunta, nel perseguimento delle proprie finalità, HIKE - Società Cooperativa Sociale - Onlus ha ottenuto, già nel 2016, e mantenuto la certificazione ISO 9001:2015 per l'esecuzione dei seguenti servizi: GESTIONE DI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE, MANUTENZIONE AREE VERDI PUBBLICHE E PRIVATE, SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO DI PERSONE SVANTAGGIATE E SERVIZI CIMITERIALI, e DIREZIONE. PROCESSI DI STAFF E DI SUPPORTO. GESTIONE DI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE, MANUTENZIONE AREE VERDI PUBBLICHE E PRIVATE, SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO DI PERSONE SVANTAGGIATE E SERVIZI CIMITERIALI e ottenuto, già nel 2016, e mantenuto la certificazione ISO 14001:2015 EROGAZIONE DI SERVIZI DI: IGIENE AMBIENTALE ATTRAVERSO LE ATTIVITA' DI RACCOLTA PORTA A PORTA E TRASPORTO DI RIFIUTI URBANI, INDUMENTI USATI, SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANIZZATO, GESTIONE E CUSTODIA DI CENTRI DI RACCOLTA; MANUTENZIONE AREE VERDI PUBBLICHE E PRIVATE; INSERIMENTO LAVORATIVO DI PERSONE SVANTAGGIATE; SERVIZI CIMITERIALI. ESCLUSA ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA DI RICHIEDENTI ASILO.

ONERI ECONOMICI PREVISTI PER IL COMUNE

Le somme impegnate, nell'esercizio 2022, dal Comune di Marmirolo allo scopo di far fronte al servizio ammontano ad Euro 67.670,67.

ANALISI DEGLI OBBLIGHI PREVISTI A CARICO DEL SOGGETTO AFFIDATARIO E DEL RELATIVO RISPETTO

Il Contratto di servizio approvato con Determinazione del Responsabile del Servizio n. 897 del 22/11/2019 è stato stipulato in data 18 Agosto 2020 rep. 4724.

In esso vengono disciplinati i rapporti tra il Comune di Marmirolo e la Ditta per la gestione dei servizi cimiteriali e di manutenzione presso i cimiteri di Marmirolo e Pozzolo sul Mincio dal 01/01/2020 al 31/12/2022. È esclusa dall'affidamento la concessione di aree di cui all'articolo 90 del D.P.R. 10 settembre 1990, n. 285. In particolare, i servizi di gestione comprendono:

- Operazioni cimiteriali: tutte le operazioni necessarie a garantire il servizio cimiteriale

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

ed i relativi servizi collaterali, da quando il feretro entra in cimitero e per tutti i feretri che, eventualmente, ne escono, fino al limite del cimitero. Sono compresi tutti i tipi di sepoltura (inumazioni in campo comune, tumulazioni in loculo, esumazioni, estumulazioni da loculo, tumulazioni cassette ossario, tumulazioni urne cinerarie, estumulazioni cassette ossario o urne cinerarie) nonché la disponibilità delle attrezzature necessarie all'espletamento di tali operazioni, nonché la manutenzione periodica delle attrezzature attualmente esistenti nel cimitero (scale, montafretri, etc.), per le quali aggiornare il libretto di manutenzione, da restituire al Comune di Marmirolo al termine dell'appalto;

- Operazioni di pulizia: tutte le operazioni necessarie a garantire il mantenimento in buono stato, il decoro e le ottimali condizioni igienico-sanitarie degli spazi interni ed esterni di pertinenza delle aree cimiteriali, dei servizi igienici, dei manufatti abbandonati, dei manufatti individuati dal Comune a seguito di lasciti; la ditta dovrà altresì provvedere alla pulizia dei servizi igienici, presenti nel cimitero del Capoluogo e in quello di Pozzolo Sul Mincio, che rimarranno aperti al pubblico continuativamente;
- Operazioni di raccolta rifiuti: tutte le operazioni necessarie a garantire l'ordine e il decoro dei cimiteri effettuando lo svuotamento dei cestini, attuando la raccolta differenziata della frazione verde, la raccolta delle carte e dei rifiuti abbandonati nell'area cimiteriale. I rifiuti raccolti in entrambi i cimiteri andranno separati (verde, plastica e secco) e le frazioni verde e plastica da conferire in modo differenziato al centro di raccolta rifiuti di via di Vittorio a Marmirolo, negli orari di apertura, mentre il rifiuto residuo secco conferito negli appositi cassonetti messi a disposizione da Mantova Ambiente Srl presso il cimitero di Marmirolo.
- Operazioni di giardinaggio e manutenzione verde: tutte le operazioni necessarie a garantire il mantenimento, il decoro e lo sviluppo delle essenze verdi e del prato presenti nei cimiteri e nelle aree circostanti, nonché il servizio di sgombero neve e salatura aree e pavimentazioni ghiacciate interne ai cimiteri e delle rampe di accesso pedonale e carrabile.
- Illuminazione votiva: All'allacciamento di lampade votive con fornitura di portalampada e lampadina a LED in loculi, fosse, cappelle di famiglia, nonché servizio

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

di pronto intervento su segnalazione guasti da parte dell'Ufficio Comunale.

Nell'erogazione del servizio affidato, la Società assume gli obblighi citati dal Contratto di servizio, e cioè:

- svolgere i servizi come previsto dal capitolato speciale d'appalto;
- avvalersi, per l'espletamento del servizio, di personale di assoluta fiducia ed in possesso dei requisiti necessari allo svolgimento del servizio e garantire che il personale manterrà un contegno riguardoso e corretto durante l'espletamento del servizio, ai sensi dell'art. 7 del capitolato speciale d'appalto;
- essere l'unico responsabile della gestione dei servizi cimiteriali che dovrà svolgere in conformità alle buone regole della tecnica e nel rispetto delle norme operanti ai sensi dell'art. 10 del capitolato speciale d'appalto;
- essere responsabile in ordine ad ogni e qualsiasi danno ai servizi pubblici di soprassuolo e sottosuolo ed ai beni pubblici e privati; restando l'Amministrazione comunale, nonché il personale preposto, sollevati ed indenni da qualsiasi domanda di risarcimento od azione legale ai sensi dell'art. 10 del capitolato speciale d'appalto;
- rispettare per gli operatori impiegati nel servizio tutte le norme e gli obblighi assicurativi previsti dai C.C.N.L. di settore. In particolare la Cooperativa si impegna ad applicare condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali ai sensi del contratto stipulato.

Il servizio è gestito nel rispetto dei seguenti impegni ed obblighi:

- garanzia del rispetto della dignità dei defunti e del dolore dei parenti;
- conseguimento della sicurezza negli ambienti di lavoro secondo la normativa vigente in materia;
- mantenimento delle condizioni di corretta gestione del servizio in funzione delle richieste avanzate.

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

SERVIZI DI IGIENE URBANA

SOCIETA' "MANTOVA AMBIENTE SRL"



TIPOLOGIA DEL SERVIZIO AFFIDATO:

Servizio pubblico locale di igiene urbana sviluppato:

- secondo le seguenti linee di business:
 - a) SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI (D'ORA IN POI SERVIZIO INTEGRATO);
 - b) GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE
 - c) ULTERIORI SERVIZI AMBIENTALI, OSSIA ALTRI SERVIZI EFFETTUATI DAL GESTORE AVVALENDOSI DI ASSET E RISORSE DEL SERVIZIO INTEGRATO;
 - d) ATTIVITÀ DIVERSE DA QUELLE APPENA ELENcate, se ed ove richieste dall'ente, ipotesi che attualmente non ricorre.

- e poi suddiviso poi nei seguenti processi:
 1. Spazzamento e lavaggio (SL);
 2. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati (RT);
 3. Trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani (TS);
 4. Raccolta e trasporto delle frazioni differenziate (RD);
 5. Trattamento e recupero dei rifiuti urbani (TR);
 6. Gestione delle tariffe e dei rapporti con le utenze (ARC);
 7. Gestione generale, inclusa la gestione dei crediti inesigibili e degli oneri locali e di funzionamento degli enti controllori (GG, CD, O_{AL});

MODALITA' DI GESTIONE

affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica

affidamento a società mista

affidamento a società in house

gestione in economia mediante aziende speciali di cui all'art. 114 TUEL

DATA DI APPROVAZIONE, DURATA - SCADENZA AFFIDAMENTO

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

Il contratto di servizio fra Comune e Mantova Ambiente è stato stipulato in data, con durata decennale scadenza quindi al 31/12/2026 Rep. N. 4549 del 27/02/2018.

VALORE COMPLESSIVO E SU BASE ANNUA DEL SERVIZIO AFFIDATO:

Ai sensi dell'art. 20 del vigente contratto di servizio, per la remunerazione dell'esecuzione del Servizio, compete al Gestore un compenso (con l'esclusione delle voci eventualmente di competenza del Comune) così come determinato nel Piano Economico Finanziario, ora di durata quadriennale, suscettibile di aggiornamento biennale.

Con delibera di C.C. 13 del 28.04.2022 è stato approvato il PEF 2022/2025 per un importo annuale relativo al 2022 di Euro 912.264,00.

Si dà atto che eventuale comparazione dei costi nel tempo deve tenere conto di precise evoluzioni normative sia sul fronte della costruzione del Piano che nella definizione del metodo tariffario.

CRITERI TARIFFARI:

Si premette che nel Comune di Marmirolo la Tariffa rifiuti ha natura corrispettiva, in conformità all'articolo 1, comma 668 della legge 27 dicembre 2013, n. 147 ed al decreto 20 aprile 2017 del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare. La Tariffa rifiuti corrispettiva assicura la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio relativi al servizio, ricomprendendo anche i costi di cui all'art. 15 del D.Lgs.13 gennaio 2003, n. 36, ad esclusione dei costi relativi ai rifiuti speciali, al cui smaltimento provvedono a proprie spese i relativi produttori comprovandone l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente.

Il PEF, redatto secondo il modello fornito dall'Allegato 1 della Determinazione del 4 novembre 2021, n.2/DRIF/2021, sintetizza tutte le informazioni e i dati rilevanti ai fini della determinazione delle entrate tariffarie relative alle annualità 2022 – 2025, per quanto di competenza del gestore.

Tali dati sono correttamente imputati dal gestore Mantova Ambiente sulla base di quanto previsto dall'articolo 7, comma 2, del MTR-2.,0

Per il sistema di tariffazione è stata impostata una tariffa di tipo trinomia, composta da una quota fissa e da due quote variabili, al fine di prevedere una copertura integrale dei costi del Piano Economico Finanziario. La quota fissa contiene i costi dello spazzamento e lavaggio delle strade, i costi strutturali (struttura organizzativa, rapporti con gli utenti, rischio del credito), e i costi di investimento. La prima quota variabile fa riferimento alla raccolta differenziata ed ai relativi costi ed è determinata sulla base dei fattori di produzione di cui al DPR 158/99, mentre la seconda quota variabile fa riferimento al rifiuto indifferenziato ed è determinata con un costo unitario espresso in €/litro. L'applicazione prevede una soglia inferiore (pari al 50% della produzione attesa) che è sempre addebitata all'utente, mentre ogni ulteriore conferimento, al di sopra della soglia minima, viene contabilizzato e fatturato a conguaglio.

Rispetto al rifiuto secco indifferenziato opera una misurazione puntuale, cui segue rilevazione del tag e registrazione del dato di conferimento per ciascuna utenza. La tariffazione utilizza un unico sistema per

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

la misurazione del secco indifferenziato attraverso la fornitura di bidoni di diversa volumetria a seconda dell'utenza da servire dotati di tag ad alta o bassa frequenza.

CONCRETO ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO

(Dati al 31/12/2022)

Verifica equilibri economici

Al fine di consentire un'evidenza della riconciliazione delle componenti di costo riportate nel PEF con quanto presente nel Bilancio della società, viene fornita di seguito una tabella relativa al Conto Economico di Mantova Ambiente in quadratura con il bilancio di esercizio 2020 con separata indicazione, suddivisa per voce civilistica, delle quote attinenti al ciclo integrato dei RU.

I valori rappresentati nelle seguenti tabelle non sono da considerare rappresentativi dell'effettiva marginalità delle "attività" evidenziate, ma sono da considerarsi esclusivamente strumentali alla valorizzazione delle componenti tariffarie definite dal MTR.

Dati in Euro	Componenti Variabili	Componenti Fisse	Attività diverse	TOTALE	VALORI NON ATTRIBUITIBILI	ELISIONI	TOTALE AZIENDA	Bilancio	Check
A) VALORE DELLA PRODUZIONE									
1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	6.025.258	41.524.958	27.680.084	75.230.300	0	-62.474	75.167.826	75.167.826	0
2) Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3) Variazioni dei lavori in corso su ordinazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4) Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0	427.982	0	427.982	0	0	427.982	427.982	-0
5) Altri ricavi e proventi	67.456	231.384	167.552	466.391	0	62.474	528.866	528.866	0
5 bis) Ricavi non ricorrenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	6.092.714	42.184.323	27.847.635	76.124.673	0	0	76.124.673	76.124.673	0
B) COSTI DELLA PRODUZIONE									
6) Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merca	1.994.872	959.964	938.140	3.832.976	0	0	3.832.976	3.832.976	-0
7) Per servizi	22.617.406	8.251.862	8.838.193	39.707.462	0	369.370	40.076.832	40.076.832	0
8) Per godimento di beni di terzi	1.777.682	248.278	13.378.666	15.404.626	0	0	15.404.626	15.404.626	0
9) Per il personale	5.131.473	3.813.156	2.446.920	11.391.549	0	-369.370	11.022.179	11.022.179	1
10) Ammortamenti e svalutazioni		2.208.621	191.418	2.400.039	2.333.048	0	4.733.087	4.733.086	-1
- di cui non riconoscibili			191.418	191.418	2.333.048	0	2.524.466		
- di cui riconoscibili		2.208.621	0	2.208.621	0	0	2.208.621		
11) Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merca	76.791	-59.902	-26.104	-9.216	0	0	-9.216	-9.216	0
12) Accantonamenti per rischi		0	0	0	0	0	0	0	0
- di cui non riconoscibili		0	0	0	0	0	0		
- di cui riconoscibili		0	0	0	0	0	0		
13) Altri accantonamenti		0	0	0	0	0	0	0	0
- di cui non riconoscibili		0	0	0	0	0	0		
- di cui riconoscibili		0	0	0	0	0	0		
14) Oneri diversi di gestione	45.122	266.800	76.961	388.884	0	0	388.884	388.884	-0
14 bis) Oneri non ricorrenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	31.583.346	15.688.779	25.844.194	73.116.319	2.333.048	0	75.449.367	75.449.367	-0
(A - B) DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE	-25.490.632	26.495.544	2.003.442	3.008.354	-2.333.048	0	675.306	675.307	0
C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI									
15) Proventi da partecipazioni					14.574	0	14.574	14.574	0
16) Altri proventi finanziari					112.124	0	112.124	112.124	0
17) Interessi e altri oneri finanziari					345.783	0	345.783	345.783	0
17-bis) Utili e perdite su cambi					0	0	0	0	0
TOTALE PROVENTI E ONERI FINANZIARI					-219.085	0	-219.085	-219.085	0
D) RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITÀ FINANZIARIE									
18) Rivalutazioni					0	0	0	0	0
19) Svalutazioni					0	0	0	0	0
RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITÀ FINANZIARIE					0	0	0	0	0
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE					-2.582.133	0	456.221	456.222	0
20) IMPOSTE SUL REDDITO DELL'ESERCIZIO, CORRENTI, DIFFERITE E ANTICIPATE					765.687	0	765.687	765.687	0
21) UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO					-3.317.819	0	-309.465	-309.465	-0

Le denominazioni di colonna hanno il seguente significato:

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

- Componenti Variabili: poste economiche relative alla componente variabile dei servizi ambientali rientranti nel perimetro ed afferenti al territorio.
- Componenti Fisse: poste economiche relative alla componente fissa dei servizi ambientali rientranti nel perimetro ed afferenti al territorio.
- Attività Diverse: poste economiche comprendenti
- Le eventuali poste rettificative di cui all'art. 1 del MTR-2¹,
 - Costi sostenuti a consuntivo per il conseguimento dei target cui è stata associata (in sede di determinazione delle entrate tariffarie riferite a precedenti annualità) la valorizzazione di costi operativi incentivanti per cui il gestore si è assunto il rischio di conseguire l'obiettivo a risorse definite *ex ante*;
 - Gli eventuali "Altri Servizi Ambientali", ovvero le poste economiche relative a servizi ambientali fuori perimetro o fuori territorio,
 - Le altre attività che non consistono "Servizi Ambientali".
- Valori Non Attribuibili / Elisioni: poste economiche riferibili a dati di natura finanziaria e/o relative a poste da non considerare / elidere nella determinazione delle specifiche componenti tariffarie.

EFFICIENZA DEL SERVIZIO

L'andamento del rapporto fra ricavi e costi caratteristici nel biennio 2021/2022 mostra una lieve riduzione, nel contesto tuttavia di una valutazione complessiva di adeguatezza.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Con la delibera 15/2022/R/rif, ARERA introduce il Testo unico per la regolazione della **qualità** del servizio di gestione dei rifiuti urbani (abbreviato TQRIF), con il quale l'Autorità fissa una serie di standard, dal livello più basso di gestione al più efficiente, sul quale i gestori devono uniformarsi.

1.a Attività relative agli obblighi di servizio (qualità tecnica e contrattuale) introdotti dall'Autorità

¹ Poste rettificative è la sommatoria delle seguenti voci di costo operativo, riferite alle attività afferenti al ciclo integrato dei rifiuti:

- accantonamenti, diversi dagli ammortamenti, operati in eccesso rispetto all'applicazione di norme tributarie, fatto salvo quanto disposto dal successivo Articolo 14 del presente allegato A;
- gli oneri finanziari e le rettifiche di valori di attività finanziarie;
- le svalutazioni delle immobilizzazioni;
- gli oneri straordinari;
- gli oneri per assicurazioni, qualora non espressamente previste da specifici obblighi normativi;
- gli oneri per sanzioni, penali e risarcimenti, nonché i costi sostenuti per il contenzioso ove l'impresa sia risultata soccombente;
- i costi connessi all'erogazione di liberalità;
- i costi pubblicitari e di marketing, ad esclusione di oneri che derivino da obblighi posti in capo ai concessionari;
- le spese di rappresentanza.

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

In data 18 gennaio 2022 è stato pubblicato, con Deliberazione Arera n° 15, il testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF). L'Ente Territorialmente Competente con apposito provvedimento ha individuato lo Schema regolatorio I come riferimento per la propria gestione per il periodo 2023-2025.

Gli obblighi di servizio in capo al Gestore del servizio di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade sono i seguenti:

- consegna dei dispositivi di raccolta all'utenza a seguito di attivazione della fornitura;
- riparazione/sostituzione dei dispositivi di raccolta domiciliare;
- risposta ai reclami e alle richieste di informazione scritti riferiti al servizio operativo;
- servizio telefonico di assistenza con numero verde gratuito;
- servizio di ritiro a domicilio per rifiuti ingombranti e RAEE;
- mappatura delle aree di raccolta stradale;
- pianificazione dei servizi di raccolta e spazzamento;
- sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (servizio di pronto intervento).

Gli obblighi di servizio in capo al Gestore dell'attività di rapporto con gli utenti e di tariffazione sono i seguenti:

- tracciatura delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio secondo le specifiche indicate da Arera;
- gestione dei reclami scritti, delle richieste scritte di informazione e delle richieste scritte di rettifica degli importi fatturati;
- servizio telefonico di assistenza con numero verde gratuito;
- standard delle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti.

L'Autorità prevede, per ciascun obbligo, tempistiche e modalità specifiche di erogazione, per le quali si rendono necessari adeguamenti nei processi di gestione e ai sistemi informativi già in essere.

Nella successiva tabella viene riportato il dato relativo alla percentuale della raccolta differenziata, effettivamente conseguita nell'anno 2020 e 2021 unitamente all'obiettivo prefissato da conseguire nel 2022 ; si dà atto che il valore definitivo per il 2022 è ancora in attesa di pubblicazione

I D	Comune	% RD 2020	% RD 2021	% RD attesa 2022	% RD attesa 2023
1	Marmirolo	88,92% (Bollettino)	88,94% (Bollettino)	88,92%	88,92%

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

		Ufficiale Regione Lombardia)	Ufficiale Regione Lombardia)		
--	--	---------------------------------	---------------------------------	--	--

I risultati ottenuti in termini di percentuale di raccolta differenziata sono quindi più che soddisfacenti rispetto agli standard fissati dalle normative di settore.

➤ 1.b Gestione tariffe - rapporto con gli utenti

Il Gestore del servizio mette a disposizione della propria utenza una rete di dieci sportelli commerciali a gestione diretta e di tre ulteriori sportelli commerciali indiretti, in gestione ACI, sul territorio della provincia di Mantova.

E' attivo un servizio di call center gestito con personale interno, attivo su numero verde gratuito, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18 e il sabato dalle 9 alle 13.

Tutte le informazioni tecniche e commerciali del servizio erogato, sono pubblicate e aggiornate sul sito web <https://www.mantovaambiente.it/> nell'area dedicata al Comune, in cui sono inserite in particolare, trattandosi di servizio a corrispettivo, la modulistica per il censimento delle utenze, quella per la richiesta di applicazione di riduzioni/agevolazioni, tutte le ultime Delibere di approvazione delle Tariffe e il Regolamento di gestione del Corrispettivo.

E' disponibile, previa registrazione, lo sportello online tramite il portale <https://contea.teaspa.it/>; con questo servizio i clienti possono monitorare i propri contratti, gestire i propri recapiti, sospendere/riattivare l'invio cartaceo delle fatture, controllare il proprio estratto conto, scaricare le fatture, effettuare pagamenti tramite MyBank, Carta di Credito e circuito pagoPA, gestire la domiciliazione delle utenze, controllare i rilevamenti dei conferimenti del secco, e molto altro.

I clienti che necessitano di integrazioni/sostituzioni dei dispositivi di conferimento dei rifiuti urbani possono, tramite uno dei canali sopra indicati, farne richiesta: l'ufficio dispositivi di misura provvederà alla gestione della pratica tramite contatto con il cliente per la consegna/ritiro presso il domicilio dello stesso.

Mantova Ambiente poi emette, di norma in corrispondenza delle scadenze fissate nel Regolamento del Corrispettivo, fatture semestrali (o anche una sola fattura annuale con possibilità di pagamento in due rate).

In caso di mancato pagamento, 30 giorni dopo la scadenza della prima rata, viene emesso un avviso bonario, mentre 45 giorni dopo la scadenza della seconda rata, viene inviato un sollecito per la messa in mora. Dalla scadenza del sollecito (30 giorni), i crediti vengono passati al servizio di riscossione coattiva. Successivamente, viene dato corso agli atti giudiziari ritenuti più idonei per il recupero del

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

credito. Esperite tutte le possibili procedure, in caso di insolvenza, si procede con la dichiarazione di inesigibilità.

Sul fronte della comunicazione, Mantova Ambiente opera attraverso i canali digitali, il calendario di raccolta rifiuti e le attività di educazione ambientale nelle scuole.

Il Comune di Marmirolo:

- Con deliberazione di Giunta Comunale n. 228 del 20.12.2022 ha approvato la “Carta dei servizi della gestione rifiuti” versione aggiornata ai sensi del Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF) ARERA;
- Con precedente deliberazione di Giunta Comunale n. 47 del 29.03.2022 ha proceduto ad individuare la gestione ai sensi art. 3 - TQRIF, allegato “a” alla deliberazione Arera 15/2022/r/rif nella matrice degli schemi regolatori per il periodo 2022/2025, posizionandosi nello schema regolatorio I “ Livello qualitativo minimo”, riservandosi di approfondire, in contraddittorio con il gestore, alcuni aspetti della qualità del servizio che potrebbero portare ad eventuali ulteriori investimenti e verificarne gli eventuali impatti economici all'interno del Piano finanziario.

Nelle scheda sottoriportata sono espressi gli obblighi di servizio e i livelli di qualità richiesti dallo schema regolatorio in cui il Comune è posizionato ed evidenziati obblighi e livelli già in essere, appartenenti a schemi regolatori superiori.

obblighi di servizio	<i>Schema I</i>	<i>Schema II</i>	<i>Schema III</i>	<i>Schema IV</i>
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione (Articolo 5)	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio (Artt. 6 e 7)	SI	SI	SI	SI
risposte alle richieste di attivazione (Art. 8) inviate entro 30 gg. lavorativi (<i>percentuale minima*</i>)		80% *	70%	90%

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

attrezzature per la raccolta consegnate all'utente (Art. 9) entro 5 gg. lavorativi , senza sopralluogo		80%	70%	90%
attrezzature per la raccolta consegnate all'utente (Art. 9) entro 10 gg. lavorativi , con sopralluogo		80%	70%	90%
Modalità per la variazione e cessazione del servizio (Artt. 10 e 11)	SI	SI	SI	SI
risposte alle richieste di variazione e cessazione (Art. 12) inviate entro 30 gg. lavorativi		80%	70%	90%
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati (Artt. 13, 17 e 18)	SI	SI	SI	SI
risposte a reclami scritti (Art. 14) inviate entro 30 gg. lavorativi		80%	70%	90%
risposte a richieste scritte di informazioni (Art. 15) inviate entro 30 gg. lavorativi		80%	70%	90%
risposte a richieste scritte di rettifica degli importi versati (Art. 16) inviate entro 60 gg. lavorativi		80%	70%	90%
assenza di gestore integrato del servizio (Titolo XI Art. 50.1)				
reclami o richieste inoltrate al gestore "operativo" (Art. 51) entro 5 gg. lavorativi	-	80%	70%	90%
risposte ricevute dal gestore (gest. tariffe e rapporto con gli utenti) (Art. 52) e inoltrate all'utente entro 5 gg. lavorativi	-	80%	70%	90%

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online (Artt. 19 e 22)	non applicato	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico (Artt. 20 e 22)	SI	SI	SI	SI
tempo medio di attesa (Art. 21) tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore (o la conclusione per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore)		Solo registrazione (n° di chiamate su base mensile, esito -rich. di parlare con l'operatore andata o meno a buon fine-, codice rintracciabilità della richiesta di prestazione associata alla chiamata)		≤ 240 secondi
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti (Titolo V meno Art. 28.3 "tempo")	SI	SI	SI	SI
rettifiche degli importi non dovuti (Art. 28.3) effettuate entro 120 gg. lavorativi		80%	70%	90%
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi (Artt. 29 e 30)	SI	SI	SI	SI
ritiri di rifiuti su chiamata (Art. 31) entro 15 gg. lavorativi		80%	70%	90%
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Art. 32)	SI	SI	SI	SI
segnalazioni per disservizi (Art. 33) con tempo d'intervento entro 5 gg. lavorativi, senza sopralluogo		80%	70%	90%

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

segnalazioni per disservizi (Art. 33) con tempo d'intervento entro 10 gg. lavorativi, con sopralluogo		80%	70%	90%
richieste riparazione attrezzature raccolta domiciliare (Art. 34) con tempo d'intervento entro 10 gg. lavorativi, senza sopralluogo		80%	70%	90%
richieste riparazione attrezzature raccolta domiciliare (Art. 34) con tempo d'intervento entro 15 gg. lavorativi, con sopralluogo		80%	70%	90%
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità (Art. 35.1)	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto (Art. 35.2)	SI	SI	SI	SI
puntualità (<i>servizi effettuati rispetto ai programmati</i>) del servizio di raccolta e trasporto (Art. 39)	-	-	80%	90%
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori (o dove tali sistemi non coprono tutto il territorio servito), predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità (cc. 35.3 e 35.4)	non applicato	non applicato	SI	SI
diffusione dei contenitori stradali e di prossimità non sovra-riempiti (Art. 40)	-	-	80%	90%

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto (Art. 36)	non applicato	non applicato	non applicato	SI
durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto (Art. 41) non superiori a 24 ore	-	-	-	85%
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade (Art. 42.1)	SI	SI	SI	SI
puntualità (<i>servizi effettuati rispetto ai programmati</i>) del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Art. 46)	-	-	80%	90%
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Art. 43)	non applicato	non applicato	non applicato	SI
durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Art. 47) non superiori a 24 ore	-	-	-	85%
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Art. 48)	SI	SI	SI	SI
prestazioni di pronto intervento (Art. 49) in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro 4 ore dall'inizio della segnalazione con l'operatore	-	70%	80%	90%

ONERI ECONOMICI PREVISTI A CARICO DEL COMUNE

Nessun onere a carico del Comune per le prestazioni rientranti nel servizio in oggetto, in quanto la copertura dei costi inseriti nel piano finanziario annuale avviene integralmente attraverso le entrate da corrispettivo.

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202



Comune di Marmirolo

PROVINCIA DI MANTOVA

MONITORAGGIO SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO E VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI

All'interno dell'organizzazione del Comune, il servizio di igiene urbana fa capo all'Area tecnica cui compete, specie in caso di segnalazione sia da parte degli utenti che del personale comunale addetto ai servizi esterni, verificare la correttezza e regolarità di svolgimento delle attività; l'attività di monitoraggio è in particolare rivolta al rispetto dei giri di raccolta in base alle giornate da calendario e al loro regolare compimento, affinché non sia tralasciata nessuna zona o utenza. La verifica del disservizio comporta una immediata richiesta/segnalazione al gestore, affinché ripristini un servizio non svolto e fornisca la prova della sua esecuzione.

Ad integrazione del monitoraggio del servizio di raccolta sul territorio, gli addetti effettuano sopralluoghi programmati presso i centri di Raccolta differenziata al fine di riscontrare l'operato degli addetti di Mantova Ambiente.

Piazza Roma, 2 - 46045 Marmirolo (MN)

T. 0376 298511 • protocollo@comune.marmirolo.mn.it

PEC: protocollo@comunemarmirolo.legalmail.it • P.I. 00622150209 • C.F. 80004530202