

*Allegato B)*

COMUNE DI ROBBIO

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

*RICOGNIZIONE AL 31/12/2023*

## 1 PREMESSA SUI SERVIZI PUBBLICI LOCALI

Il decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201 ha riordinato la disciplina dei servizi pubblici locali di interesse economico generale.

La nuova disciplina introdotta dal decreto interviene in modo organico e puntuale in tema di istituzione, organizzazione e modalità di gestione dei servizi pubblici locali a rilevanza economica, a rete e non, perseguendo adeguati livelli di responsabilità decisionale ed assicurando, al contempo, idonee forme di consultazione pubblica e di trasparenza nei processi valutativi e negli esiti gestionali dei servizi.

Le finalità ultime della riforma involgono tanto il principio di concorrenza, rispetto al mercato, quanto quello di sussidiarietà orizzontale, rispetto al rapporto con la società civile.

Infatti, l'esercizio del potere pubblico in materia, in ordine all'istituzione ed alla modalità di gestione dei servizi pubblici, deve "garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale" e, al contempo, assicurare l'adeguatezza dei servizi in termini di "accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza".

### 1.1 Definizioni

Nell'ambito dei servizi pubblici, tradizionalmente, opera la distinzione tra quelli finali, strumentali e locali:

- a) **servizi finali** sono quelli pubblici in senso stretto atteso che mirano a soddisfare, in via primaria e diretta, le esigenze sociali manifestate da una data collettività.
- b) **servizi strumentali**, non realizzano in via immediata un bisogno sociale ma si limitano a fornire ad un settore dell'Amministrazione un dato servizio che, solo in via mediata, è funzionale alla realizzazione dell'utilità collettiva.
- c) per **servizi pubblici locali** s'intende qualsiasi attività che preveda la produzione di beni e servizi rivolti a realizzare fini sociali e a promuovere lo sviluppo economico e civile delle Comunità locali.

I servizi pubblici locali a loro volta si distinguono in servizi:

- a) **servizi pubblici locali di rilevanza economica:** sono definiti all'art. 2 come "*i servizi di interesse economico generale erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale*"; Ai fini della qualificazione di un servizio pubblico locale sotto il profilo della rilevanza economica, non importa la valutazione fornita dalla pubblica amministrazione, ma occorre verificare in concreto se l'attività da espletare presenti o meno il connotato della "redditività", anche solo in via potenziale. (Consiglio di Stato, sezione V, 27 agosto 2009, n. 5097);
- b) **servizi pubblici locali privi di rilevanza economica:** sono, invece, quelli realizzati *senza scopo di lucro* (es. i servizi sociali, culturali e del tempo libero), che vengono resi, cioè, con costi a totale o parziale carico dell'ente locale.
- c) **servizi a rete:** sono definiti a rete "*i servizi di interesse economico generale di livello locale che sono suscettibili di essere organizzati tramite reti strutturali o collegamenti funzionali necessari tra le sedi di produzione o di svolgimento della prestazione oggetto di servizio, sottoposti a regolazione ad opera di un'autorità indipendente*".

### 1.2 L'istituzione e le forme di gestione

I servizi pubblici locali possono essere istituiti dalla legge, ma anche deliberati dall'Ente locale da parte del Consiglio comunale nell'esercizio delle prerogative di cui all'art. 42 del D.Lgs. n. 267/2000, tra cui quella di

delibera in tema di “organizzazione dei pubblici servizi, costituzione di istituzioni e aziende speciali, concessione dei pubblici servizi, partecipazione dell'ente locale a società di capitali, affidamento di attività o servizi mediante convenzione” (art. 42 lett. e).

L'art. 10, c. 1, del decreto in parola stabilisce che “Gli enti locali e gli altri enti competenti assicurano la prestazione dei servizi di interesse economico generale di livello locale ad essi attribuiti dalla legge”.

La legge, quindi, può costituire una situazione giuridica definibile di “privativa” allorché una determinata attività o servizio possano, o debbano a seconda dei casi, essere esercitati esclusivamente dal soggetto che ne detiene il diritto; ne deriva l'obbligatorio espletamento da parte dei Comuni, i quali lo esercitano con diritto di privativa, nelle forme di cui all'art. 112 e segg. del D.Lgs. 267/2000 oltre che nel rispetto della normativa speciale nazionale (D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152) e regionale (es. Legge Regione Lombardia 12 dicembre 2003, n. 26). Come chiarito dalla giurisprudenza (a contrariis TAR Sardegna, sezione I, sentenza 4 maggio 2018, n. 405), l'assenza di un regime di privativa comporta l'obbligo dell'amministrazione competente di acquisire il servizio con idonea motivazione.

L'art. 12 del D.Lgs. 201/2022 prevede, inoltre, che, qualora risulti necessaria l'istituzione di un servizio pubblico per garantire le esigenze delle comunità locali, l'ente locale deve verificare se la prestazione del servizio possa essere assicurata attraverso l'imposizione di obblighi di servizio pubblico a carico di uno o più operatori, senza restrizioni del numero di soggetti abilitati a operare sul mercato. Di tale verifica deve esserne dato adeguatamente conto nella deliberazione consiliare di istituzione del servizio, nella quale sono altresì indicate le eventuali compensazioni economiche.

A sua volta, l'articolo 14 del decreto 201/22 individua espressamente le diverse forme di gestione del servizio pubblico, tra cui l'ente competente può scegliere, qualora ritenga che le gestioni in concorrenza nel mercato non siano sufficienti e idonee e che il perseguimento dell'interesse pubblico debba essere assicurato affidando il servizio pubblico a un singolo operatore o a un numero limitato di operatori.

Il citato art. 14 del D.Lgs. n. 201/2022 attiene alla scelta tra le forme di gestione del servizio pubblico locale e non alle modalità di istituzione del servizio pubblico locale diverso da quelli già previsti dalla legge, che è disciplinato dall'art. 10 c. 3 del medesimo decreto.

Le due norme (artt. 10 e 14), dunque, hanno oggetti diversi in quanto la scelta dell'estensione della privativa comunale richiede una motivazione che abbia per oggetto la necessità o l'opportunità di sostituire il servizio offerto sul mercato con quello degli enti locali assuntori, mentre la motivazione richiesta dall'art. 14 del D.Lgs. n. 201/2022 attiene alla scelta tra un singolo operatore od un numero limitato di operatori (TAR Lombardia, Milano, sentenza n. 2334/2023).

### 1.3 Le modalità di gestione

Le modalità di gestione previste sono:

- a) **affidamento a terzi**, secondo la disciplina in materia di contratti pubblici (d.lgs. 50/2016, ora d.lgs. n. 36/2023), ossia attraverso i contratti di appalto o di concessione;
- b) **affidamento a società mista pubblico-privata**, come disciplinata dal decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, il cui socio privato deve essere individuato secondo la procedura di cui all'articolo 17 del medesimo decreto;
- c) **affidamento a società in house**, nei limiti e secondo le modalità di cui alla disciplina in materia di contratti pubblici e di cui al D.lgs. n.175/ 2016;
- d) **gestione in economia mediante assunzione diretta** del servizio da parte dell'apparato amministrativo e delle ordinarie strutture dell'ente affidante o mediante azienda speciale quale ente strumentale dell'ente locale dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale e di proprio statuto (art. 114, c. 1 del D.Lgs. 267/00), limitatamente ai servizi diversi da quelli a rete.

La scelta della modalità di gestione del servizio, di competenza del Consiglio comunale ai sensi dell'art. 42 lett. e) del TUEL, deve essere oggetto di apposita deliberazione, accompagnata da una relazione nella quale si deve dare atto delle specifiche valutazioni che l'organo deliberante ha effettuato sulla base dell'istruttoria tecnica degli uffici.

In particolare, nella relazione istruttoria, in ordine al modello gestionale prescelto, si deve tener conto:

- delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio da prestare, inclusi i profili relativi alla qualità del servizio e agli investimenti infrastrutturali;
- della situazione delle finanze pubbliche e dei costi per l'ente locale e per gli utenti;
- dei risultati prevedibilmente attesi in relazione alle diverse alternative, anche con riferimento a esperienze paragonabili;
- dei risultati della eventuale gestione precedente del medesimo servizio sotto il profilo degli effetti sulla finanza pubblica, della qualità del servizio offerto, dei costi per l'ente locale e per gli utenti e degli investimenti effettuati;
- dei dati e delle informazioni che emergono dalle verifiche periodiche a cura degli enti locali sulla situazione gestionale.

In particolare, nel caso di **affidamenti in house**, per gli affidamenti di importo superiore alle soglie di rilevanza europea, la motivazione della deroga al mercato deve essere particolarmente curata e approfondita, atteso che l'art. 17 del D.Lgs. 201/22 dispone che, la motivazione della scelta di affidamento deve dare espressamente conto delle ragioni del mancato ricorso al mercato ai fini di un'efficiente gestione del servizio, illustrando i benefici per la collettività della forma di gestione prescelta con riguardo agli investimenti, alla qualità del servizio, ai costi dei servizi per gli utenti, all'impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi, anche in relazione ai risultati conseguiti in eventuali pregresse gestioni in house.

Tale motivazione può essere fondata anche sulla base degli atti e degli indicatori (costi dei servizi, schemi-tipo, indicatori e livelli minimi di qualità dei servizi) predisposti dalle competenti autorità di regolazione nonché tenendo conto dei dati e delle informazioni risultanti dalle verifiche periodiche a cura degli enti locali sulla situazione gestionale.

Nel caso dei **servizi pubblici locali a rete**, alla deliberazione deve essere altresì allegato un **piano economico-finanziario (PEF)**, asseverato, da aggiornare triennialmente, che, fatte salve le discipline di settore, contiene anche la proiezione, su base triennale e per l'intero periodo di durata dell'affidamento, dei costi e dei ricavi, degli investimenti e dei relativi finanziamenti, nonché la specificazione dell'assetto economico-patrimoniale della società, del capitale proprio investito e dell'ammontare dell'indebitamento.

#### **1.4 Il contratto di servizio**

Il contratto di servizio, previsto dall'art. 24 del decreto 201/2022, è lo strumento di regolazione dei rapporti degli enti locali con i soggetti affidatari del servizio pubblico e, per i servizi a rete, con le società di gestione delle reti, degli impianti e delle altre dotazioni patrimoniali essenziali.

Il contenuto minimo del contratto, oltre ai normali aspetti inerenti durata, condizioni economiche, recesso, risoluzioni, penali, ecc., riguarda anche:

- a) gli obiettivi di efficacia ed efficienza nella prestazione dei servizi, nonché l'obbligo di raggiungimento dell'equilibrio economico-finanziario della gestione;
- b) gli obblighi di servizio pubblico;
- c) le modalità di determinazione delle eventuali compensazioni economiche a copertura degli obblighi di servizio pubblico e di verifica dell'assenza di sovracompensazioni;

- d) gli strumenti di monitoraggio sul corretto adempimento degli obblighi contrattuali, ivi compreso il mancato raggiungimento dei livelli di qualità;
- e) gli obblighi di informazione e di rendicontazione nei confronti dell'ente affidante, o di altri enti preposti al controllo e al monitoraggio delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi di efficacia ed efficienza, ai risultati economici e gestionali e al raggiungimento dei livelli qualitativi e quantitativi.

Per quanto attiene ai servizi resi su richiesta individuale dell'utente, nel contratto di servizio devono essere regolati i seguenti ulteriori elementi:

- la struttura, i livelli e le modalità di aggiornamento delle tariffe e dei prezzi a carico dell'utenza;
- gli indicatori e i livelli ambientali, qualitativi e quantitativi delle prestazioni da erogare;
- l'indicazione delle modalità per proporre reclamo nei confronti dei gestori;
- le modalità di ristoro dell'utenza, in caso di violazione dei livelli qualitativi del servizio e delle condizioni generali del contratto.

Al contratto di servizio sono allegati il programma degli investimenti, il piano economico-finanziario e, per i servizi a richiesta individuale, il programma di esercizio.

All'atto della stipula del contratto di servizio, e aggiornata dal gestore del servizio pubblico locale di rilevanza economica, è redatta la Carta dei servizi, ai sensi dell'art. 25, comma 1, corredata delle informazioni relative alla composizione della tariffa ed è pubblicata dallo stesso gestore sul proprio sito internet.

## 1.5 Gli Schemi-tipo

Al fine di supportare e orientare verso comportamenti uniformi e conformi alla normativa vigente, favorendo la diffusione di best practices, gli enti affidanti nella predisposizione della documentazione richiesta dal decreto 201/2022, l'ANAC, la Presidenza del Consiglio dei Ministri e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato hanno elaborato un possibile schema tipo per i seguenti documenti:

[Relazione sulla scelta della modalità di gestione del servizio pubblico locale](#) (art. 14, c. 3);

[Motivazione qualificata richiesta dall'art. 17, c. 2, in caso di affidamenti diretti a società in house di importo superiore alle soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici.](#)

## 1.6 Gli adempimenti previsti

Il decreto 201/2022 prevede una serie di attività e di adempimenti a carico degli EELL da effettuarsi con le risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente:

- a) la redazione della **deliberazione di istituzione del servizio pubblico locale** (di cui all'art. 10, comma 5), che dia conto degli esiti dell'istruttoria di cui al comma 4 e che può essere sottoposta a consultazione pubblica prima della sua adozione;
- b) la **relazione sulla scelta della modalità di gestione del servizio pubblico locale** (di cui all'art. 14, comma 3), prima dell'avvio della procedura di affidamento del servizio, nella quale sono evidenziate altresì le ragioni e la sussistenza dei requisiti previsti dal diritto dell'Unione europea per la forma di affidamento prescelta, nonché illustrati gli obblighi di servizio pubblico e le eventuali compensazioni economiche, inclusi i relativi criteri di calcolo, anche al fine di evitare sovracompenzazioni;
- c) la **deliberazione dell'affidamento in house** (di cui all'art. 17, comma 2), nel caso di affidamenti di importo superiore alle soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici, sulla base di una qualificata motivazione che dia espressamente conto delle ragioni del mancato ricorso al mercato ai fini di un'efficiente gestione del servizio, illustrando, anche sulla base degli atti e degli indicatori di cui agli artt. 7, 8 e 9, i benefici per la collettività della forma di gestione prescelta con riguardo agli

investimenti, alla qualità del servizio, ai costi dei servizi per gli utenti, all'impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi, anche in relazione ai risultati conseguiti in eventuali pregresse gestioni in house, tenendo conto dei dati e delle informazioni risultanti dalle verifiche periodiche di cui all'articolo 30;

- d) la **relazione sulle verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali** (di cui all'art. 30, comma 2). I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione costituisce appendice della relazione annuale di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. La ricognizione è volta a rilevare, per ogni servizio affidato, in modo analitico, l'andamento del servizio dal punto di vista economico, della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi del contratto di servizio, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 ossia delle autorità di regolazione nei servizi pubblici locali a rete e non a rete nonché delle Misure di coordinamento in materia di servizi pubblici locali. La ricognizione è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'art. 20 del D.Lgs. n. 175/2016 il quale dispone una revisione periodica delle partecipazioni pubbliche;
- e) gli **obblighi di trasparenza** (di cui all'art. 31), al fine di rafforzare la trasparenza e la comprensibilità degli atti, riguardanti la pubblicazione nell'apposita sezione del sito on line degli EELL, degli atti e dei dati concernenti l'affidamento e la gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, delle deliberazioni di istituzione dei servizi pubblici locali e delle relative modalità di gestione, dei contratti di servizio stipulati, delle relazioni delle verifiche periodiche, annuali, dell'andamento dei servizi. Detti atti devono essere pubblicati senza indugio sul sito istituzionale dell'ente affidante (apposita sezione del sito istituzionale e/o in Amministrazione Trasparente – sottosezione I livello “servizi erogati” e/o creando in “altri contenuti” apposita sezione denominata “servizi pubblici locali - D.Lgs. n. 201/2022”) e devono essere trasmessi contestualmente all'Anac, che provvede alla loro immediata pubblicazione sul proprio portale telematico, in un'apposita sezione denominata «Trasparenza dei servizi pubblici locali di rilevanza economica - Trasparenza SPL», dando evidenza della data di pubblicazione.

## **2 LA VERIFICA PERIODICA SULLA SITUAZIONE GESTIONALE DEI SPL**

In sede di prima applicazione, la ricognizione è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del decreto legislativo.

Come già accennato, l'art. 30 del D. Lgs. 201/2022 preveda l'effettuazione di una ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica riscontrando, per ogni servizio affidato, l'andamento dal punto di vista:

- A. economico;
- B. della qualità del servizio;
- C. dell'efficienza;
- D. del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio.

La ricognizione rileva altresì l'entità del ricorso all'affidamento a società in house, gli oneri e l'impatto economico-finanziario che ne derivano per gli enti affidanti, nonché le proposte gestionali pervenute all'ente locale da parte degli operatori economici interessati durante il periodo temporale di riferimento.

### 3 RICOGNIZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI E INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI SOGGETTI A VERIFICA PERIODICA

Al fine di definire il perimetro della ricognizione è necessario censire i servizi pubblici locali, individuando caratteristiche e modalità di gestione.

**Sono soggetti a verifica periodica i servizi pubblici locali a rilevanza economica, non gestiti direttamente dall'ente.**

Per quanto attiene i servizi pubblici locali a rete – ricadenti nella disciplina del Tuspl (Servizio idrico integrato, igiene ambientale, trasporto pubblico locale) - la ricognizione ex art. 30, ivi compresa la giustificazione del mantenimento dell'affidamento in house, è rimessa agli enti competenti (ATO/ATA/ENTI DI GOVERNO DELL'AMBITO, ecc.) se affidanti i relativi servizi.

Sono pertanto soggetti a verifica periodica da parte del Comune di Robbio i seguenti servizi:

N	SERVIZIO	MODALITÀ' DI GESTIONE	GESTORE (appaltatore, concessionario ecc)	SERVIZIO COMPETENTE
1	Servizi cimiteriali	Concessione	Gli Aironi cooperativa sociale di servizi ar.l.	Tecnico
2	Igiene urbana	Appalto	Impresa Sangalli Giancarlo & C. S.r.l.	Polizia Locale – Attività Produttive e Tutela Ambientale
3	Refezione scolastica	Concessione	Sodexo Italia S.p.A	Servizi alla persona
4	Pasti a domicilio	Appalto	Sodexo Italia S.p.A	Servizi alla persona
5	Asilo Nido	Concessione	Sodexo Italia S.p.A	Servizi alla persona
6	Servizi scolastici integrativi	Appalto	Cooperativa Sociale Comunità Betania Onlus (Dal 01.01.2023 al 30.06.2023) Consorzio SIR Solidarietà in rete SCS (dal 01.09.2023 al 31.12.2023)	Servizi alla persona

Per ogni servizio come sopra individuato viene compilata una scheda a cura del Responsabile di Servizio competente che contiene:

- Natura e descrizione del servizio pubblico locale

Indica la natura e tipologia del servizio pubblico locale, fornendo altresì una sintetica descrizione delle caratteristiche tecniche ed economiche che lo caratterizzano rispetto alla comunità e territorio serviti.

- Contratto di servizio
  - o oggetto (sintetica descrizione del servizio);
  - o data di approvazione, durata - scadenza affidamento;
  - o valore complessivo e su base annua del servizio affidato;
  - o criteri tariffari;
  - o principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti.
- Identificazione soggetto affidatario

Per ciascun soggetto affidatario:

- o dati identificativi;
- o oggetto sociale;
- o altro ritenuto rilevante ai fini della verifica.

- Andamento economico per il periodo oggetto della ricognizione
  - o costo pro capite (per cittadino) e complessivo
  - o costi di competenza del servizio, con indicazione dei costi diretti ed indiretti;
  - o ricavi di competenza dal servizio, con indicazione degli importi riscossi e dei crediti maturati, con relativa annualità di formazione;
  - o investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio, come da apposito piano degli investimenti compreso nel PEF, e relativi ammortamenti, nonché eventuali finanziamenti ottenuti per la loro realizzazione e costo del debito;
  - o n. personale addetto al servizio;
  - o tariffazione, con indicazione della natura delle entrate per categorie di utenza e/o di servizio prestato;

nel caso in cui sia stato definito il PEF

- o valori raggiunti dagli elementi indicati nel piano economico-finanziario (PEF) del servizio, facendo riferimento: per i servizi pubblici locali non a rete, a quanto stabilito dall'Allegato 1 al decreto 31 agosto 2023 del Direttore del Ministero delle Imprese e del Made in Italy; per i servizi pubblici locali a rete, a quanto indicato nel PEF e/o nel contratto di servizio<sup>1</sup>;
- o situazione relativa all'equilibrio economico: i principali indicatori che possono essere presi in considerazione sono, ad esempio, i seguenti: EBITDA - Earnings Before Interests Taxes Depreciation and Amortization; EBIT - Earnings Before Interests and Taxes; Utile ante imposte; Utile netto; Utili netti cumulati; ROI- Return On Investment; ROS - Return On Sale; ROE - Return On Equity; Incidenza dei costi generali o indiretti; DSCR - Debt Service Coverage Ratio;
- o situazione relativa all'equilibrio finanziario: è auspicabile al riguardo la costruzione ed il monitoraggio di un rendiconto finanziario prospettico o comunque di una adeguata misura del cash flow del servizio.

- Qualità del servizio

Indicare:

- o i risultati raggiunti dagli indicatori in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente;
  - o i risultati raggiunti dagli indicatori di qualità del servizio ritenuti significativi e non previsti contrattualmente, con i relativi benchmark;
  - o facendo riferimento:
-

- per i servizi pubblici locali non a rete, agli indicatori di qualità contrattuale, qualità tecnica e qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico indicati dall'Allegato 2 al decreto 31 agosto 2023 del Direttore del Ministero delle Imprese e del Made in Italy;
  - per i servizi pubblici locali a rete, agli standard stabiliti dalle autorità competenti per servizio e bacino di utenza.
  - Per ciascun servizio devono essere individuate diverse dimensioni della qualità (tra cui tempestività, accessibilità, trasparenza ed efficacia) e relativi indicatori<sup>2</sup>, raffrontando il risultato previsto ovvero standard ovvero derivante da benchmark riconosciuti, con il risultato ottenuto
  - Le risultanze di indagini di soddisfazione dell'utenza, del trattamento delle segnalazioni dell'utenza, ovvero derivanti dall'attuazione di previste forme di consultazione dell'utenza.  
(La legge n. 27/2012, all'art. 8 disciplina il contenuto delle carte di servizio; la CiVIT con la delibera n. 3/2012 adottò le "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici").
- Obblighi contrattuali

Si riportano i valori raggiunti e/o l'adempimento o meno dei principali obblighi posti a carico del gestore in base al contratto di servizio ed agli documenti contrattuali, con rinvio alle altre tabelle per elementi già nelle stesse trattate.

Indicare l'eventuale sussistenza:

- di disposizioni legislative determinanti obblighi gestionali;
- di vincoli tecnici e/o tecnologici;

incidenti sull'economicità e/o sostenibilità finanziaria della gestione del servizio e sulla qualità dello stesso ovvero sul rispetto degli obblighi contrattuali.

- Considerazioni finali

Considerazioni finali in merito:

- alle risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale;
- alla compatibilità della gestione del servizio ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa;
- alle conseguenze della gestione del servizio sugli equilibri di bilancio dell'ente locale;
- alla gestione del servizio in relazione a possibili modifiche, alternative ed innovazioni nelle sue modalità di erogazione e/o di gestione, anche in prospettiva futura.

Le schede relative ai servizi come sopra individuati sono allegate alla presente e ne costituiscono parte integrante e sostanziale

Robbio, 05.12.2024

Il Responsabile del Servizio Amministrativo/Servizi alla Persona  
F.to Dott.ssa Barbara CASALI

---



