

APPENDICE: VERIFICA PERIODICA SULLA SITUAZIONE GESTIONALE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI EX ART. 30 D. LGS. 23/12/2022 N. 201

SERVIZIO DI IGIENE URBANA

1. Contesto di riferimento.....	2
2. Identificazione del soggetto affidatario.....	16
3. Andamento economico.....	18
4. Qualità del servizio.....	23
5. Obblighi contrattuali	29
6. Vincoli.....	29
7. Considerazioni finali.....	30

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

1. Contesto di riferimento.....	31
2. Identificazione del soggetto affidatario.....	40
3. Andamento economico.....	41
4. Qualità del servizio.....	44
5. Obblighi contrattuali.....	52
6. Vincoli.. ..	54
7. Considerazioni finali.....	55

SERVIZIO SI SOSTA REGOLAMENTATA-PARCHEGGI

1. Contesto di riferimento.....	56
2. Identificazione del soggetto affidatario.....	64
3. Andamento economico.....	65
4. Qualità del servizio.....	68
5. Obblighi contrattuali.....	71
6. Vincoli.....	74
7. Considerazioni finali.....	74

SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

1. Contesto di riferimento.....	75
2. Identificazione del soggetto affidatario.....	82
3. Andamento economico.....	84
4. Qualità del servizio.....	84
5. Obblighi contrattuali.....	95
6. Vincoli.....	98
7. Considerazioni finali.....	98

SERVIZIO DI IGIENE URBANA

1) CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

a) Natura e descrizione del servizio pubblico locale

La gestione dei rifiuti, ai sensi degli artt. 177 e seguenti del D.lgs. n.152/2006 (Codice dell'Ambiente), costituisce attività di pubblico interesse e viene effettuata senza pericolo per la salute dell'uomo e senza usare procedimenti o metodi che potrebbero recare pregiudizio all'ambiente.

Il Codice dell'Ambiente, nel proposto fine di superare la frammentazione delle gestioni, e secondo i principi dell'unicità e dell'integrazione della gestione, di autosufficienza e prossimità, individua un servizio di gestione integrata dei rifiuti (art. 200), definito all'art. 183, comma 1°, lett. II) come “[...] il complesso delle attività, ivi compresa quella di spazzamento delle strade come definita alla lettera oo), volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti; [...]”, ad opera di un unico gestore, cui vengono affidate la realizzazione, la gestione e l'erogazione dell'intero servizio.

La gestione integrata dei rifiuti è un servizio economico di interesse generale e rientra tra le funzioni fondamentali dei Comuni, come previsto dall'art. 14, comma 27 del D.L. 31 maggio 2010, n. 78, convertito, con modificazioni, in L. 30 luglio 2010, n. 122, alla lett. f) “l'organizzazione e la gestione dei servizi di raccolta, avvio e smaltimento e recupero dei rifiuti urbani e la riscossione dei relativi tributi” ed i Comuni la esercitano in forma obbligatoriamente associata. (PRGRU pag.16).

In attuazione della disciplina nazionale sui servizi pubblici locali, la Regione Puglia ha dettato specifiche disposizioni in tema di servizi ambientali. In vero con la legge n. 24/2012 “*Rafforzamento delle pubbliche funzioni nell'organizzazione e nel governo dei Servizi Pubblici Locali*”, modificata con Legge Regionale 4 agosto 2016 n.20, ha disciplinato i servizi pubblici locali di rilevanza economica e definito il modello adottato nella Regione Puglia per l'organizzazione dei servizi medesimi, tra cui la gestione del ciclo dei rifiuti urbani ed assimilati. In particolare, l'art. 8 della suddetta L.R. n. 24/2012 articola il ciclo integrato dei rifiuti urbani nelle operazioni di 1) spazzamento, raccolta e trasporto, 2) commercializzazione (degli imballaggi da raccolta differenziata), 3) gestione

degli impianti di recupero, riciclaggio e smaltimento, attribuendo le ultime due fasi alla competenza dell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO), il cui ambito territoriale coincide con il territorio regionale e la cui gestione è affidata all'Agenzia territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti (AGER) istituita ai sensi della L.R. n. 20/2016, mentre la prima fase del ciclo è riservata alla competenza degli Ambiti di Raccolta Ottimale (ARO) che sono articolazioni territoriali interne all'ATO. Il Comune di Bari è stato ricompreso in un unico ARO coincidente con il territorio del Comune stesso, come previsto dalla Deliberazione di Giunta Regionale n. 2147 del 23/10/2012. Al Comune sono quindi demandate le decisioni in merito alle procedure di affidamento dei servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani.

Con delibera di G.R. n.68/2021 del 14.12.2021 la Regione Puglia ha approvato il Piano Regionale dei Rifiuti Urbani con il quale sono stati confermati gli ambiti territoriali definiti dalla normativa regionale nonché gli ARO e nel contempo è stata delineata ed allocata nei rispettivi ambiti territoriali la impiantistica per il trattamento e/o il recupero dei rifiuti differenziati ed indifferenziati.

Secondo la L.R. 24/2012, come modificata con Legge Regionale 4 agosto 2016 n. 20, i servizi pubblici locali a rilevanza economica, tra cui i servizi di raccolta e smaltimento dei rifiuti, si devono sviluppare "con l'obiettivo di garantire l'accesso universale, la salvaguardia dei diritti degli utenti, l'uso efficiente delle risorse e la protezione dell'ambiente".

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani e assimilati ai sensi della legge 27 dicembre 2017 n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020", ha adottato una serie di provvedimenti, tra cui

- Delibera del 31 ottobre 2019, 443/2019/R/RIF, recante "Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021" (di seguito: deliberazione 443/2019/R/RIF);
- Delibera del 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF, recante "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati";
- Delibera del 24 novembre 2020, 493/2020/R/RIF, recante "Aggiornamento del Metodo Tariffario Rifiuti (MTR) ai fini delle predisposizioni tariffarie per l'anno 2021";
- Delibera del 3 agosto 2021 n. 363/2021/R/rif recante "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025".
- Delibera del 18 gennaio 2022, n.15/2022/R/RIF recante "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"

L'articolo 1 dell'Allegato A alla Delibera 363/2021 definisce il servizio integrato di gestione come "il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: 1'attività di raccolta e trasporto; 1'attività di trattamento e smaltimento; 1'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti", e individua le attività esterne al ciclo integrato dei RU come le "attività che, anche qualora siano state incluse nella concessione di

affidamento del servizio di gestione integrata del ciclo dei rifiuti, ai sensi della normativa vigente, non possono essere incluse nel perimetro sottoposto a regolazione dell'Autorità". A titolo esemplificativo ma non esaustivo, comprendono in particolare: raccolta, trasporto e smaltimento amianto da utenze domestiche, derattizzazione, disinfestazione zanzare, sgombero della neve, cancellazione scritte vandaliche, defissione di manifesti abusivi, ed altro.

In tale contesto AMIU Puglia SpA, società in house del Comune di Bari, è individuata quale soggetto gestore del servizio di raccolta e trasporto, trattamento e smaltimento dei rifiuti, nonché spazzamento e lavaggio strade, mentre il Comune di Bari è il soggetto gestore delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

b) Contratto di servizio

Il Servizio di Igiene Urbana relativo al territorio comunale di Bari è regolato dal Contratto di servizio sottoscritto tra Comune di Bari e AMIU SpA il 25/07/2001, il cui termine di scadenza (18.11.2028) è stato determinato con DGC n.717/2013 e confermato con DGC n.753/2023.

A seguito di una intesa raggiunta tra il comune di Bari ed il comune di Foggia, mediante sottoscrizione di un aumento di capitale sociale nella misura massima del 30%, è stato concordato l'ingresso del comune di Foggia nella società, con nuova denominazione Amiu Puglia SpA. La società risulta dunque costituita dal 78,13% del capitale sociale dal Comune di Bari e dal restante 21,87% dal comune di Foggia.

AMIU PUGLIA S.p.A, gestisce i servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani nonché i servizi di decoro, comprensivi dell'attività di spazzamento e lavaggio strade per il Comune di Bari.

Inoltre, AMIU PUGLIA spa provvede al pagamento dei costi di trattamento e smaltimento e recupero dei rifiuti raccolti e gestisce l'impianto di Trattamento Meccanico Biologico di Bari presso il quale viene conferita la frazione indifferenziata dei rifiuti del Comune di Bari e di altri Comuni e/o di soggetti privati, secondo le disposizioni di flusso impartite da AGER stessa.

AMIU PUGLIA fornisce supporto al Comune nella gestione dei dati e compilazione della piattaforma regionale Mysir oltre che la redazione del MUD annuale; provvede inoltre ad inviare reportistica mensile sulle quantità di rifiuto raccolte.

La puntuale individuazione e quantificazione delle attività da svolgere, nonché delle aree oggetto di ciascuna attività, è demandata alle schede tecnico-economiche nonché al Disciplinare Tecnico allegati all'atto integrativo sottoscritto in data 20/11/2020, e successivi atti integrativi sottoscritti in data 16/12/2021, 25/01/2022, 29/12/2023.

Servizi di spazzamento, lavaggio e vari di decoro urbano

AMIU Puglia si occupa di tutti i servizi inerenti al decoro della città, quali: spazzamento manuale, misto e meccanizzato puro, lavaggio delle strade, svuotamento dei cestini gettacarte, raccolta delle foglie, diserbo meccanizzato stradale.

Lo spazzamento delle strade è integrato da attività di lavaggio che interessano le piazze, le strade con pavimentazione in pietra e luoghi di particolare pregio.

Nell'ambito delle attività di pulizia, AMIU PUGLIA effettua:

- la pulizia di spiagge e del litorale comunale non affidato in concessione con contestuale raccolta dei rifiuti e rimozione, sulla base delle disposizioni regionali in materia, delle BVS;
- la pulizia delle aree mercatali con contestuale raccolta dei rifiuti prodotti;
- la pulizia dei cimiteri compresa la raccolta dei rifiuti, asporto degli inerti e dei rifiuti da esumazione ed estumulazione;
- la pulizia dei giardini comunali.

Il servizio di “Spazzamento e igienizzazione stradale con sistema misto (bari pulita)” è stato eseguito fino al 31/12/2023 e successivamente eliminato, a partire dal 01/01/2024, “in ragione del potenziamento del servizio di spazzamento meccanizzato, già in essere nel 2023 in alcune zone cittadine, anche attraverso l’acquisto di appositi mezzi con finanziamento PON Metro React UE”, giusta Delibera di Giunta Comunale n.815/2023.

Servizi di raccolta/trasporto e conferimento agli impianti dei rifiuti urbani indifferenziati e delle frazioni differenziate

Per quel che concerne la raccolta dei rifiuti urbani, la città di Bari, **al 31/12/2023**, è stata servita secondo le modalità di seguito riportate:

1. raccolta porta a porta in tutto il Municipio 5 (Palese, Santo Spirito, Catino, San Pio) e Municipio 3 (San Paolo, Stanic, San Girolamo, Fesca e Marconi).
2. raccolta stradale per il Municipio 1, il Municipio 2 ed il Municipio 4.
3. raccolta a sacchi per il quartiere San Nicola (solo per il rifiuto indifferenziato)
4. raccolta di prossimità (solo lungo alcune strade di accesso alla città di Bari)
5. raccolta su prenotazione (rifiuti ingombranti, RAEE e sfalci)
6. conferimento presso centri di raccolta e centri mobili
7. altre raccolte puntuali (specifiche tipologie di rifiuti quali indumenti dismessi, farmaci scaduti, oli esausti ecc...)

L’attivazione delle raccolte domiciliari, denominate “*porta a porta*”, è effetto delle Deliberazioni n.597 del 20/09/2016 e n.41 del 26/01/2017 della Giunta Municipale del Comune di Bari, con le quali sono state adottate le Linee guida di un piano di fattibilità redatto da CONAI, Consorzio Nazionale Imballaggi, in cui si prevede l’estensione della raccolta porta a porta a tutto il territorio cittadino suddividendolo in otto zone omogenee di avvio dei nuovi servizi di raccolta.

Nello stesso piano sono state individuate e delimitate aggregazioni di quartieri confinanti che per tipologia urbanistica e/o per vocazione alle raccolte domiciliari sono stati inseriti in una stessa zona di Start-Up.

Al **31/12/2023** risultano attive la Zona ZSU1 (Santo Spirito, Palese, Macchie, Marconi, San Girolamo, Fesca per 50.000 abitanti) e la Zona ZSU2 (Stanic, San Paolo per 32.140 abitanti), nonché completata la fase di distribuzione delle attrezzature nella Zona ZSU5 (Picone - parte, Carbonara, Ceglie del Campo, Loseto per 40.518 abitanti) con avvio del servizio a gennaio 2024.

A tutte le utenze domestiche e non domestiche interessate dal progetto CONAI sono state fornite attrezzature dotate di dispositivo RFID contenente non solo l'informazione relativa al contenitore e quindi alla tipologia di rifiuto cui è destinato ma anche l'utenza cui è assegnato. Tali informazioni, lette in fase di svuotamento dei contenitori da parte degli addetti alle raccolte, rappresenteranno uno strumento utile sia per una attività di controllo dei rifiuti conferiti che per passare alla tariffazione basata sul numero dei conferimenti.

Le frazioni merceologiche intercettate con la raccolta porta a porta sono:

- organico;
- carta/cartone;
- vetro;
- plastica e metalli;
- non riciclabile.

Anche la raccolta stradale riguarda principalmente tali frazioni merceologiche e viene effettuata mediante l'ausilio di cassonetti (stazionari o carrellati) e campane (per il vetro).

Nelle zone servite con raccolta stradale, i cassonetti sono destinati ai conferimenti dei rifiuti da parte delle UD e delle UND, ad eccezione del cartone per il quale esiste una raccolta dedicata.

È attivo, inoltre, il servizio di raccolta della frazione organica presso i grandi produttori (fruttivendoli e mercati cittadini) ed i servizi di raccolta c/o i mercati cittadini.

Il servizio di raccolta stradale è integrato da quello di lavaggio dei cassonetti secondo frequenza differenziate per stagione e per tipologia di rifiuto conferito.

AMIU Puglia si occupa della gestione dei Centri Comunali di Raccolta e dei Centri Mobili di Raccolta presenti sul territorio comunale a supporto ed integrazione degli ordinari servizi di raccolta domiciliare e stradale.

Al **31/12/2023** sono attivi i seguenti Centri di Raccolta (conformi al DM 2008 e ss.mm.ii.):

- CCR in Via M.L.King, recentemente adeguato utilizzando i fondi PON- Metro;
 - Centro di Raccolta Multimateriale in Via Francesco Fuzio c/o la sede aziendale di AMIU Puglia
- e n.4 Centri di Raccolta Mobile.

AMIU Puglia inoltre gestisce, per conto del Comune di Bari, i conferimenti agli impianti di trattamento delle diverse frazioni merceologiche per cui i costi di recupero ed i corrispettivi CONAI/ricavi sono esplicitati nelle relative schede.

Per quanto riguarda la frazione di rifiuto indifferenziato, il servizio di trattamento, trasporto e smaltimento avviene come di seguito descritto.

I rifiuti raccolti nella città di Bari, con autocompattatori, vengono trasportati con lo stesso mezzo all' accettazione dell'impianto TMB, previa pesatura, nella stessa giornata. Il servizio viene svolto sette giorni su sette. L'impianto TMB ha una capacità di trattamento autorizzata pari a 400 t/die di rifiuti solidi urbani residuali da raccolta differenziata, oltre a scarti di lavorazione dei rifiuti secchi da RD (e.g. raccolta differenziata di vetro, plastica,

carta) nonché scarti rivenienti dalle attività di compostaggio di FORSU, per una capacità complessiva autorizzata pari a 146.000 t/anno.

A valle del trattamento di biostabilizzazione il rifiuto trattato è sottoposto a operazione di tritovagliatura per la separazione dei flussi di rifiuto secco e organico. Il trasferimento del rifiuto biostabilizzato dall'impianto di biostabilizzazione a quello di tritovagliatura avviene a mezzo nastri trasportatori asserviti. I flussi in uscita vengono caricati su appositi mezzi di trasporto di grandi dimensioni (semirimorchi) per l'avviamento allo smaltimento.

AMIU Puglia svolge inoltre i seguenti servizi, esterni al perimetro gestionale così come individuati dall'Allegato A alla Deliberazione 363/2021:

- pulizia viabilità e strade dismesse dall'ANAS;
- diserbamento suoli comunali;
- servizi straordinari in occasione di fiere e festività, servizi ad horas richiesti da Autorità;
- servizi di pulizia ASI;
- rimozione di sporco, graffiti e imbrattamenti vandalici su varie tipologie di supporto compresa la defissione di manifesti abusivi;
- attività di derattizzazione, disinfezione e disinfestazione;
- gestione del sistema di videosorveglianza sul corretto smaltimento di rifiuti.

L'Amministrazione Comunale, con deliberazione della Giunta Municipale n.794 del 28/06/2001, ha approvato lo schema del contratto per lo svolgimento dei servizi di igiene urbana nel comune di Bari relativi al periodo 2001/2005 e le allegate schede tecniche ed economiche, nelle quali sono descritte le caratteristiche dimensionali ed economiche dei servizi, e formano parte integrante e sostanziale del contratto.

In data 25/07/2001 è stato sottoscritto tra il Comune di Bari e la società A.M.I.U. S.p.a. il contratto di servizio di igiene urbana avente durata quinquennale, con scadenza il 31.12.2005 nel quale, fra l'altro, è previsto:

ol'aggiornamento, con cadenza annuale, degli obiettivi di breve periodo fissati nelle allegate schede di definizione tecnica in funzione del necessario miglioramento della produttività nonché dell'efficacia ed efficienza del servizio;

oche i costi delle singole attività sono soggetti a revisione annuale in funzione del necessario miglioramento della produttività ed efficacia e efficienza dei servizi e che il corrispettivo annuale varia in ragione della effettiva quantità dei servizi resi e dei rifiuti raccolti e smaltiti, nonché della revisione operata sui costi dei medesimi;

La Giunta Comunale:

- con Deliberazione n.717 del 18.11.2013, avente ad oggetto la Relazione sull'affidamento del servizio di gestione igiene urbana nel territorio di Bari ai sensi dell'art.34 comma 20 d.l. n.179/2012 e apposizione termine di scadenza del contratto di servizio Amiu S.p.A., ha approvato la relazione sull'affidamento del servizio di gestione igiene urbana nel territorio di Bari, ai sensi dell'art. 34 comma 20 della Legge 17.12.2012 n. 221, confermando l'affidamento del servizio di igiene urbana alla società AMIU S.p.A sulla base del Contratto di Servizio

sottoscritto in data 25 luglio 2001 e prorogato con Deliberazione di Giunta comunale n.1132 del 29/12/2006, e determinava il termine di scadenza contrattuale dell'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani in anni 15 decorrenti dalla sottoscrizione del relativo contratto, quindi, almeno fino al 18.11.2028;

- con Deliberazione n. 569 del 18/11/2020 ha, tra l'altro, determinato, nelle more della stipula del nuovo contratto di servizio il termine di scadenza contrattuale del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani al 30/06/2022, autorizzando la stipula del relativo Atto integrativo al Contratto di servizio, tra il Comune e AMIU Puglia S.p.A., sottoscritto in data 20/11/2020;
- con Deliberazioni n. 653 del 20/10/2021 e n. 875 del 21/12/2021 ha autorizzato la stipula degli Atti integrativi del Contratto sottoscritti in data 16/12/2021 (adeguamento scheda pulizia mercati) e in data 25/01/2022 (modifica scheda videosorveglianza);
- con Deliberazione n. 514 del 12/07/2022 ha determinato, nelle more della stipula del nuovo contratto di servizio, il termine di scadenza contrattuale del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani al 31/12/2023, autorizzando la stipula del relativo Atto integrativo al Contratto di servizio, tra il Comune e AMIU Puglia S.p.A..

Il Consiglio Comunale, con Deliberazione n. 105 del 23/12/2022, nell'ambito degli atti ricognitivi ex art.20 del D. Lgs. 175/2016, "Ravvisando i presupposti di cui agli articoli 4 e 20 del TUSP D. Lgs 175/2016" ha confermato "il mantenimento della partecipazione senza interventi" e l'in house providing per il Servizio di Igiene Pubblica, nel rispetto delle norme nazionali e dei regolamenti comunitari.

Con Deliberazione n.753 del 28/09/2023 la Giunta Comunale ha rideterminato, nelle more della stipula del nuovo contratto di servizio, il termine di scadenza contrattuale del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani al 18/11/2028, autorizzando la stipula del relativo Atto integrativo al Contratto di servizio, tra il Comune e AMIU Puglia S.p.A..

Con Delibera n.815 del 13/10/2023 la Giunta Comunale ha approvato la rimodulazione del Contratto di Servizio al fine di recepire nel contratto di servizio vigente la scheda tecnico-economica relativa al Servizio di raccolta PAP ZSU5 e adeguare le schede tecnico-economiche relative al Servizio di raccolta PAP ZSU1 e ZSU2 e la Scheda n.21 relativa ai Centri di raccolta.

L'atto integrativo al Contratto di servizio, tra il Comune e AMIU Puglia S.p.A., autorizzato con DGC n.753/2023 e n.815/2023, è stato sottoscritto in data 29/12/2023.

Ritenuta tuttavia necessaria la predisposizione del nuovo Contratto di Servizio di igiene Pubblica, con disposizione del Direttore Generale del Comune di Bari protocollo n. 199066/2021, è stato costituito un Gruppo di lavoro per la definizione dello stesso e dei principali documenti da elaborare: "*Bozza di Convenzione generale*", "*Disciplinare prestazionale*", "*Progetto di dimensionamento*" e "*Stima dei Costi*".

Al 31/12/2023 è in corso il confronto con Amiu Puglia SpA finalizzato all'aggiornamento delle schede tecnico-economiche che definiscono i servizi espletati da Amiu sul territorio

cittadino, ed all'introduzione di un sistema di monitoraggio e controllo del servizio, anche al fine di introdurre gli standard quali-quantitativi introdotti da ARERA.

Nel frattempo, con Deliberazione del 3 agosto 2023 n. 385/2023, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha adottato lo schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani, quale atto che fissa i contenuti minimi essenziali obbligatoriamente richiesti dalla normativa vigente, ferma restando l'autonomia contrattuale delle parti nel disciplinare contenuti ulteriori, nel rispetto della normativa vigente e dei provvedimenti di regolazione dell'Autorità.

Il nuovo contratto di servizio dovrà recepire i contenuti minimi forniti secondo lo schema tipo fornito da ARERA, con particolare riferimento:

- Programmazione: elenco delle variazioni programmate, relativa valorizzazione economica e tempistiche implementative;
- Piano economico finanziario di affidamento composto del piano tariffario, del conto economico, del rendiconto finanziario e dello stato patrimoniale
- Modalità di aggiornamento del piano economico finanziario di affidamento al fine di assicurare il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario per tutta la durata residua dell'affidamento, secondo criteri di efficienza, anche in ragione degli investimenti programmati e agli obiettivi fissati;
- Obblighi in materia di qualità e trasparenza
- Disciplina dei controlli
- Penali e sanzioni

Il nuovo contratto di servizio dovrà pertanto essere adeguato allo Schema tipo ARERA.

Al 31/12/2023 il corrispettivo annuale previsto per i servizi inclusi nel Contratto di Servizio con AMIU Puglia è stabilito con Atto integrativo sottoscritto in data 25/01/2022, come di seguito riportato:

A fronte delle attività svolte dal Soggetto gestore di cui alle schede tecnico-economiche 2016 (schede dalla n.1 alla n.28), il corrispettivo è pari €. **63.992.206,40** (IVA e tributo regionale inclusi), così costituito:

1. €. 46.752.657,72 (IVA inclusa) per servizi di igiene urbana (schede dalla n.1 alla n.21 e dalla 23 alla 28);

2. €. 16.421.989,06 (IVA inclusa) per attività di trattamento, trasporto e smaltimento dei RSU
(scheda 22) da conguagliare a consuntivo;

3. €. 817.559,62 (IVA inclusa) per tributo regionale (scheda 22), da conguagliare a consuntivo.

La scheda 22 è dimensionata con riferimento ai dati 2016, in base al quantitativo di rifiuto indifferenziato conferito all'impianto TMB (111.597tonn), al tipo di trattamento effettuato (ciclo inverso), alle tariffe applicate per il trattamento, trasporto e smaltimento e, infine, in base all'aliquota di ecotassa determinata dai provvedimenti regionali (7,5 €/tonn). Rispetto a tale importo, a consuntivo di ogni anno viene quantificato l'esatto ammontare del corrispettivo dovuto per i costi di trattamento, trasporto e smaltimento dei RSU,

nonché del tributo regionale (cd “ecotassa”), variabili in base ai citati parametri.

Al corrispettivo determinato sulla base delle schede 2016, va aggiunto il corrispettivo per il servizio di raccolta “porta a porta” (PAP), introdotto progressivamente per zone del territorio cittadino. Tale ulteriore corrispettivo è calcolato come incremento rispetto all’importo delle schede 2016, al fine di tener conto dei costi aggiuntivi del nuovo sistema nonché delle riduzioni di costo per la disattivazione del servizio di raccolta stradale nelle stesse zone.

Per il servizio di raccolta porta a porta nell’intera Zona ZSU1, come da scheda ZS1-PAP, il compenso annuale ammonta a €. 1.428.037,59 (IVA inclusa), quale incremento rispetto alle schede 2016.

Per il servizio di raccolta porta a porta nell’intera Zona ZSU2, come da scheda ZS2-PAP, il compenso annuale ammonta a €.1.580.879,33 (IVA inclusa), quale incremento rispetto alle schede 2016, a cui si aggiungono, a partire dal secondo anno, i costi sostenuti per la fornitura dei sacchetti.

Per ciascuna zona servita dal “porta a porta” l’importo da corrispondere è proporzionato al numero di abitanti o utenti serviti e al periodo di effettiva esecuzione del servizio, rispetto alla scheda di valutazione su base annuale dell’intera zona.

Il corrispettivo si modificherà per effetto della soppressione/riduzione di servizi erogati, del progressivo sviluppo del servizio PAP, di ulteriori schede tecnico-economiche relative servizi che verranno avviati negli anni successivi, di analisi di maggior dettaglio che AMIU Puglia si impegna ad elaborare e consegnare al Comune, di eventuali finanziamenti che si dovessero ottenere per l’acquisto di mezzi e attrezzature e che riducono i costi di investimento del gestore, fatte salve le verifiche di congruità da parte della Ripartizione Tutela Ambiente e l’inserimento nei documenti di programmazione da approvare da parte del Consiglio

Il corrispettivo non è soggetto ad indicizzazione.

Se in corso di esercizio si verificano eventi estranei alla gestione di tale gravità da far oggettivamente presumere una perdita, AMIU Puglia deve analizzare in apposito documento le cause che l’hanno determinata ed indicare i provvedimenti adottati o proposti per ricondurre in equilibrio la gestione aziendale o per contenere la perdita.

Amiu Puglia si impegna ad adottare idonee misure volte ad una riduzione dei costi del servizio pari almeno all’1% del corrispettivo annuale, ove possibile AMIU utilizzerà tali economie per ampliare i servizi contrattualizzati in accordo con il Comune.

In caso il Comune di Bari acquisti mezzi e/o attrezzature per lo svolgimento del servizio di igiene urbana, questi verranno messi a disposizione di AMIU Puglia con modalità quali il comodato o l’usufrutto. Tali mezzi e/o attrezzature dovranno essere utilizzati da AMIU Puglia esclusivamente per l’espletamento dei servizi oggetto del Contratto di servizio con il Comune di Bari. I relativi costi di ammortamento, che tengono conto della vita media dei mezzi/attrezzature, non verranno inclusi nel costo dei servizi che impiegano tali mezzi ed attrezzature in modo da determinare una riduzione del corrispettivo. Tale disposizione vale anche per mezzi/attrezzature acquistate da AMIU Puglia con risorse economiche derivanti da finanziamenti Comunali/Regionali/Statali/Comunitari.

Ciò premesso, per ogni annualità, il corrispettivo per il servizio di igiene urbana è costituito da una parte fissa per servizi, compresi quelli fuori perimetro ARERA, e da una

parte a consuntivo per i servizi porta a porta avviati ed effettivamente espletati nonché per i servizi di trattamento, trasporto e smaltimento dei RSU e tributo regionale, variabili in funzione dei quantitativi di rifiuto e delle tariffe di conferimento agli impianti.

c) Sistema di monitoraggio - controllo

Il Comune di Bari, attraverso la Ripartizione “Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale”, svolge un’attività di vigilanza e controllo analoga a quella svolta istituzionalmente dall’Ente riguardo alle attività dei propri uffici, in virtù della titolarità dei servizi pubblici locali o delle attività amministrative di competenza e del suo ruolo di garante nei confronti dell’utenza locale. Il controllo analogo si articola in:

- Controllo di regolarità amministrativa.
- Controllo di gestione.
- Controllo sugli equilibri finanziari.
- Controllo strategico sulle attività delle società.
- Controllo sulla qualità dei servizi.

Il controllo analogo sulle società “in house providing” tende a garantire, in condizioni di trasparenza, economicità e tempestività, la rispondenza dell’azione amministrativa inerente la produzione ed erogazione di servizi pubblici locali ai principi costituzionali, normativi e statutari, in un quadro di tutela prioritaria degli utenti e nell’ottica di assicurare il perseguimento dell’interesse pubblico generale. Tale controllo è svolto, secondo le finalità di cui al precedente comma, dalle unità organizzative che ne sono responsabili in base a quanto stabilito dal Regolamento sull’Ordinamento degli Uffici e dei Servizi approvato con deliberazione di G.M. n. 145 del 25/03/2013 e s.m.i..

L’amministrazione comunale imposta ed organizza l’esercizio del controllo analogo e quello espletato sui servizi gestiti direttamente, attraverso i seguenti strumenti di raccordo, nel rispetto della presente normativa regolamentare:

- a) Clausole statutarie che obbligano la società ad inviare al Socio Unico un documento programmatico (Relazione Previsionale) e documenti periodici di reportistica,
- b) Clausole del Codice di Corporate Governance e del Codice di Comportamento, adottati dalle società, in particolare con riferimento agli obblighi informativi delle società
- c) Convenzioni (Contratti di Servizio) che disciplinano specifiche regole di informazione e verifica sulla gestione del servizio affidato;
- d) Direttive dei competenti organi dell’Amministrazione Comunale, che assicurano le attività di indirizzo, programmazione, vigilanza e controllo da parte del Socio, e definiscono schemi, tempistica e modalità di predisposizione dei documenti di programmazione e rendicontazione e di trasmissione degli atti delle società.
- e) Sistema informativo finalizzato a rilevare:

- i rapporti finanziari tra Ente proprietario e società;
- la situazione contabile, gestionale, organizzativa della società;
- i contratti di servizio;

Il controllo di regolarità amministrativa si concretizza in un controllo successivo sugli atti delle società “in house” è effettuato nel rispetto dei principi e delle finalità di cui all’art. 5 del Regolamento dei Controlli Interni del Comune di Bari, secondo le seguenti caratteristiche:

- è un controllo successivo, in funzione collaborativa con gli Organi Amministrativi e con i Collegi Sindacali delle società che costituiscono gli “organi di controllo interno” delle società stesse e vigilano sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.
- è un controllo che ha la finalità di monitorare la regolarità dei principali atti di gestione delle società, al fine di favorirne la piena conformità a norme e regolamenti e migliorarne la qualità, e indirizzare l'attività di gestione verso percorsi semplificati, che garantiscano la massima imparzialità e trasparenza.
- l'attività di controllo ha per oggetto l'analisi degli atti degli Organi Amministrativi e di Controllo delle società (Verbali del Consiglio di amministrazione e determinazioni dell'Amministratore unico e Verbali delle sedute del Collegio Sindacale) al fine di verificare:
 - le principali decisioni prese dai CdA delle aziende, anche in merito ai loro adempimenti obbligatori;
 - la coerenza delle decisioni prese dai CdA, rispetto a quanto autorizzato dal Socio Unico in sede di approvazione della Relazione Previsionale del PDO e degli altri atti di programmazione;
 - le segnalazioni effettuate da parte dei Collegi Sindacali nella propria attività di controllo.

L'attività si esplica anche attraverso direttive di cui all’art. 4 del presente Regolamento (comma 1, lett. d), in materia di assunzioni del personale, forniture, affidamento di incarichi professionali, ed ogni altra questione riguardante i vincoli normativi, anche in materia di finanza pubblica.

Il controllo successivo sugli atti è effettuato con periodicità trimestrale effettua una ricognizione dei verbali dei CdA e dei Collegi Sindacali trasmessi e relaziona al Socio Unico, al Direttore Generale e al Segretario Generale segnalando eventuali ritardi nelle trasmissioni degli atti; la Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale potrà richiedere alle società maggiori dettagli e ulteriore documentazione relativamente alle problematiche emerse; inoltre, dovrà comunicare al Socio immediatamente gli eventuali rilievi dei Collegi Sindacali di situazioni che pregiudichino il patrimonio delle aziende, la continuità aziendale, implicazioni sugli stanziamenti del civico bilancio ovvero le segnalazioni di gravi irregolarità amministrative e contabili riscontrate.

La Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale, su indirizzo del

Segretario Generale, il quale, ai sensi dell'art. 5, comma 7 del Regolamento dei Controlli Interni presiede alla funzione di controllo successivo di legittimità, avvalendosi di una apposita unità di controllo, definirà le modalità e criteri dei controlli sugli atti, la tipologia degli atti da sottoporre a controllo, programmando eventualmente appositi piani di monitoraggio.

La Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale predispone una relazione trimestrale al Socio Unico in cui dovranno essere riassunti i risultati dell'attività:

- maggiori criticità riscontrate;
- rispetto dei tempi di trasmissione della documentazione;
- completezza e chiarezza delle informazioni riportate negli atti delle società;
- eventuali difformità rispetto a leggi, statuti, regolamenti e direttive del socio, sulla base anche delle segnalazioni dei Collegi Sindacali.

La relazione sull'attività di controllo è trasmessa, altresì, al Direttore Generale e al Segretario Generale.

Il controllo di gestione è volto a verificare il raggiungimento degli obiettivi gestionali definiti preventivamente nel PDO ed articolati secondo standard qualitativi e/o quantitativi misurabili che consentano altresì la verifica dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità della gestione delle società partecipate.

Ai sensi dell'art 147 quater TUEL, il Socio Unico definisce preventivamente gli obiettivi gestionali a cui devono tendere le società partecipate, secondo standard qualitativi e quantitativi. Per le società partecipate "in house providing" il Piano degli Obiettivi gestionali aziendale (PDO) è il documento di riferimento attraverso il quale le stesse attuano gli obiettivi strategici contenuti nella Relazione Previsionale aziendale e nelle direttive emanate dall'amministrazione; ad esso si applicano i principi fissati con deliberazione di G.M. n.418 del 21.06.2013 e s.m.i. di approvazione del "Nuovo sistema di misurazione e valutazione della performance".

La predisposizione e analisi di un "piano dettagliato degli obiettivi", di proiezione massima triennale, deve prevedere:

- almeno un obiettivo per ciascuna macrostruttura in cui si articola l'organigramma aziendale;
- cronoprogramma delle attività necessarie per il raggiungimento dell'obiettivo;
- indicazione dell'obiettivo strategico di riferimento;
- indicazione delle risorse finanziarie e umane impiegate per le attività del cronoprogramma
- indicatori di risultato (output e outcome), target che si intendono raggiungere, ossia i parametri qualitativi e quantitativi attesi, anche di tipo economico-finanziario, riferiti alle attività e agli obiettivi delle società.

Il processo interno di definizione degli obiettivi gestionali è definito con regolamentazione delle società, in coerenza con i documenti di programmazione contabile e finanziaria delle società stesse e dell'A.C. e delle norme dei contratti collettivi di lavoro applicabili che disciplinano le forme di incentivazione del personale.

Il PDO aziendale, proposto dai competenti organi societari entro il 31 ottobre di ciascun anno, unitamente alla Relazione Previsionale aziendale, è approvato dalla Giunta Comunale entro il successivo 31 dicembre, salvo eventuale e motivato diverso termine consentito dal Socio Unico, la Giunta Comunale valuta la coerenza e rilevanza degli obiettivi delle aziende e relativi target rispetto agli obiettivi strategici dell'amministrazione e la sostenibilità del target in relazione alle risorse disponibili.

Sulla base delle certificazioni rilasciate dall'OdV sul raggiungimento degli obiettivi, sia strategici sia operativi, in rapporto ai valori attesi definiti nel piano degli obiettivi e nella RP, con le procedure descritte nel "Nuovo sistema di misurazione e valutazione della performance", il Direttore Generale:

- valuta la performance organizzativa aziendale;
- trasmette ai CdA ai fini della valutazione delle performance individuali, le certificazioni dell'OdV suddette;

La Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale provvede altresì a misurare l'efficacia, l'efficienza e il grado di economicità delle azioni intraprese.

L'attività di controllo sull'andamento economico-finanziario delle società tende alla verifica dei risultati economico/finanziari e del rispetto dei vincoli di finanza pubblica, onde favorire lo svolgimento dell'attività aziendale secondo principi di sana gestione.

Tale tipologia di controllo si estende sino alla predisposizione del bilancio consolidato dell'Ente e, quindi, alla verifica delle implicazioni finanziarie e patrimoniali sul bilancio comunale derivanti dall'andamento economico/finanziario delle società partecipate.

Il Socio Unico, attraverso la Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale, verifica la compatibilità economico-finanziaria dei Piani d'Azienda proposti dalle società ed effettua il monitoraggio trimestrale sull'andamento delle società partecipate, ne analizza gli scostamenti rispetto agli obiettivi economico finanziari assegnati e individua le opportune azioni correttive, anche in riferimento a possibili squilibri economico-finanziari rilevanti per il bilancio dell'ente.

A tal fine le società presentano al Socio Unico un report trimestrale (Report Gestionale) sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo, per le loro dimensioni o caratteristiche, effettuate dalla società e dalle sue controllate; nel report sono evidenziati alcuni indicatori economico-finanziari, secondo una scheda da definirsi con apposita Direttiva.

Il Collegio Sindacale predispone una propria relazione al report trimestrale e trasmette l'attestazione sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo amministrativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento e sul rispetto dei vincoli di

finanza pubblica posti a carico delle società.

La Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale, sulla base dei dati dei report trimestrali, delle attestazioni dei Collegi Sindacali e sui risultati del sistema di controllo sulla qualità dei servizi (relazioni dell'Osservatorio sulla qualità dei servizi), effettua il monitoraggio sulla situazione economica e gestionale delle società, verificando in particolar modo gli scostamenti rispetto a obiettivi e budget, e riferendo al Socio unico circa l'adozione di eventuali azioni correttive a carattere "strategico" e/o "gestionale".

Ove dovessero riscontrarsi possibili squilibri economico-finanziari rilevanti per il bilancio dell'Ente, la Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale dovrà segnalare la situazione rilevata alla Ripartizione Ragioneria, al fine dell'adozione degli opportuni provvedimenti.

La Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia Sociale annovera tra le proprie attività di controllo analogo ex d.lgs. n°175/2016 ed ex art.5 del d.lgs. n° 50 del 2016, quella del controllo periodico sulla qualità dei servizi pubblici locali gestiti dalle società in-house del Comune, come disciplinato dalla L. 244/2007 e successivamente dall'art. 12 del Regolamento dei controlli interni sulle società partecipate del Comune.

La gestione della qualità dei servizi pubblici locali è stata regolata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 627/2012, che ha portato alla realizzazione del "Progetto sulla qualità dei servizi pubblici locali".

L'attività di controllo della qualità si articola in tre fasi.

Si parte dall'individuazione degli standard qualitativi e quantitativi da indicare nei contratti di servizio. Tali dati costituiscono il punto di partenza per la redazione, da parte della società affidataria del servizio e d'intesa con le Associazioni dei Consumatori, della Carta dei servizi. I nuovi contratti di servizio contengono tanto gli aggiornamenti normativi, quanto il sistema di controllo sulle prestazioni e sulla qualità dei servizi, con l'istituzione dell'Osservatorio. Agli esiti di tali controlli è prevista l'applicazione di un sistema di penalità e premialità nei confronti dell'Azienda, basato sull'utilizzo di calcoli ponderati e specifici coefficienti da applicare ai livelli di qualità raggiunti.

La seconda fase d'indagine consiste nella rilevazione dei dati, a cura dell'azienda, ovvero attraverso il supporto tecnico di società di consulenza esperte nel settore, di cui, come da contratto di servizio, le affidatarie in-house dei servizi si accollano gli oneri.

Nello svolgimento dell'attività di customer satisfaction analysis e di mystery shopping, il Comune di Bari si avvale di operatori esterni per dotarsi di un apparato di consulenza esperto, unificato e professionale, in grado di compiere rilevazioni di controllo Qualità analitiche e sempre più articolate, utilizzando un metodo di rilevazione scientifica efficace, trasparente ed imparziale. Tali consulenze supportano l'Osservatorio nelle proprie attività di monitoraggio.

La terza e ultima fase consiste nel vero e proprio monitoraggio della qualità dei servizi, attraverso l'attività dei Comitati tecnici di coordinamento, composti dai rappresentanti dei

gestori dei servizi e dei responsabili dei servizi del Comune di Bari, e che si riunisce trimestralmente. Suddetti organi tecnici, insieme ai rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori rappresentati nell'organo della Consulta regionale dei consumatori e degli utenti, istituita con L.R. n. 12 del 15/06/2006, con il coordinamento del Direttore della Ripartizione Enti Partecipati e Fondi comunitari, costituiscono

l'Osservatorio per il monitoraggio della qualità dei servizi, istituito a coronamento del Progetto sulla qualità, per la partecipazione di tutte le parti attive coinvolte nel processo di monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati.

L'Osservatorio per il monitoraggio della qualità dei servizi costituisce il fulcro del processo di valutazione e di controllo sui parametri e performance. Esso è un organismo di partecipazione strutturato, dotato di un proprio regolamento, che si riunisce una volta all'anno, in sede di sessione di verifica annuale a seguito di convocazione della Ripartizione Enti Partecipati, ora Staff Controlli Enti Partecipati. L'Osservatorio attua il sistema di monitoraggio e verifica permanente del rispetto dei parametri; costituisce il tavolo multilaterale in cui tutte le parti riportano i risultati delle proprie analisi e verifiche; in tale sede si propone l'aggiornamento dei parametri e degli obiettivi fissati nei contratti di servizio, sulla base di eventuali scostamenti rilevati e considerazioni analitiche effettuate dai Comitati tecnici; si valutano le istanze e segnalazioni delle associazioni di categoria; si verifica l'adempimento degli impegni assunti nei contratti di servizio, in relazione agli standard previsti nella Carta dei servizi.

Relativamente all'erogazione del Servizio, l'attività di controllo sulle attività svolte da AMIU Puglia è eseguita dalla Polizia Locale attraverso appositi sopralluoghi ed un sistema informatico di rilevazione in dotazione agli operatori. Nell'ambito della predisposizione del nuovo Contratto di Servizio (adeguato allo schema tipo ARERA), verrà predisposto un programma dei controlli "finalizzato alla verifica del corretto svolgimento delle prestazioni affidate, tenendo conto della tipologia di attività, dell'estensione territoriale di riferimento e dell'utenza a cui i servizi sono destinati".

Il contratto di servizio dovrà integrarsi maggiormente con il ciclo delle performance e adeguati profili sanzionatori in caso di mancato rispetto degli obiettivi in modo da consentire una maggiore trasparenza nella gestione della Società nonché il raggiungimento degli obiettivi di accountability in linea con quelli previsti per l'Ente socio.

2) IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Ragione Sociale: AZIENDA MUNICIPALE IGIENE URBANA PUGLIA S.P.A." (in sigla, "AMIU PUGLIA S.P.A."), ex Azienda Municipale Igiene Urbana S.p.A. (dal 10/05/2014 è avvenuto il cambio di denominazione);

CODICE FISCALE: 05487980723

Sede Legale: Via F.co Fuzio Z.I. – BARI

Forma giuridica: Società per azioni

Data inizio: 02/05/2001 (dati riferiti ad AMIU S.p.A.)

Durata dell'impegno: 31/12/2050 - In data 10/05/2014 si è tenuta l'assemblea straordinaria dei soci di AMIU S.p.A., che ha deliberato l'aumento di capitale sociale della società, interamente riservato al Comune di Foggia, e la modifica dell'attuale denominazione sociale in "AZIENDA MUNICIPALE IGIENE URBANA PUGLIA S.P.A." (in sigla, "AMIU PUGLIA S.P.A.").

Onere Civico Bilancio 2023: € 70.061.406,40 per Contratto di Servizio.

Percentuale della partecipazione dell'Ente: con riferimento ad AMIU PUGLIA S.p.A. dal 10/05/2014, 78,13% per il Comune di Bari e 21,87% per il Comune di Foggia.

Attività: Affidamento "in house" dei servizi di igiene urbana sul territorio del Comune di Bari e di Foggia.

Finalità della partecipazione:

La società ha per oggetto l'impianto e la gestione di tutti i servizi preordinati alla tutela, conservazione, valorizzazione della qualità ambientale.

In particolare, a titolo di mera esemplificazione:

- gestione integrale di tutte le tipologie di rifiuto finalizzata al riutilizzo, riciclaggio e recupero di materia ed energia nelle varie fasi di conferimento, raccolta, spazzamento, cernita, trasporto e trattamento finale, comprese le trasformazioni industriali necessarie alla rigenerazione ed al recupero;
- lo smaltimento, quale fase residuale dell'attività di gestione, di tutte le tipologie di rifiuti; compresa l'inertizzazione dei medesimi, nonché lo stoccaggio, il deposito e la discarica sul suolo e nel suolo e la gestione post-chiusura degli impianti esauriti o dismessi;
- la progettazione, realizzazione e/o gestione di impianti di trattamento dei rifiuti di cui sopra, compreso gli impianti e le reti a valle per la utilizzazione delle risorse prodotte o recuperate;
- la gestione di tutte le attività destinate a consentire la raccolta, il riuso dei prodotti o il riciclo dei materiali provenienti dalla raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani e/o assimilati;
- spazzamento, lavaggio ed igienizzazione delle strade e delle aree pubbliche o private compreso le aree complementari, nonché il servizio di sgombero neve dalle strade

Numero Amministratori al 31.12.2023: 5 (di cui 3 nominati dal Comune di Bari)

Numero Sindaci al 31.12.2023: 3

RISULTATO ECONOMICO E PATRIMONIO NETTO

ANNO	RISULTATO ECONOMICO	PATRIMONIO NETTO
2021	€ 769.810,00	€ 22.678.774,00
2022	€ 394.081,00	€ 23.072.859,00
2023	€ -573.492,00	€ 22.499.363,00

3) ANDAMENTO ECONOMICO

Il corrispettivo per il Contratto di Servizio di Igiene Urbana nell'ultimo triennio (2021-2022-2023) non ha subito particolari incrementi, in quanto gli ulteriori servizi eseguiti (porta a porta) sono stati compensati con apposite rimodulazioni.

Anno	Abitanti (ISTAT)	Costi complessivi (IVA esclusa)*	Costo pro capite (€/ab)
2021	315.948	63.238.985	200,15
2022	316.736	63.222.676	199,60
2023	316.212	63.454.515	200,67

*da consuntivo Ripartizione Tutela dell'Ambiente

Si segnala tuttavia che:

- gli importi 2022 non comprendono gli ulteriori extra costi registrati per trattamento, trasporto e smaltimento dei RSU causati dall'aggiornamento delle tariffe 2022 dell'impianto di trattamento del rifiuto in uscita dall'impianto TMB, stabilito da AGER nel 2024 e pari a 402.950,32€ (IVA inclusa).
- gli importi 2023 non comprendono gli ulteriori extra costi registrati per trattamento, trasporto e smaltimento dei RSU causati dalla sospensione, a partire da agosto, delle attività di trattamento dell'impianto TMB gestito da AMIU Puglia e del contestuale aggiornamento delle tariffe 2023 degli stessi impianti, stabilito da AGER nel 2024 e pari a 3.579.564,07€ (IVA inclusa).

Tali ulteriori importi, a seguito di provvedimenti AGER ed atti di transazione sottoscritti tra AMIU Puglia ed i soggetti gestori degli impianti, verranno corrisposti in rate annuali.

Rispetto al 2023, si segnala che il trattamento dei RSU prodotti dal Comune di Bari all'impianto AMIU sono ripresi a partire da febbraio 2024, per cui i costi di trattamento, trasporto e smaltimento non dovrebbero subire incrementi rispetto al 2022, fatto salvo un eventuale adeguamento tariffario approvato da AGER per il conferimento all'impianto TMB gestito da AMIU Puglia la cui tariffa è rimasta invariata dal 2017.

Dai dati disponibili si rileva che i quantitativi di rifiuto indifferenziato sono in costante diminuzione e la percentuale di Raccolta Differenziata in continua crescita, anche grazie alla progressiva estensione del servizio di raccolta porta a porta sul territorio cittadino.

Anno	Indifferenziato (tonn)	RD (%)
2021	107.624	38,3*
2022	105.308	40*
2023	97.325	41**

* ISPRA *

* AMIU ecotassa 2024

Si riportano di seguito le tabelle contenute nel Rapporto Rifiuti Urbani di ISPRA (Edizione

2023) sulla base dei dati 2022, dalle quali si ricavano i costi/abitante (Tabella 5.6) ed i costi/kg di rifiuto (Tabella 5.8) del Comune di Bari.

Tabella 5.6 – Costi pro capite del servizio di igiene urbana dei capoluoghi di regione, anno 2022

Macro area	Regione	Capoluogo di regione	Popolazione 2022	CRT €/ab*anno	CTS €/ab*anno	CTR €/ab*anno	CRD €/ab*anno	CO ¹¹⁰⁰ €/ab*anno	CQ ¹¹⁰⁰ €/ab*anno	CO ¹¹⁰⁰ €/ab*anno	CSL €/ab*anno	CC €/ab*anno	CK €/ab*anno	CO ¹¹⁰⁰ €/ab*anno	CQ ¹¹⁰⁰ €/ab*anno	CO ¹¹⁰⁰ €/ab*anno	Costo totale €/ab*anno	Detrazioni ⁽¹⁾ €/anno
NORD	Piemonte	Torino	841.600	25,8	-	53,7	47,0	-	-	-	31,1	42,4	39,1	-	0,2	-	239,3	-
	V. d'Aosta	Aosta	33.093	18,2	16,6	22,8	37,5	-	-	-	43,2	42,2	6,1	-	-	-	186,7	-
	Lombardia	Milano	1.354.196	22,5	20,0	15,0	33,7	-	-	-	71,7	29,9	14,8	-	-	-	207,7	-
	Trentino-A. A.	Trento	118.046	12,1	7,8	24,3	59,5	-	-	-	14,2	35,5	18,9	-	-	-	172,3	-
	Veneto	Venezia	250.369	49,8	45,5	22,9	112,4	-	0,6	-	59,0	61,9	51,5	-	0,9	-	404,4	31.441
	Friuli-V.G.	Trieste	198.417	24,1	-	49,8	35,8	-	-	0,90	33,5	17,5	24,2	-	-	0,3	186,2	n.d.
CENTRO	Liguria	Genova	558.745	39,6	65,8	13,1	46,1	-	-	-	30,0	66,3	23,1	-	-	-	283,9	2.743.797
	Emilia-R.	Bologna	387.971	24,5	28,7	19,8	58,6	-	0,3	-	43,2	26,2	38,0	-	-	-	239,4	277.685
	Toscana	Firenze	360.930	20,8	52,5	27,1	48,4	-	-	-	49,2	32,9	36,4	-	-	-	267,3	2.185.348
	Umbria	Perugia	161.748	13,0	22,6	37,9	57,3	-	-	1,48	25,6	64,8	60,7	-	-	2,6	286,0	-
	Marche	Ancona	98.356	24,6	25,1	16,3	37,7	-	-	-	24,9	44,2	29,2	-	-	-	202,0	-
	Lazio	Roma	2.748.109	30,1	50,5	11,6	66,1	-	-	8,61	46,4	30,6	24,1	-	2,0	0,3	270,4	-
SUD	Abruzzo	L'Aquila	69.558	45,5	33,2	12,3	45,5	-	-	-	7,9	44,7	5,5	-	-	-	194,5	n.d.
	Molise	Campobasso	47.075	7,6	30,3	7,7	57,2	-	-	3,63	16,6	22,7	20,7	-	-	-	166,5	-
	Campania	Napoli	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	nd	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
	Puglia	Bari	316.015	24,9	31,5	25,1	47,9	-	-	1,98	41,5	21,0	7,7	-	-	-	201,6	954.273
	Basilicata	Potenza	64.406	31,9	37,9	0,1	90,6	7,1	-	-	18,3	34,0	10,6	-	-	2,6	233,1	n.d.
	Calabria	Catanzaro	84.670	25,3	36,5	4,8	42,6	-	-	-	30,5	30,9	3,8	-	-	-	174,4	n.d.
	Sicilia	Palermo	630.167	31,8	50,8	-	44,3	-	-	-	21,8	33,5	17,5	-	-	-	199,7	2.909.926
	Sardegna	Cagliari	148.117	18,4	7,7	33,1	77,5	-	-	8,20	62,3	29,7	59,1	-	-	-	296,0	n.d.

(1) Detrazioni di cui all'art.4.6 Deliberazione 363/2021

Legenda: CRT = Costi di raccolta e trasporto rifiuti indifferenziati; CTS = Costi trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani; CTR = Costi di trattamento e recupero dei rifiuti urbani; CRD = Costi di raccolta e trasporto delle frazioni differenziate; CO¹¹⁰⁰_{RU}, CO¹¹⁰⁰_{TD} = voci di natura previsionale destinate alla copertura degli oneri variabili e fissi attesi, relativi al conseguimento di target di miglioramento dei livelli di qualità e/o alle modifiche del perimetro gestionale; CO¹¹⁰⁰_{RU}, CO¹¹⁰⁰_{TD} = voci di natura previsionale destinate alla copertura degli scostamenti attesi rispetto ai valori di costo effettivi dell'anno di riferimento riconducibili alle novità normative introdotte dal decreto legislativo n.116/20; CQ¹¹⁰⁰_{RU}, CQ¹¹⁰⁰_{TD} = voci di natura previsionale destinate alla copertura, rispettivamente, di eventuali oneri variabili e fissi aggiuntivi che ci si attende di sostenere per l'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità che verranno introdotti dall'Autorità; CSL = Costi di spazzamento e lavaggio; CC = Costi comuni; CK = Costi d'uso del capitale.

Fonte: ISPRA

Tabella 5.8 – Costo totale per kg di rifiuto dei capoluoghi di regione, anno 2022

Macroarea	Regione	Provincia	Comune	Popolazione 2022	RU tonnellate	% RD	Costo totale €/cent/kg
NORD	Piemonte	TO	Torino	841.600	405.001	54,4	49,7
	Valle d'Aosta	AO	Aosta	33.093	16.266	69,2	38,0
	Lombardia	MI	Milano	1.354.196	635.225	62,1	44,3
	Trentino-A. A.	TN	Trento	118.046	52.333	82,4	38,9
	Veneto	VE	Venezia	250.369	157.888	62,7	64,1
	Friuli-V.G.	UD	Trieste	198.417	100.133	45,0	36,9
CENTRO	Liguria	GE	Genova	558.745	281.183	42,8	56,4
	Emilia-Romagna	BO	Bologna	387.971	202.904	63,2	45,8
	Toscana	FI	Firenze	360.930	222.544	55,0	43,4
	Umbria	PG	Perugia	161.748	90.307	71,5	51,2
	Marche	AN	Ancona	98.356	47.333	62,6	42,0
	Lazio	RM	Roma	2.748.109	1.592.308	45,9	46,7
SUD	Abruzzo	AQ	L'Aquila	69.558	34.323	41,4	39,4
	Molise	CB	Campobasso	47.075	19.059	44,3	41,1
	Campania	NA	Napoli	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
	Puglia	BA	Bari	316.015	175.513	40,0	36,3
	Basilicata	PZ	Potenza	64.406	26.729	60,7	56,2
	Calabria	CZ	Catanzaro	84.670	36.433	68,6	40,5
	Sicilia	PA	Palermo	630.167	354.036	15,2	35,5
	Sardegna	CA	Cagliari	148.117	69.662	74,8	62,9

Fonte: ISPRA

Dalla Tabella 5.10 sotto riportata si evince che i costi/abitante ed i costi/kg per il servizio rifiuti del Comune di Bari sono al disotto della media dei comuni con popolazione superiore 50.000 abitanti, pari a 224,90 €/abitante e 42,8 €/cent/kg.

Tabella 5.10 – Medie regionali del costo totale di gestione del servizio di igiene urbana pro capite e per kg, per classe di popolazione residente sopra i 15.000 abitanti, anno 2022

Regione	Comuni 15.001 - 50000 abitanti				Comuni ≥ 50.001 abitanti			
	N. comuni	Popolazione 2022	Costo tot €/ab*anno	Costo tot €/cent/kg	N. comuni	Popolazione 2022	Costo tot €/ab*anno	Costo tot €/cent/kg
Piemonte	30	831.993	187,9	36,5	88	1.355.503	214,60	44,1
Valle d'Aosta	11	55.654	186,1	32,2	-	-	-	-
Lombardia	90	2.271.780	129,4	28,2	15	2.556.331	188,57	40,4
Trentino-A. A.	73	277.660	172,2	35,2	17	279.710	165,70	35,5
Veneto	57	1.004.809	153,3	30,8	97	1.670.669	195,83	40,6
Friuli-V. G.	7	147.359	147,7	31,6	3	347.950	170,60	33,5
Liguria	3	82.785	271,2	51,6	4	761.845	280,66	54,7
Emilia-Romagna	37	873.299	212,3	31,2	12	1.815.249	218,89	35,9
Toscana	42	1.075.106	234,6	40,7	12	1.393.461	251,04	41,0
Umbria	12	277.813	212,6	39,9	3	323.344	250,17	46,8
Marche	11	318.073	185,6	32,7	59	569.662	184,73	35,2
Lazio	42	1.142.783	194,2	42,6	11	3.468.453	256,59	46,4
Abruzzo	10	299.153	176,9	36,7	16	372.765	187,04	36,6
Molise	3	99.927	164,9	35,9	-	-	-	-
Campania	59	1.603.731	212,4	45,3	14	994.517	237,90	51,1
Puglia	42	1.073.325	187,0	42,1	11	1.235.217	201,72	38,5
Basilicata	2	34.924	199,1	38,3	2	124.091	219,14	52,7
Calabria	9	196.790	179,8	41,4	6	518.918	260,84	58,4
Sicilia	37	970.927	179,8	43,7	11	1.521.226	240,98	42,6
Sardegna	63	422.543	167,2	40,4	3	330.186	270,55	53,3
TOTALE	640	13.060.434	182,4	37,2	384	19.639.097	224,90	42,8

Fonte: ISPRA

Dal 2017 è attivo il servizio c.d. “Porta a Porta” (PAP) nella Zona Start Up 1, comprendente i quartieri di Santo Spirito, Palese, Catino, San Pio, Marconi, San Girolamo, Fesca, per un totale di circa 50.000 abitanti, e, dal 2019, in parte della Zona Start Up 2 (Stanic-Villaggio dei Lavoratori e parte del San Paolo) per un totale di 10.000 abitanti. Da ottobre 2022 è stato esteso il servizio di raccolta dei rifiuti urbani “porta a porta” a tutta la Zona Start Up 2 (completamento del quartiere San Paolo) per un totale di 32.000 abitanti. Con l'estensione del sistema di raccolta “porta a porta”, a partire da gennaio 2024, nella Zona Start Up 5 (Carbonara-Ceglie-Loseto-Picone parte) saranno serviti dal servizio ulteriori 40.500 abitanti.

Per l'ampliamento dei servizi di raccolta domiciliare ai quartieri Carbonara-Ceglie-Loseto sono state consegnate, nel 2023, le attrezzature per le utenze domestiche, non domestiche e condominiali per il corretto conferimento dei rifiuti e acquistate le nuove macchine idonee allo svuotamento di pattumelle e carrellati.

In merito all'acquisto di mezzi e attrezzature per il servizio porta a porta, AMIU Puglia S.p.A. è soggetto beneficiario e soggetto attuatore del progetto “Tecnologie per il ciclo dei rifiuti e l'economia circolare” (Codice progetto BA6.1.4.c) finanziato nell'ambito del Programma Operativo Nazionale Città metropolitane (**PON Metro 2014-2020**), dedicato allo sviluppo urbano sostenibile che, in linea con le strategie dell'Agenda urbana europea, mira a migliorare la qualità dei servizi e a promuovere l'inclusione sociale nelle 14 Città Metropolitane. L'importo complessivo ammonta a **€14.400.000,00**, giusta delibera di G.M. n.338 del 20/05/2022, rimodulato con la delibera di G.M. n.639 del 11/08/2023. Tale importo è stato successivamente incrementato di ulteriori € 599.888.

Il finanziamento è stato utilizzato anche per attivare nuovi servizi di raccolta domiciliare per le utenze non domestiche presenti nei territori serviti da raccolta stradale. Si è infatti attivata la Raccolta domiciliare degli imballaggi di cartone nelle strade a maggiore concentrazione di punti vendita al dettaglio (supermercati, negozi di abbigliamento, elettronica, detersivi ecc.) e presso le grandi strutture di vendita. Per facilitare la conservazione dei cartoni all'interno degli esercizi commerciali e l'esposizione degli stessi su strada nella fascia oraria di conferimento, si prevede l'acquisto di roller in acciaio da consegnare in comodato d'uso gratuito agli esercenti. Tutti i roller assegnati alle utenze non domestiche saranno identificati mediante un codice alfanumerico che, in fase di consegna, sarà abbinato all'utenza al fine di verificarne i corretti conferimenti.

Al fine di incrementare la quantità e qualità della frazione umida raccolta sul territorio cittadino è stato attivato un servizio di ritiro presso negozi di ortofrutta, fiorai, ristoranti e grandi produttori di rifiuti umidi compostabili. Anche in questo caso sono stati consegnati alle utenze, in comodato d'uso, idonei carrellati dedicati.

Nel 2025 si prevede di attivare uno specifico circuito di raccolta per le utenze non domestiche presenti nel centro cittadino, in particolare nei quartieri San Nicola, Murat, Umbertino. La raccolta sarà eseguita secondo una modalità porta a porta al fine di aumentare sensibilmente la quantità di imballaggi e rifiuti differenziati raccolti dalle utenze non domestiche food della città vecchia.

Il programma di investimenti si è completato con:

- il rinnovo e ampliamento del parco mezzi aziendale destinato alla pulizia delle strade;
- l'ammodernamento del centro di raccolta realizzato presso il deposito zonale di Via M. L. King.

AMIU Puglia S.p.A. è stata inoltre delegata ad agire in nome e per conto del Comune di Bari, nell'ambito e per le finalità dell'Avviso pubblico emanato dal Ministero della transizione ecologica in data 24/11/2021, per la presentazione e l'attuazione di proposte di interventi da finanziare con le risorse di cui al **PNRR, Misura 2, componente 1, investimento 1.1., Linea d'Intervento A – “Miglioramento e meccanizzazione della rete di raccolta differenziata dei rifiuti urbani” finanziato dall'Unione Europea – Next Generation EU**. Sono state presentate n.10 proposte, per un importo complessivo di €.10.000.000,00 (vedi delibere di G.M. dall n.56 alla n.65 tutte del 10/02/2022). N.6 proposte riguardano la realizzazione di Centri Comunali di Raccolta nei quartieri di Carbonara, San Paolo, Japigia, Torre a Mare, Carrassi e Libertà; n.4 proposte riguardano l'acquisto di Cassonetti intelligenti/interrati e attrezzature software e hardware.

In data 16/08/2023 la Corte dei conti ha ammesso alla registrazione il decreto dipartimentale n. 243 del 14 luglio 2023 di adozione della graduatoria, nonché di concessione dei contributi adottato a valere sulla Linea d'Intervento A, le 4 proposte riguardano l'acquisto di Cassonetti intelligenti/interrati e attrezzature software e hardware. AMIU Puglia S.p.A. ha sottoscritto gli atti d'obbligo di cui all'Allegato 4 del medesimo decreto e li ha trasmessi al Ministero dell'Ambiente e Sicurezza Energetica.

Il Comune di Bari ha già affidato in comodato d'uso gratuito ad AMIU Puglia n.2 **eco-compattatori**, strumenti mediante i quali si riduce il volume dei rifiuti da imballaggio,

agevolandone il sistema di raccolta e smaltimento, al fine di implementare e migliorare il sistema di raccolta e smaltimento dei rifiuti, in linea con le finalità istituzionali del Comune di Bari in materia di prevenzione e tutela dell'ambiente. Le condizioni, i termini e le modalità della sperimentazione proposta sono state concordate tra il CONAI e AMIU Puglia S.p.A., sentita l'Amministrazione comunale.

A seguito del positivo riscontro, a dicembre 2023 CONAI ha comunicato la volontà di donare al Comune di Bari ulteriori n.8 eco-compattatori al fine di continuare la sperimentazione in altre zone cittadine (Libertà, Japigia, Carbonara, Madonnella).

È in corso di attuazione un altro progetto, rientrante nel **PON Metro 2014-2020**, denominato "Tracciamento rifiuti". Con quest'ultimo l'Amministrazione Comunale (AC) intende munirsi di strumenti digitalizzati per una mappatura e relativa misurazione puntuale dei servizi d'igiene urbana e di conferimento rifiuti nella città di Bari, finalizzati all'introduzione di servizi di front office verso i cittadini-utenti e al contempo assicurare un controllo più puntuale da parte dell'AC sul servizio erogato dall'AMIU Puglia SPA. L'importo complessivo ammonta a €2.040.000,00, giusta delibera di G.M. n.338 del 20/05/2022.

Il progetto si compone di due interventi: il primo, a cura dell'AC (€1.490.000,00), è finalizzato alla realizzazione della piattaforma informatica denominata "Bari Pulita" per la gestione della relazione con i cittadini e il front end dei servizi; il secondo intervento, a cura di AMIU Puglia spa (€550.000,00), per l'acquisto delle tecnologie per il tracciamento dei rifiuti.

Come stabilito dalla Deliberazione di Giunta Comunale n.104 del 18.02.2020, nel febbraio 2020 è stata presentata alla Regione Puglia istanza di finanziamento per la "Realizzazione di un Centro Comunale di Raccolta differenziata di rifiuti (CCR) nel Comune di Bari". La Commissione di valutazione della Regione Puglia ha valutato la proposta progettuale del Comune di Bari "ammissibile al finanziamento per un import complessivo di €450.000,00 a carico dei fondi FESR. Sono in corso verifiche in merito alla progettazione del Centro.

Nel corso del 2023, il deposito zonale di Via M. L. King. è stato adeguato al DM 2008 e ss.mm.ii. sui Centri Comunali di Raccolta e viene gestito da AMIU Puglia nell'ambito del vigente Contratto di Servizio.

Tenuto conto che le n.6 proposte per la realizzazione di Centri Comunali di Raccolta nei quartieri di Carbonara, San Paolo, Japigia, Torre a Mare, Carrassi e Libertà candidate a finanziamento PNRR non sono state al momento finanziate, AMIU Puglia ha incrementato il numero dei Centri Mobili di Raccolta al fine di consentire il conferimento di rifiuti differenziati da parte dei cittadini in particolare nelle zone porta a porta.

Relativamente agli investimenti realizzati da Amiu SpA in relazione all'erogazione del servizio, di seguito si espone una tabella riepilogativa degli stessi, con evidenza di quelli previsti e di quelli realizzati nell'ultimo triennio.

INVESTIMENTI PREVISTI		INVESTIMENTI REALIZZATI
2021	€ 8.184.574	€ 2.238.329,00
2022	€ 19.200.794	€ 2.474.154,00
2023	€ 44.777.268	€ 11.630.168

Gli investimenti realizzati sono stati coperti da fonti di autofinanziamento e da fondi europei.

4) QUALITÀ DEL SERVIZIO

Con Deliberazione del 18 gennaio 2022 n. 15/2022, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha approvato il "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)" al fine di assicurare a tutti gli utenti del servizio di igiene urbana un livello qualitativo minimo ed omogeneo sull'intero territorio nazionale. Il documento tratta alcuni aspetti attinenti, in particolare, alla durata del periodo regolatorio, all'attivazione, variazione e cessazione del servizio, alla riscossione, ai servizi di ritiro su chiamata, ai flussi informativi fra gestori in caso di assenza di gestore integrato del servizio, alla continuità e alla sicurezza del servizio, agli obblighi di registrazione comunicazione dei dati.

ARERA ha individuato quattro livelli di qualità (Livelli I, II, III e IV) e l'Agenzia Territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti (AGER), Ente territorialmente competente ai sensi dell'art. 1 del TQRIF, in attuazione di quanto previsto dall'art. 3 del medesimo TQRIF, ha individuato nello Schema Regolatorio 1, quello di riferimento del servizio gestito da AMIU Puglia S.p.A.

Con riferimento agli standard generali di qualità, lo Schema Regolatorio 1 non rientra negli obblighi inerenti le performance né deve rendicontare le proprie performance, ma è fortemente consigliato iniziare a definire e registrare le performance esistenti in modo da misurare la possibilità di passare ad uno schema regolatorio superiore ed a prepararsi ad eventuali adeguamenti futuri.

Con Delibera del 3 agosto 2023 n. 385/2023 l'ARERA ha inoltre approvato lo schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani. Il provvedimento fissa i contenuti minimi essenziali obbligatoriamente richiesti dalla normativa vigente in ordine allo schema di contratto di servizio. L'obiettivo del provvedimento è definire regole uniformi e schemi-tipo per migliorare la qualità del servizio di gestione dei rifiuti. Con questa delibera viene introdotto il monitoraggio di nuovi indicatori di efficienza delle attività di recupero e smaltimento, secondo un approccio graduale che tiene conto delle condizioni di partenza e dell'eterogeneità del parco impiantistico disponibile. Monitoraggio la cui competenza viene affidata agli ETC competenti. Sarà onere degli Enti Territorialmente competenti (ETC) – ovvero dei Comuni ove non siano ancora operative le autorità di ambito – provvedere all'adeguamento dei contratti entro 30 giorni dall'adozione delle pertinenti determinazioni di aggiornamento tariffario biennale 2024-2025 ovvero dal termine stabilito dalla normativa statale di riferimento per l'approvazione della TARI riferita all'anno 2024 (ad oggi 30 aprile 2024).

Pertanto, nel nuovo Contratto di Servizio dovranno essere recepiti i criteri di "Qualità contrattuale" e di "Qualità Tecnica" previsti dalla Delibera ARERA 15/2022. Il nuovo

Contratto dovrà portare il Servizio a livelli che rientrano in Schemi Regolatori superiori al livello minimo (Livelli II, III e IV), al fine di consentire maggiori controlli sul rispetto degli standard di qualità del servizio espletato tanto nei confronti dei singoli cittadini/utenti (qualità contrattuale/commerciali) che, a carattere generale, in termini di qualità del servizio di asporto dei rifiuti (qualità tecnica).

La Società “**Amiu Puglia spa**” nelle more dell’adeguamento del Contratto di servizio agli obblighi di qualità introdotti da ARERA da un lato, e della nuova istruttoria basata anche sugli elementi di qualità recepiti nel contratto e finalizzata all’adozione della Deliberazione ex art. 17 del D.lgs. n. 201/2022 con le procedure individuate dal medesimo D.Lgs, ha ottemperato all’onere di pubblicazione ai sensi e per gli effetti dell’art. 3 TITR della Carta dei servizi su una pagina del proprio portale online in fase di realizzazione. La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per l’ambito tariffario autonomo del Comune di Bari è stata approvata con Determina **n. 540** del 27 Dicembre 2022 da parte dell’Agenzia Territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti **AGER PUGLIA**, ai sensi e per gli effetti dell’art. 5 comma 1 **TQRIF** allegato alla delibera n. 15/2022.

La Carta dei servizi individua e definisce in particolare i seguenti obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio determinato dall’Ente Territorialmente Competente, **AGER PUGLIA**: Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani; Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani; Procedura per la gestione dei: reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati; Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online; Obblighi di servizio telefonico; Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti; Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l’ottenimento di tali servizi; Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare; Programma delle attività di raccolta e trasporto; Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade; Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade; Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento H24).

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO: L’Ente Territorialmente Competente, **AGER PUGLIA**, con delibera 162 del 30/04/2022 ha posizionato la Gestione formata da: Gestore dell’attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, Comune di Bari; Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, Amiu Puglia; nello schema:

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

Per gli ulteriori contenuti della Carta della qualità si rimanda al seguente link:

[https://www.amiupuglia.it/bari/wp-content/uploads/sites/2/2011/01/RETT.Carta_Servizi - Comune di Bari - 27 12 2022-13 21 43.pdf](https://www.amiupuglia.it/bari/wp-content/uploads/sites/2/2011/01/RETT.Carta_Servizi_-_Comune_di_Bari_-_27_12_2022-13_21_43.pdf)

Con Deliberazione del 3 agosto 2023 n. 385/2023, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha adottato lo schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani, quale atto che fissa i contenuti minimi essenziali obbligatoriamente richiesti dalla normativa vigente, ferma restando l'autonomia contrattuale delle parti nel disciplinare contenuti ulteriori, nel rispetto della normativa vigente e dei provvedimenti di regolazione dell'Autorità.

Il nuovo contratto di servizio dovrà recepire i contenuti minimi forniti secondo lo schema tipo fornito da ARERA, con particolare riferimento:

- Programmazione: elenco delle variazioni programmate, relativa valorizzazione economica e tempistiche implementative;
- Piano economico finanziario di affidamento composto dal piano tariffario, dal conto economico, dal rendiconto finanziario e dello stato patrimoniale
- Modalità di aggiornamento del piano economico finanziario di affidamento al fine di assicurare il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario per tutta la durata residua dell'affidamento, secondo criteri di efficienza, anche in ragione degli investimenti programmati e agli obiettivi fissati.

Ai fini della misurazione dei livelli di qualità raggiunti nell'erogazione del **Servizio di Igiene Pubblica** e del livello di gradimento da parte degli utenti (Qualità percepita) per i servizi prestati, nell'ambito di rilevazioni di Customer Satisfaction Analysis, vengono presi in considerazione molteplici indicatori di qualità di diversa natura e specificamente adatti per le diverse tipologie di servizio che l'igiene urbana comprende (Spazzamento, pulizia strade e spiagge, ritiro rifiuti, conferimento rifiuti ingombranti, ecc).. Il servizio di Customer Satisfaction ha comportato una massiccia implementazione del monitoraggio della Qualità sui servizi espletati da **Amiu Puglia S.p.a.** Esso è effettuato da un team di aziende professioniste ed esperte nella Customer care satisfaction, individuate attraverso una procedura aperta di gara, che, in maniera scientifica, attraverso metodologie di analisi e calcolo statistiche accurate e condivise in varie sessioni con l'Amministrazione, indaga sul complessivo livello di soddisfazione e benessere del cittadino in relazione a determinati indicatori di qualità. Nella tabella successiva si riportano gli indicatori presi in considerazione per il Servizio di Igiene Pubblica.

Per quanto riguarda il **servizio di raccolta di rifiuti**, vengono presi in considerazione i seguenti indicatori:

1. Numero di contenitori
2. Dimensione dei contenitori
3. Pulizia ed igiene dei contenitori

4. Stato fisico dei contenitori (integrità)
5. Pulizia ed igiene delle aree adiacenti
6. Facilità d'uso dei contenitori
7. Distanza da casa e ubicazione dei contenitori
8. Frequenza di svuotamento dei contenitori
9. Chiarezza delle informazioni presenti sui contenitori

Per quanto riguarda il **servizio di Pulizia delle strade e dei marciapiedi**, vengono presi in considerazione i seguenti indicatori:

1. Numero dei cestini presenti
2. Frequenza con cui i cestini vengono svuotati
3. Visibilità dei cestini
4. Orari delle operazioni di pulizia
5. Diserbamento
6. Presenza di deiezioni canine
7. Disinfestazione, deblattizzazione, derattizzazione

Per quanto riguarda il **servizio di Pulizia delle spiagge**, effettuato nel periodo compreso tra il 1° giugno e il 15 Settembre, vengono presi in considerazione i seguenti indicatori:

1. Stato della pulizia generale
2. Frequenza con cui i cestini vengono svuotati
3. Condizione dei cestini
4. Presenza di alghe
5. Servizi di raccolta differenziata
6. Disinfestazione, deblattizzazione, derattizzazione

Per ciò che concerne invece il servizio di **ritiro di materiali ingombranti**, effettuato

tramite attivazione a chiamata presso aree preventivamente concordate con la Società situate nei pressi dell'abitazione del richiedente, si analizza prettamente il grado di soddisfazione generale del servizio. Per quanto riguarda invece il **conferimento autonomo degli utenti di materiale ingombrante presso i centri di raccolta multimateriale**, vengono presi in considerazione questi indicatori:

1. Numero dei centri di conferimento
2. Posizione dei centri di conferimento
3. Orari dei centri di conferimento
4. Postazioni mobili di raccolta presso i quartieri

Tutti gli indicatori illustrati vengono ampiamente analizzati nei report semestrali che l'azienda erogatrice del Servizio di Customer Satisfaction redige e trasmette all'amministrazione. Nei report sono riportati i dati a consuntivo delle misurazioni effettuate, che rappresentano il livello di qualità percepita dagli utenti intervistati. I contenuti di tali report vengono poi recepiti e commentati nel dettaglio nella **Relazione riassuntiva annuale sulla qualità dei servizi**, che la Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale redige annualmente. Tale documento è pubblicato, ed è pertanto visionabile, sul sito istituzionale del Comune di Bari, nella pagina inerente alla **Qualità dei Servizi in-house**, contenuta all'interno dell'area tematica **"Aziende Partecipate"**.

Volendo descrivere una fotografia del quadro di insieme circa il grado di soddisfazione dell'utenza in relazione a tutti i servizi forniti da Amiu, si potrebbe così riassumere.

Da quel che si può osservare, si evince che, mentre gli indicatori relativi al numero di contenitori e alla loro dimensione presentano un'elevata frequenza di utenti soddisfatti che hanno espresso una votazione pari a 4 o a 5, per ciò che concerne la pulizia e l'igiene dei contenitori, il **49%** degli utenti intervistati ha espresso la votazione più bassa pari a 1, indice di scarsa soddisfazione in tal senso. Soltanto il **15%** degli utenti esprime, per lo stesso indicatore, una votazione nettamente positiva pari a 4 o a 5, in una scala che va da 1 a 5. Per l'indicatore relativo alla pulizia ed igiene delle aree adiacenti ai contenitori la situazione non è delle più rosee. Il livello di soddisfazione nell'area relativa alla pulizia presenta i più bassi indici di gradimento. Il **41,5%** degli intervistati esprime la votazione pari a 1 al relativo indicatore. Abbastanza polarizzate risultano le risposte date in relazione all'indicatore stato fisico dei contenitori. Infatti, se per il **35%** degli intervistati lo stato dei contenitori risulta essere molto buono (votazioni 4 e 5), per un **50%** della popolazione intervistata, anche l'integrità dei contenitori andrebbe attenzionata, per un miglioramento dei medesimi (votazioni 1 e 2).

Per quanto riguarda gli indicatori "Ubicazione dei contenitori", "Frequenza di svuotamento dei contenitori" e "chiarezza delle informazioni presenti sui contenitori", questi tre indicatori presentano il più elevato indice di gradimento, in particolare quello relativo

all'ubicazione dei contenitori, misurata in termini di distanza dalle abitazioni private dei cittadini. Il **50%** degli intervistati è estremamente soddisfatto della vicinanza dei contenitori dalla propria abitazione. La percentuale arriva all'**80%** se a coloro che hanno dato il voto massimo pari a 5, si aggiungono coloro che hanno espresso la votazione di 4. Anche la frequenza di svuotamento dei contenitori è un indicatore che presenta elevata soddisfazione.

Si è chiesto poi ai cittadini di esprimersi su come si ritenga che il servizio dell'Amiu Puglia S.p.A. sia cambiato nel corso degli ultimi anni, e quali aspetti si ritenga opportuno migliorare. Per la maggior parte degli utenti il servizio è migliorato (**51%** e questo rappresenta un punto percentuale in più rispetto alla precedente annualità), ma gli aspetti da migliorare ancora ci sono, e, come possiamo vedere dalla tabella, i tre aspetti che ottengono il maggior numero di frequenze di risposta riguardano tutti e tre degli indicatori relativi alle condizioni igieniche e di pulizia: "Pulizia di strade e marciapiedi" (**24%**), "pulizia delle aree di deposito" (**18%**), e "derattizzazione e deblattizzazione" (**16,4%**).

L'utenza è tendenzialmente soddisfatta dello stato generale di pulizia delle spiagge, con una percentuale di voti positivi pari a 4 e 5, pari al **43,1% (34%+9,1%)** e un **30%** di voti pari a 3. Gli indicatori che presentano la percentuale più elevata di insoddisfatti in relazione al servizio di pulizia delle spiagge sono quelli relativi ai servizi di derattizzazione, deblattizzazione e disinfestazione, che vedono una percentuale del **29,5%** di voti pari a 1, e del **28%** di voti pari a 2,

In relazione al Servizio di Pulizia delle strade e dei marciapiedi gli indicatori posti sotto osservazione sono: numero e visibilità dei cestini, frequenza con la quale vengono svuotati, l'orario delle operazioni di pulizia, il diserbamento, la presenza di deiezioni canine, e la deblattizzazione/derattizzazione/disinfestazione. Possiamo affermare che la percentuale maggiore di fortemente insoddisfatti che attribuiscono la votazione di 1, si trova negli indicatori riguardanti il numero dei cestini presenti (**39,6% intervistati**), i servizi di derattizzazione, deblattizzazione e disinfestazione (**41,5 %**), ma soprattutto nell'indicatore "presenza di deiezioni canine", che vede addirittura il **62,5%** della popolazione barese attribuirgli il voto minimo di 1. La maggior parte degli intervistati ritiene infatti che la qualità del servizio sia rimasto invariato nel corso del tempo (**40%**), ma una buona fetta pari al **22,4%** circa ritiene che la situazione delle strade sia peggiorata. Il **37,6%** ritiene che il servizio sia migliorato.

Per ciò che concerne la domanda relativa al grado di giudizio rispetto a singoli aspetti della Raccolta Porta a Porta, si può osservare come i giudizi sono molto positivi, soprattutto in relazione alla puntualità e frequenza nel ritiro dei contenitori e agli orari e giorni di deposito dei rifiuti differenziati. Anche dal punto di vista di andamento tendenziale, si osserva dal grafico come le votazioni positive siano in crescita, segno di un impatto positivo del nuovo servizio sull'utenza.

La maggior parte degli intervistati non ritiene che vi sia alcuna difficoltà nel differenziare i rifiuti (**52% in confronto al 47,5% della precedente annualità**). Per il **20,3%** degli intervistati la difficoltà principale è rappresentata dalla mancanza di spazi nell'abitazione e/o nel condominio, ma questo dato è in riduzione rispetto alla precedente annualità, che

invece segnava una percentuale del **22,5%** degli utenti intervistati.

5) OBBLIGHI CONTRATTUALI

Nel Contratto di Servizio sottoscritto nel 2001 (art.8) e successivi atti integrativi (art.6 dell'Atto integrativo sottoscritto in data 20/11/2020) sono indicati i principali obblighi posti a carico del gestore.

Tali obblighi sono integrati da quanto riportato nella Carta di Qualità dei Servizi approvata da AGER con Determina n.540 del 27/12/2022 che esplicita in particolare gli obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, nonché gli impegni del gestore in termini di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi.

Il nuovo contratto di servizio dovrà recepire tutti gli obblighi del gestore riportati nello schema tipo approvato da ARERA (art.2.3, art.13, art.15, art.16).

6) VINCOLI

- la direttiva 2008/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 novembre 2008 relativa ai rifiuti;
- D. Lgs. n. 152/2006 (Codice dell'Ambiente);
- il decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, recante "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica" (di seguito: d.lgs. 201/22);
- la deliberazione dell'Autorità 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF, recante "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati" e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell'Autorità 6 ottobre 2020, 362/2020/R/RIF, recante "Avvio di procedimento per la predisposizione di schemi tipo dei contratti di servizio per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati o di uno dei servizi che lo compongono";
- la deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF, recante "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025" e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell'Autorità 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF, recante "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani", e il relativo Allegato A;
- il Piano Regionale per la Gestione dei Rifiuti Urbani (PRGRU), approvato dal Consiglio Regionale con Deliberazione n.68 del 14/12/2021;
- La Legge Regionale n.24/2012 "Rafforzamento delle pubbliche funzioni nell'organizzazione e nel governo dei Servizi pubblici locali", la quale ha individuato gli ambiti territoriali ottimali, coincidenti con i sei territori provinciali, ed

ha disposto che, al fine di consentire una differenziazione dei servizi finalizzata a massimizzarne l'efficienza, la pianificazione regionale possa definire perimetri territoriali di ambito sub-provinciale per l'erogazione dei servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e assimilati, denominati **Ambiti di Raccolta Ottimale (ARO)**;

- La Legge Regionale n. 20/2016, la quale, a parziale modifica ed integrazione della L.R. 24/2012, ha:

-soppresso gli Organi di Governo a livello provinciale, individuato l'intero territorio regionale quale Ambito Territoriale Ottimale ed istituito l'Agenzia territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti.

-disposto la permanenza della vigente perimetrazione degli ARO disposta con DGR n.2147/2012 e che gli ARO proseguono la gestione associata dell'organizzazione e gestione dei servizi di raccolta, spazzamento e trasporto dei rifiuti solidi urbani secondo gli atti costitutivi vigenti alla data di entrata in vigore della stessa legge regionale.

-demandato All'**Agenzia territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti** l'esercizio associato delle funzioni pubbliche relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani, previste dal D.Lgs. 152/2006, già esercitate dalle **Autorità d'Ambito territoriali ottimali**, quale forma di cooperazione degli enti locali.

7) CONSIDERAZIONI FINALI

Le risultanze delle verifiche effettuate suggeriscono interventi per migliorare profili di efficienza, efficacia ed economicità del servizio in argomento. I costi del servizio risultano peraltro compatibili con gli equilibri generali del bilancio del Comune di Bari. Riguardo a possibili modifiche attinenti alla gestione, è imprescindibile l'adeguamento del contratto di servizio ai nuovi standard individuati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con Deliberazione del 3 agosto 2023 n. 385/2023.

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

1) Contesto di riferimento

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

a) Natura e descrizione del Servizio

Il servizio di **Trasporto Pubblico Locale** di competenza comunale è gestito secondo il modello in house providing, in virtù di un contratto stipulato in data 24/12/2003 in esecuzione della Deliberazione di Consiglio comunale n. 2003/00238 del 18/12/2003.

Con la Revisione Straordinaria ex art. 24 del T.U.S.P. l'Amministrazione Comunale, con l'atto ricognitivo di cui alla Delibera di Consiglio Comunale n.88 del 29 settembre 2017, ha valutato il mantenimento della partecipazione totalitaria in “Amtab Spa” con riferimento alla necessità della società per il perseguimento delle finalità istituzionali; alle ragioni e finalità che giustificano tale scelta, anche sul piano della convenienza economica e della sostenibilità finanziaria, nonché di gestione diretta o esternalizzata del servizio affidato; alla compatibilità dell'intervento finanziario previsto con le norme dei trattati europei e, in particolare, con la disciplina europea in materia di aiuti di stato alle imprese.

D'altro canto, la Legge Regionale n. 18/2002 “Testo Unico sulla disciplina del trasporto pubblico locale” prevede all'art. 3, la ripartizione delle competenze tra gli Enti, attribuendo alle Province e alla Città Metropolitana le funzioni di programmazione e di amministrazione dei servizi di trasporto pubblico automobilistico, tramviari, filoviari e lacuali compresi nei propri ambiti territoriali.

In attuazione della Leggi regionali n. 18/2002 e n. 24/2012, la Città Metropolitana di Bari, organo di governo dell'ATO-Bari, sta ultimando la redazione del piano di trasporto pubblico locale, cosiddetto piano d'Ambito, in conformità del quale verranno celebrate le gare per i nuovi affidamenti del servizio pubblico di linea nel territorio del medesimo Ente. L'approvazione dei Piani di Bacino territoriali del trasporto pubblico locale redatti a cura degli Ambiti Territoriali Ottimali, in adempimento alla L.R. n. 18/2002, nonché nel rispetto delle linee guida approvate con la Deliberazione di Giunta Regionale n. 598/2016, è necessaria al fine di attivare le procedure di affidamento che gli Ambiti Territoriali Ottimali sono tenuti ad espletare.

Allo stato, anche in ragione della complessità dell'articolato processo di devoluzione delle

competenze oggi poste in capo agli Ambiti Territoriali Ottimali, l'iter di formale approvazione del Piano di Bacino Territoriale di competenza dell'ATO-Bari, seppur avviato, non risulta ancora concluso.

Il Gruppo di lavoro per la redazione del Piano Economico Finanziario e il rinnovo del contratto di servizio di TPL, in data 9 maggio 2023, stante l'impossibilità di poter procedere con una redazione del piano economico finanziario, previsto dalla vigente normativa come dettagliata nella delibera n.154/2019 dell'Autorità per la Regolazione dei Trasporti (ART), sulla base di costi operativi inferiori ai costi standard determinati dalla Regione Puglia, al fine di consentire alla Città Metropolitana di Bari – Autorità di gestione – l'approvazione del Piano di Bacino del TPL, ha stabilito:

- di fornire alla Città Metropolitana il presente verbale, chiedendo di avviare un tavolo con la Regione Puglia, per definire il nuovo costo standard di riferimento da porre a base del PEF novennale;
- di procedere, nelle more della definizione dei termini del PEF, con una proroga del servizio di trasporto pubblico locale fino al 2026;
- di redigere un piano economico finanziario per i prossimi tre anni da cui si evincano gli investimenti che si intendono realizzare, così come previsto dalla DGR n. 917 del 27.06.2022;

Quindi, risultando rispettati i presupposti normativi di cui all'art. 24 comma 5-bis del D.L. n. 4/2022, convertito in Legge 28 marzo 2022 n. 25, come richiamati dalla Deliberazione di Giunta Regionale nr. n. 917 del 27/06/2022, necessari per la concessione di una proroga, con Delibera Giunta Municipale n. 510 del 26 giugno 2023, l'Amministrazione Comunale ha disposto la proroga dell'affidamento del Servizio di Trasporto Pubblico Locale a tutto il 2026.

b) Contratto di Servizio

Il rapporto tra Amtab S.p.a. e l'Amministrazione è regolato dal Contratto di Servizio per l'esercizio dei Servizi di Trasporto Pubblico locale, stipulato in data 24/12/2003, la cui durata è stata successivamente più volte prorogata, sino ad ultima Delibera di Giunta n. 2023/00510 del 26/06/2023 che stabilisce la durata del Contratto a tutto il 31/12/2026.

Il Contratto disciplina l'esercizio dei servizi di trasporto pubblico locale automobilistico in relazione alla rete urbana del Comune di Bari, e nel prosieguo denominati, per brevità, "servizi di TPL" indicati nel programma di esercizio annuale da svilupparsi sulle linee di cui all'allegato (A), nonché in ordine al rispetto degli standard qualitativi (allegato C), all'implementazione del sistema di monitoraggio e ai rapporti con l'utenza.

E' attribuita all'Impresa la titolarità del corrispettivo, definito in sede di stipula, degli importi a compensazione per gli obblighi di servizio pubblico, ivi compresi quelli di cui all'articolo 30, comma 4, del Testo unico", e dei ricavi da traffico viaggiatori in applicazione delle tariffe previste all'allegato (B), derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio e disciplinati al successivo articolo 12, oltre che dei vantaggi economici derivanti dalle iniziative di valorizzazione commerciale di cui all'art. 15 del Contratto di servizio.

Qui di seguito si ripercorrono tutte le tappe del rapporto contrattuale in essere tra Amtab

S.p.A. e l'amministrazione comunale.

Originariamente, in data 24/12/2003 veniva stipulato fra Comune di Bari e AMTAB Servizio SpA (oggi AMTAB SpA), in applicazione del D.lgs. n° 422/1997 e della L. R. n° 18/2002, il contratto di servizio novennale per l'espletamento dei servizi di trasporto urbano nella città di Bari, con le modalità di affidamento "in house". Con deliberazione G.C. n° 944 del 31/12/2013, il suddetto contratto è stato prorogato al 31/12/2018, con deliberazione di giunta n. 944 del 31/12/2013. Le obbligazioni principali consistevano, da parte dell'AMTAB nell'espletamento di una percorrenza annua di 8.540.332,900 autobus x km, e da parte del comune di Bari in un corrispettivo contrattuale unitario di 2,182 €/km al netto IVA.

Nel tempo, per effetto di vari provvedimenti, la percorrenza contrattuale è diventata di 10.382.039,550 autobus x km, mentre il corrispettivo unitario è stato indicizzato in base all'indice NIC dell'ISTAT;

Con deliberazione di G.C. n. 266 del 28/04/2016 venne approvata la relazione tecnico-economica per l'adeguamento del corrispettivo contrattuale in applicazione dei criteri di costo e ricavo standard, autorizzando, quindi, l'adeguamento del contratto di servizio, con decorrenza 01/06/2016 e fino alla naturale scadenza, anche integrando quelle parti che nel tempo avevano subito, di fatto, modifiche per effetto del mutato quadro legislativo e delle disposizioni emanate dall'ente concedente;

L'esigenza di monitorare gli obiettivi e gli impegni fissati nel Contratto comporta l'obbligo, per entrambe le parti, di dotarsi di strumenti idonei per la misurazione, la verifica e la valutazione tecnico economica dei valori presi a riferimento, nelle forme previste dal medesimo Contratto, con riferimento al piano di rilancio approvato dal Consiglio Comunale con deliberazione n.116 del 23/12/2014.

In data 09/11/2016, al fine di recepire le modifiche al corrispettivo contrattuale in applicazione dei criteri di costo standard e ricavo standard e introdurre il sistema dei controlli e la gestione della qualità dei servizi, è stato stipulato tra Comune di Bari e Amtab S.p.A. l'Atto integrativo al Contratto di servizio, approvato con Deliberazioni di Giunta Comunale n. 266 del 28/04/2016 e n. 497 del 21/07/2016, il quale integra il Contratto di servizio stipulato in data 24/12/2003 e ne costituisce appendice;

La Giunta Comunale, con Deliberazione n. 609 del 26/09/2018, ha deliberato di:

- Disporre, in aderenza al disposto dell'art. 5 co. 5 del Regolamento comunitario n. 1370/2007 e s.m.i., la proroga del contratto di servizio del trasporto pubblico locale automobilistico in scadenza il 31.12.2018 con AMTAB S.p.A, gestore uscente, nel rispetto delle seguenti condizioni:
 - o la proroga decorre dalla data di scadenza dell'affidamento attualmente prevista e durata fino al subentro del gestore del servizio di trasporto pubblico regionale locale automobilistico individuato da ciascun Ambito Territoriale Ottimale e comunque non oltre il termine di due anni;
 - o salvo esigenze particolari che dovessero essere ravvisate nel corso delle negoziazioni e ritenute meritevoli di tutela, la prosecuzione della gestione del servizio agli stessi patti e condizioni già contenuti nell'originario contratto di servizio e successiva modifica e nel rispetto del nuovo termine di scadenza come individuato alla lettera (a) che precede.

La Giunta Comunale, con Deliberazione n. 492 del 19/07/2018 ha deliberato di dare mandato al Direttore della Ripartizione Enti Partecipati e Fondi Comunitari, di concerto con il Direttore del Settore Urbanizzazioni Primarie della Ripartizione Infrastrutture, Viabilità e Opere Pubbliche all'adozione di un addendum al Contratto di servizio TPL, teso a garantire il rispetto delle disposizioni del Regolamento (CE) 1370/2007, nonché delle disposizioni della normativa nazionale e regionale di settore e di tutti gli elementi necessari per sterilizzare il possibile vantaggio per fini che vanno al di là del contratto stesso, ed in particolare il predetto documento dovrà contenere le seguenti clausole:

- a) la presenza di un vincolo di destinazione d'uso degli autobus volto all'esclusivo assolvimento degli obblighi di servizio pubblico nell'area oggetto del servizio;
- b) l'inalienabilità degli autobus;
- c). che gli autobus acquistati siano aggiuntivi rispetto a quelli che l'azienda si era eventualmente impegnata ad acquistare per ammodernare il proprio parco veicolare;
- d) che l'azienda si occupi della manutenzione degli autobus, il cui importo verrà restituito nell'ambito dei canoni di servizio calcolati per la compensazione dello svolgimento del servizio;
- e) la restituzione degli autobus in caso di cessazione del servizio;

Con Determina Dirigenziale n.12682/2018 esecutiva il 14/11/2018 è stato approvato lo schema per un addendum al Contratto che ha previsto:

- la proroga del termine di scadenza del servizio previsto all'art. 3 (Durata del Contratto), primo comma, del Contratto di Servizio, già prorogato al 31/12/2018 con delibera di Giunta Municipale n. 944 del 31/12/2013, a tutto il 30/06/2020;
- l'inserimento all'art. 4 del Contratto (Obblighi dell'Ente affidante) del seguente periodo: "L'importo complessivo annuo è stato determinato secondo il criterio del "costo standard", come da Relazione tecnica per l'adeguamento del corrispettivo contrattuale del TPL nel Comune di Bari allegata alla Deliberazione di Giunta Comunale n. 266 del 28/04/2016 di approvazione dei Contratti di servizio per il servizio di trasporto pubblico locale e per la gestione della sosta a pagamento su suolo pubblico. L'effetto finanziario derivante dalla compensazione disposta a favore dell'Impresa per l'assolvimento degli obblighi di servizio pubblico è determinato nell'ambito di un Piano Economico Finanziario allegato al contratto.”;
- l'inserimento, all'articolo 6 (Obblighi dell'impresa con riferimento al materiale rotabile) dell'Atto integrativo, del seguente comma: "In caso di interventi finalizzati al rinnovo del parco automobilistico del TPL urbano, finanziati nell'ambito del P.O.R. Puglia FESR 2014-2020 – Asse IV – Azione 4.4. - Adozione "Smart Go City", la proprietà degli autobus acquistati a mezzo del finanziamento è dell'Ente affidante, il quale ne concede l'uso all'Impresa, nel rispetto dell'art. 93, comma 2, del d.lgs. n. 285/1992 (Codice della strada) e ss.mm.ii., delle disposizioni del Regolamento (CE) 1370/2007 e della normativa nazionale e regionale di settore.

Ricorrendo tale fattispecie l'Impresa riconosce:

- a) la presenza di un vincolo di destinazione d'uso degli autobus volto all'esclusivo assolvimento degli obblighi di servizio pubblico nell'area oggetto del servizio;
- b) l'inalienabilità degli autobus;

- c) che gli autobus acquistati sono aggiuntivi rispetto a quelli che l'azienda si era eventualmente impegnata ad acquistare per ammodernare il proprio parco veicolare;
- d) che l'azienda si occuperà della manutenzione degli autobus, il cui importo verrà restituito nell'ambito dei canoni di servizio calcolati per la compensazione dello svolgimento del servizio;
- e) la restituzione degli autobus in caso di cessazione del servizio.

Con Determina Dirigenziale del 30/06/2020 n. 2020/07575 e sulla base della Delibera di Giunta n.307 del 26/06/2020 è stato approvato lo schema dell'atto di proroga ed impegnata la spesa per la prosecuzione della gestione del servizio agli stessi patti e condizioni previsti nell'originario Contratto di servizio e relativi atti integrativi, con il quale il servizio di Trasporto pubblico locale veniva prorogato con decorrenza dal 1/07/2020, conservando i suoi effetti fino al subentro del nuovo gestore del servizio di trasporto pubblico locale automobilistico individuato dall'ATO –Bari e, comunque, non oltre il 31/07/2021, con prosecuzione della gestione del servizio agli stessi patti e condizioni previsti nell'originario Contratto di servizio e relativi atti integrativi.

Nell'ipotesi in cui non pervenisse, prima della scadenza contrattuale, l'autorizzazione della Commissione europea di cui all'art.92, comma 4-quater del D.L. n.18/2020, la prosecuzione del servizio si sarebbe comunque garantita in forza delle vigenti previsioni di cui all'art. 3 del Contratto di servizio che impegnano Amtab S.p.A. a garantire la prosecuzione del servizio "alle medesime condizioni per i successivi n.3 (tre)mesi sino a un periodo di tempo non superiore a 6 (sei) mesi", ovvero secondo le disposizioni di legge a garanzia della continuità dei servizi essenziali.

In forza dei poteri attribuiti dalla Deliberazione di Giunta Comunale n.482 del 30/07/2021 l'Amministrazione, in data 05/08/2021 ha disposto un'ulteriore proroga al Contratto di Servizio in essere, con decorrenza dal 1/08/2021, conservando i suoi effetti fino al subentro del nuovo gestore del servizio di trasporto pubblico locale automobilistico individuato dall'ATO – Bari e, comunque, non oltre il 31/12/2022 con prosecuzione della gestione del servizio agli stessi patti e condizioni previsti nell'originario Contratto di servizio e relativi atti integrativi. La prosecuzione del servizio si sarebbe comunque garantita in forza delle vigenti previsioni di cui all'art. 3 del Contratto di servizio che impegnano Amtab S.p.A. a garantire la prosecuzione del servizio "alle medesime condizioni per i successivi n.3 (tre)mesi sino a un periodo di tempo non superiore a 6 (sei) mesi", ovvero secondo le disposizioni di legge a garanzia della continuità dei servizi essenziali.

Ulteriore atto di proroga è stato siglato in data 16/02/2023, che ha prorogato il servizio a tutto il 2023, giusto DGM 1046 del 30 Dicembre 2022.

Da ultimo si giunge all'ultima proroga contrattuale, sulla base dei poteri conferiti dalla Deliberazione di Giunta comunale n.510 del 26/06/2023, che stabilisce la durata del contratto sino al 31/12/2026. Tale atto, al pari del precedente atto di proroga, prevedeva inoltre la possibilità di revisionare il corrispettivo contrattuale, come previsto dall'art.4, comma 4 dell'atto integrativo al Contratto di Servizio del 09/11/2016, con cadenza annuale, a decorrere dal mese di gennaio, in misura pari alla variazione nel periodo dell'indice NIC dell'ISTAT, compatibilmente con quanto approvato negli strumenti finanziari comunali per il TPL. L'importo contrattuale previsto è pari a € 28.924.361,91

oltre IVA.

c) Sistema di monitoraggio e controllo

Il Comune di Bari, attraverso la Ripartizione "Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale", svolge un'attività di vigilanza e controllo analoga a quella svolta istituzionalmente dall'Ente riguardo alle attività dei propri uffici, in virtù della titolarità dei servizi pubblici locali o delle attività amministrative di competenza e del suo ruolo di garante nei confronti dell'utenza locale. Il controllo analogo si articola in:

- Controllo di regolarità amministrativa.
- Controllo di gestione.
- Controllo sugli equilibri finanziari.
- Controllo strategico sulle attività delle società.
- Controllo sulla qualità dei servizi.

Il controllo analogo sulle società "in house providing" tende a garantire, in condizioni di trasparenza, economicità e tempestività, la rispondenza dell'azione amministrativa inerente la produzione ed erogazione di servizi pubblici locali ai principi costituzionali, normativi e statutari, in un quadro di tutela prioritaria degli utenti e nell'ottica di assicurare il perseguimento dell'interesse pubblico generale. Tale controllo è svolto, secondo le finalità di cui al precedente comma, dalle unità organizzative che ne sono responsabili in base a quanto stabilito dal Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi approvato con deliberazione di G.M. n. 145 del 25/03/2013 e s.m.i..

L'amministrazione comunale imposta ed organizza l'esercizio del controllo analogo e quello espletato sui servizi gestiti direttamente, attraverso i seguenti strumenti di raccordo, nel rispetto della presente normativa regolamentare:

- a) Clausole statutarie che obbligano la società ad inviare al Socio Unico un documento programmatico (Relazione Previsionale) e documenti periodici di reportistica,
- b) Clausole dei Codice di Corporate Governance e dal Codice di Comportamento, adottati dalle società, in particolare con riferimento agli obblighi informativi delle società
- c) Convenzioni (Contratti di Servizio) che disciplinano specifiche regole di informazione e verifica sulla gestione del servizio affidato;
- d) Direttive dei competenti organi dell'Amministrazione Comunale, che assicurano le attività di indirizzo, programmazione, vigilanza e controllo da parte del Socio, e definiscono schemi, tempistica e modalità di predisposizione dei documenti di programmazione e rendicontazione e di trasmissione degli atti delle società.
- e) Sistema informativo finalizzato a rilevare:
 - i rapporti finanziari tra Ente proprietario e società;
 - la situazione contabile, gestionale, organizzativa della società;
 - i contratti di servizio;

Il controllo di regolarità amministrativa si concretizza in un controllo successivo sugli atti delle società "in house" è effettuato nel rispetto dei principi e delle finalità di cui all'art. 5 del Regolamento dei Controlli Interni del Comune di Bari, secondo le seguenti caratteristiche:

- è un controllo successivo, in funzione collaborativa con gli Organi Amministrativi e con i Collegi Sindacali delle società che costituiscono gli “organi di controllo interno” delle società stesse e vigilano sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.
 - è un controllo che ha la finalità di monitorare la regolarità dei principali atti di gestione delle società, al fine di favorirne la piena conformità a norme e regolamenti e migliorarne la qualità, e indirizzare l'attività di gestione verso percorsi semplificati, che garantiscano la massima imparzialità e trasparenza.
 - l'attività di controllo ha per oggetto l'analisi degli atti degli Organi Amministrativi e di Controllo delle società (Verbali del Consiglio di amministrazione e determinazioni dell'Amministratore unico e Verbali delle sedute del Collegio Sindacale) al fine di verificare:
 - le principali decisioni prese dai CdA delle aziende, anche in merito ai loro adempimenti obbligatori;
 - la coerenza delle decisioni prese dai CdA, rispetto a quanto autorizzato dal Socio Unico in sede di approvazione della Relazione Previsionale del PDO e degli altri atti di programmazione;
 - le segnalazioni effettuate da parte dei Collegi Sindacali nella propria attività di controllo.
- L'attività si esplica anche attraverso direttive di cui all'art. 4 del presente Regolamento (comma 1, lett. d), in materia di assunzioni del personale, forniture, affidamento di incarichi professionali, ed ogni altra questione riguardante i vincoli normativi, anche in materia di finanza pubblica.

Il controllo successivo sugli atti è effettuato con periodicità trimestrale effettua una ricognizione dei verbali dei CdA e dei Collegi Sindacali trasmessi e relaziona al Socio Unico, al Direttore Generale e al Segretario Generale segnalando eventuali ritardi nelle trasmissioni degli atti; la Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale potrà richiedere alle società maggiori dettagli e ulteriore documentazione relativamente alle problematiche emerse; inoltre, dovrà comunicare al Socio immediatamente gli eventuali rilievi dei Collegi Sindacali di situazioni che pregiudichino il patrimonio delle aziende, la continuità aziendale, implicazioni sugli stanziamenti del civico bilancio ovvero le segnalazioni di gravi irregolarità amministrative e contabili riscontrate.

La Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale, su indirizzo del Segretario Generale, il quale, ai sensi dell'art. 5, comma 7 del Regolamento dei Controlli Interni presiede alla funzione di controllo successivo di legittimità, avvalendosi di una apposita unità di controllo, definirà le modalità e criteri dei controlli sugli atti, la tipologia degli atti da sottoporre a controllo, programmando eventualmente appositi piani di monitoraggio.

La Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale predispone una relazione trimestrale al Socio Unico in cui dovranno essere riassunti i risultati dell'attività:

- maggiori criticità riscontrate;
- rispetto dei tempi di trasmissione della documentazione;
- completezza e chiarezza delle informazioni riportate negli atti delle società;
- eventuali difformità rispetto a leggi, statuti, regolamenti e direttive del socio, sulla base anche delle segnalazioni dei Collegi Sindacali.

La relazione sull'attività di controllo è trasmessa, altresì, al Direttore Generale e al

Segretario Generale.

Il controllo di gestione è volto a verificare il raggiungimento degli obiettivi gestionali definiti preventivamente nel PDO ed articolati secondo standard qualitativi e/o quantitativi misurabili che consentano altresì la verifica dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità della gestione delle società partecipate.

Ai sensi dell'art 147 quater TUEL, il Socio Unico definisce preventivamente gli obiettivi gestionali a cui devono tendere le società partecipate, secondo standard qualitativi e quantitativi. Per le società partecipate "in house providing" il Piano degli Obiettivi gestionali aziendale (PDO) è il documento di riferimento attraverso il quale le stesse attuano gli obiettivi strategici contenuti nella Relazione Previsionale aziendale e nelle direttive emanate dall'amministrazione; ad esso si applicano i principi fissati con deliberazione di G.M. n.418 del 21.06.2013 e s.m.i. di approvazione del "Nuovo sistema di misurazione e valutazione della performance".

La predisposizione e analisi di un "piano dettagliato degli obiettivi", di proiezione massima triennale, deve prevedere:

- almeno un obiettivo per ciascuna macrostruttura in cui si articola l'organigramma aziendale;
- cronoprogramma delle attività necessarie per il raggiungimento dell'obiettivo;
- indicazione dell'obiettivo strategico di riferimento;
- indicazione delle risorse finanziarie e umane impiegate per le attività del cronoprogramma
- indicatori di risultato (output e outcome), target che si intendono raggiungere, ossia i parametri qualitativi e quantitativi attesi, anche di tipo economico-finanziario, riferiti alle attività e agli obiettivi delle società.

Il processo interno di definizione degli obiettivi gestionali è definito con regolamentazione delle società, in coerenza con i documenti di programmazione contabile e finanziaria delle società stesse e dell'A.C. e delle norme dei contratti collettivi di lavoro applicabili che disciplinano le forme di incentivazione del personale.

Il PDO aziendale, proposto dai competenti organi societari entro il 31 ottobre di ciascun anno, unitamente alla Relazione Previsionale aziendale, è approvato dalla Giunta Comunale entro il successivo 31 dicembre, salvo eventuale e motivato diverso termine consentito dal Socio Unico, la Giunta Comunale valuta la coerenza e rilevanza degli obiettivi delle aziende e relativi target rispetto agli obiettivi strategici dell'amministrazione e la sostenibilità del target in relazione alle risorse disponibili.

Sulla base delle certificazioni rilasciate dall'OdV sul raggiungimento degli obiettivi, sia strategici sia operativi, in rapporto ai valori attesi definiti nel piano degli obiettivi e nella RP, con le procedure descritte nel "Nuovo sistema di misurazione e valutazione della performance", il Direttore Generale:

- valuta la performance organizzativa aziendale;
- trasmette ai CdA ai fini della valutazione delle performance individuali, le certificazioni dell'OdV suddette;

La Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale provvede altresì a misurare l'efficacia, l'efficienza e il grado di economicità delle azioni intraprese.

L'attività di controllo sull'andamento economico-finanziario delle società tende alla verifica dei risultati economico/finanziari e del rispetto dei vincoli di finanza pubblica,

onde favorire lo svolgimento dell'attività aziendale secondo principi di sana gestione.

Tale tipologia di controllo si estende sino alla predisposizione del bilancio consolidato dell'Ente e, quindi, alla verifica delle implicazioni finanziarie e patrimoniali sul bilancio comunale derivanti dall'andamento economico/finanziario delle società partecipate.

Il Socio Unico, attraverso la Ripartizione Enti Partecipati, verifica la compatibilità economico-finanziaria dei Piani d'Azienda proposti dalle società ed effettua il monitoraggio trimestrale sull'andamento delle società partecipate, ne analizza gli scostamenti rispetto agli obiettivi economico finanziari assegnati e individua le opportune azioni correttive, anche in riferimento a possibili squilibri economico-finanziari rilevanti per il bilancio dell'ente.

A tal fine le società presentano al Socio Unico un report trimestrale (Report Gestionale) sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo, per le loro dimensioni o caratteristiche, effettuate dalla società e dalle sue controllate; nel report sono evidenziati alcuni indicatori economico-finanziari, secondo una scheda da definirsi con apposita Direttiva.

Il Collegio Sindacale predispone una propria relazione al report trimestrale e trasmette l'attestazione sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo amministrativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento e sul rispetto dei vincoli di finanza pubblica posti a carico delle società.

La Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale, sulla base dei dati dei report trimestrali, delle attestazioni dei Collegi Sindacali e sui risultati del sistema di controllo sulla qualità dei servizi (relazioni dell'Osservatorio sulla qualità dei servizi), effettua il monitoraggio sulla situazione economica e gestionale delle società, verificando in particolar modo gli scostamenti rispetto a obiettivi e budget, e riferendo al Socio unico circa l'adozione di eventuali azioni correttive a carattere "strategico" e/o "gestionale".

Ove dovessero riscontrarsi possibili squilibri economico-finanziari rilevanti per il bilancio dell'Ente, la Ripartizione Enti Partecipati dovrà segnalare la situazione rilevata alla Ripartizione Ragioneria, al fine dell'adozione degli opportuni provvedimenti.

La Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia Sociale annovera tra le proprie attività di controllo analogo ex d.lgs. n°175/2016 ed ex art.5 del d.lgs. n° 50 del 2016, quella del controllo periodico sulla qualità dei servizi pubblici locali gestiti dalle società in-house del Comune, come disciplinato dalla L. 244/2007 e successivamente dall'art. 12 del Regolamento dei controlli interni sulle società partecipate del Comune.

La gestione della qualità dei servizi pubblici locali è stata regolata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 627/2012, che ha portato alla realizzazione del "Progetto sulla qualità dei servizi pubblici locali".

L'attività di controllo della qualità si articola in tre fasi.

Si parte dall'individuazione degli standard qualitativi e quantitativi da indicare nei contratti di servizio. Tali dati costituiscono il punto di partenza per la redazione, da parte della società affidataria del servizio e d'intesa con le Associazioni dei Consumatori, della Carta dei servizi. I nuovi contratti di servizio contengono tanto gli aggiornamenti normativi, quanto il sistema di controllo sulle prestazioni e sulla qualità dei servizi, con l'istituzione dell'Osservatorio. Agli esiti di tali controlli è prevista l'applicazione di un sistema di penalità e premialità nei confronti dell'Azienda, basato sull'utilizzo di calcoli ponderati e specifici coefficienti da applicare ai livelli di qualità raggiunti.

La seconda fase d'indagine consiste nella rilevazione dei dati, a cura dell'azienda, ovvero attraverso il supporto tecnico di società di consulenza esperte nel settore, di cui, come da contratto di servizio, le affidatarie in-house dei servizi si accollano gli oneri.

Nello svolgimento dell'attività di customer satisfaction analysis e di mystery shopping, il Comune di Bari si avvale di operatori esterni per dotarsi di un apparato di consulenza esperto, unificato e professionale, in grado di compiere rilevazioni di controllo Qualità analitiche e sempre più articolate, utilizzando un metodo di rilevazione scientifica efficace, trasparente ed imparziale. Tali consulenze supportano l'Osservatorio nelle proprie attività di monitoraggio.

La terza e ultima fase consiste nel vero e proprio monitoraggio della qualità dei servizi, attraverso l'attività dei Comitati tecnici di coordinamento, composti dai rappresentanti dei gestori dei servizi e dei responsabili dei servizi del Comune di Bari, e che si riunisce trimestralmente. Suddetti organi tecnici, insieme ai rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori rappresentati nell'organo della Consulta regionale dei consumatori e degli utenti, istituita con L.R. n. 12 del 15/06/2006, con il coordinamento del Direttore della Ripartizione Enti Partecipati e Fondi comunitari, costituiscono

l'Osservatorio per il monitoraggio della qualità dei servizi, istituito a coronamento del Progetto sulla qualità, per la partecipazione di tutte le parti attive coinvolte nel processo di monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati.

L' Osservatorio per il monitoraggio della qualità dei servizi costituisce il fulcro del processo di valutazione e di controllo sui parametri e performance. Esso è un organismo di partecipazione strutturato, dotato di un proprio regolamento, che si riunisce una volta all'anno, in sede di sessione di verifica annuale a seguito di convocazione della Ripartizione Enti Partecipati, ora Staff Controlli Enti Partecipati. L'Osservatorio attua il sistema di monitoraggio e verifica permanente del rispetto dei parametri; costituisce il tavolo multilaterale in cui tutte le parti riportano i risultati delle proprie analisi e verifiche; in tale sede si propone l'aggiornamento dei parametri e degli obiettivi fissati nei contratti di servizio, sulla base di eventuali scostamenti rilevati e considerazioni analitiche effettuate dai Comitati tecnici; si valutano le istanze e segnalazioni delle associazioni di categoria; si verifica l'adempimento degli impegni assunti nei contratti di servizio, in relazione agli standard previsti nella Carta dei servizi.

2) Identificazione soggetto affidatario

Ragione sociale: Azienda Mobilità e Trasporti Bari Servizio S.p.A. (in sigla A.M.T.A.B. S.p.A.)

Codice fiscale: 06010490727

Forma giuridica: Società per azioni

Data inizio: 29/04/2003

Durata dell'impegno: 31/12/2040

Onere Civico Bilancio 2023: € 31.816.798,40 da Contratto di Servizio, di cui € 24.240.744,10 a Finanziamento Regionale (Contratto di Servizio del T.p.l. e della

gestione Sosta)

Percentuale della partecipazione dell'Ente: 100%

Attività: Affidamento "in house" dei servizi di trasporto pubblico locale e sosta sul territorio del Comune di Bari

Finalità della partecipazione

La società ha per oggetto le seguenti attività:

- a) esercizio in concessione o sub-concessione, appalto ed in ogni forma di linee di trasporto pubblico e privato, urbane ed extraurbane, autonome, raccordate o sostitutive del trasporto ferroviario ed attività connesse alla mobilità;
- b) esercizio di servizi coordinati all'assistenza alla mobilità individuale e collettiva, alla gestione dell'informazione degli automobilisti, dei clienti del trasporto e di tutti gli altri utenti della strada, nonché alla gestione della vigilanza lungo le corsie e le zone riservate al trasporto pubblico;
- c) esercizio di servizi di trasporto di interesse turistico;
- e) esercizio di iniziative ed attività turistiche, di noleggio di mezzi di trasporto propri e terzi, agenzie ed uffici di viaggio, turismo, rappresentanza e trasporto individuale e collettivo;
- f) gestione della sosta a pagamento su strada, dei parcheggi di scambio, del servizio di rimozione e bloccaggio autoveicoli, dei semafori, della segnaletica, del rilascio dei permessi di sosta e dei permessi di accesso a zone a traffico limitato, comunque denominate;
- g) prevenzione ed accertamento delle violazioni in materia di sosta, ed in generale lo svolgimento delle attività degli ausiliari del traffico secondo la normativa vigente;
- h) pianificazione, progettazione, costruzione, gestione e vigilanza delle soste sia in struttura che su strada, nonché dei parcheggi.

Numero Amministratori al 31.12.2023: 3

Numero Sindaci al 31.12.2023: 3

RISULTATO ECONOMICO E PATRIMONIO NETTO

ANNO	RISULTATO ECONOMICO	PATRIMONIO NETTO
2021	€ 256.053,00	€ 8.251.269,00
2022	€ -3.452.163,00	€ 4.799.106,00
2023	€ 5.279.950,00	€ 10.079.056,00

3) Andamento economico

Il corrispettivo che il comune di Bari riconosce alla società è pari a € 31.816.798,20 (Iva Inclusa) ed è rimasto invariato nell'ultimo triennio (2021-2022-2023). Esso ha trovato copertura nel civico bilancio, come di seguito riportato:

- € 22.328.155,28 a titolo di trasferimenti regionali per servizi minimi;
- € 1.912.588,82 a titolo di trasferimento regionale per adeguamento ISTAT regionale ex L.R. 45/2013;

- € 5.076.054,10 a titolo di trasferimenti a carico del Comune di Bari di cui, € 2.410.890,54 a titolo di servizi aggiuntivi e € 2.665.163,46 a titolo di IVA al 10% sull'intero importo del corrispettivo.

Si riporta la tabella riepilogativa del valore della produzione, dei costi diretti, del margine di contribuzione, relativi il Settore Tpl di Amtab SpA, dal 2019 (ultimo anno pre-covid) al 2023.

	SETTORE	TPL			
Descrizione	2019	2020	2021	2022	2023
Ricavi da CdS	€ 28.924.362,00	€ 30.734.308,00	€ 32.642.842,00	€ 29.792.362,00	€ 33.771.763,00
Ricavi per vendita e prestazioni	€ 8.153.177,00	€ 5.233.439,00	€ 5.089.315,00	€ 5.696.133,00	€ 10.016.800,00
Totale altri Ricavi e proventi	€ 6.489.931,00	€ 7.195.584,00	€ 6.440.442,00	€ 6.910.881,00	€ 7.362.491,00
Valore della Produzione	€ 43.567.470,00	€ 43.163.331,00	€ 44.172.599,00	€ 42.399.376,00	€ 51.151.054,00
Totale Costi Diretti	€ 37.042.847,00	€ 35.607.310,00	€ 36.469.935,00	€ 41.211.906,00	€ 38.639.078,00
Margine di Contribuzione	€ 6.524.623,00	€ 7.556.021,00	€ 7.702.664,00	€ 1.187.470,00	€ 12.511.976,00

Relativamente al Valore della Produzione, dall'esame dei dati si evince come il Tpl sia un settore che per il 2023 registra un incremento in termini di "Ricavi per vendita e prestazioni" e "Totale altri ricavi e proventi" e questo grazie agli interventi posti in essere dall'Azionista unico, con le politiche di incentivazione all'uso del mezzo pubblico MUVT IN BUS 365, e il riconoscimento dell'ISTAT a regime che hanno consentito di proseguire il servizio in equilibrio e in continuità.

Per quanto concerne i costi, mentre il 2022, a causa del conflitto in Ucraina, aveva risentito in modo particolare dell'aumento generale dei costi diretti quali ad esempio, le materie prime come il gasolio per autotrazione (al lordo del rimborso delle accise portate a ricavo), il 2023 ha registrato una diminuzione dei costi. Ciò ha comportato il netto miglioramento del margine di contribuzione rispetto, non solo al 2022 ma anche rispetto agli ultimi 5 anni.

Il margine di contribuzione che indica il contributo che il settore fornisce alla società per la copertura dei costi fissi sostenuti per la gestione generale di tutte le attività, registra nell'anno 2023 un netto miglioramento rispetto, non solo agli anni interessati dall'emergenza Covid, ma anche rispetto all'anno pre-covid 2019.

Si tratta dunque di un settore che, dal punto di vista economico ha un andamento positivo, che potrà stabilizzarsi grazie anche agli aumenti tariffari previsti per il 2024 dalla proroga del contratto di servizio.

Per la gestione del servizio Tpl, viene riconosciuto ad Amtab SpA, come da Contratto di Servizio, un corrispettivo annuale pari a € 24.240.744,10 a carico della Regione Puglia. Il comune contribuisce per € 5.076.054,10 oltre all'IVA per l'intero corrispettivo.

Segue una tabella relativa le tariffe applicate al servizio che ricadono sull'utente finale.

BIGLIETTI	Tariffa
Biglietto di corsa semplice	€ 1,00
Biglietto valido 90 minuti	€ 1,20
Biglietto giornaliero	€ 2,50
Biglietto venduto in vettura	€ 1,50
Biglietto servizi speciali	€ 1,00
Biglietto valido per 10 corse	€ 9,00
Biglietto Park&Ride (comprensivo di sosta autovettura)	€ 1,00
Biglietto Park&Ride (solo passeggeri)	€ 0,30
ABBONAMENTI SETTIMANALI	
Abbonamento ordinario 7 giorni	€ 12,00
Abbonamento sosta/navetta	€ 5,00
ABBONAMENTI MENSILI (valido 30 giorni dalla data del primo utilizzo)	
Abbonamento ordinario	€ 35,00
Abbonamento per fasce orarie	€ 20,00
Abbonamento Studenti	€ 20,00
Abbonamento Universitari	€ 12,00
Abbonamento Sosta/navetta	€ 15,00
Abbonamento festività natalizie	€ 20,00
ABBONAMENTI ANNUALI	
Abbonamento ordinario valido 365 gg dalla data di utilizzo	€ 250,00
Abbonamento Studenti valido 365 gg dalla data di utilizzo	€ 180,00
Abbonamento Universitari	70
Abbonamento Invalidi di guerra cat. 1-3	Gratuito
Abbonamento Invalidi da lavoro dal 70% al 100%	Gratuito
Abbon.INV.GUERRA cat. 4-8, INV.CIVILI e INV.SERVIZIO con invalidità sup. al 20%, INV.LAVORO con invalidità dal 20% al 69%, variabile in base all'ISEE	
Da € 0 a € 7.500,00	Gratuito
Da € 7.500,01 a € 20.000,00	€ 60,00
Da € 20.000,01 a € 30.000,00	€ 125,00
Da € 30.000,01 in su	€ 250,00
Abbonamento MAESTRI DEL LAVORO	
Reddito individuale fino a € 13062,14	€ 125,00
Reddito familiare fino a € 26124,28	€ 125,00
oltre i limiti di cui sopra	€ 183,00
Abbonamento Pensionati Under 65 a Basso Reddito	
Con reddito coniugale non superiore a € 6.056,96	€ 50,00
Con reddito coniugale non superiore a € 12.653,42	€ 50,00
Abbonamento Pensionati Under 65 Minimo INPS	
tra il 60° e il 64°anno di età con reddito individuale non superiore a € 8.370,18	€ 50,00
tra il 60° e il 64°anno di età con reddito coniugale non superiore a € 14.259,18	€ 50,00
ABBONAMENTI GRATUITI OVER 65	
L'abbonamento over 65 dà diritto, ai residenti nella città di Bari, a viaggiare su tutte le linee di AMTAB dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 15:30 a fine servizi	Gratuito
ABBONAMENTI MUVT 365 (8)	
L'abbonamento dà diritto a viaggiare gratuitamente in tutte le ore della giornata su tutte le linee del Trasporto Pubblico Locale	€ 20,00

Di seguito la tabella relativa gli investimenti che Amtab SpA ha realizzato nel corso degli ultimi 3 anni. Si tratta di Piani degli investimenti coperti a carico di Fondi Pubblici. L'incremento degli investimenti realizzati nell'anno 2023 è dovuto all'acquisto di Autobus

per il quale si è attinto dai Fondi Europei (CMB).

INVESTIMENTI PREVISTI		INVESTIMENTI REALIZZATI
2021	€ 3.035.000	€ 1.639.206,00
2022	€ 7.630.000	€ 228.834,00
2023	€ 21.005.000	€ 16.626.703

4) Qualità del Servizio

Il trasporto Pubblico locale è soggetto al controllo, nonché alla regolazione e vigilanza, dell'Autorità di regolazione dei trasporti (ART). Quest'ultima si occupa di garantire la concorrenza e la trasparenza nel settore, promuovendo l'efficienza dei servizi. L'ART ha pertanto il compito di elaborare regole e normative, stabilire tariffe e garantire la qualità dei servizi. In merito a quest'ultimo livello, l'ART ha avviato, con delibera n. 22/2023, un percorso per la definizione delle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto locale su strada connotati da obblighi di servizio pubblico, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214.

Con Delibera n. 53/2024 del 18 Aprile 2024, l'Autorità di regolazione dei trasporti ha approvato l'atto di regolazione che definisce le condizioni minime di qualità (CMQ) dei servizi di trasporto pubblico su strada (autobus, metropolitane, tram, filobus), connotati da obblighi di servizio pubblico (OSP). Le misure introdotte riguardano i servizi di trasporto pubblico usati in città o nei collegamenti extraurbani da milioni di utenti, oggetto di affidamento tramite contratto di servizio da parte di Enti locali o loro enti strumentali, come Comuni, Città metropolitane o Province.

Con l'intervento regolatorio dell'ART si dota il settore del TPL di un insieme minimo e uniforme di indicatori e target di qualità del servizio, misurabili e confrontabili, volti a promuovere un miglioramento continuo delle prestazioni a vantaggio degli utenti e delle imprese.

Le CMQ sono stabilite in relazione a una lista di undici fattori: integrazione intermodale; disponibilità di posti/conformità del materiale rotabile; regolarità, puntualità e affidabilità del servizio; accessibilità commerciale; contrasto all'evasione tariffaria; accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture alle persone a mobilità ridotta (PMR); sostenibilità ambientale; informazioni all'utenza; trasparenza; pulizia e comfort; sicurezza del viaggio e del viaggiatore.

Tuttavia, le misure di cui al suddetto atto si applicano, in caso di affidamento in House, ai soli Contratti di Servizio per i quali la delibera di affidamento è approvata successivamente alla data di entrata in vigore del presente atto regolatorio, con esclusione dei casi in cui la

relativa RdA sia stata già trasmessa all'Autorità. Appare quindi esclusa l'applicazione di quest'ultimo atto al rapporto in essere tra la Società Amtab S.p.A. e il Comune di Bari.

Si applica invece, al suddetto rapporto, il precedente atto adottato con Delibera n.154/2019, il quale stabilisce che gli enti affidanti hanno l'obbligo di prevedere delle condizioni minime di qualità (CMQ) nei Contratti di Servizio, dovendo questi ultimi disciplinare i modi, le responsabilità e i tempi di rilevazione, nonché definire i livelli e le condizioni minime di qualità nell'erogazione dei servizi (CMQ), e le penali per il mancato adempimento o le premialità. Ai sensi della delibera, le CMQ riguardano in particolare: -

l'offerta di servizio (capacità, regolarità, puntualità); - l'informazione all'utenza (completezza e trasparenza); - i canali di vendita (accessibilità commerciale), nel rispetto anche di quanto previsto dall'art. 1, comma 167, della legge 124/2017; - la pulizia dei veicoli; - sicurezza del viaggio e del viaggiatore.

L'attuale contratto in essere che disciplina il rapporto tra Amtab S.p.A. e l'amministrazione comunale, contiene già tutti gli indicatori menzionati, le modalità del loro monitoraggio, la loro misurazione e le modalità di calcolo per le applicazioni delle premialità e penalità. Qui di seguito è mostrata una tabella riassuntiva di tutti gli indicatori contrattuali di qualità e di efficienza, relativi al servizio TPL

TABELLA RIASSUNTIVA INDICATORI CONTRATTUALI

SERVI ZIO	SOCIETA' AMTAB INDICATORI CONTRATTUALI	COD	TIPOLOGIA INDICATORE	CALCOLO	MODALITA' DI RILEVAZION E RICEZIONE DEL DATO	
TPL	Regolarità Servizio	E1	Efficienza ed efficacia	N. corse effettuate/programmate	Software Amtab (comunicato in CTC);	
TPL	Puntualità Servizio	E2	Efficienza ed efficacia	Calcolato su base mensile rapportando le corse arrivate puntuali al capolinea, da parte della Società. Il Mystery lo calcola come minuti di ritardo dall'arrivo programmato alla fermata.	Software Amtab (comunicato in CTC); Mystery Shopping	
TPL	Contenimento Costi	E3	Efficienza ed efficacia	Riduzione costi esercizio	Software Amtab (comunicato in CTC)	
TPL	Riduzione assenteismo	E4	Efficienza ed efficacia	n. assenze malattie, infortuni	Software Amtab (comunicato in CTC)	
TPL	Incremento Ricavi TPL	E5	Efficienza ed efficacia	Indicatore osservatorio nazionale	Software Amtab (comunicato in CTC)	
TPL	Incremento numeri passeggeri	E6	Efficienza ed efficacia	Indicatore osservatorio nazionale	Software Amtab (comunicato in CTC)	

TPL	Controlli in vettura-incremento verbali	E7	Efficienza ed efficacia	N. verbali effettuati da VTV in campo	Software Amtab (comunicato in CTC)	
TPL	Controlli in vettura-Incremento dei VTV in campo	E8	Efficienza ed efficacia	Numero VTV in campo	Software Amtab (comunicato in CTC)	
TPL	Rinnovo e potenziamento parco mezzi	E9	Efficienza ed efficacia	Mezzi marcianti/mezzi totali	Software Amtab (comunicato in CTC)	
TPL	Soddisfazione complessiva del servizio di TPL	Q1	Qualità Servizio	% giudizi positivi e negativi	Indagine di Customer	
TPL	Pulizia interna dei mezzi	Q2	Qualità Servizio	Frequenza Pulizia (Calcolo Società); Verifica Puntuale tramite accesso (Mystery Shopping)	Software Amtab (comunicato in CTC) e Mystery Shopping	
TPL	Pulizia esterna dei mezzi	Q3	Qualità Servizio	Verifica Mystery Shopping	Software Amtab (comunicato in CTC) e Mystery Shopping	
TPL	Pulizia periodica dei mezzi	Q4	Qualità Servizio	Verifica Mystery Shopping	Software Amtab (comunicato in CTC) e Mystery Shopping	
TPL	Pulizia bagni e cabine capolinea	Q5	Qualità Servizio	Verifica Mystery Shopping	Software Amtab (comunicato in CTC) e Mystery Shopping	
TPL	Pulizia pensiline	Q6	Qualità Servizio	Verifica Mystery Shopping manutenzione Pensiline su	Software Amtab (comunicato in CTC) e Mystery Shopping	
TPL	Modernità dei mezzi	Q7	Qualità Servizio	Data immatricolazione mezzi	Software Amtab (comunicato in CTC)	
TPL	Incidentalità	Q8	Qualità Servizio	Elenco sinistri	Software Amtab	

					(comunicato in CTC)	
TPL	Sicurezza personale/patrimoniale	Q9	Qualità Servizio	Elenco denunce per danni; Verifica condizioni di viaggio e sicurezza Mystery Shopping	Software Amtab (comunicato in CTC) e Mystery Shopping	
TPL	Sorveglianza a bordo	Q10	Qualità Servizio	mezzi dotati di video sorveglianza	Software Amtab (comunicato in CTC) e Mystery Shopping	
TPL	Info telefoniche	Q11	Qualità Servizio	Ore call center (calcolo Amtab); Qualità messaggeria e telefonate; tempi di attesa e cortesia (Mystery)	Software Amtab (comunicato in CTC) e Mystery Shopping	
TPL	Info web	Q12	Qualità Servizio	Aggiornamento sito in termini di chiarezza, utilità, completezza delle informazioni	Mystery shopping	SI
TPL	Punti vendita	Q13	Qualità Servizio	n. punti vendita/ 1000 abitanti (calcolo Amtab);	Software Amtab (comunicato in CTC) e Mystery Shopping	SI
TPL	Canali di vendita online	Q14	Qualità Servizio	n. ticket acquistati online su ticket totali	Software Amtab	SI
TPL	Riconoscibilità personale	Q15	Qualità Servizio	% personale dotato di cartellino	Software Amtab (comunicato in CTC) e Mystery Shopping	SI
TPL	Condizioni di confort a bordo-areazione	Q16	Qualità Servizio	% mezzi dotati di aria condizionata	Software Amtab (comunicato in CTC) e Mystery Shopping	SI
TPL	Condizioni di confort a bordo-pianale ribassato	Q17	Qualità Servizio	% mezzi dotati di pianale ribassato	Software Amtab (comunicato in CTC) e Mystery Shopping	SI
TPL	Accessibilità	Q18	Qualità	% mezzi	Software	SI

	facilitata dei mezzi ai diversamente abili		Servizio		Amtab. In precedenza anche Mystery (08.11.21)	
TPL	Attenzione all'ambiente-Mezzi elettrici	Q19	Qualità Servizio	calcolo percentuale mezzi elettrici su tot. Mezzi	Software Amtab (comunicato in CTC)	SI
TPL	Attenzione all'ambiente-Mezzi euro 6	Q20	Qualità Servizio	calcolo percentuale mezzi euro 6 su tot. Mezzi	Software Amtab (comunicato in CTC)	SI
TPL	Attenzione all'ambiente-Mezzi a metano	Q21	Qualità Servizio	calcolo percentuale mezzi metano su tot. Mezzi	Software Amtab (comunicato in CTC)	SI

Il futuro contratto di servizio di TPL, all'esito delle procedure di affidamento sulla base del Piano d'Ambito a cura della Città metropolitana di Bari, recepirà quelli che saranno gli standard minimi di qualità che l'ART ha individuato nella già menzionata Delibera n. 53/2024 del 18 Aprile 2024.

Ai fini della misurazione dei livelli di qualità raggiunti nell'erogazione dei servizi di Trasporto pubblico locale e del livello di gradimento da parte degli utenti per i servizi prestati, nell'ambito di rilevazioni di Customer Satisfaction Analysis e Mystery Shopping, vengono presi in considerazione molteplici indicatori di qualità di diversa natura. Il servizio di Customer Satisfaction ha comportato una massiccia implementazione del monitoraggio della Qualità sui servizi espletati da Amtab S.p.A. Esso è effettuato da un team di aziende professioniste ed esperte nella Customer care satisfaction, individuate attraverso una procedura aperta di gara, che, in maniera scientifica, attraverso metodologie di analisi e calcolo statistiche accurate e condivise in varie sessioni con l'Amministrazione, indaga sul complessivo livello di soddisfazione e benessere del cittadino in relazione a determinati indicatori di qualità. Nella tabella successiva si riportano gli indicatori presi in considerazione.

1. Puntualità (arrivo e destinazione rispetto agli orari previsti)
2. Frequenza (numero di corse per ora)
3. Modernità/Comodità/Comfort del mezzo
4. Affollamento dei mezzi
5. Pulizia dei mezzi
6. Pulizia delle fermate/pensiline
7. Prudenza alla guida/sicurezza dei mezzi
8. Sicurezza personale a bordo degli automezzi
9. Accessibilità del servizio (numero di fermate, distanza tra una fermata e l'altra)
10. Informazioni generali fornite alla clientela (orari, avvisi, internet, sportello)
11. Informazioni alle fermate su orari e percorsi

12. Adeguatezza/Comfort	dei	punti	fermata
(pensiline, panchine, marciapiedi)			
13. Comportamento	(correttezza	e	professionalità)
personale Amtab sui mezzi			del
14. Comportamento	(correttezza	e	professionalità)
personale Amtab di contatto			del
15. Comportamento	(correttezza	e	professionalità)
personale Amtab di controllo			del
16. Numero e Canali di Vendita per acquisto ticket			
17. Funzionalità obliterate			
18. Livello accessibilità per viaggiatori disabili			

Tutti gli indicatori illustrati vengono ampiamente analizzati nei report che l'azienda erogatrice del Servizio di Customer Satisfaction e Mystery Shopping redige e trasmette all'amministrazione. Nei report sono riportati i dati a consuntivo sul livello di qualità percepita dagli utenti intervistati, per quanto riguarda la Customer Satisfaction, e sul rispetto degli indicatori contrattuali di qualità e di efficienza, sulla base delle rilevazioni puntuali e a campione effettuate dal Mystery shopper. I contenuti di tali report vengono poi recepiti e commentati nel dettaglio nella Relazione riassuntiva annuale sulla qualità dei servizi, che lo Staff Controlli Enti Partecipati redige annualmente. Tale documento è pubblicato, ed è pertanto visionabile, sul sito istituzionale del Comune di Bari, nella pagina inerente alla Qualità dei Servizi in-house, contenuta all'interno dell'area tematica "Aziende Partecipate".

Tracciando una linea riassuntiva circa il livello generale di soddisfazione del Servizio TPL, in termini di % di soddisfatti, la situazione che si delinea nell'annualità 2023 rispetto alla rilevazione della precedente annualità, è tendenzialmente negativa. Infatti, se nella scorsa edizione della presente relazione, in cui avevamo riportato i dati relativi al 2022 e riscontravamo un 63,9% di utenti "abbastanza soddisfatti", un 26,3% di utenti "poco soddisfatti", e un 4,6% di utenti "per nulla soddisfatti", ad oggi si assiste ad un netto aumento della percentuale di utenti "per nulla soddisfatti", che è il dato da attenzionare maggiormente e che desta più preoccupazione. Per questa risposta infatti si passa da una

percentuale di 4,6% ad una pari a 13,9%. A cambiare in peggio è la percentuale di utenti "poco soddisfatti" che dal 2022 al 2023 si alza dal 26,7% al 40,7%. Questo incremento netto è tutto sopportato dall'erosione avvenuta nella fascia di utenti "abbastanza soddisfatti" del servizio erogato, che invece crollano dal 64% al 42%. Anche la quota degli utenti "molto soddisfatti" passa da 4,8% a 3,4%. Ciò sta a delineare una generale tendenza peggiorativa nel livello di soddisfazione dell'utenza barese nei confronti del servizio di trasporto pubblico locale.

In relazione invece al secondo servizio espletato dall'R.T.I. che attua il Servizio di Indagine sul Controllo di Qualità per conto dell'amministrazione, ossia Il Servizio di Mystery Shopping, esso si realizza attraverso la rilevazione puntuale di dati osservati e registrati da un addetto della Società erogatrice del servizio, detto appunto "Mystery Shopper". La rilevazione è rivolta a entrambi i servizi svolti dalla Società Amtab: TPL e Sosta regolamentata. Gli indicatori, nel servizio di Mystery shopping, vengono trattati con

un focus sulla verifica del rispetto dei parametri stabiliti nel contratto, lì dove nella Customer, invece, si pone l'attenzione sul livello di qualità percepito dagli utenti rispetto agli indicatori presi in osservazione. Per questo i dati che emergono nei report del Mystery shopper vengono discussi con la Società in sede di comitato tecnico di coordinamento, anche ai fini della possibilità di procedere con l'applicazione dei meccanismi di penalità, nei modi e nelle condizioni previste nell'allegato "Controlli e sistema sanzionatorio", presente nei contratti di entrambi i servizi di sosta e trasporto pubblico locale.

Si passano adesso in rassegna gli indicatori che sono stati monitorati negli accessi del Mystery Shopper, in relazione al servizio TPL e SOSTA, con le relative risultanze dell'ultimo report mystery pervenuto nello svolgimento del servizio (maggio 2023-Luglio 2023):

- La PUNTUALITÀ, corrispondente all'indicatore E2 dell'allegato contrattuale è calcolata dal Mystery come ritardo in minuti del passaggio dell'autobus alla singola fermata, rispetto all'orario indicato nella scheda presente alla fermata stessa. La società invece calcola la puntualità del servizio, utilizzando il proprio software interno, riportando le corse arrivate puntuali al capolinea. Le modalità di calcolo quindi non sono sovrapponibili, e, ai fini dell'applicazione delle eventuali penalità, nella sede di Comitato tecnico di Coordinamento del 08/11/2021 si è deciso di utilizzare solo il dato della società come quello passibile di eventuale applicazione di penale. Nell'ultima tornata del Mystery relative al 2023, la puntualità vede una percentuale di "arrivi alle fermate con ritardi inferiori ai 5 minuti", ossia di accessi aventi giudizio positive, pari al 60%, un dato positivo ma comunque in calo rispetto alle precedenti rilevazioni, che vedevano una percentuale di positività sempre oscillante intorno al 75%;
- Le CONDIZIONI ESTERNE ED INTERNE DEI MEZZI, misurano la presenza di: graffiti (assenti nel 75% dei casi), segni di danneggiamento della carrozzeria (assenti nel 55% dei casi), pavimento bucato (assente nel 70% dei casi), sedute divelte o strappate (assenti nel 85%), maniglie e mancorrenti deteriorate (assenti nel 81,9%), lampade per illuminazione fulminate (assenti nel 85,9% dei casi) e cattivi odori (assenti nel 73,8% dei casi). Questo indicatore contiene quindi più dettagli- sub indicatori da attenzionare, tutti rientranti nella macroarea dello "stato esterno ed interno del mezzo". In realtà non è presente negli allegati contrattuali un indicatore relativo allo stato del mezzo, come si denota anche dalla tabella riassuntiva degli indicatori contrattuali illustrate sopra. per cui si tratta di un servizio aggiuntivo e migliorativo che effettua il mystery shopper nella catena del controllo qualità effettuata sul servizio;
- La PULIZIA ESTERNA, INTERNA E PERIODICA DEI MEZZI, corrispondente agli indicatori che vanno da Q2 a Q4 si misura in termini di sporco sedimentato da tempo presente nelle varie parti interne ed esterne del veicolo. In particolare, abbiamo:
 - a) la pulizia esterna dei vetri, in cui lo sporco è assente nel 85% delle rilevazioni;
 - b) la pulizia esterna della carrozzeria in cui lo sporco sedimentato da tempo è assente nel 60% delle rilevazioni;
 - c) la pulizia interna delle sedute, che il mystery attenziona dal punto di vista dello sporco sedimentato (assente nell'80% dei casi), della presenza di spazzatura di piccolo volume (assente nel 70% dei casi), della presenza di gomme da masticare (assenti nel

65% degli accessi mystery); della presenza di sporco sedimentato sulle maniglie (assente nel 80% dei casi), della presenza di gomme da masticare o cicche presenti su maniglie e porte (assenti nel 85% dei casi);

- Le CONDIZIONI DI VIAGGIO, che si suddividono nei due subindicatori “Comfort a bordo” e “sicurezza durante il viaggio”, coprendo la rilevazione dei quattro indicatori contrattuali Q9,Q10,Q17 e Q18, misurano: la presenza di aria condizionata (presente nel 93,4% dei casi), la dotazione del pianale ribassato (31,6% dei casi), la dotazione di spazi per passeggeri e carrozzelle (presente nel 94,5% dei casi), la presenza di sistemi di videosorveglianza (presente nel 100% dei casi), la presenza a bordo del personale di verifica e controllo (presente nel 20,6% degli accessi Mystery), il rispetto delle norme di sicurezza (92,9%) e il rispetto del regolamento di vettura (100%).

- Il PERSONALE Amtab è valutato dal Mystery come indicatore da suddividere in più sub indicatori di dettaglio, lì dove il contratto di servizio esplicita, come unico indicatore legato alla presenza di personale a bordo da misurare, quello della sua riconoscibilità (Q15). Il Mystery invece non si limita alla verifica della riconoscibilità (calcolata come utilizzo della divisa e del tesserino di riconoscimento, che avviene nel 92,2% dei casi esaminati per quanto riguarda l'autista, e nel 100% dei casi per il personale di verifica e controllo), bensì verifica anche il rispetto delle norme di sicurezza da parte dell'autista, la pulizia della divisa, l'atteggiamento cortese e disponibile, la professionalità nell'attività di verifica per quanto riguarda il personale di verifica;

- STATO ED INTEGRITA' DELLE FERMATE, contenente la misurazione di un elevato numero di subindicatori che il contratto di Servizio non prende in considerazione, come: la riconoscibilità delle fermate, in termini di presenza di logo aziendale (79,8% accessi), presenza del nome e del numero della fermata(presente nel 89,9% dei casi), presenza dei supporti per le informazioni (92% dei casi) poi ancora la presenza e la buona condizione delle pensiline, delle panchine/sedili e dei marciapiedi adiacenti, la presenza delle informazioni degli orari delle linee transanti (83% dei casi), delle informazioni sull'acquisto dei titoli (75% dei casi), sui canali di assistenza (77,9% dei casi) e la distanza della fermata rispetto all'effettivo punto di sosta del mezzo, che nel 100% dei casi si è rilevata adeguata.

- INFORMAZIONI sono un macro indicatore che sia il contratto di servizio, sia il mystery shopper nelle sue rilevazioni, suddividono in più indicatori particolari. Nelle rilevazioni infatti sono coperti gli indicatori contrattuali del TPL che vanno da Q11 a Q14 (Informazioni telefoniche, informazioni sul web, informazioni su canali di vendita e sui punti di vendita), e quello della sosta Q3 “Completezza delle informazioni”. Per quanto riguarda le informazioni telefoniche, il mystery verifica i tempi di attesa per parlare con gli operatori (nel 90% dei casi inferiore ai 5 minuti), la qualità delle informazioni fornite tramite messaggia, calcolate in termini di chiarezza (83,4%) e utilità (84,7%). Le informazioni sul web sono calcolate in termini di facilità ed intuitività nell'arrivare al tipo di informazione di cui si necessita (100% dei casi), poi ancora in termini di fruibilità, possibilità di svolgere altre operazioni online, pianificazione del percorso e accessibilità dell'utilizzo, coprendo, con una vasta gamma di indicatori di dettagli, il monitoraggio di tutti gli indicatori concernenti le informazioni telefoniche e sito internet. Alla stessa maniera il mystery verifica accessibilità e fruibilità dell'APP MUVT, che costituisce, oltre che un canale informativo, anche un canale di acquisto dei titoli di sosta e Trasporto

pubblico. Per questo motivo vengono valutati anche il corretto funzionamento del Sistema di acquisto dei titoli su App e la possibilità di ricarica del credito. L'app ha dato risultati molto soddisfacenti, in termini di facilità di acquisto titoli (100 % acquisti andati in porto) e ricarica credito (operazione completata nel 100% dei casi).

Il Mystery valuta anche la presenza di materiale informativo a bordo del mezzo e presso le fermate che non sono direttamente indicatori contrattuali, e consistono, nel primo caso (info a bordo), nella verifica della presenza, completezza e visibilità del: -logo aziendale (presente nel 61,9% dei casi); -regolamento di vettura (presente nel 53% dei casi), - indicazione di fermata successiva (8,9% dei casi), - tariffe principali (41,4%), - info sui titoli di viaggio (presenti nel 24,8% degli accessi); - canali di assistenza (61,7%). Nel caso dell'indagine sulle informazioni presenti presso le fermate il mystery verifica la completezza e la visibilità degli orari delle linee transittive (presenti e in buono stato nel 83% dei casi), la presenza di informazioni sui titoli d'acquisto (presenti nel 75% dei casi) e sui canali di assistenza (77,9% dei casi).

5) Obblighi contrattuali

Il contratto disciplina gli obblighi a carico delle parti.

L'Ente affidante si impegna a corrispondere all'Impresa, a compensazione degli obblighi di servizio pubblico relativi ai servizi sulla rete urbana del Comune di Bari articolata sulle linee di cui all'allegato (A), l'importo annuo di 28.924.362,19 euro, oltre IVA come per legge, sulla base del corrispettivo chilometrico di 2,786 €/km e della percorrenza annua dei servizi attualmente programmata in 10.382.040 autobus x km;

L'importo complessivo annuo, risultante dal prodotto della percorrenza per il corrispettivo unitario e, quindi, pari a € 28.924.362,19 oltre IVA come per legge, sarà erogato in acconti trimestrali di € 7.231.090,55 oltre IVA come per legge, ciascuna entro il trimestre di riferimento o, in caso di esercizio o gestione provvisoria del bilancio comunale, in acconti mensili entro il mese di riferimento, da congruare successivamente, con accredito sulla Banca Nazionale del Lavoro sede di Bari – Codice ABI: 01005 CAB: 04000 IBAN: 000000280180 - fatta salva diversa tempestiva comunicazione dell'Impresa. Nel caso si verificassero ritardi nell'erogazione degli importi di cui al punto 2 superiori a trenta giorni rispetto alla scadenza del trimestre o del mese a cui si riferiscono, non imputabili ad inadempimenti dell'Impresa, l'Ente affidante è tenuto a corrispondere, entro il trimestre dell'esercizio un con-tributo integrativo a titolo di indennizzo non superiore agli interessi calcolati al tasso legale a decorrere dalla scadenza del trimestre o, nel caso di acconti, del mese di riferimento.

Il corrispettivo può essere revisionato con cadenza annuale, a decorrere dal mese di gennaio, in misura pari alla variazione nel periodo dell'indice NIC dell'ISTAT, compatibilmente con quanto approvato negli strumenti finanziari comunali per il TPL.

Al fine di perseguire l'efficienza della gestione, tenendo conto dell'esigenza di assicurare l'equilibrio economico dell'Impresa e il contenimento dei costi per gli utenti, il Comune potrà procedere all'aggiornamento del corrispettivo, applicando il metodo del price cap di cui all'art. 18 comma 2 lett. g del Decr. Legislativo 19.11.97 n.422 e all'art. 2 punto 2 della L. 14.11.95 n.481.

Gli importi di cui al punto 1 sono, inoltre, soggetti a revisione a seguito di modifiche

intensificative e riduttive dei programmi di esercizio, sulla base del corrispettivo chilometrico di cui al citato punto 1 e della variazione, in aumento o in diminuzione, della percorrenza annua per la parte eccedente il 3% (tre percento).

L'Ente affidante pone in essere le condizioni per il raggiungimento dei livelli di servizio definiti nel programma d'esercizio di cui agli allegati (A), realizzando tutti gli interventi di propria competenza previsti nel Contratto di servizio principale e successive integrazioni.

L'Ente affidante esonera l'Impresa dal pagamento della TOSAP (tassa occupazione del suolo ed aree pubbliche) relativa agli impianti di fermata ed attesa (paline e pensiline di fermata, cabine di capolinea) ubicati sul territorio comunale.

L'Ente affidante, con riferimento a quanto previsto negli strumenti di programmazione locale (PTS, Piano Provinciale di Bacino, Piano Urbano del Traffico) si impegna:

- a promuovere progetti di miglioramento delle infrastrutture, con parti-colare riguardo a quelle a supporto dell'intermodalità, nei modi e tempi definiti negli accordi di programma per gli investimenti;
- a promuovere l'integrazione modale e tariffaria;
- a vigilare ed evitare situazioni di sovrapposizione delle diverse modalità di erogazione dei servizi di trasporto pubblico locale;
- a realizzare gli investimenti, se di sua competenza, con particolare riguardo al rinnovo del materiale rotabile e tecnologia di controllo, secondo i tempi e le modalità previsti nei programmi regionali di investimenti con risorse vincolate di cui all'articolo 10 del "Testo unico".

L'Impresa, dal canto proprio, si obbliga ad esercitare i servizi di TPRL nel rispetto dei principi e degli standard qualitativi di cui al relativo allegato.

L'Impresa è responsabile di tutte le attività accessorie alla fornitura dei servizi, svolte direttamente o da soggetti terzi in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente, ed in particolare: a) della manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture, delle reti, degli impianti propri, in dotazione o in uso esclusivo, nel rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro; b) della manutenzione ordinaria e straordinaria del parco veicoli atta a garantire la sicurezza, pulizia, efficacia ed efficienza operativa; c) delle revisioni periodiche del parco veicoli prescritte dalla vigente normativa; d) dell'adozione, nell'espletamento del servizio, dei procedimenti e delle misure necessari per garantire la sicurezza dei viaggiatori e l'incolumità del personale addetto all'espletamento del servizio; e) dell'obbligo di provvedere all'informazione capillare e preventiva delle variazioni relative al programma d'esercizio e all'aggiornamento delle informazioni al pubblico; f) dell'obbligo di porre in essere idonee modalità di contrasto e di recupero dell'evasione tariffaria; g) degli obblighi indicati dagli artt. 2 e 101 del Codice del consumo; h) dell'obbligo di redigere una relazione annuale contenente la descrizione delle modalità di svolgimento del servizio ed i risultati conseguiti in relazione alle prestazioni (velocità commerciale, disponibilità e regolarità del servizio) ed al rispetto della Carta della Qualità dei Servizi.

Ai sensi dell'articolo 1, comma 5, del Regolamento Comunitario n. 1893/91, l'Impresa si obbliga a tenere una contabilità separata relativa al complesso dei servizi di trasporto pubblico locale, volta a consentire la rilevazione analitica dei costi e dei ricavi relativi.

L'Impresa si impegna ad inviare annualmente all'Ente affidante l'attestazione dell'avvenuto adempimento degli obblighi contributivi.

L'Impresa si impegna a fornire all'Osservatorio di cui all'articolo 25 del "Testo unico" i dati nei tempi e con le modalità stabilite dall'Osservatorio medesimo.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 4, lettera g), del "Testo unico", l'Impresa si impegna a rispettare nei confronti del personale impiegato nell'esercizio dei servizi di TPL oggetto del presente Contratto le disposizioni legislative che disciplinano lo stato giuridico degli addetti, il trattamento economico e normativo di cui al contratto nazionale di lavoro degli auto-ferrotranviari, il corrispondente trattamento previdenziale. I conducenti, gli agenti di controllo e in ogni caso il personale impegnato in mansioni che comportino, a vario titolo, contatti con i clienti debbono indossare, mantenendola sempre in perfetto stato, speciale divisa aziendale e apposito cartellino di riconoscimento.

Nell'eventualità di subentro, alla scadenza contrattuale o per altra motivazione, di altro soggetto nella gestione di tutte le autolinee affidate, l'Impresa si impegna a cedere al soggetto subentrante il personale alle sue dipendenze al momento del subentro del nuovo gestore ed a trasferire nella disponibilità del subentrante il relativo fondo per il trattamento di fine rapporto lavoro. Nel caso che l'Impresa non provveda al trasferimento del suddetto fondo entro il termine di novanta giorni dal subentro nell'esercizio dei servizi, vi provvede in sostituzione il Comune avvalendosi anche della garanzia fideiussoria come integrata ai sensi del successivo articolo 8 della presente scrittura.

Nella medesima eventualità prevista al precedente punto 7 l'Impresa si impegna ad alienare al soggetto subentrante, alle condizioni e con le modalità di cui all'art. 22, comma 5 della L.R. 18/2002, i beni acquistati con i contributi regionali sugli investimenti e gravati dai vincoli di cui all'art. 10 della legge medesima, nella quantità che sarà ritenuta necessaria dall'ente concedente per l'effettuazione dei servizi dismessi. Nel caso di alienazione di altri beni funzionali all'esercizio, l'Impresa riconoscerà al nuovo soggetto gestore il diritto di prelazione per l'acquisto ai prezzi di mercato.

L'Impresa si dota di un Direttore di Esercizio in possesso dei requisiti di idoneità morale e professionale, necessari per l'iscrizione dell'impresa al REN, ex artt.10 e 16 del Regolamento CE 1071/2009.

L'impresa dovrà utilizzare il sistema di rilevazione satellitare sui mezzi usati nell'ambito del presente contratto ed altri strumenti informatici al fine di consentire agli uffici competenti di effettuare i controlli previsti nel relativo allegato

L'impresa dovrà predisporre la carta della qualità dei servizi, riportando gli standard qualitativi contenuti nel relativo allegato e secondo il contenuto minimo ivi previsto, ed approvarla entro 10 giorni dalla sottoscrizione del presente contratto una volta acquisiti i necessari pareri da parte delle associazioni dei consumatori.

6) Vincoli

- Regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio;
- Decreto Legislativo 19 Novembre 1997, n. 422;
- L'art. 3-bis del Decreto Legge 13/08/2011 n. 138, convertito, con modificazioni, con Legge 14/09/2011 n. 148, il quale prevede che, a tutela della concorrenza, le regioni organizzano lo svolgimento dei servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica, definendo il perimetro degli ambiti o bacini territoriali ottimali e omogenei tali da consentire economie di scala e di differenziazione idonee a massimizzare l'efficienza del

servizio, e istituendo e designando gli enti di governo degli stessi;

- Legge Regionale 31 ottobre 2002, n. 18 ("Riforma del trasporto pubblico locale in Puglia"), la quale regola l'organizzazione del TPL nella Regione Puglia, introduce il Piano Regionale dei Trasporti (PRT) come strumento di pianificazione e prevede la gestione integrata dei servizi di trasporto;
- La Legge Regionale n. 24/2012 "Rafforzamento delle pubbliche funzioni nell'organizzazione e nel governo dei Servizi pubblici locali", e successive modifiche, la quale regola e organizza lo svolgimento dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, tra cui il settore dei servizi di trasporto pubblico locale. L'art. 2 prevede che "per il settore dei servizi di trasporto pubblico locale, gli ATO sono delimitati nel piano regionale adottato ai sensi della legislazione di settore, sentita l'Autorità.
- Delibera Autorità di Settore ART n. 49/2015, la quale definisce i requisiti minimi che devono essere inclusi nei contratti, come Indicatori di qualità del servizio, meccanismi di controllo e penalizzazioni in caso di inadempimento e regole per la trasparenza economica e separazione contabile.
- Delibera ART n. 120/2018, che Introduce standard minimi di qualità del servizio per i contratti di TPL su gomma; impone l'obbligo di monitoraggio continuo delle performance (puntualità, regolarità, soddisfazione degli utenti) e promuove la pubblicazione di dati sulle prestazioni del servizio per una maggiore trasparenza.
- Delibera ART n. 22/2023, con la quale si avvia un percorso per la definizione delle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto locale su strada connotati da obblighi di servizio pubblico, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- Delibera n. 53/2024 del 18 Aprile 2024, con la quale l'Autorità di regolazione dei trasporti ha approvato l'atto di regolazione che definisce le condizioni minime di qualità (CMQ) dei servizi di trasporto pubblico su strada (autobus, metropolitane, tram, filobus), connotati da obblighi di servizio pubblico (OSP).
- D. Lgs. n.201/2022;

7) Considerazioni finali

Le risultanze delle verifiche effettuate suggeriscono interventi per migliorare profili di efficienza, efficacia ed economicità del servizio in argomento, nonostante il monitoraggio sulla Customer satisfaction e l'esame delle politiche aziendali effettuati durante lo svolgimento dei comitati tecnici ci mostrano buoni risultati dal punto di vista dei profili sopra citati. I costi del servizio risultano peraltro compatibili con gli equilibri generali del bilancio del Comune di Bari.

SERVIZIO SI SOSTA REGOLAMENTATA-PARCHEGGI

1) Contesto di riferimento

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

a) Natura e descrizione del Servizio

Il servizio di Sosta regolamentata è gestito secondo il modello in house providing, in virtù di un contratto stipulato in data 24/12/2003 in esecuzione della Deliberazione di Consiglio comunale n. 2003/00238 del 18/12/2003.

Con la Revisione Straordinaria ex art. 24 del T.U.S.P. l'Amministrazione Comunale, con l'atto ricognitivo di cui alla Delibera di Consiglio Comunale n.88 del 29 settembre 2017, ha valutato il mantenimento della partecipazione totalitaria in “Amtab Spa” con riferimento alla necessità della società per il perseguimento delle finalità istituzionali; alle ragioni e finalità che giustificano tale scelta, anche sul piano della convenienza economica e della sostenibilità finanziaria, nonché di gestione diretta o esternalizzata del servizio affidato; alla compatibilità dell'intervento finanziario previsto con le norme dei trattati europei e, in particolare, con la disciplina europea in materia di aiuti di stato alle imprese.

b) Contratto di Servizio

Il rapporto tra Amtab S.p.a. e l'Amministrazione è regolato dal Contratto di Servizio per l'esercizio dei Servizi di Sosta regolamentata. Si ripercorre qui di seguito in breve l'iter che ha caratterizzato il rapporto contrattuale tra Amtab e l'amministrazione.

Con Deliberazione di Giunta Comunale n. 118 del 27/02/2004 la gestione della sosta su suolo pubblico è stata affidata ad AMTAB Patrimonio S.p.A., la quale è stata successivamente incorporata in AMTAB Servizio S.p.A., oggi Amtab S.p.A., società con Socio unico il Comune di Bari.

Con Deliberazione n. 114 del 23/12/2014, avente ad oggetto “AMTAB S.P.A. - Aumento di capitale sulla base del piano di rilancio aziendale – Indirizzi sul servizio di sosta”, il Consiglio Comunale ha deliberato tra l'altro di confermare l'affidamento del Servizio di sosta in capo ad AMTAB S.p.a. da contrattualizzarsi attraverso i seguenti indirizzi:

Relativamente alla durata dell'affidamento il contratto avrebbe dovuto avere un orizzonte

temporale pari al contratto di trasporto pubblico locale;

Il Contratto di servizio per la gestione della sosta a pagamento su suolo pubblico, redatto secondo gli indirizzi del Consiglio Comunale di cui alla Deliberazione n. 114 del 23/12/2014, è stato sottoscritto con AMTAB S.p.A. in data 09.11.2016 ed ha avuto validità fino al 31/12/2018.

Con Deliberazione n. 647 del 03/10/2018 la Giunta Comunale ha deliberato, tra l'altro, di:

- disporre la proroga del Contratto di servizio per la gestione della sosta a pagamento su suolo pubblico in scadenza il 31/12/2018 con AMTAB S.p.A, gestore uscente, nel rispetto delle seguenti condizioni:

a) la proroga decorre dalla data di scadenza del contratto attuale e dura fino al subentro del Gestore del servizio di trasporto pubblico locale individuato dall'Ambito Territoriale Ottimale e comunque non oltre il termine di due anni.

b) salvo esigenze particolari che dovessero essere ravvisate nel corso della proroga, la prosecuzione della gestione del servizio agli stessi patti e condizioni già contenuti nell'originario contratto di servizio e nel rispetto del nuovo termine di scadenza come individuato alla lettera (a) che precede;

- autorizzare il Dirigente del Settore Urbanizzazioni Primarie e il Direttore della Ripartizione Enti partecipati e Fondi Comunitari ad avviare le opportune negoziazioni con AMTAB S.p.A. volte ad addivenire con la massima possibile urgenza, e comunque entro il 31/12/2018, alla proroga consensuale dell'attuale contratto per la gestione della sosta, nei precitati termini e ad adottare i conseguenti atti dirigenziali;

Con Determina Dirigenziale n.12783/2018 esecutiva il 15/11/2018 è stato approvato lo schema dell'atto integrativo con il quale Il Contratto di servizio per il Trasporto Pubblico Locale con AMTAB S.p.A. è stato prorogato fino al subentro del Gestore del servizio di trasporto pubblico locale individuato dall'Ambito Territoriale Ottimale e comunque non oltre il termine del 30/06/2020, con "Addendum" integrativo stipulato in data 15/11/2018.

Con tale atto infatti, è stata stipulata la Proroga del Contratto di servizio per la gestione della sosta a pagamento su suolo pubblico, approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 609 del 26/09/2018, con la quale la scadenza del contratto di servizio, già prorogata al 31/12/2018, è stata ulteriormente prorogata a tutto il 30/06/2020, nel rispetto delle seguenti condizioni:

a) la proroga decorre dalla data di scadenza dell'affidamento attualmente prevista e dura fino al subentro del gestore del servizio di trasporto pubblico regionale locale automobilistico individuato da ciascun Ambito Territoriale Ottimale e comunque non oltre il termine di due anni;

b) salvo esigenze particolari che dovessero essere ravvisate nel corso delle negoziazioni e ritenute meritevoli di tutela, la prosecuzione della gestione del servizio agli stessi patti e condizioni già contenuti nell'originario contratto di servizio e successiva modifica e nel rispetto del nuovo termine di scadenza come individuato alla lettera (a) che precede;

Il Contratto di servizio per la gestione della sosta prevedeva, fra l'altro, che l'AMTAB S.p.A. corrispondesse al Comune di Bari un canone pari a €. 2.500.000,00, da versare al 31 dicembre di ogni anno.

In data 01/07/2020 è stato stipulato tra Comune di Bari e AMTAB S.p.A. l'atto di "proroga del contratto di servizio" di Concessione della gestione della sosta a pagamento su suolo pubblico ed in strutture dedicate" a tutto il 31/07/2021, disposta con Delibera della Giunta

comunale n. 308 del 26/06/2020.

La Giunta Comunale, con Deliberazione n.482 del 30/07/2021, immediatamente esecutiva, ha autorizzato la proroga del contratto di servizio del trasporto pubblico locale automobilistico in scadenza il 31.07.2021 con AMTAB S.p.A, gestore uscente, con prosecuzione della gestione del servizio agli stessi patti e condizioni previsti nell'originario Contratto di servizio e relativi atti integrativi, fino al 31/07/2022.

Con Determina Dirigenziale n.2021/10153 esecutiva il 04/08/2021 è stato approvato lo schema del presente atto di proroga agli stessi patti e condizioni previsti nell'originario Contratto di servizio e relativi atti integrativi.

Tale atto stabiliva che la durata del contratto prevista all'art. 3 (Durata del Contratto), primo comma, con scadenza il 31/07/2021, fosse prorogata con decorrenza dal 01/08/2021 e conservasse i suoi effetti fino al subentro del nuovo gestore del servizio di trasporto pubblico locale automobilistico individuato dall'ATO – Bari e, comunque, non oltre il 31/12/2022, in modo tale da conseguire un orizzonte temporale pari al Contratto di servizio del Trasporto pubblico locale, in ottemperanza alle indicazioni fornite dal Consiglio Comunale, giusta deliberazione n. 116/2014, e nelle more dell'individuazione del nuovo gestore del TPL, all'esito delle procedure adottate dall'Organo di Governo dell'ATO – Bari. La gestione del servizio proseguiva così, agli stessi patti e condizioni già contenuti nell'originario contratto di servizi.

La Giunta Comunale, con Delibera n. 1047 del 30/12/2022, immediatamente esecutiva, ha disposto la proroga del Contratto di servizio per la gestione della sosta a pagamento su suolo pubblico, con la quale la scadenza del contratto di servizio è stata prorogata a tutto il 31/12/2023, nel rispetto delle seguenti condizioni: a) la proroga dovrà conseguire un orizzonte temporale pari al Contratto di servizio del Trasporto pubblico locale, in ottemperanza alle indicazioni fornite dal Consiglio Comunale giusta deliberazione n. 116/2014 e nelle more dell'individuazione del nuovo gestore del TPL all'esito delle procedure adottate dall'Organo di Governo dell'ATO - Bari; b) salvo esigenze particolari che dovessero essere ravvisate nel corso delle negoziazioni e ritenute meritevoli di tutela, la prosecuzione della gestione del servizio agli stessi patti e condizioni già contenuti nell'originario contratto.

In data 17/02/2023 è stato stipulato tra Comune di Bari e AMTAB S.p.A. l'atto di "proroga del contratto di servizio" di Concessione della gestione della sosta a pagamento su suolo pubblico ed in strutture dedicate" a tutto il 31/12/2023, disposta con Delibera della Giunta comunale n. 1047 del 30/12/2022.

Infine, e da ultimo, la Giunta Comunale, con Deliberazione n. 510 del 26/06/2023, immediatamente esecutiva, ha autorizzato la proroga del contratto di servizio del trasporto pubblico locale automobilistico in scadenza il 31.12.2023 con AMTAB S.p.A, gestore uscente, con prosecuzione della gestione del servizio agli stessi patti e condizioni previsti nell'originario Contratto di servizio e relativi atti integrativi, fino al 31/12/2026, e quindi, in adempimento agli indirizzi del Consiglio Comunale di cui alla precitata Delibera n. 114 del 23/12/2014, di confermare l'affidamento del Servizio di sosta in capo ad AMTAB S.p.a.....[omissis]" e relativamente alla durata dell'affidamento secondo cui "il contratto dovrà avere un orizzonte temporale pari al contratto di trasporto pubblico locale", la Giunta Comunale, con Delibera n.511 del 26/06/2023 immediatamente esecutiva, ha disposto la proroga del Contratto di

servizio per la gestione della sosta a pagamento su suolo pubblico, con la quale la scadenza del contratto di servizio è stata prorogata a tutto il 31/12/2026, nel rispetto delle seguenti condizioni: a) la proroga dovrà conseguire un orizzonte temporale pari al Contratto di servizio del Trasporto pubblico locale, in ottemperanza alle indicazioni fornite dal Consiglio Comunale, giusta deliberazione n. 116/2014 e nelle more dell'individuazione del nuovo gestore del TPL, all'esito delle procedure adottate dall'Organo di Governo dell'ATO - Bari; b) salvo esigenze particolari che dovessero essere ravvisate nel corso delle negoziazioni e ritenute meritevoli di tutela, la prosecuzione della gestione del servizio agli stessi patti e condizioni già contenuti nell'originario contratto di servizio e successiva modifica e nel rispetto del nuovo termine di scadenza come individuato alla lettera (a) che precede; Con Determina Dirigenziale n.19469 esecutiva il 13/12/2023 è stato approvato lo schema dell'atto di proroga agli stessi patti e condizioni previsti nell'originario Contratto di servizio, con il quale la durata del Contratto stesso è stata prorogata a tutto il 2026.

c) Sistema di monitoraggio e controllo

Il Comune di Bari, attraverso la Ripartizione "Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale", svolge un'attività di vigilanza e controllo analoga a quella svolta istituzionalmente dall'Ente riguardo alle attività dei propri uffici, in virtù della titolarità dei servizi pubblici locali o delle attività amministrative di competenza e del suo ruolo di garante nei confronti dell'utenza locale. Il controllo analogo si articola in:

- Controllo di regolarità amministrativa.
- Controllo di gestione.
- Controllo sugli equilibri finanziari.
- Controllo strategico sulle attività delle società.
- Controllo sulla qualità dei servizi.

Il controllo analogo sulle società "in house providing" tende a garantire, in condizioni di trasparenza, economicità e tempestività, la rispondenza dell'azione amministrativa inerente la produzione ed erogazione di servizi pubblici locali ai principi costituzionali, normativi e statutari, in un quadro di tutela prioritaria degli utenti e nell'ottica di assicurare il perseguimento dell'interesse pubblico generale. Tale controllo è svolto, secondo le finalità di cui al precedente comma, dalle unità organizzative che ne sono responsabili in base a quanto stabilito dal Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi approvato con deliberazione di G.M. n. 145 del 25/03/2013 e s.m.i.

L'amministrazione comunale imposta ed organizza l'esercizio del controllo analogo e quello espletato sui servizi gestiti direttamente, attraverso i seguenti strumenti di raccordo, nel rispetto della presente normativa regolamentare:

- a) Clausole statutarie che obbligano la società ad inviare al Socio Unico un documento programmatico (Relazione Previsionale) e documenti periodici di reportistica,
- b) Clausole del Codice di Corporate Governance e del Codice di Comportamento, adottati dalle società, in particolare con riferimento agli obblighi informativi delle società
- c) Convenzioni (Contratti di Servizio) che disciplinano specifiche regole di informazione e verifica sulla gestione del servizio affidato;

d) Direttive dei competenti organi dell'Amministrazione Comunale, che assicurano le attività di indirizzo, programmazione, vigilanza e controllo da parte del Socio, e definiscono schemi, tempistica e modalità di predisposizione dei documenti di programmazione e rendicontazione e di trasmissione degli atti delle società.

e) Sistema informativo finalizzato a rilevare:

- i rapporti finanziari tra Ente proprietario e società;
- la situazione contabile, gestionale, organizzativa della società;
- i contratti di servizio.

Il controllo di regolarità amministrativa si concretizza in un controllo successivo sugli atti delle società "in house" è effettuato nel rispetto dei principi e delle finalità di cui all'art. 5 del Regolamento dei Controlli Interni del Comune di Bari, secondo le seguenti caratteristiche:

- è un controllo successivo, in funzione collaborativa con gli Organi Amministrativi e con i Collegi Sindacali delle società che costituiscono gli "organi di controllo interno" delle società stesse e vigilano sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.
- è un controllo che ha la finalità di monitorare la regolarità dei principali atti di gestione delle società, al fine di favorirne la piena conformità a norme e regolamenti e migliorarne la qualità, e indirizzare l'attività di gestione verso percorsi semplificati, che garantiscano la massima imparzialità e trasparenza.
- l'attività di controllo ha per oggetto l'analisi degli atti degli Organi Amministrativi e di Controllo delle società (Verballi del Consiglio di amministrazione e determinazioni dell'Amministratore unico e Verballi delle sedute del Collegio Sindacale) al fine di verificare:
 - le principali decisioni prese dai CdA delle aziende, anche in merito ai loro adempimenti obbligatori;
 - la coerenza delle decisioni prese dai CdA, rispetto a quanto autorizzato dal Socio Unico in sede di approvazione della Relazione Previsionale del PDO e degli altri atti di programmazione;
 - le segnalazioni effettuate da parte dei Collegi Sindacali nella propria attività di controllo.

L'attività si esplica anche attraverso direttive di cui all'art. 4 del presente Regolamento (comma 1, lett. d), in materia di assunzioni del personale, forniture, affidamento di incarichi professionali, ed ogni altra questione riguardante i vincoli normativi, anche in materia di finanza pubblica.

Il controllo successivo sugli atti è effettuato con periodicità trimestrale effettua una ricognizione dei verbali dei CdA e dei Collegi Sindacali trasmessi e relaziona al Socio Unico, al Direttore Generale e al Segretario Generale segnalando eventuali ritardi nelle trasmissioni degli atti; la Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale potrà richiedere alle società maggiori dettagli e ulteriore documentazione relativamente alle problematiche emerse; inoltre, dovrà comunicare al Socio immediatamente gli eventuali rilievi dei Collegi Sindacali di situazioni che pregiudichino il patrimonio delle aziende, la continuità aziendale, implicazioni sugli stanziamenti del civico bilancio ovvero

le segnalazioni di gravi irregolarità amministrative e contabili riscontrate.

La Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale, su indirizzo del Segretario Generale, il quale, ai sensi dell'art. 5, comma 7 del Regolamento dei Controlli Interni presiede alla funzione di controllo successivo di legittimità, avvalendosi di una apposita unità di controllo, definirà le modalità e criteri dei controlli sugli atti, la tipologia degli atti da sottoporre a controllo, programmando eventualmente appositi piani di monitoraggio.

La Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale predispone una relazione trimestrale al Socio Unico in cui dovranno essere riassunti i risultati dell'attività:

- maggiori criticità riscontrate;
- rispetto dei tempi di trasmissione della documentazione;
- completezza e chiarezza delle informazioni riportate negli atti delle società;
- eventuali difformità rispetto a leggi, statuti, regolamenti e direttive del socio, sulla base anche delle segnalazioni dei Collegi Sindacali.

La relazione sull'attività di controllo è trasmessa, altresì, al Direttore Generale e al Segretario Generale.

Il controllo di gestione è volto a verificare il raggiungimento degli obiettivi gestionali definiti preventivamente nel PDO ed articolati secondo standard qualitativi e/o quantitativi misurabili che consentano altresì la verifica dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità della gestione delle società partecipate.

Ai sensi dell'art 147 quater TUEL, il Socio Unico definisce preventivamente gli obiettivi gestionali a cui devono tendere le società partecipate, secondo standard qualitativi e quantitativi. Per le società partecipate "in house providing" il Piano degli Obiettivi gestionali aziendale (PDO) è il documento di riferimento attraverso il quale le stesse attuano gli obiettivi strategici contenuti nella Relazione Previsionale aziendale e nelle direttive emanate dall'amministrazione; ad esso si applicano i principi fissati con deliberazione di G.M. n. 418 del 21.06.2013 e s.m.i. di approvazione del "Nuovo sistema di misurazione e valutazione della performance".

La predisposizione e analisi di un "piano dettagliato degli obiettivi", di proiezione massima triennale, deve prevedere:

- almeno un obiettivo per ciascuna macrostruttura in cui si articola l'organigramma aziendale;
- cronoprogramma delle attività necessarie per il raggiungimento dell'obiettivo;
- indicazione dell'obiettivo strategico di riferimento;
- indicazione delle risorse finanziarie e umane impiegate per le attività del cronoprogramma
- indicatori di risultato (output e outcome), target che si intendono raggiungere, ossia i parametri qualitativi e quantitativi attesi, anche di tipo economico-finanziario, riferiti alle attività e agli obiettivi delle società.

Il processo interno di definizione degli obiettivi gestionali è definito con regolamentazione delle società, in coerenza con i documenti di programmazione contabile e finanziaria delle società stesse e dell'A.C. e delle norme dei contratti collettivi di lavoro applicabili che disciplinano le forme di incentivazione del personale.

Il PDO aziendale, proposto dai competenti organi societari entro il 31 ottobre di ciascun anno, unitamente alla Relazione Previsionale aziendale, è approvato dalla Giunta Comunale entro il successivo 31 dicembre, salvo eventuale e motivato diverso termine consentito dal Socio Unico, la Giunta Comunale valuta la coerenza e rilevanza degli obiettivi delle aziende e relativi target rispetto agli obiettivi strategici dell'amministrazione e la sostenibilità del target in relazione alle risorse disponibili.

Sulla base delle certificazioni rilasciate dall'OdV sul raggiungimento degli obiettivi, sia strategici sia operativi, in rapporto ai valori attesi definiti nel piano degli obiettivi e nella RP, con le procedure descritte nel "Nuovo sistema di misurazione e valutazione della performance", il Direttore Generale:

- valuta la performance organizzativa aziendale;
- trasmette ai CdA ai fini della valutazione delle performance individuali, le certificazioni dell'OdV suddette.

La Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale provvede altresì a misurare l'efficacia, l'efficienza e il grado di economicità delle azioni intraprese.

L'attività di controllo sull'andamento economico-finanziario delle società tende alla verifica dei risultati economico/finanziari e del rispetto dei vincoli di finanza pubblica, onde favorire lo svolgimento dell'attività aziendale secondo principi di sana gestione.

Tale tipologia di controllo si estende sino alla predisposizione del bilancio consolidato dell'Ente e, quindi, alla verifica delle implicazioni finanziarie e patrimoniali sul bilancio comunale derivanti dall'andamento economico/finanziario delle società partecipate.

Il Socio Unico, attraverso la Ripartizione Enti Partecipati, verifica la compatibilità economico-finanziaria dei Piani d'Azienda proposti dalle società ed effettua il monitoraggio trimestrale sull'andamento delle società partecipate, ne analizza gli scostamenti rispetto agli obiettivi economico finanziari assegnati e individua le opportune azioni correttive, anche in riferimento a possibili squilibri economico-finanziari rilevanti per il bilancio dell'ente.

A tal fine le società presentano al Socio Unico un report trimestrale (Report Gestionale) sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo, per le loro dimensioni o caratteristiche, effettuate dalla società e dalle sue controllate; nel report sono evidenziati alcuni indicatori economico-finanziari, secondo una scheda da definirsi con apposita Direttiva.

Il Collegio Sindacale predispone una propria relazione al report trimestrale e trasmette

l'attestazione sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo amministrativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento e sul rispetto dei vincoli di finanza pubblica posti a carico delle società.

La Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale, sulla base dei dati dei report trimestrali, delle attestazioni dei Collegi Sindacali e sui risultati del sistema di controllo sulla qualità dei servizi (relazioni dell'Osservatorio sulla qualità dei servizi), effettua il monitoraggio sulla situazione economica e gestionale delle società, verificando in particolar modo gli scostamenti rispetto a obiettivi e budget, e riferendo al Socio unico circa l'adozione di eventuali azioni correttive a carattere "strategico" e/o "gestionale".

Ove dovessero riscontrarsi possibili squilibri economico-finanziari rilevanti per il bilancio dell'Ente, la Ripartizione Enti Partecipati dovrà segnalare la situazione rilevata alla Ripartizione Ragioneria, al fine dell'adozione degli opportuni provvedimenti.

La Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia Sociale annovera tra le proprie attività di controllo analogo ex d.lgs. n°175/2016 ed ex art.5 del d.lgs. n° 50 del 2016, quella del controllo periodico sulla qualità dei servizi pubblici locali gestiti dalle società in-house del Comune, come disciplinato dalla L. 244/2007 e successivamente dall'art. 12 del Regolamento dei controlli interni sulle società partecipate del Comune.

La gestione della qualità dei servizi pubblici locali è stata regolata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 627/2012, che ha portato alla realizzazione del "Progetto sulla qualità dei servizi pubblici locali".

L'attività di controllo della qualità si articola in tre fasi.

Si parte dall'individuazione degli standard qualitativi e quantitativi da indicare nei contratti di servizio. Tali dati costituiscono il punto di partenza per la redazione, da parte della società affidataria del servizio e d'intesa con le Associazioni dei Consumatori, della Carta dei servizi. I nuovi contratti di servizio contengono tanto gli aggiornamenti normativi, quanto il sistema di controllo sulle prestazioni e sulla qualità dei servizi, con l'istituzione dell'Osservatorio. Agli esiti di tali controlli è prevista l'applicazione di un sistema di penalità e premialità nei confronti dell'Azienda, basato sull'utilizzo di calcoli ponderati e specifici coefficienti da applicare ai livelli di qualità raggiunti.

La seconda fase d'indagine consiste nella rilevazione dei dati, a cura dell'azienda, ovvero attraverso il supporto tecnico di società di consulenza esperte nel settore, di cui, come da contratto di servizio, le affidatarie in-house dei servizi si accollano gli oneri.

Nello svolgimento dell'attività di customer satisfaction analysis e di mystery shopping, il Comune di Bari si avvale di operatori esterni per dotarsi di un apparato di consulenza esperto, unificato e professionale, in grado di compiere rilevazioni di controllo Qualità analitiche e sempre più articolate, utilizzando un metodo di rilevazione scientifica efficace, trasparente ed imparziale. Tali consulenze supportano l'Osservatorio nelle proprie attività di monitoraggio.

La terza e ultima fase consiste nel vero e proprio monitoraggio della qualità dei servizi, attraverso l'attività dei Comitati tecnici di coordinamento, composti dai rappresentanti dei gestori dei servizi e dei responsabili dei servizi del Comune di Bari, e che si riunisce trimestralmente. Suddetti organi tecnici, insieme ai rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori rappresentati nell'organo della Consulta regionale dei consumatori e degli utenti, istituita con L.R. n. 12 del 15/06/2006, con il coordinamento del Direttore della Ripartizione Enti Partecipati e Fondi comunitari, costituiscono l'Osservatorio per il monitoraggio della qualità dei servizi, istituito a coronamento del Progetto sulla qualità, per la partecipazione di tutte le parti attive coinvolte nel processo di monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati.

L'Osservatorio per il monitoraggio della qualità dei servizi costituisce il fulcro del processo di valutazione e di controllo sui parametri e performance. Esso è un organismo di partecipazione strutturato, dotato di un proprio regolamento, che si riunisce una volta all'anno, in sede di sessione di verifica annuale a seguito di convocazione della Ripartizione Enti Partecipati, ora Staff Controlli Enti Partecipati. L'Osservatorio attua il sistema di monitoraggio e verifica permanente del rispetto dei parametri; costituisce il tavolo multilaterale in cui tutte le parti riportano i risultati delle proprie analisi e verifiche; in tale sede si propone l'aggiornamento dei parametri e degli obiettivi fissati nei contratti di servizio, sulla base di eventuali scostamenti rilevati e considerazioni analitiche effettuate dai Comitati tecnici; si valutano le istanze e segnalazioni delle associazioni di categoria; si verifica l'adempimento degli impegni assunti nei contratti di servizio, in relazione agli standard previsti nella Carta dei servizi.

2) Identificazione soggetto affidatario

Ragione sociale: Azienda Mobilità e Trasporti Bari Servizio S.p.A. (in sigla A.M.T.A.B. S.p.A.)

Codice fiscale: 06010490727

Forma giuridica: Società per azioni

Data inizio: 29/04/2003

Durata dell'impegno: 31/12/2040

Onere Civico Bilancio 2023: € 31.816.798,40 da Contratto di Servizio, di cui € 24.240.744,10 a Finanziamento Regionale (Contratto di Servizio del T.p.l. e della gestione Sosta)

Percentuale della partecipazione dell'Ente: 100%

Attività: Affidamento "in house" dei servizi di trasporto pubblico locale e sosta sul territorio del Comune di Bari

Finalità della partecipazione: La società ha per oggetto le seguenti attività:

- a) esercizio in concessione o sub-concessione, appalto ed in ogni forma di linee di trasporto pubblico e privato, urbane ed extraurbane, autonome, raccordate o sostitutive del trasporto ferroviario ed attività connesse alla mobilità;
- b) esercizio di servizi coordinati all'assistenza alla mobilità individuale e collettiva, alla gestione dell'informazione degli automobilisti, dei clienti del trasporto e di tutti gli altri utenti della strada, nonché alla gestione della vigilanza lungo le corsie e le zone riservate

al trasporto pubblico;

c) esercizio di servizi di trasporto di interesse turistico;

e) esercizio di iniziative ed attività turistiche, di noleggio di mezzi di trasporto propri e terzi, agenzie ed uffici di viaggio, turismo, rappresentanza e trasporto individuale e collettivo;

f) gestione della sosta a pagamento su strada, dei parcheggi di scambio, del servizio di rimozione e bloccaggio autoveicoli, dei semafori, della segnaletica, del rilascio dei permessi di sosta e dei permessi di accesso a zone a traffico limitato, comunque denominate;

g) prevenzione ed accertamento delle violazioni in materia di sosta, ed in generale lo svolgimento delle attività degli ausiliari del traffico secondo la normativa vigente;

h) pianificazione, progettazione, costruzione, gestione e vigilanza delle soste sia in struttura che su strada, nonché dei parcheggi.

Numero Amministratori al 31.12.2023: 3

Numero Sindaci al 31.12.2023: 3

RISULTATO ECONOMICO E PATRIMONIO NETTO

ANNO	RISULTATO ECONOMICO	PATRIMONIO NETTO
2021	€ 256.053,00	€ 8.251.269,00
2022	€ -3.452.163,00	€ 4.799.106,00
2023	€ 5.279.950,00	€ 10.079.056,00

3) Andamento Economico

Relativamente al Settore Sosta, Amtab SpA versa al comune di Bari un canone annuo per la concessione della gestione del servizio pari a € 2.500.000; il suddetto canone è rimasto invariato negli ultimi tre anni.

Si precisa che il suddetto canone viene imputato annualmente al civico bilancio, al fine di coprire parte del corrispettivo che il comune riconosce alla società per la gestione del servizio TPL.

Di seguito si riporta la tabella riepilogativa del valore della produzione, dei costi diretti, del margine di contribuzione, relativi il suddetto settore dal 2019 (ultimo anno pre-covid) al 2023.

	SETTORE	SOSTA			
Descrizione	2019	2020	2021	2022	2023
Ricavi da CdS	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Ricavi per vendita e prestazioni	€ 7.573.595,00	€ 5.460.768,00	€ 6.695.092,00	€ 7.430.345,00	€ 7.986.503,00
Totale altri Ricavi e proventi	€ 147.819,00	€ 136.698,00	€ 168.333,00	€ 239.505,00	€ 327.123,00
Valore della Produzione	€ 7.721.414,00	€ 5.597.466,00	€ 6.863.425,00	€ 7.669.850,00	€ 8.313.626,00
Totale Costi Diretti	€ 7.608.379,00	€ 6.190.089,00	€ 6.985.312,00	€ 7.290.055,00	€ 7.271.615,00
Margine di Contribuzione	€ 113.035,00	-€ 592.623,00	-€ 121.887,00	€ 379.795,00	€ 1.042.011,00

Relativamente al Valore della Produzione, il dato al 2023 registra un incremento rispetto agli ultimi 3 anni precedenti e rispetto anche al 2019. Già nel 2022 il dato conseguito, pur

non avendo ancora raggiunto il livello del 2019 per il trascinarsi delle conseguenze dell’Emergenza Covid 2019 che aveva avuto come effetto la contrazione dell’attività, registrava un incremento rispetto agli anni precedenti.

Il margine di contribuzione che indica il contributo che il settore fornisce alla società per la copertura dei costi fissi sostenuti per la gestione generale di tutte le attività, registra nell’anno 2023 un netto miglioramento rispetto, non solo agli anni interessati dall’emergenza Covid, ma anche rispetto all’anno pre-covid 2019. Si conferma in tal modo il trend già rilevato nel 2022.

Da quanto sopra riportato si evince di come si tratti di un settore che, dal punto di vista economico ha un andamento positivo.

Segue una tabella relativa le tariffe applicate al servizio che ricadono sull’utente finale

DESCRIZIONE	Tariffa
Vittorio Veneto lato terra con titolo Park & Ride navetta A –giornaliero (1)	Gratuito
Vittorio Veneto lato mare con titolo Park & Ride navetta A – giornaliero(1)	Gratuito
Pane e Pomodoro con titolo Park & Ride navetta B –giornaliero (1)	Gratuito
Largo 2 Giugno con titolo Park & Ride navetta C – giornaliero (1)	Gratuito
Polipark con titolo Park & Ride navetta E – giornaliero (1)	Gratuito
Grattino/Ticket parcometro ZSR (zona A) – oraria	€ 2,00
Grattino/Ticket parcometro ZSR (zona B, C, D) – oraria	€ 1,00
Grattino/Ticket parcometro ZSR (zona periferia) – 30 minuti	€ 0,50
Grattino/Ticket parcometro ZSR (zona periferia) – 60 minuti	€ 1,00
Grattino Tariffa Unica (eventi vari) – oraria	€ 3,00
Tagliando Commercianti Città Vecchia – giornaliero	€ 0,50
Tariffa unica eventi (periodo estivo Pane & Pomodoro) – giornaliero	€ 1,00
Tariffa unica eventi (vari) – giornaliero	€ 3,00
Tariffa unica eventi (stadio) – giornaliero	€ 3,00
Tariffa unica eventi (fiera) – giornaliero	€ 5,00
Sosta mezzi pesanti – giornaliero	€ 12,00
Vittorio Veneto lato terra solo sosta (no Park & Ride) – oraria (2)	€ 0,50
Polipark solo sosta (no Park & Ride) – oraria (2)	€ 0,50
Rossani – oraria (3)	€ 1,00
Necropoli – oraria (3)	€ 1,00
Santa Scolastica – oraria (3)	€ 1,00
Ex Manifattura – oraria (3)	€ 1,00
Executive Center – oraria (3)	€ 1,00
Amendola – oraria (4)	€ 1,00
Policlinico – oraria (5)	€ 1,00
Guadagni – oraria (6)	€ 1,00
Santa Scolastica – oraria (3)	€ 1,00
Santa Chiara - oraria (3)	€ 1,00
Pietro Sette - oraria (7)	€ 1,00
ABBONAMENTI	
Vittorio Veneto lato terra – H24 mensile	€ 55,00
Rossani – DIURNO (07:00/21:00) mensile	€ 30,00
Rossani – NOTTURNO (21:00/07:00) mensile	€ 30,00
Rossani – H24 mensile	€ 55,00
Consiglieri Comunali (Lib/CVE/Mas/Pic) Rateizzato no P.R. annuale	€ 300,00
Consiglieri Comunali (Lib/CVE/Mas/Pic) Rateizzato no P.R. mensile	€ 50,00
Polipark – H24 mensile	€ 55,00
Largo 2 Giugno - NOTTURNO (20:00/08:00) mensile	€ 30,00
CONTRASSEGNI	
Tagliando ZSR residenti – annual	€ 30,00
Tagliando ZSR residenti – annuale (seconda e terza auto)	€ 300,00

Di seguito la tabella relativa gli investimenti che Amtab SpA ha realizzato nel corso degli ultimi 3 anni. Si tratta di Piani degli investimenti coperti a carico di Fondi Pubblici. L'incremento degli investimenti realizzati nell'anno 2023 è dovuto all'acquisto di Autobus per il quale si è attinto dai Fondi Europei (CMB).

INVESTIMENTI PREVISTI		INVESTIMENTI REALIZZATI
2021	€ 3.035.000	€ 1.639.206,00
2022	€ 7.630.000	€ 228.834,00
2023	€ 21.005.000	€ 16.626.703

4) Qualità del Servizio

Con **Decreto direttoriale 31 agosto 2023**, il Ministero delle imprese e del Made in Italy ha adottato le Linee guida e gli indici di qualità per la regolamentazione dei servizi pubblici locali non a rete, tra i quali rientra il servizio di sosta e parcheggi. I futuri contratti di servizio di TPL e di Sosta regolamentata, all'esito delle procedure di affidamento sulla base del Piano d'Ambito a cura della Città metropolitana di Bari, recepiranno gli indicatori di qualità contenuti nelle tabelle ministeriali allegate al succitato decreto, per ciò che concerne il servizio di sosta.

L'attuale contratto in essere che disciplina il rapporto tra Amtab S.p.A. e l'amministrazione comunale, contiene indicatori e le modalità del loro monitoraggio, la loro misurazione e le modalità di calcolo per le applicazioni delle premialità e penalità. Qui di seguito è mostrata una tabella riassuntiva di tutti gli indicatori contrattuali di qualità e di efficienza, relativi al servizio di Sosta regolamentata.

TABELLA RIASSUNTIVA INDICATORI CONTRATTUALI

SERVIZIO	INDICATORI CONTRATTUALI	CODICE	TIPOLOGIA INDICATORE	CALCOLO	MODALITÀ DI RILEVAZIONE E RICEZIONE DEL DATO	SUSCETTIBILE DI PENALITÀ CONTRATTUALE
SOSTA	Incremento ricavi sosta	E1	Efficacia ed Efficienza	Incremento ricavi per n.addetti	Software Amtab	NO
SOSTA	Automazione delle aree di sosta	E2	Efficacia ed Efficienza	n. park automatizzati/n.totale %	Mystery Shopping	NO
SOSTA	Effettivo operato Ausiliari	E3	Efficacia ed Efficienza	% frequenze turni di lavoro rispettati	Software Amtab	SI
SOSTA	Livello di soddisfazione generale del servizio di sosta	Q1	Qualità	% giudizi non negativi	Customer Satisfaction	NO
SOSTA	Funzionamento dei parcometri	Q2	Qualità	% parcometri funzionanti /tot. Parcometri	Software Amtab+ Mystery	SI
SOSTA	Completezza delle informazioni	Q3	Qualità	% giudizi positivi mystery shopper su	Software Amtab+ Mystery	SI

				presenza di info complete e visibili		
SOSTA	Regolarità della segnaletica orizzontale e verticale	Q4	Qualità	Presenza segnaletica a verticale e orizzontale completa e integra-% giudizi positivi mystery shopper	Software Amtab+ Mystery	SI
SOSTA	Stato di manutenzione e aree sosta	Q5	Qualità	% giudizi positivi mystery shopper su presenza standard concordati con AMTAB	Software Amtab+ Mystery	SI
SOSTA	Corretto funzionamento o accessi automatici	Q6	Qualità	% giudizi positivi mystery shopper su presenza standard concordati con AMTAB	Software Amtab+ Mystery	SI

Ai fini della misurazione dei livelli di qualità raggiunti nell'erogazione dei servizi di Sosta regolamentata, e del livello di gradimento da parte degli utenti per i servizi prestati, nell'ambito di rilevazioni di Customer Satisfaction Analysis e Mystery Shopping, vengono presi in considerazione molteplici indicatori di qualità di diversa natura. Il servizio di Customer Satisfaction ha comportato una massiccia implementazione del monitoraggio della Qualità sui servizi espletati da Amtab S.p.A. Esso è effettuato da un team di aziende professioniste ed esperte nella Customer care satisfaction, individuate attraverso una procedura aperta di gara, che, in maniera scientifica, attraverso metodologie di analisi e calcolo statistiche accurate e condivise in varie sessioni con l'Amministrazione, indaga sul complessivo livello di soddisfazione e benessere del cittadino in relazione a determinati indicatori di qualità. Nella tabella successiva si riportano gli indicatori presi in considerazione.

1. Cortesia, Disponibilità e professionalità
2. Chiarezza e completezza delle informazioni
3. Facilità di acquisto del titolo di sosta

4. Dislocazione sul territorio
5. Disponibilità dell'intera gamma dei titoli di sosta
6. Visibilità della segnaletica orizzontale e verticale
7. Aggiornamento delle informazioni
8. Stato di Manutenzione delle aree di sosta
9. Presenza e funzionamento dei parcometri
10. Livello di servizio per i viaggiatori diversamente abili
11. Stato di Manutenzione nelle aree di sosta
12. Pulizia e condizioni igieniche nelle aree di sosta
13. Comodità e adeguatezza delle aree di sosta
14. Adeguatezza del titolo rispetto alle esigenze di sosta
15. Sicurezza personale e patrimoniale all'interno delle aree di sosta
16. Presenza di impianti di videosorveglianza

Tutti gli indicatori illustrati vengono ampiamente analizzati nei report che l'azienda erogatrice del Servizio di Customer Satisfaction e Mystery Shopping redige e trasmette all'amministrazione. Nei report sono riportati i dati a consuntivo sul livello di qualità percepita dagli utenti intervistati, per quanto riguarda la Customer Satisfaction, e sul rispetto degli indicatori contrattuali di qualità e di efficienza, sulla base delle rilevazioni puntuali e a campione effettuate dal Mystery shopper. I contenuti di tali report vengono poi recepiti e commentati nel dettaglio nella **Relazione riassuntiva annuale sulla qualità dei servizi**, che lo Staff Controlli Enti Partecipati redige annualmente. Tale documento è pubblicato, ed è pertanto visionabile, sul sito istituzionale del Comune di Bari, nella pagina inerente alla **Qualità dei Servizi in-house**, contenuta all'interno dell'area tematica **"Aziende Partecipate"**.

Per quanto riguarda l'indice di gradimento complessivo dell'utenza in merito al Servizio di sosta, per il 34% degli intervistati il servizio di sosta non è né migliorato, né peggiorato, bensì rimasto invariato. Nella precedente annualità invece, la percentuale di coloro che ritenevano che il servizio di sosta regolamentata fosse rimasto invariato era pari al 36% nell'ultima tornata effettuata. Per il 32% il Servizio è quest'anno migliorato mentre per il 7% è peggiorato.

In relazione invece al secondo servizio espletato dall'R.T.I. che attua il Servizio di Indagine sul Controllo di Qualità per conto dell'amministrazione, ossia Il Servizio di **Mystery Shopping**, esso si realizza attraverso la rilevazione puntuale di dati osservati e registrati da un addetto della Società erogatrice del servizio, detto appunto **"Mystery Shopper"**. La rilevazione è rivolta a entrambi i servizi svolti dalla Società Amtab: TPL e Sosta regolamentata. Gli indicatori, nel servizio di Mystery shopping, vengono trattati con un focus sulla verifica del rispetto dei parametri stabiliti nel contratto, lì dove nella Customer, invece, si pone l'attenzione sul livello di qualità percepito dagli utenti rispetto agli indicatori presi in osservazione. Per questo i dati che emergono nei report del Mystery shopper vengono discussi con la Società in sede di comitato tecnico di coordinamento, anche ai fini della possibilità di procedere con l'applicazione dei

meccanismi di penalità, nei modi e nelle condizioni previste nell'allegato "Controlli e sistema sanzionatorio", presente nei contratti di entrambi i servizi di sosta e trasporto pubblico locale.

Si passano adesso in rassegna gli indicatori che sono stati monitorati negli accessi del Mystery Shopper, in relazione al servizio di SOSTA. Il Mystery effettua degli accessi sia nelle aree adibite a Park and ride, che nelle aree adibite a sosta regolamentata. Nelle rilevazioni vengono coperti gli indicatori di qualità della sosta specificati sopra. In particolare, abbiamo:

- **SEGNALETICA ORIZZONTALE E VERTICALE** (indicatore Q4), per la quale il mystery verifica, (tanto nei park and ride, quanto nelle aree di sosta regolamentata a strisce blu), la presenza di segnali stradali (100 % degli accessi), la visibilità di orari e tariffe (81,7% degli accessi per il park and ride "Vittorio Veneto", preso come esempio in occasione della redazione della relazione riassuntiva annuale sulla qualità dei servizi), le condizioni di manutenzione (accessi per l'81,7 % positivi), l'adeguatezza del numero dei segnali verticali rispetto all'estensione dell'area di sosta (accessi per l'81,7 % positivi) , la visibilità delle strisce blu e gialle, nonché il loro livello di uniformità, da migliorare nel park and ride Vittorio Veneto (solo il 53,9% delle verifiche presenta un giudizio positivo), mentre risulta già ottimale nella zona sosta regolamentata "A", presa come esempio, dove le strisce blu sono visibili nel 67,1% degli accessi e quelle gialle nel 67,5% delle verifiche.
- **FUNZIONAMENTO DEI PARCOMETRI** (indicatore Q2) che è monitorato dal punto di vista dell'adeguatezza del numero rispetto all'estensione (positivo nel 89,1% dei casi), del loro funzionamento (87,4% degli accessi), del livello di usura (usura assente nel 85% dei casi), della chiarezza delle informazioni riportate (coprendo il monitoraggio dell' indicatore Q3), che presente un punteggio del 88,7% di accessi positivi.
- **STATO DI MANUTENZIONE AREE SOSTA** (indicatore Q5) e **CORRETTO FUNZIONAMENTO ACCESSI AUTOMATICI** (indicatore Q6). Per l'indicatore Manutenzione aree di sosta il Mystery verifica le condizioni di manutenzione delle aree park and ride e dei parcometri. Per il Park and ride Vittorio Veneto abbiamo una condizione di manutenzione che è positiva nel 81,7% degli accessi del Mystery. Per l'indicatore relativo agli accessi automatici, il mystery prende in esame il funzionamento degli accessi automatici (100% degli accessi effettuati) e la condizione di manutenzione di questi ultimi (nel 100% dei casi risultano ben mantenuti e in ottime condizioni, tanto che il mystery lo segnala come punto di forza del servizio.)

5) Obblighi contrattuali

Il comune di Bari, al fine di garantire la regolare erogazione dei servizi attinenti la sosta a pagamento, concede all'Amtab S.p.a.:

- a) Gli spazi di suolo pubblico (sosta a raso), meglio individuate dalle ordinanze istitutive e compresi all'interno delle aree evidenziate nel relativo allegato;
- b) Le aree attrezzate su suolo pubblico (parcheggi a barriera) indicate nelle relative tabelle;

- c) Le aree attrezzate in struttura (parcheggi multipiano) indicate nelle relative tabelle;
- d) I posti auto effettivi delle aree sono quelli rilevabili nel relativo allegato e saranno rideterminati con un verbale sottoscritto dalle parti ogniqualvolta si apportano modifiche del numero e/o della struttura delle aree sosta esistenti.

Il Comune di Bari si riserva di concedere con successivi provvedimenti integrativi al Contratto, ulteriori aree e/o struttura da destinarsi al servizio di sosta a pagamento.

Il Comune di Bari si riserva la potestà tariffaria anche sulle aree e/o strutture gestite dall'Amtab in convenzione con altri soggetti diversi dall'Amministrazione comunale, pubblici e privati.

Nell'ambito delle attività espletate l'Amtab S.p.A. si obbliga:

Nelle aree già istituite: mantenere ed eventualmente implementare le aree con segnaletica orizzontale e verticale secondo quanto prescritto dal codice della strada, nonché i parcometri ed eventuali altri strumenti di pagamento della sosta;

Nelle aree di nuova istituzione: - attrezzare, mantenere ed eventualmente implementare le aree con segnaletica orizzontale e verticale secondo quanto prescritto dal codice della strada, nonché i parcometri ed eventuali altri strumenti di pagamento della sosta; - provvedere all'acquisto e all'installazione di parcometri ed eventuali altri strumenti di pagamento della sosta;

Nelle aree già istituite e nelle aree di nuova istituzione:

- gestire il pagamento della sosta mediante i parcometri con l'utilizzo di denaro contante, tessere prepagate e carte di credito e/o bancomat, biglietti prepagati, abbonamenti di vario tipo e qualunque altro strumento informatico o telematico o altro ancora che possa essere adottato previo accordo con l'amministrazione comunale al fine di rendere il pagamento stesso più agevole alla clientela (auto parcometri, telefono cellulare, ecc.);
- provvedere a tutte le sostituzioni, migliorie e rinnovi delle attrezzature che dovessero rendersi necessari per la realizzazione del servizio di sosta a pagamento; fornire assistenza ai clienti in merito al rilascio dei documenti di sosta;
- eseguire tutte le opere di manutenzione necessarie per assicurare l'ottimale funzionamento delle attrezzature e delle aree adibite alla sosta su strada, anche in struttura;
- provvedere, tramite i propri uffici, alla gestione (rilascio, rinnovo, controllo, ecc.) dei permessi per l'accesso e la sosta in ZTL e ZSR, per residenti e riservati ai disabili, sotto il coordinamento e la direzione del comando di polizia municipale;
- gestire il procedimento sanzionatorio per conto del Comune come specificato nel Contratto nonché dal codice della strada e relativo regolamento di esecuzione ed attuazione;
- adottare un Sistema di monitoraggio informatizzato che consenta le verifiche dell'operato del servizio di sosta in tempo reale secondo quanto specificato nel relativo allegato.

L' Amtab Spa inoltre dovrà:

- munirsi di adeguata copertura assicurativa contro i danni alle cose o persone la cui polizza dovrà essere depositata presso l'amministrazione comunale entro 30 giorni dalla sottoscrizione del presente contratto;
- tenere indenne l'amministrazione comunale da eventuali richieste di risarcimento danni da parte di terzi per fatti derivanti dalla gestione delle aree adibite alla sosta a pagamento; con riferimento a tutte le aree parcheggio elencate disciplinati nel contratto Amtab dovrà comunque provvedere a :
 - svolgere nell'ambito del servizio oggetto del presente contratto il servizio accessorio di prevenzione ed accertamento delle violazioni in materia di sosta da svolgersi con personale proprio ai sensi dell'articolo 17 comma 132 della legge numero 127-1997 e similari;
 - gestire e realizzare la segnaletica stradale orizzontale e verticale, ai sensi del codice della strada, nelle aree di sosta e le strisce pedonali nelle aree zsr, provvedendo altresì la loro manutenzione e/o sostituzione in modo tale che risultino sempre visibili;
 - ad adempiere in termini perentori ad ogni prestazione derivante da eventuali segnalazioni che il Comune dovesse sottoporre in relazione alla manutenzione della segnaletica ad opere di miglioria a riparazioni e quant'altro si renda necessario per la corretta esecuzione del servizio;
 - predisporre la carta della qualità dei servizi riportando gli standard qualitativi contenuti nell'allegato e secondo il contenuto minimo ivi previsto ed approvarla entro 10 giorni dalla sottoscrizione del contratto;
 - gestire eventuali reclami concernenti la qualità del servizio.

L' Amtab si obbliga al compimento di tutte le attività finalizzate alla pubblicizzazione del servizio. Negli uffici aperti al pubblico dovranno essere esposte a cura di Amtab le modalità con cui il cliente può formalizzare eventuali reclami concernenti sia le sanzioni elevate, sia la mancata affidabilità e qualità del servizio.

L' Amtab con riferimento alla deliberazione GM 118 2004 si obbliga a gestire per conto dell'amministrazione comunale il servizio di posizionamento e rimozione transenne stradale, utilizzando le autogru date in comodato d'uso dalla stessa amministrazione comunale e impiegando per tale servizio due unità a turno, secondo le richieste le istruzioni di solito impartite una per volta dal comando di polizia municipale, o occasionalmente da altri rami dell'amministrazione comunale, dal prefetto, o dal questore per motivi di ordine pubblico.

L'Amtab dovrà rispettare ed attenersi alla normativa vigente in tema di contratti pubblici relativi a lavori servizi e forniture, in tutte le operazioni di gestione ordinarie e straordinarie necessarie per l'espletamento del servizio, nonché a rispettare ed attenersi alla normativa vigente in tema di tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'articolo 3 della legge numero 136 2010 e s.m.i.

6) Vincoli

- D. Lgs. n.201/2022
- Decreto direttoriale 31 Agosto 2023 - Linee guida e indici di qualità per la regolamentazione dei servizi pubblici locali non a rete;

7) Considerazioni finali

Le risultanze delle verifiche effettuate suggeriscono interventi per migliorare profili di efficienza, efficacia ed economicità del servizio in argomento, nonostante il monitoraggio sulla Customer satisfaction e l'esame delle politiche aziendali effettuati durante lo svolgimento dei comitati tecnici ci mostrano buoni risultati dal punto di vista dei profili sopra citati. I costi del servizio risultano peraltro compatibili con gli equilibri generali del bilancio del Comune di Bari.

SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

1) Contesto di riferimento

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

a) Natura e descrizione del servizio pubblico locale

Azienda Municipale Gas S.p.A. (o ReteGas Bari) è società totalmente partecipata dal Comune di Bari e gestisce il servizio di distribuzione del gas naturale sul territorio comunale secondo il modello in house providing.

Con la Revisione Straordinaria ex art. 24 del T.U.S.P. l'Amministrazione Comunale con l'atto ricognitivo di cui alla Delibera di Consiglio Comunale n.88 del 29 settembre 2017, ha valutato il mantenimento della partecipazione totalitaria in "Retegas Spa" con riferimento alla necessità della società per il perseguimento delle finalità istituzionali; alle ragioni e finalità che giustificano tale scelta, anche sul piano della convenienza economica e della sostenibilità finanziaria, nonché di gestione diretta o esternalizzata del servizio affidato; alla compatibilità dell'intervento finanziario previsto con le norme dei trattati europei e, in particolare, con la disciplina europea in materia di aiuti di stato alle imprese.

b) Contratto di Servizio

Il rapporto tra Azienda Municipale Gas S.p.a. e l'Amministrazione è regolato dal Contratto di Servizio per la gestione del servizio gas stipulato in data 16/10/2002 in attuazione della Deliberazione di Consiglio comunale n. 2001/00032 del 05/02/2001 ed in scadenza al 30.06.2012. Il suddetto contratto è stato prorogato, in virtù di quanto disposto dall'art. 3 comma 3 del Decreto Ministero Sviluppo economico del 19.01.2011, sino alla data di decorrenza del nuovo affidamento.

Attualmente è in corso la definizione della gara d'ambito per la nuova concessione del servizio di gestione e distribuzione in rete di gas metano; gara a cui Amgas Spa parteciperà unitamente ad un partner privato. L'individuazione del partner avverrà tramite procedura ad evidenza pubblica del tipo "dialogo competitivo". Al termine della gara, il

Consiglio Comunale procederà all'analisi del nuovo assetto societario che sarà configurabile all'esito della procedura (costituzione di una newco, ovvero cessione al partner di una quota azionaria di Retegas Bari; accordi di partnership) per le proprie determinazioni ai sensi del D. Lgs. 175/2016 e s.m.i.

Al fine di superare nell'immediato il contrasto con la normativa in materia di unbundling, conferma il Piano di Riordino per Amgas s.r.l., come disposto con la Delibera di Consiglio Comunale n. 105/2022 del 23 dicembre 2022, Retegas Bari S.p.A. ha predisposto gli schemi degli atti, propedeutici alla propria riorganizzazione finalizzata alla scissione di Retegas in due società: Il Comune di Bari diviene socio di due distinte società una per la distribuzione (Retegas), l'altra per la vendita (la NewCo vendita). Si effettua una scissione di Retegas trasferendo una parte del suo patrimonio, la titolarità del 100% del capitale di AMGAS S.r.l., alla società beneficiaria di nuova costituzione (NewCo vendita). Gli amministratori di Retegas (società scissa) hanno approvato il progetto di scissione, gli elementi patrimoniali (le quote di AMGAS) da attribuire alla società beneficiaria (art. 2506-bis c.c.) da recepire in un successivo atto deliberativo ex artt.7-8, TUSP, analiticamente motivato ai sensi dell'art. 5, TUSP.

c) Sistema di monitoraggio – controllo

Il Comune di Bari, attraverso la Ripartizione "Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale", svolge un'attività di vigilanza e controllo analoga a quella svolta istituzionalmente dall'Ente riguardo alle attività dei propri uffici, in virtù della titolarità dei servizi pubblici locali o delle attività amministrative di competenza e del suo ruolo di garante nei confronti dell'utenza locale. Il controllo analogo si articola in:

- Controllo di regolarità amministrativa.
- Controllo di gestione.
- Controllo sugli equilibri finanziari.
- Controllo strategico sulle attività delle società.
- Controllo sulla qualità dei servizi.

Il controllo analogo sulle società "in house providing" tende a garantire, in condizioni di trasparenza, economicità e tempestività, la rispondenza dell'azione amministrativa inerente la produzione ed erogazione di servizi pubblici locali ai principi costituzionali, normativi e statutari, in un quadro di tutela prioritaria degli utenti e nell'ottica di assicurare il perseguimento dell'interesse pubblico generale. Tale controllo è svolto, secondo le finalità di cui al precedente comma, dalle unità organizzative che ne sono responsabili in base a quanto stabilito dal Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi approvato con deliberazione di G.M. n. 145 del 25/03/2013 e s.m.i..

L'amministrazione comunale imposta ed organizza l'esercizio del controllo analogo e quello espletato sui servizi gestiti direttamente, attraverso i seguenti strumenti di raccordo, nel rispetto della presente normativa regolamentare:

- a) Clausole statutarie che obbligano la società ad inviare al Socio Unico un documento programmatico (Relazione Previsionale) e documenti periodici di reportistica,

- b) Clausole dei Codice di Corporate Governance e dal Codice di Comportamento, adottati dalle società, in particolare con riferimento agli obblighi informativi delle società
- c) Convenzioni (Contratti di Servizio) che disciplinano specifiche regole di informazione e verifica sulla gestione del servizio affidato;
- d) Direttive dei competenti organi dell'Amministrazione Comunale, che assicurano le attività di indirizzo, programmazione, vigilanza e controllo da parte del Socio, e definiscono schemi, tempistica e modalità di predisposizione dei documenti di programmazione e rendicontazione e di trasmissione degli atti delle società.
- e) Sistema informativo finalizzato a rilevare:
 - i rapporti finanziari tra Ente proprietario e società;
 - la situazione contabile, gestionale, organizzativa della società;
 - i contratti di servizio.

Il controllo di regolarità amministrativa si concretizza in un controllo successivo sugli atti delle società "in house" è effettuato nel rispetto dei principi e delle finalità di cui all'art. 5 del Regolamento dei Controlli Interni del Comune di Bari, secondo le seguenti caratteristiche:

- è un controllo successivo, in funzione collaborativa con gli Organi Amministrativi e con i Collegi Sindacali delle società che costituiscono gli "organi di controllo interno" delle società stesse e vigilano sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.
- è un controllo che ha la finalità di monitorare la regolarità dei principali atti di gestione delle società, al fine di favorirne la piena conformità a norme e regolamenti e migliorarne la qualità, e indirizzare l'attività di gestione verso percorsi semplificati, che garantiscano la massima imparzialità e trasparenza.
- l'attività di controllo ha per oggetto l'analisi degli atti degli Organi Amministrativi e di Controllo delle società (Verbali del Consiglio di amministrazione e determinazioni dell'Amministratore unico e Verbali delle sedute del Collegio Sindacale) al fine di verificare:
 - le principali decisioni prese dai CdA delle aziende, anche in merito ai loro adempimenti obbligatori;
 - la coerenza delle decisioni prese dai CdA, rispetto a quanto autorizzato dal Socio Unico in sede di approvazione della Relazione Previsionale del PDO e degli altri atti di programmazione;
 - le segnalazioni effettuate da parte dei Collegi Sindacali nella propria attività di controllo.

L'attività si esplica anche attraverso direttive di cui all'art. 4 del presente Regolamento (comma 1, lett. d), in materia di assunzioni del personale, forniture, affidamento di incarichi professionali, ed ogni altra questione riguardante i vincoli normativi, anche in materia di finanza pubblica.

Il controllo successivo sugli atti è effettuato con periodicità trimestrale effettua una ricognizione dei verbali dei CdA e dei Collegi Sindacali trasmessi e relaziona al Socio Unico, al Direttore Generale e al Segretario Generale segnalando eventuali ritardi nelle trasmissioni degli atti; la Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale

potrà richiedere alle società maggiori dettagli e ulteriore documentazione relativamente alle problematiche emerse; inoltre, dovrà comunicare al Socio immediatamente gli eventuali rilievi dei Collegi Sindacali di situazioni che pregiudichino il patrimonio delle aziende, la continuità aziendale, implicazioni sugli stanziamenti del civico bilancio ovvero le segnalazioni di gravi irregolarità amministrative e contabili riscontrate.

La Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale, su indirizzo del Segretario Generale, il quale, ai sensi dell'art. 5, comma 7 del Regolamento dei Controlli Interni presiede alla funzione di controllo successivo di legittimità, avvalendosi di una apposita unità di controllo, definirà le modalità e criteri dei controlli sugli atti, la tipologia degli atti da sottoporre a controllo, programmando eventualmente appositi piani di monitoraggio.

La Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale predispone una relazione trimestrale al Socio Unico in cui dovranno essere riassunti i risultati dell'attività:

- maggiori criticità riscontrate;
- rispetto dei tempi di trasmissione della documentazione;
- completezza e chiarezza delle informazioni riportate negli atti delle società;
- eventuali difformità rispetto a leggi, statuti, regolamenti e direttive del socio, sulla base anche delle segnalazioni dei Collegi Sindacali.

La relazione sull'attività di controllo è trasmessa, altresì, al Direttore Generale e al Segretario Generale.

Il controllo di gestione è volto a verificare il raggiungimento degli obiettivi gestionali definiti preventivamente nel PDO ed articolati secondo standard qualitativi e/o quantitativi misurabili che consentano altresì la verifica dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità della gestione delle società partecipate.

Ai sensi dell'art 147 quater TUEL, il Socio Unico definisce preventivamente gli obiettivi gestionali a cui devono tendere le società partecipate, secondo standard qualitativi e quantitativi. Per le società partecipate "in house providing" il Piano degli Obiettivi gestionali aziendale (PDO) è il documento di riferimento attraverso il quale le stesse attuano gli obiettivi strategici contenuti nella Relazione Previsionale aziendale e nelle direttive emanate dall'amministrazione; ad esso si applicano i principi fissati con deliberazione di G.M. n.418 del 21.06.2013 e s.m.i. di approvazione del "Nuovo sistema di misurazione e valutazione della performance".

La predisposizione e analisi di un "piano dettagliato degli obiettivi", di proiezione massima triennale, deve prevedere:

- almeno un obiettivo per ciascuna macrostruttura in cui si articola l'organigramma aziendale;
- cronoprogramma delle attività necessarie per il raggiungimento dell'obiettivo;
- indicazione dell'obiettivo strategico di riferimento;
- indicazione delle risorse finanziarie e umane impiegate per le attività del

cronoprogramma

- indicatori di risultato (output e outcome), target che si intendono raggiungere, ossia i parametri qualitativi e quantitativi attesi, anche di tipo economico-finanziario, riferiti alle attività e agli obiettivi delle società.

Il processo interno di definizione degli obiettivi gestionali è definito con regolamentazione delle società, in coerenza con i documenti di programmazione contabile e finanziaria delle società stesse e dell'A.C. e delle norme dei contratti collettivi di lavoro applicabili che disciplinano le forme di incentivazione del personale.

Il PDO aziendale, proposto dai competenti organi societari entro il 31 ottobre di ciascun anno, unitamente alla Relazione Previsionale aziendale, è approvato dalla Giunta Comunale entro il successivo 31 dicembre, salvo eventuale e motivato diverso termine consentito dal Socio Unico, la Giunta Comunale valuta la coerenza e rilevanza degli obiettivi delle aziende e relativi target rispetto agli obiettivi strategici dell'amministrazione e la sostenibilità del target in relazione alle risorse disponibili.

Sulla base delle certificazioni rilasciate dall'OdV sul raggiungimento degli obiettivi, sia strategici sia operativi, in rapporto ai valori attesi definiti nel piano degli obiettivi e nella RP, con le procedure descritte nel "Nuovo sistema di misurazione e valutazione della performance", il Direttore Generale:

- valuta la performance organizzativa aziendale;
- trasmette ai CdA ai fini della valutazione delle performance individuali, le certificazioni dell'OdV suddette.

La Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale provvede altresì a misurare l'efficacia, l'efficienza e il grado di economicità delle azioni intraprese.

L'attività di controllo sull'andamento economico-finanziario delle società tende alla verifica dei risultati economico/finanziari e del rispetto dei vincoli di finanza pubblica, onde favorire lo svolgimento dell'attività aziendale secondo principi di sana gestione.

Tale tipologia di controllo si estende sino alla predisposizione del bilancio consolidato dell'Ente e, quindi, alla verifica delle implicazioni finanziarie e patrimoniali sul bilancio comunale derivanti dall'andamento economico/finanziario delle società partecipate.

Il Socio Unico, attraverso la Ripartizione Enti Partecipati, verifica la compatibilità economico-finanziaria dei Piani d'Azienda proposti dalle società ed effettua il monitoraggio trimestrale sull'andamento delle società partecipate, ne analizza gli scostamenti rispetto agli obiettivi economico finanziari assegnati e individua le opportune azioni correttive, anche in riferimento a possibili squilibri economico-finanziari rilevanti per il bilancio dell'ente.

A tal fine le società presentano al Socio Unico un report trimestrale (Report Gestionale) sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle

operazioni di maggior rilievo, per le loro dimensioni o caratteristiche, effettuate dalla società e dalle sue controllate; nel report sono evidenziati alcuni indicatori economico-finanziari, secondo una scheda da definirsi con apposita Direttiva.

Il Collegio Sindacale predispone una propria relazione al report trimestrale e trasmette l'attestazione sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo amministrativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento e sul rispetto dei vincoli di finanza pubblica posti a carico delle società.

La Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale, sulla base dei dati dei report trimestrali, delle attestazioni dei Collegi Sindacali e sui risultati del sistema di controllo sulla qualità dei servizi (relazioni dell'Osservatorio sulla qualità dei servizi), effettua il monitoraggio sulla situazione economica e gestionale delle società, verificando in particolar modo gli scostamenti rispetto a obiettivi e budget, e riferendo al Socio unico circa l'adozione di eventuali azioni correttive a carattere "strategico" e/o "gestionale".

Ove dovessero riscontrarsi possibili squilibri economico-finanziari rilevanti per il bilancio dell'Ente, la Ripartizione Enti Partecipati dovrà segnalare la situazione rilevata alla Ripartizione Ragioneria, al fine dell'adozione degli opportuni provvedimenti.

La Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia Sociale annovera tra le proprie attività di controllo analogo ex d.lgs. n°175/2016 ed ex art.5 del d.lgs. n° 50 del 2016, quella del controllo periodico sulla qualità dei servizi pubblici locali gestiti dalle società in-house del Comune, come disciplinato dalla L. 244/2007 e successivamente dall'art. 12 del Regolamento dei controlli interni sulle società partecipate del Comune.

La gestione della qualità dei servizi pubblici locali è stata regolata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 627/2012, che ha portato alla realizzazione del "Progetto sulla qualità dei servizi pubblici locali".

E' esclusa dall'applicazione di tale processo di "Controllo della qualità dei servizi" l'attività di Distribuzione del gas naturale, svolto attualmente dall'azienda Retegas S.p.A., attraverso l'affidamento diretto regolato da una convenzione attualmente in regime di proroga, nelle more della Gara d'Ambito, in conformità al D.M. Sviluppo Economico n.226/2011, "Regolamento per i criteri di gara e per la valutazione dell'offerta per l'affidamento del servizio della distribuzione del gas naturale, in attuazione dell'articolo 46-bis del decreto-legge 1° ottobre 2007, n. 159, convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 29 novembre 2007, n. 222."

Infatti, il servizio di distribuzione del gas naturale è soggetto al controllo dell'Autorità nazionale di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA), organismo istituito con L. n° 481 14 Novembre 1995. Con Delibera deliberazione 27 dicembre 2019 569/2019/r/gas, l'autorità ha approvato il testo unico della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025.

Il testo prevede una apposita sezione, sezione III e IV, interamente dedicate alla qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas.

I soggetti erogatori del servizio di distribuzione, tra i quali figura Retegas, sono tenuti a comunicare all'Autorità i livelli di qualità raggiunti e individuati attraverso l'attività di rilevazione, basandosi sui parametri e sugli standard qualitativi pubblicati dall'ARERA, contenuti all'art. 15 della delibera n. 413/2016.

Obblighi di comunicazione dell'impresa distributrice all'Autorità e di pubblicazione delle informazioni e dei 3 dati forniti, sono anche previsti dall'art. 75 del summenzionato testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025. Tale articolo prevede testualmente che <<Entro il 31 marzo di ogni anno, l'impresa distributrice comunica all'Autorità, per ciascuna tipologia di utenza, il numero totale di clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di comunicazione distinguendo tra clienti finali non alimentati in BP ed alimentati in BP>>, ed inoltre specifica attraverso una comunicazione differenziata per regione:

A) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione soggetta a livelli specifici:

- (i) il numero totale delle richieste di prestazioni;
- (ii) il numero totale delle richieste di prestazioni, per le quali l'impresa distributrice non abbia rispettato il livello specifico di qualità;
- (iii) il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente Articolo 69, comma 69.1, lettera c);

B) per ogni tipologia di utenza:

- (i) il numero totale di appuntamenti con il cliente finale di cui al precedente Articolo 62, comma 62.1;
- (ii) il numero totale di appuntamenti posticipati di cui al precedente Articolo 64, comma 64.1;
- (iii) il numero totale di appuntamenti con il cliente finale di cui al precedente Articolo 62, comma 62.1, per i quali l'impresa distributrice non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il richiedente;
- (iv) il numero totale di appuntamenti posticipati di cui al precedente Articolo 64, comma 64.1, per i quali l'impresa distributrice non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il richiedente;

C) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione soggetta a livelli generali:

- (i) il numero totale delle richieste di prestazioni;
- (ii) il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali l'impresa distributrice non abbia rispettato il tempo massimo previsto per ciascuna prestazione, classificando le

richieste o le conferme medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 69;
(iii) il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il tempo massimo previsto per ciascuna prestazione, sia delle prestazioni per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente Articolo 69, comma 69.1, lettera c).

Il controllo dell'Ufficio sulla qualità del servizio erogato, nel caso in specie, si basa pertanto sulla verifica dell'avvenuta trasmissione dei dati da parte di Retegas all'ARERA. L'azienda Retegas trasmette nella mensilità di marzo tutte le schede contenente i dati che ha comunicato all'autorità ed è cura dell'ufficio visionarli ed archivarli correttamente.

Anche “**Retegas Bari Spa**”, pubblica la Carta dei servizi sul proprio sito aziendale. All'interno della Carta dei Servizi, si possono consultare le politiche di qualità, salute/sicurezza e ambiente adottate dall'azienda nell'ambito del proprio Sistema di Gestione Integrato di Qualità, Salute e Sicurezza e Ambiente conforme rispettivamente alle normative UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 45001:2018 e UNI ISO 14001:2015; La politica etico sociale attuata per condividere i principi etici e i valori di sostenibilità del nostro sistema di gestione certificato in conformità alla normativa SA 8000:2014. (Certificazioni Aziendali).

Il nuovo contratto di servizio dovrà allinearsi agli schemi tipo di cui al del Decreto Ministero Sviluppo economico del 12.11.2011, contenere tanto gli aggiornamenti normativi, quanto il sistema di controllo sulle prestazioni e sulla qualità dei servizi. Agli esiti di tali controlli sarà prevista l'applicazione di un sistema di penalità e premialità nei confronti dell'Azienda, basato sull'utilizzo di calcoli ponderati e specifici coefficienti da applicare ai livelli di qualità raggiunti.

Come evidenziato dal D.Lgs. 201/2022, l'autorità di regolazione del settore (ARERA) ha definito quelli che sono gli indicatori di qualità commerciale riferiti al servizio di distribuzione e misura del gas. Tali indicatori sono contenuti nel “Testo della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas (RQDG)”, approvato da ARERA con Delibera 27 Dicembre 2019 n.569. Pertanto, la Società Retegas è tenuta al rispetto degli standard di qualità ivi determinati e deve trasmettere annualmente a suddetta autorità gli esiti delle rilevazioni effettuate in merito al monitoraggio sugli indicatori di qualità del servizio. Tali dati vengono successivamente inviati anche allo staff “Controlli Enti Partecipati” che li recepisce nella relazione annuale riassuntiva sul Controllo della Qualità dei servizi.

2) Identificazione soggetto affidatario

Ragione sociale: Azienda Municipale Gas S.p.A. (Brand/Marchio “RETE GAS BARI”)

Codice fiscale: 05491170725

Forma giuridica: Società per azioni

Data inizio: 22/03/2001

Durata dell'impegno: 31/12/2040

Onere Civico Bilancio 2023: € / /

Percentuale della partecipazione dell'Ente: 100%

Attività: Distribuzione del gas naturale sul territorio del Comune di Bari attraverso rapporto concessorio.

Finalità della partecipazione:

La società, al fine di assicurare il governo integrato ed il risparmio delle risorse naturali per la tutela ed il miglioramento della qualità ambientale ha per oggetto:

a) ricerca, produzione, approvvigionamento, trasporto, trasformazione, distribuzione, utilizzo e recupero energie. In particolare:

- produzione, trasporto, trasformazione e distribuzione dell'energia elettrica;
- impianto ed esercizio delle reti di pubblica illuminazione;
- produzione, trasporto, manipolazione e distribuzione del gas;
- produzione, trasporto, distribuzione e vendita di calore e freddo.

b) gestione integrata dell'intero ciclo dell'acqua, in particolare:

- captazione sollevamento, trasporto, trattamento, distribuzione e vendita dell'acqua per qualsiasi uso;
- progettazione realizzazione ed esercizio di opere di fognature e collegamento di acque reflue;
- progettazione, realizzazione, gestione di impianti di trattamento e di depurazione di acque di scarico;
- progettazione, realizzazione gestione dei cavi e dei colli cittadini e di tutte le opere idrauliche per lo smaltimento per le acque meteoriche di competenza comunale;
- costruzione e gestione di reti telematiche e di telecomunicazione di impianti tecnici relativi ad edifici pubblici e privati, nonché produzione di beni e di servizi nel settore informatico.

c) studio, progettazione, costruzione gestione, anche separatamente, di tecnologie ed impianti nei settori di attività sopra specificate.

Numero Amministratori al 31.12.2023: 3

Numero Sindaci al 31.12.2023: 3

RISULTATO ECONOMICO E PATRIMONIO NETTO

ANNO	RISULTATO ECONOMICO	PATRIMONIO NETTO
2021	€ 4.566.290,00	€ 58.003.930,00
2022	€ 3.872.223,00	€ 59.304.038,00

2023	€ 8.153.863,00	€ 66.322.403,00
------	----------------	-----------------

3) Andamento dal punto di vista economico

Per l'utilizzo della rete, che è di proprietà comunale, Retegas Spa versa al Comune di Bari un canone annuale pari a € 516.456,00; il suddetto canone è rimasto invariato nell'ultimo triennio (2021-2023).

Di seguito si riporta la tabella riepilogativa del valore della produzione, dei costi diretti, del margine di contribuzione, relativi il servizio di distribuzione del gas sul territorio comunale espletato da Retegas SpA dal 2019 al 2023.

	SETTORE	DISTRIBUZIONE GAS			
Descrizione	2019	2020	2021	2022	2023
Ricavi da CdS					
Ricavi per vendita e prestazioni	€ 13.593.518,00	€ 13.055.776,00	€ 13.401.959,00	€ 13.011.166,00	€ 13.265.367,00
Totale altri Ricavi e proventi	€ 995.286,00	€ 1.292.598,00	€ 1.537.421,00	€ 786.061,00	€ 968.793,00
Valore della Produzione	€ 14.588.804,00	€ 14.348.374,00	€ 14.939.380,00	€ 13.797.227,00	€ 14.234.160,00
Totale Costi Diretti	€ 9.505.828,00	€ 8.986.596,00	€ 10.357.996,00	€ 10.882.670,00	€ 10.974.595,00
Margine di Contribuzione	€ 5.082.976,00	€ 5.361.778,00	€ 4.581.384,00	€ 2.914.557,00	€ 3.259.562,00

Relativamente al Valore della Produzione, l'aumento registrato nel 2023 è riconducibile all'incremento dei Ricavi da Vettoriamiento che vengono determinati sulla base delle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica Gas e il Sistema idrico.

Parimenti, si registra un lieve aumento dei costi diretti tra cui si evidenziano i servizi esterni per lettura e gestione e le spese di manutenzione impianti.

Nel corso del 2023 la società ha registrato il mantenimento di condizioni di redditività aziendale, con valori in miglioramento, rispetto al 2022

Il **margine di contribuzione** registra valori migliorativi rispetto al 2022.

Le tariffe applicate al servizio, che ricadono sull'utente finale, sono stabilite da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) nel mercato regolato; sono invece stabilite dai singoli fornitori nel mercato libero.

Di seguito la tabella relativa agli investimenti realizzati da Retegas Spa dal 2021 al 2023, coperti da capitale proprio

INVESTIMENTI PREVISTI		INVESTIMENTI REALIZZATI
2021	€ 10.334.387	€ 6.601.473,00
2022	€ 8.821.506	€ 3.772.059,00
2023	€ 3.956.343	€ 63.626.459

4) Qualità del Servizio

Come già affermato in precedenza, Il controllo sulla qualità del servizio erogato, nel caso della distribuzione del Gas, si basa sulla verifica dell'avvenuta trasmissione dei dati da parte di Retegas all'ARERA.

Con PEC del 3 Aprile, in riscontro alla nota prot. n. 0088273 dell'8/3/2024, la Società Retegas ha trasmesso le schede "Qualità Commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale" inerenti all'annualità 2023.

Qui nelle pagine seguenti sono riportate suddette schede sotto forma di tabelle illustrative.

DATI GENERALI QUALITA' COMMERCIALE GAS	

Dati generali qualita' commerciale	
Numero Clienti finali al 31/12/2023	125.296
Numero Clienti finali al 31/12/2022	125.269
Responsabile per i dati della qualità Commerciale	

Nome e Cognome	Vito Donato Bisceglia
Numero di telefono	0805390140
Numero di Cellulare	3487019760
Numero di fax	0805312997
Indirizzo email	vito.bisceglia@retegasbari.it

ISO/9000 ATTIVAZIONE SCHEDA LETTURE/ATTIVAZIONE SCHEDA LIVELLI SPECIFICI ULTERIORI	
REGIONE: Puglia	

Certificazione del sistema di di qualita' in conformita' alle norme ISO 9000	
Sistema di Qualita' certificato	SI
Se Si, da che anno	2005
Attivazione Schede	

Ulteriori standard Specifici definiti dall'esercente	NO
Ulteriori standard Generali definiti dall'esercente	NO

NUMERO CLIENTI FINALI ALLACCIATI

REGIONE: Puglia

CLIENTI FINALI ALLACCIATI ATTRAVERSO RETI DI GASODOTTI LOCALI

	GAS NATURALE	GPL	ARIA PROPANATA	MANIFATTURA TO-ALTRO	TOTALE
Numero totale di clienti finali allacciati alimentati in BP con gruppo di misura fino alla classe G6 compresa	123.842	0	0	0	
Numero totale di clienti finali allacciati alimentati in BP con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25 compresa	1.100	0	0	0	
Numero totale di clienti finali allacciati alimentati in BP con gruppo di misura non inferiore alla classe G40	334	0	0	0	
Numero totale di clienti finali allacciati non alimentati in BP	20	0	0	0	
Totali	125.296	0	0	0	125.296

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI

REGIONE: Puglia

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G6 COMPRESA

Prestazione	Livelli Specifici Autorita'	Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
				cause forza maggiore	cause imputabili a clienti o a terzi	cause imputabili all'esercente			
Preventivazione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	0	123	0	0	0	4,3	0	0
Preventivazione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	0	24	0	0	0	3,6	0	0
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	0	74	0	0	0	2,2	0	0
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	0	3.054	0	0	0	3,8	0	0
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	0	2.619	0	0	0	3,4	0	0
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	0	410	0	0	0	0,6	0	0
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	0	64	0	0	0	0,1	0	0
Verifica gruppo di misura	20 giorni lavorativi	0	1	0	0	0	3	0	0
Sostituzione gruppo di misura	5 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	0	7.500	0	0	0		0	0
Appuntamenti posticipati	2 ore	0	621	0	0	0		0	0
Ripristino del valore conforme della pressione	1 giorno solare	0	0	0	0	0	0	0	0
Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	0	41	0	0	0	5,5	0	0
Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	0	25	0	0	0	2,6	0	0
Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G10 ALLA CLASSE G25 COMPRESA

Prestazione	Livelli Specifici Autorita'	Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
				cause forza maggiore	cause imputabili a clienti o a terzi	cause imputabili all'esercente			
Preventivazione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	0	9	0	0	0	5,1	0	0
Preventivazione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	0	4	0	0	0	2,3	0	0
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	0	3	0	0	0	2,8	0	0
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	0	18	0	0	0	3,5	0	0
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	0	144	0	0	0	0,9	0	0
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	0	3	0	0	0	0	0	0
Verifica gruppo di misura	20 giorni lavorativi	0	1	0	0	0	1	0	0
Sostituzione gruppo di misura	5 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	0	223	0	0	0		0	0
Appuntamenti posticipati	2 ore	0	11	0	0	0		0	0
Ripristino del valore conforme della pressione	1 giorno solare	0	0	0	0	0	0	0	0
Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	0	3	0	0	0	10,3	0	0
Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	0	1	0	0	0	6	0	0
Connessioni alla rete di cui alla preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA NON INFERIORE ALLA CLASSE G40 COMPRESA

Prestazione	Livelli Specifici Autorita'	Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
				cause forza maggiore	cause imputabili a clienti o a terzi	cause imputabili all'esercente			
Prevenzione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Prevenzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	0	1	0	0	0	25	0	0
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	0	9	0	0	0	1,3	0	0
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	0	3	0	0	0	2,7	0	0
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	0	53	0	0	0	1	0	0
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	0	1	0	0	0	0	0	0
Verifica gruppo di misura	20 giorni lavorativi	0	1	0	0	0	1	0	0
Sostituzione gruppo di misura	5 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	0	76	0	0	0		0	0
Appuntamenti posticipati	2 ore	0	4	0	0	0		0	0
Ripristino del valore conforme della pressione	1 giorno solare	0	0	0	0	0	0	0	0
Connessioni alla rete di cui alla prevenzione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Connessioni alla rete di cui alla prevenzione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	0	1	0	0	0	25	0	0

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE PER TIPOLOGIA DI CLIENTI FINALI

REGIONE: Puglia

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G6 COMPRESA

Prestazione	Livelli Generali Autorita'	Eventuale Tempo massimo definito dall'esercente	Eventuale percentuale minima di rispetto definita dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Percentuale di Rispetto del tempo massimo	Effettivo (Tempo medio rilevato)
					cause forza maggiore	cause imputabili a clienti o a terzi	cause imputabili all'esercente		
Esecuzione di lavoricomplessi	90% entro 60 giorni lavorativi	0	0	13	0	0	0	100	3,8
Risposta reclami o richieste scritte	95% entro 30 giorni solari	0	0	26	0	0	0	100	12,1
Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori complessi	90% entro 60 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G10 ALLA CLASSE G25 COMPRESA

Prestazione	Livelli Generali Autorita'	Eventuale Tempo massimo definito dall'esercente	Eventuale percentuale minima di rispetto definita dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Percentuale di Rispetto del tempo massimo	Effettivo (Tempo medio rilevato)
					cause forza maggiore	cause imputabili a clienti o a terzi	cause imputabili all'esercente		
Esecuzione di lavoricomplessi	90% entro 60 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Risposta reclami o richieste scritte	95% entro 30 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0	0
Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori complessi	90% entro 60 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA NON INFERIORE ALLA CLASSE G40 COMPRESA

Prestazione	Livelli Generali Autorita'	Eventuale Tempo massimo definito dall'esercente	Eventuale percentuale minima di rispetto definita dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Percentuale di Rispetto del tempo massimo	Effettivo (Tempo medio rilevato)
					cause forza maggiore	cause imputabili a clienti o a terzi	cause imputabili all'esercente		
Esecuzione di lavoricomplessi	90% entro 60 giorni lavorativi	0	0	1	0	0	0	100	26
Risposta reclami o richieste scritte	95% entro 30 giorni solari	0	0	0	0	0	0	0	0
Connessioni alla rete di cui alla esecuzione di lavori complessi	90% entro 60 giorni lavorativi	0	0	1	0	0	0	100	26

Livelli Specifici - Messa a disposizione del venditore di dati tecnici

REGIONE: Puglia

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G 6 COMPRESA

Prestazione	Livelli Specifici Autorità	Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
				cause forza maggiore	cause imputabili a clienti o a terzi	cause imputabili all'esercente			
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	0	16	0	0	0	1.4	0	0
Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	0	131	0	0	0	1.3	0	0
Altri dati tecnici complessi (M02C) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione	12 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G10 COMPRESA ALLA CLASSE G 25 COMPRESA

Prestazione	Livelli Specifici Autorità	Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
				cause forza maggiore	cause imputabili a clienti o a terzi	cause imputabili all'esercente			
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Altri dati tecnici complessi (M02C) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	12 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA NON INFERIORE ALLA CLASSE G 40 COMPRESA									
Prestazione	Livelli Specifici Autorità	Eventuali standard migliorativi definiti dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Effettivo (Tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
				cause forza maggiore	cause imputabili a clienti o a terzi	cause imputabili all'esercente			
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Altri dati tecnici complessi (M02C) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	12 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0

Livelli Generali - Messa a disposizione del venditore di dati tecnici

REGIONE: Puglia

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G 6 COMPRESA

Prestazione	Livelli Generali Autorità	Eventuale tempo massimo definito dall'esercente	Eventuale percentuale minima di rispetto definita dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Percentuale di rispetto del tempo massimo	Effettivo (Tempo medio rilevato)
					Cause forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercente		
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) - dal 1° luglio 2017 - per reclami/risposte ricevute dal venditore per telefono	95% entro 6 giorni lavorativi	0	0	16	0	0	0	100	1.4
Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami/risposte ricevute dal venditore per telefono	95% entro 6 giorni lavorativi	0	0	131	0	0	0	100	1.3

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G10 COMPRESA ALLA CLASSE G 25 COMPRESA

Prestazione	Livelli Generali Autorità	Eventuale tempo massimo definito dall'esercente	Eventuale percentuale minima di rispetto definita dall'esercente	Numero totale prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto			Percentuale di rispetto del tempo massimo	Effettivo (Tempo medio rilevato)
					Cause forza maggiore	Cause imputabili al cliente o a terzi	Cause imputabili all'esercente		
Dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) - dal 1° luglio 2017 - per reclami/risposte ricevute dal venditore per telefono	95% entro 6 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0
Altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami/risposte ricevute dal venditore per telefono	95% entro 6 giorni lavorativi	0	0	0	0	0	0	0	0

Classificazione dei reclami e delle richieste di cui all'articolo 50 della RQDG

REGIONE: Puglia

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G 6 COMPRESA

Morosità e sospensione: reclami e richieste relativi alle sospensioni e riattivazioni della fornitura, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa	Sospensioni e riattivazione della fornitura, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa	0
Mercato: reclami e richieste relativi alle tempistiche dello switching	Switching	0
Misura: reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento	Mancate letture Cambio misuratore Verifica e ricostruzioni Altro	0 0 0 0
Connessioni, lavori e qualità tecnica: reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi) Continuità Valori della Pressione Sicurezza Altro	0 0 0 0 0
Bonus sociale: reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni ecc.	Validazioni Cessazioni Altro	26 0 0
Qualità commerciale: reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi) Indennizzi Altro	0 0 0
Altro: reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti	Non riconducibili alle categorie precedenti	0

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G10 COMPRESA ALLA CLASSE G 25 COMPRESA

Morosità e sospensione: reclami e richieste relativi alle sospensioni e riattivazioni della fornitura, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa	Sospensioni e riattivazione della fornitura, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa	0
Mercato: reclami e richieste relativi alle tempistiche dello switching	Switching	0
Misura: reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento	Mancate letture Cambio misuratore Verifica e ricostruzioni Altro	0 0 0 0
Connessioni, lavori e qualità tecnica: reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi) Continuità Valori della Pressione Sicurezza Altro	0 0 0 0 0
Bonus sociale: reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni ecc.	Validazioni Cessazioni Altro	0 0 0
Qualità commerciale: reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi) Indennizzi Altro	0 0 0
Altro: reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti	Non riconducibili alle categorie precedenti	0

CLIENTI FINALI ALLACCIATI O FORNITI ALIMENTATI IN BP CON GRUPPO DI MISURA NON INFERIORE ALLA CLASSE G 40 COMPRESA		
Morosità e sospensione: reclami e richieste relativi alle sospensioni e riattivazioni della fornitura, interruzioni dell'alimentazioni e cessazione amministrativa	Sospensioni e riattivazione della fornitura, interruzioni dell'alimentazioni e cessazione amministrativa	0
Mercato: reclami e richieste relativi alle tempistiche dello switching	Switching	0
Misura: reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento	Mancate letture	0
	Cambio misuratore	0
	Verifica e ricostruzioni	0
	Altro	0
	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	0
Connessioni, lavori e qualità tecnica: reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.	Continuità	0
	Valori della Pressione	0
	Sicurezza	0
	Altro	0
	Validazioni	0
Bonus sociale: reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni ecc.	Cessazioni	0
	Altro	0
Qualità commerciale: reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	0
	Indennizzi	0
	Altro	0
Altro: reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti	Non riconducibili alle categorie precedenti	0

5) Obblighi Contrattuali

Il Comune si impegna a:

- a) non consentire a terzi il collocamento di condutture ed impianti, per fini previsti dal contratto, nel sottosuolo di sua proprietà;
- b) concedere alla società il diritto di posare e mantenere su terreni di proprietà comunale gli impianti e le tubazioni, principali e secondarie, per la distribuzione del gas, nonché le opere accessorie necessarie e alla gestione, senza alcun onere a carico della società, intendendosi che l'onerosità dell'occupazione del suolo ed ogni altro onere sono compresi nel corrispettivo erogato al Comune;
- c) informare la società prima di iniziare direttamente, o di affidare a terzi, lavori di ogni natura che possano interessare gli impianti della società;
- d) prescrivere agli utenti del sottosuolo l'osservazione della normativa per la salvaguardia delle reti e delle eventuali disposizioni tecniche formulate dalla società, che avrà diritto, in caso di inottemperanza, al pagamento delle spese necessarie per il rifacimento e lo spostamento delle opere e dei servizi realizzati in difformità a quanto prescritto, oltre al risarcimento degli ulteriori danni;
- e) comunicare tempestivamente alla società, dalla data di esecutività, i piani di sviluppo urbanistico e industriale e i nuovi piani di lottizzazione per acquisire eventuali osservazioni relative al servizio e consentire un'opportuna pianificazione e

programmazione tecnico-finanziaria dei necessari investimenti;

f) programmare, per quanto possibile, i lavori riguardanti il sottosuolo con la società e con altri enti interessati, al fine di evitarne ripetute manomissioni;

g) corrispondere alla società i contributi a copertura dei minori ricavi o dei maggiori costi per i servizi e/o prestazioni richiesti dal Comune alla società e non rientranti negli obblighi di cui al presente contratto.

1) La società, con oneri a proprio carico, si obbliga a:

a) svolgere il servizio di distribuzione e vendita del gas con la massima diligenza, professionalità e correttezza per tutto il periodo dell'affidamento, osservando criteri di efficienza, efficacia ed imparzialità di gestione;

b) osservare le disposizioni contenute nel D. Lgs. 164/2000 e successive integrazioni e modificazioni;

c) predisporre entro dodici mesi dalla sottoscrizione del contratto una adeguata cartografia di tutta la rete di distribuzione del gas e ad aggiornarla annualmente;

d) effettuare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti, degli impianti e degli altri beni utilizzati nella gestione del servizio e assumere tutte quelle iniziative necessarie ed opportune per assicurare la conservazione dei beni, la loro efficienza e sicure condizioni di esercizio;

e) gestire e costruire gli impianti in modo da assicurare, in ogni evenienza, la completa e perfetta efficienza e regolarità di funzionamento, con l'osservanza di tutte le norme legislative, regolamentari e tecniche vigenti in materia;

f) eseguire costanti controlli sulla adeguatezza della rete e, con le opportune frequenze, verifiche e regolazioni sugli impianti di ricevimento, riduzione e regolazione del gas; organizzare un servizio di pronto intervento costantemente attivo, in grado di intervenire con immediatezza in caso di disservizio, eseguire gli interventi di messa in sicurezza; applicare in modo scrupoloso la normativa sull'esercizio degli impianti e delle reti;

g) trasmettere con periodicità semestrale al Comune il numero di clienti finali così come intesi dal legislatore del decreto legislativo 164/2000;

h) destinare costantemente al servizio ed alla gestione degli impianti personale adeguato per numero e professionalità, provvedendo alla sua formazione ed aggiornamento professionale;

i) realizzare i piani-programma degli investimenti adottati ed acquisire le necessarie risorse finanziarie;

j) osservare uniformità e imparzialità di trattamento dei clienti. La società tuttavia potrà, ove non sussistano limitazioni di carattere normativo, praticare tariffe, prezzi o condizioni di fornitura particolari per determinate tipologie di clienti in ragione di peculiari caratteristiche di fornitura, tenuto conto delle esigenze di sviluppo delle vendite di servizi, della corretta copertura dei costi e di un adeguato margine di redditività;

k) assumere ogni responsabilità di legge connessa alla gestione del servizio e osservare, nei limiti di sua competenza, le disposizioni in partite dagli organi di sorveglianza e tutte le norme regolamenti pubblici vigenti in materia;

l) osservare e far osservare ai propri dipendenti tutte le clausole del contratto, le

disposizioni contenute nelle leggi e nei regolamenti in vigore, nonché le ordinanze municipali in materia;

m) chiedere al Comune, prima di iniziare lavori nel sottosuolo pubblico, salvo le urgenze, il rilascio della autorizzazione di manomissione del suono. La società, all'atto della richiesta di autorizzazione, presenterà il cronoprogramma dei principali interventi da realizzarsi sul suolo e sottosuolo pubblico;

n) acquisire materie prime, energia, materiali, servizi, prestazioni, tecnologie, lavori e quant'altro necessario per la efficace gestione del servizio affidato;

o) stipulare con primarie compagnia di assicurazione una polizza per la copertura del rischio da responsabilità civile verso terzi generato dall'esercizio del servizio e dalla presenza degli impianti e nel contesto urbano, per un massimale adeguato.

- 2) La società si applica ad assicurare i propri clienti il livello di servizio, le prestazioni e i tempi di risposta indicati nella Carta dei Servizi, che la medesima dovrà adottare, seguendo le Direttive generali della Presidenza del Consiglio dei Ministri e quelle specifiche dell'Autorità per Energia Elettrica del Gas, entro un mese dalla stipula del contratto. Tra le parti si conviene che l'A.M.GAS procederà ad aggiornamenti della stessa "Carta dei Servizi", modificando, ampliando e migliorandone gli indirizzi di qualità e quantità.
- 3) La società si obbliga ad allacciare clienti che ne facciano richiesta e che abbiano sede nell'ambito dell'area territoriale di affidamento del servizio, purché venga riscontrata la capacità del sistema di cui dispongono e le opere necessarie siano tecnicamente ed economicamente realizzabili in base criteri stabiliti dal Comune di concetto con il Soggetto gestore, entro tre mesi dalla sottoscrizione del contratto nonché a realizzare i nuovi impianti, non previsti nel piano programma, laddove il Comune di Bari con formale provvedimento ne faccia richiesta.
- 4) Nelle ipotesi in cui non sussistano le condizioni tecniche ed economiche stabilite o siano richieste dal Comune nuovi impianti non programmati, la società ha diritto ad un contributo da erogarsi sulla base dell'"elenco prezzi", determinato di concerto dal Comune e dalla medesima società entro tre mesi dalla sottoscrizione del contratto ed aggiornato annualmente. A parte saranno disciplinati i rapporti economici tra il Comune e l'utenza.
- 5) L'A.M.GAS SpA è esclusiva responsabile dei danni arrecati a terzi direttamente o indirettamente e si obbliga a mantenere indenne il Comune da qualsiasi pretesa da parte di terzi riconducibili ai rapporti inerenti all'erogazione del servizio.
- 6) E' a carico esclusivo dell'A.M.GAS Spa il comportamento dei dipendenti sia per la esecuzione del servizio che per la relativa disciplina interna ed esterna con l'utenza. Nei confronti dei dipendenti la società è tenuta alla scrupolosa

osservanza delle leggi vigenti in materia di assunzione del personale, di assicurazione obbligatoria contro l'infortuni, sulla sicurezza sul lavoro ed in materia assistenziale e previdenziale. L'A.M.GAS SpA è l'unica esclusiva responsabile dell'infrazione o degli inadempimenti accertati dalle competenti Autorità di vigilanza.

- 7) Tutte le imposte tributi tasse canoni e Boldi gravanti sui beni di impianti del servizio gas su strutture private contratti sui consumi di gas sulle fatture attive e passive saranno di competenza e responsabilità della società che pagherà per quanto dovuto direttamente secondo le norme di legge in vigore.

6) VINCOLI

- Regolamento Europeo (UE) n. 2017/1938
- Decreto Legislativo n. 164/2000 (Decreto Letta);
- Decreto ministeriale 19 Gennaio 2011 (Determinazione degli ambiti territoriali nel settore della distribuzione del gas naturale);
- Delibera ARERA 27 Dicembre 2019 n.569 e n.570 (Qualità del servizio e regolazione tariffaria);
- Delibera ARERA 413/2016/R/GAS, la quale introduce obblighi di trasparenza per i distributori, tra cui la pubblicazione dei livelli di servizio. Stabilisce inoltre procedure per la gestione dei reclami da parte degli utenti finali.

7) CONSIDERAZIONI FINALI

Il settore della distribuzione del gas ha sue peculiarità. I Comuni non effettuano un controllo diretto sul monitoraggio delle prestazioni delle aziende e sulla qualità erogata del servizio, che è invece effettuato direttamente dall'autorità di settore. Il settore è penalizzato da dinamiche complesse che ostacolano lo sviluppo di un sistema più efficiente e competitivo a livello nazionale. Le gare d'ambito, previste dalla riforma del 2001, avevano l'obiettivo di razionalizzare il sistema, ridurre i costi e migliorare la qualità del servizio tramite l'introduzione di una maggiore competizione tra operatori. Tuttavia, queste gare stentano a partire per una serie di motivazioni legate ad esempio ai conflitti di competenza, alle difficoltà interpretative delle norme, ai contenziosi legali, alla mancanza di certezza dei criteri di calcolo o all'insufficiente quantificazione dei valori di rimborso al gestore uscente, o ancora alla presenza di interessi economici consolidati.

Con il supporto dell'Azienda municipalizzata gas Bari (Retegas), Società in house del Comune di Bari, l'amministrazione comunale, con procedura di gara aperta, ha affidato ad una Società terza il compito di effettuare i calcoli necessari ai fini di determinare i valori di rimborso al gestore uscente (Retegas) con i metodi di calcolo previsti dalla normativa vigente, addivenendo alla quantificazione di un valore certificato e ufficializzato da una perizia di stima depositata presso il Comune di Bari nell'anno 2024. Ciò allo scopo di essere pronti in caso di avvio della gara d'ambito dell'ATO Bari 1-nord che è attualmente ancora in fase di stallo per le suddette motivazioni, condivise anche dalla maggior parte degli ambiti territoriali su territorio nazionale.

Il presente verbale viene sottoscritto nei modi di legge:

IL PRESIDENTE
Lorenzo Leonetti

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Ilaria Rizzo

Si certifica che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio on line del Comune dal 13/01/2025 e vi rimarrà per 15 giorni consecutivi.

Il Direttore di Ripartizione
Ilaria Rizzo

Bari, 13/01/2025

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Su relazione dell'incaricato si certifica che la presente delibera è stata pubblicata all'Albo Pretorio on line del Comune di Bari dal 13/01/2025 al 27/01/2025.

L'incaricato

Bari, _____

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Si certifica che la presente deliberazione è divenuta esecutiva per decorrenza dei termini di pubblicazione di cui all'art. 134 TUEL.

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del d.lgs n.82/2005, del t.u. n. 445/2000 e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico è memorizzato digitalmente ed è rintracciabile sul sito internet
<http://albo.comune.bari.it/>