



Città
di Follonica



COMUNE DI FOLLONICA



SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31/12/2025



NORMATIVA E CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'art.30 del D.Lgs. 201/2022 recita: *“I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, dell'efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9. La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, **((secondo periodo, e))** all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.*

La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.

In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto”.

Pertanto, a partire dal 31/12/2023, tutti gli enti rientranti nel perimetro descritto dal primo comma dell'art.30 sono tenuti a redigere una ricognizione circa la situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, ed occorre precisare cosa si intende per tale tipologia di servizi. In soccorso ci viene l'art.2, comma 1 lettera c) del D.Lgs., che recita *“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”.*

A tal proposito appare utile precisare, ai fini di una corretta individuazione dei servizi oggetto di tale ricognizione, cosa si intende per *“servizio pubblico”* e, nello specifico, quando si qualifica come *“a rilevanza economica”*. In soccorso a tale analisi vengono la sentenza n.858,



sez.V del Consiglio di Stato, del 28/01/2021 e, sempre dalla medesima sezione, la sentenza n.5915 del 18/08/2021 e n.1784 del 14/03/2022. Si tratta di pronunciamenti aventi ad oggetto la gestione degli impianti sportivi; la prima sentenza, più generale, aiuta ad inquadrare correttamente i due concetti (servizio pubblico; rilevanza economica) mentre la seconda, più specifica, delinea i tratti peculiari relativi alla “redditività” di un servizio pubblico, con focus specifico sulla gestione degli impianti sportivi, così come la terza sentenza citata porta un’evidenziazione di quegli elementi “qualificanti” un servizio pubblico locale rilevante economicamente.

In sintesi per “*servizio pubblico*” il C.d.S. specifica che sia “*da intendersi quale attività di produzione di beni e servizi che si distinguono dalle comuni attività economiche, in quanto perseguono una finalità di interesse generale che ne giustifica l’assoggettamento ad un regime giuridico differenziato (di regola, in presenza di caratteristiche situazione di c.d. fallimento del mercato)*”; elementi costitutivi di un servizio così inteso sono:

- a) *Natura propriamente erogativo-prestazionale* dell’attività esercitata;
- b) Operatività, su un piano infrastrutturale, di un *momento organizzativo stabile*, con un **controllo pubblico** preordinato a garantire ed assicurare un livello minimo di erogazione;
- c) La *destinazione dell’attività ad una generalità di cittadini*, rendendo il servizio a tutti coloro che, avendone i requisiti, ne facciano richiesta.

Una volta qualificato il servizio come “pubblico”, occorre effettuare un secondo livello di analisi, ovvero discriminare quelli CON rilevanza economica da quelli privi. Anche in questo caso il C.d.S. precisa che l’elemento cardine della distinzione tra i due diventa la “redditività”, anche se solo **potenziale**, nell’attività continuativa di erogazione del servizio. Per “*redditività potenziale*” va intesa la **possibilità** di coprire i costi attraverso il conseguimento di un corrispettivo economico nel mercato, se non addirittura la possibilità potenziale di generare utili, sebbene il focus principale non vada inteso come quello di produrre reddito ma di coprire integralmente il costo di un servizio. D’altro canto si va ad intendere un servizio “**non a rilevanza economica**” quando sia intrinsecamente “non remunerativo”, non in grado di autosostenere quantomeno i costi di gestione se non a fronte di interventi finanziari da parte dell’ente pubblico, o comunque di un supporto esterno atto a garantirne non solo la convenienza per l’utenza, ma la sua stessa esistenza. In ultimo, facendo riferimento alla



Città
di Follonica



gestione di un impianto sportivo, viene precisato che l'analisi non possa essere generica ma vada valutata caso per caso, nel senso che la redditività *“deve essere apprezzata con riferimento alla soluzione organizzativa prescelta dall'ente locale per soddisfare gli interessi della collettività, alle specifiche modalità della gestione, ai relativi costi ed oneri di manutenzione, alla struttura tariffaria (libera o imposta) per l'utenza, alla disciplina delle quote sociali, alla praticabilità di attività accessorie, ecc.”*.

A corollario del ragionamento, interrogando anche sistemi di Intelligenza Artificiale più in uso, per dirimere la questione se sia sufficiente la presenza di un “corrispettivo” a fronte di una prestazione fornita, per considerare il servizio come “economicamente rilevante” (visione minimalista/burocratica), o se fosse fondamentale valutare la “redditività” anche solo potenziale del servizio (lettura sostanziale), attraverso l'analisi di diverse fonti, sentenze, orientamenti della giurisprudenza amministrativa e contabile, lo strumento artificiale concorda con la visione da sempre suggerita per l'individuazione del perimetro di monitoraggio, ovvero che *“un servizio pubblico locale è a rilevanza economica quando è **idoneo, almeno potenzialmente**, a essere svolto secondo **logiche di mercato** – cioè a generare ricavi capaci di coprire (anche parzialmente) i costi del servizio, pure nel rispetto degli obblighi di servizio pubblico. La presenza di un corrispettivo è un indizio necessario ma **non sufficiente**: ciò che conta è la **possibilità oggettiva di concorrenza e sostenibilità economica**. Viceversa, se la prestazione richiede strutturalmente un finanziamento pubblico perché non può stare sul mercato, siamo di fronte a un **servizio privo di rilevanza economica**.”*



Legge “Concorrenza 2025”

La Legge “Concorrenza 2025”, approvata definitivamente il 10 dicembre 2025, rafforza il controllo e la trasparenza nella gestione dei servizi pubblici locali, introducendo obblighi stringenti di monitoraggio, piani correttivi vincolanti e un apparato sanzionatorio per garantire efficienza e responsabilità gestionale.

Si introducono:

- **misure di rafforzamento dei controlli** sulla gestione dei servizi pubblici locali (art. 1);
- **sanzioni amministrative** in caso di mancato adempimento (art. 2).

Articolo 1 – Rafforzamento delle attività di verifica

L'ente affidante è tenuto a **monitorare la gestione del servizio**. Se rileva un **andamento negativo imputabile al gestore**, deve adottare un **atto di indirizzo**, da allegare alla ricognizione annuale, con il quale impone al gestore la redazione di un **piano correttivo** entro **tre mesi**.

Il piano deve includere un **cronoprogramma di azioni** per il **ripristino e il miglioramento della qualità del servizio**, finalizzati a **efficientare i costi** e **riplanare eventuali perdite**.

Entrambi i documenti vengono trasmessi all'**ANAC** per la pubblicazione sul portale telematico.

L'**AGCM** (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) cura il **monitoraggio dell'efficacia delle misure correttive**, predisponendo una **relazione annuale** al Governo e al Parlamento.

L'andamento gestionale è considerato **negativo** quando si verificano almeno una delle seguenti condizioni:

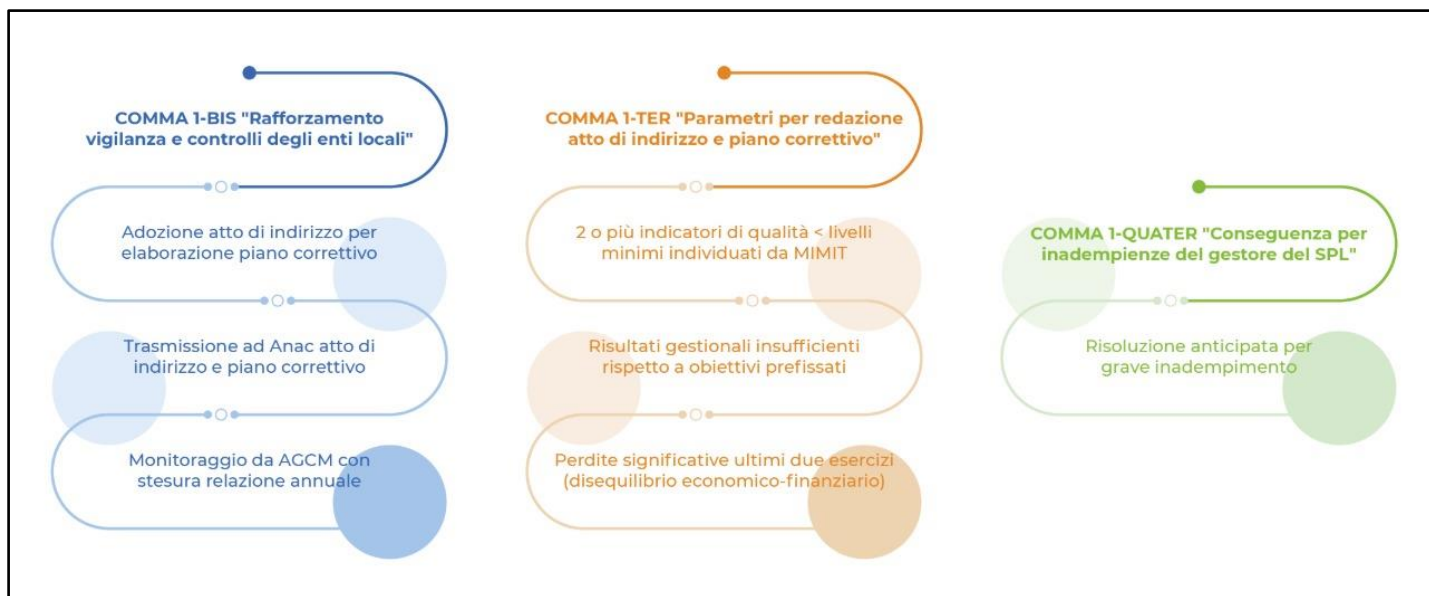
- a. il gestore ha registrato **perdite significative** negli ultimi due esercizi, tali da compromettere l'equilibrio economico-finanziario;
- b. i risultati conseguiti sono **inferiori agli obiettivi contrattuali** previsti;
- c. almeno **due indicatori di qualità del servizio** risultano significativamente inferiori ai livelli minimi stabiliti dal **MIMIT** (artt. 7 e 8 del D. Lgs. 201/2022).



Città
di Follonica



In caso di **grave inadempimento** nell'attuazione del piano correttivo, si applica l'**art. 27, comma 3, del D. Lgs. 201/2022**, che prevede la **risoluzione anticipata del contratto di servizio**.



Articolo 2 – Regime sanzionatorio

L'articolo 2 introduce **una sanzione amministrativa** da **5.000 a 500.000 euro** nei seguenti casi:

- mancata adozione della **relazione annuale** sull'andamento dei servizi pubblici locali (art. 30 del D. Lgs. 201/2022);
- mancata **pubblicazione** della relazione sul **sito istituzionale dell'Ente** e sul **portale ANAC**;
- mancata adozione dell'**atto di indirizzo** previsto dall'art. 1-bis del DDL.

L'introduzione del sistema sanzionatorio risponde alla necessità di contrastare l'elevato **tasso di inadempienza** registrato negli anni precedenti.

Nel 2024, primo anno di verifiche circa la pubblicazione, da parte degli enti soggetti a tale adempimento, sono emerse alcune criticità da parte dell'Agenzia per la Concorrenza e il



Mercato (AGCM) che si è pronunciata, nello specifico, con i pareri AS1999 del 07/06/2024, e AS2030 del 18/07/2024, che qui si riassumono brevemente:

- Gli enti “competenti” sono quelli che vengono identificati come coloro che affidano e controllano il servizio, e non bisogna “confondere” i servizi **strumentali**, ovvero quelli NON a vantaggio della cittadinanza, ma atti a soddisfare esigenze dell’ente (servizi fiscali, servizi tributari, consulenza e formazione...). Si tratta quindi di servizi pubblico locale se la prestazione viene fornita per soddisfare in via immediata e diretta le esigenze del singolo utente o della collettività;
- I 5 servizi elencati nel Decreto direttoriale n.639 del MIMIT sono **meramente esemplificativi e non esaustivi**, quindi l’analisi deve estendersi oltre anche agli altri servizi pubblici locali, a rete e non a rete. Infine si ricorda che vengono censiti i servizi affidati non solo a società *in house providing*, ma anche con affidamenti a società miste, società terze, altri soggetti privati;
- Ricorrente e significativa carenza di informazioni, in particolare riguardo l’andamento economico-finanziario, il grado di soddisfazione dell’utenza, la qualità contrattuale e tecnica del servizio e, nel complesso, i risultati effettivamente conseguiti dal gestore. Mancano anche indicazioni sulle azioni messe in atto per far fronte ad eventuali discrepanze tra i risultati raggiunti e gli obiettivi fissati dal contratto di servizio. Mancano confronti relativi a benchmark relativi ai costi e/o qualità del servizio, così come mancano riferimenti relativi agli standard ed indicatori adottati dalle autorità di regolazione o dal MIMIT per i servizi non a rete. Sono anche mancate informazioni sulla **durata dell’affidamento**. Specificatamente alle società *in house providing* si è riscontrata un’importante carenza di informazioni, ancor più preoccupante perché esercizi sociali in costante perdita, e situazioni di squilibrio finanziario più o meno consolidate, possono mettere a repentaglio anche le finanze dell’ente socio (o riversarsi sull’utenza).
- Criticità nella concreta gestione dei servizi, mettendo in evidenza la stretta correlazione tra le performance economiche dei gestori, la qualità del servizio ed i costi riversati sugli utenti, evidenziando spesso l’incapacità dell’ente pubblico affidante di porre in essere, tempestivamente, le azioni necessarie per la correzione delle disfunzioni e di un riequilibrio della gestione.
- Principali criticità riscontrate: andamento economico finanziario della gestione; rispetto degli obblighi previsti nei contratti di servizio; livelli qualitativi raggiunti



Città
di Follonica



nell'erogazione dei servizi; costi a carico dell'utenza, oneri e risultati in capo all'ente affidante. La scarsa qualità della gestione si traduce in inefficienze, con ricadute sulla fruibilità e sul costo del servizio per l'utenza.

Nel corso del 2025 l'attività dell'AGCM si è limitata all'analisi di 6 casi specifici, con l'emissione di segnalazioni o pareri, principalmente focalizzati alle gestioni non soddisfacenti di alcuni servizi affidati a società *in house providing* nel comune di Novara (verde pubblico), Torino (farmacie comunali, servizi cimiteriali), Napoli (TPL), Palermo (Servizio rifiuti, TPL). In particolare, relativamente al parere AS2098 per il comune di Palermo, si sottolinea come la Revisione periodica delle società partecipate (ex. art.20 TUSP) e la ricognizione periodica dei servizi pubblici locali a rilevanza economica debbero essere coordinate e coerenti nelle proprie valutazioni e conclusioni in quanto, relativamente alle gestioni affidate a società per il tramite dell'*in house providing*, gestioni deficitarie sotto il profilo economico finanziario, della qualità del servizio, della soddisfazione dell'utenza ecc., dovrebbero comportare azioni sia di razionalizzazione della società stessa, sia di revisione profonda delle modalità di erogazione dei servizi affidati.

Riepilogo dell'attività di verifica dell'AGCM del 2025 relativamente al D.Lgs. 201/2022:

<https://www.agcm.it/per-la-PA-e-gli-esperti/attivit-di-segnalazione/partecipazioni-pubbliche-e-SPL/lista-pareri-e-segnalazioni-dlgs-201-2022>.



Città
di Follonica



Decreto Direttoriale 16/5/2025

Il Decreto Direttoriale del MIMIT ha definito lo schema di bando di gara, e contratto tipo, per i servizi pubblici locali non a rete, completando il disposto dell'art.8 del D.Lgs. 201/2022. Ai fini della relazione di cui all'art.30 viene inserito, nel "bando tipo", un importante articolo, il 28, che prevede l'obbligo per i gestori di fornire i dati necessari alle attività di vigilanza e controllo sulla gestione, attività propedeutiche fondamentali alla stesura della relazione.

Ancora più importanti sono le statuizioni inserite nello schema di "contratto tipo" che impongono, al gestore, l'obbligo di rispettare gli obiettivi di efficacia ed efficienza nella prestazione dei servizi, orientando la gestione verso il graduale miglioramento della qualità e della sostenibilità economica degli stessi, obbligandolo (art.5) a redigere la "carta dei servizi" in osservanza con quanto stabilito dagli indicatori di qualità del Decreto Direttoriale 31/08/2023. L'Affidatario, inoltre, sarà *"tenuto a relazionare all'Ente, con cadenza almeno annuale, in ordine al raggiungimento o al mancato raggiungimento degli obiettivi ed alle misure poste in atto e/o programmate a tal fine"*.

L'art.10 del contratto-tipo viene a delineare quelli che sono gli strumenti di monitoraggio sul corretto adempimento degli obblighi contrattuali prevedendo, principalmente, la redazione di un *"programma dei controlli"*, che individui l'oggetto e le modalità di svolgimento degli stessi, trasmesso al Gestore con i tempi e le modalità con lo stesso concordate. L'affidatario dei servizi deve quindi impegnarsi a fornire, con i tempi prestabiliti, tutti i dati e le informazioni necessari, assicurando la massima collaborazione all'ente. Questi elementi, ai fini della relazione ex art.30, diventano fondamentali in quanto il gestore, concordando con l'ente tempi e modalità, **dovrà fornire tutte le informazioni nel corso dell'anno che l'ente potrà utilizzare ai fini di redigere la relazione stessa**, prendere le contromisure in caso di gestioni "critiche" del servizio o parte di esso, ed effettuare le attività di monitoraggio senza che il gestore possa negare informazioni in quanto previsto nel contratto stipulato.



Città
di Follonica



Alla luce di quanto specificato si deduce che l'analisi di ogni singolo servizio vada effettuata peculiarmente, al fine di qualificarlo anzitutto come “*pubblico*” e, una volta identificato come tale, comprendere se sia da intendersi come “a rilevanza economica” o meno. Conseguentemente la prima attività da compiere, ai fini di tale ricognizione, è l'individuazione di un “perimetro di monitoraggio”, individuando specificamente per il Comune di Follonica quali siano, al 31/12/2025, i servizi da includere e da analizzare nello specifico.

Relativamente agli atti ed indicatori previsti dagli articoli 7, 8 e 9 del D.Lgs. 201/2022, giova ricordare che è stato emanato un *Decreto Direttoriale* della Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica del Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT), con n.639 del 31/08/2023, il quale consta di due allegati contenenti le linee guida necessarie alla redazione del Piano Economico Finanziario (PEF) in sede di affidamento, ed uno schema di supporto all'individuazione degli indicatori di qualità per predisporre la presente relazione.

Il MIMIT ha individuato indicatori specifici per alcuni singoli servizi (sempre che vengano qualificati, dall'ente, come “a rilevanza economica”, come precisato in precedenza):

- *Impianti sportivi*
- *Parcheggi*
- *Servizi cimiteriali (compresi servizi funebri)*
- *Luci votive*
- *Trasporto scolastico*

Appare opportuno, infine, ricordare che l'A.N.C.I., sulla base di documentazione pubblicata sia in formato scritto che audio/video, esorta gli enti a non limitare l'analisi ai soli servizi per i quali siano già stati forniti indicatori specifici, ma a valutare la ricognizione di tutti i servizi “esternalizzati” (sotto qualsiasi forma amministrativa) che siano qualificabili come **servizi pubblici** e **a rilevanza economica**, come peraltro ribadito dall'AGCM.

Pertanto, sulla base di quanto precisato, si riassumono gli elementi che si andranno ad analizzare singularmente per ogni specifico servizio, tenendo conto di indicatori quantitativi e qualitativi, anche sulla base delle indicazioni del MIMIT appena ricordate, specificando:



- Tipo di servizio (caratteristiche, finalità, bisogni pubblici che si intendono soddisfare);
- Forma di gestione adottata (affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica, affidamento a società mista, affidamento *in house*);
- Durata dell'affidamento, specificando le ragioni di eventuali affidamenti a società *in house* superiore a 5 anni, in quanto occorre giustificare tale lasso temporale con una remunerazione dell'investimento effettuato;
- Elementi che rappresentino la **convenienza economica** e la **sostenibilità finanziaria** del progetto, compresa l'effettiva capacità di gestione del servizio di creare valore nel corso del tempo e generare flussi di cassa tali da garantire il rimborso degli investimenti sostenuti;
- In caso di affidamenti *in house*, i **benefici per la collettività** con riguardo agli investimenti, alla qualità del servizio, ai costi per servizi per gli utenti, ed agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità.

Relativamente agli aspetti “economici”, legati ai risultati dell'affidataria in merito anche allo specifico servizio, ed agli aspetti “patrimoniali”, connessi alla remunerazione del capitale investito ed alla sostenibilità dei debiti contratti, il focus verterà su:

- *Determinazione dei ricavi*: viene qui analizzata la composizione, nel confronto anche su più esercizi, dei ricavi registrati nella gestione del servizio, distinguendoli quanto più possibile per natura, ovvero:
 - o Ricavi da tariffe ricevute direttamente dall'utenza, cercando di dimostrarne la capacità di mantenere l'equilibrio economico finanziario degli investimenti effettuati e della gestione del servizio;
 - o Eventuali contributi riconosciuti al gestore al fine di remunerare tariffe agevolate per specifiche categorie di utenti (disagio economico, sociale, diversamente abili ecc.);
 - o Trasferimenti/contributi derivanti da altre Pubbliche Amministrazioni;
 - o Altri ricavi, specificandone provenienza ed entità.
- *Determinazione dei costi*: come per i ricavi occorre effettuare un'analisi dettagliata dei costi proiettandoli, ove possibile, anche negli esercizi ancora rientranti



nell'affidamento del servizio. Le voci di costo possibilmente da distinguere ed analizzare sono:

- *Materie prime e di consumo;*
 - *Servizi;*
 - *Personale;*
 - *Ammortamenti;*
 - *Svalutazioni;*
 - *Accantonamenti per rischi;*
 - *Oneri finanziari (specificando quelli dovuti ad indebitamento);*
 - *Imposte;*
 - *Altri oneri diversi.*
- *Verifica dell'equilibrio economico:* questa parte risulta importante in sede di redazione del PEF ma, per la ricognizione in oggetto, potrebbe limitarsi ad elencare i principali indicatori economici utili ad analizzare la gestione nel suo andamento economico finanziario, tra quelli maggiormente in uso alle aziende di produzione di beni e servizi (*EBITDA, EBIT, ROI, ROE, Utile ante imposte, Utile netto ecc.*).
- *Effetti patrimoniali e verifica degli equilibri finanziari:* questa ultima sezione va ad analizzare le principali voci dello Stato Patrimoniale tenendo sempre il focus sulla necessità di remunerare, adeguatamente, il capitale investito, ed assicurare il raggiungimento dell'equilibrio finanziario anche garantendo la capacità di rimborsare il debito a medio-lungo termine, se possibile anche effettuando analisi di *cash flow* relativi al servizio analizzato.

Dopo l'elaborazione di queste sezioni per ogni singolo servizio occorre aggiungere evidenze circa gli "indicatori di qualità del servizio", come anche previsti nell'allegato 2 al Decreto Direttoriale sopra citato, i quali vanno a rappresentare uno degli strumenti di valutazione nelle scelte di affidamento individuandone le risultanze nell'esercizio considerato. Tali indicatori vanno sostanzialmente ad articolarsi in tre gruppi:

- *Qualità contrattuale:* attiene ad aspetti qualitativi relativi al rapporto contrattuale tra ente gestore e singolo utente;
- *Qualità tecnica:* qualità nello svolgimento e nell'erogazione del servizio, per sua natura strettamente legata alla tipologia dello stesso;



- *Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico*: grado di adempimento degli obblighi di servizio pubblico imposti dall'ente riguardante obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente ed accessibilità.

La tabella contenuta nell'allegato 2 del Decreto Direttoriale sopra citato è la seguente:

INDICATORI DI QUALITA'						
Descrizione	Tipologia indicatore	Parcheggi	Impianti sportivi	Servizi cimiteriali	Luci votive	Trasporto scolastico
Qualità contrattuale						
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	SI	SI	SI	SI	SI
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	SI, in caso di abbonamento	SI	SI	SI	SI
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	SI, in caso di abbonamento	SI	SI	SI	SI
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	SI, in caso di abbonamento	SI, in caso di abbonamento	SI	SI	SI
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	SI	SI	SI	SI	SI
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	SI	SI	SI	SI	SI
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	SI	SI	SI	SI	SI
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	SI	SI	SI	SI	SI
Carta dei servizi	qualitativo	SI	SI	SI	SI	SI
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	SI	SI	SI	SI	SI
Qualità tecnica						



Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	Si	Si	Si	Si	Si
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	Si	Si	Si	non applicabile	Si
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	Si	Si	Si	Si	Si
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	Si	Si	Si	Si	Si
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	Si	Si	Si	Si	Si
Altri indicatori	qualitativo e/o quantitativo	a discrezione dell'ente	a discrezione e dell'ente	a discrezione dell'ente	a discrezione dell'ente	a discrezione dell'ente
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico						
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	Si	Si	Si	Si	Si
Accessi riservati	quantitativo	Si	Si	non applicabile	non applicabile	Si
Altri indicatori connessi agli obblighi di servizio pubblico	qualitativo e/o quantitativo	a discrezione dell'ente	a discrezione e dell'ente	a discrezione dell'ente	a discrezione dell'ente	a discrezione dell'ente

Alla luce di queste dovute premesse e precisazioni, si va a riepilogare il “perimetro di monitoraggio”, costituente i servizi esternalizzati che sono stati primariamente analizzati in merito all’inserimento, o meno, di tale ricognizione, specificandone (in caso di esclusione) le ragioni:



PERIMETRO DI MONITORAGGIO	Elenco MIMIT	A rilevanza economica	Soggetto affidante	Soggetto affidatario	In house	Inseri- mento	Note
Trasporto pubblico locale TPL	NO	SI	Regione Toscana	Autolinee Toscane	NO	NO	L'affidamento viene fatto a livello regionale, pertanto non rientra nell'analisi del Comune
Rifiuti	NO	SI	wr	Sei Toscana	NO	NO	L'affidamento viene fatto dall'autorità d'ambito, pertanto non rientra nell'analisi del Comune
Servizio idrico integrato	NO	SI	Autorità Idrica Toscana	Acquedotto del Fiora s.p.a.	NO	NO	L'affidamento del servizio (trentennale) viene fatto dall'ATO alla società partecipata Acquedotto del Fiora
Ristorazione scolastica	NO	NO	Comune di Follonica	Vivenda s.p.a.	NO	NO	Nel 2025 è stata effettuata nuova procedura di gara, che è stata nuovamente affidata alla Vivenda s.p.a., unico partecipante. Il servizio viene appaltato alla ditta, contribuendo in maniera totalitaria al costo del pasto (5€) e facendosi rimborsare una quota tramite voucher dalle famiglie (calcolati su base Isee)
Assistenza domiciliare	NO	NO	Comune di Follonica	COESO SdS	NO	NO	Il servizio viene delegato all'ente strumentale partecipato "COESO SdS" che lo gestisce. Chiaramente per il Comune è strutturalmente antieconomico
Assistenza minori	NO	NO	Comune di Follonica	COESO SdS	NO	NO	Il servizio viene delegato all'ente strumentale partecipato "COESO SdS" che lo gestisce. Chiaramente per il Comune è strutturalmente antieconomico
Farmacie	NO	SI	Comune di Follonica	Azienda Farmaceutica Municipalizzata	NO	NO	Non inserire perché non trattasi di società in house ma di azienda speciale
Servizi cimiteriali	SI	SI	Comune di Follonica	Coob	NO	SI	Il Comune ha un contratto di servizio con l'azienda, il cittadino paga direttamente la ditta per l'attività svolta.
Manutenzioni verde pubblico	NO	NO	Comune di Follonica	Savet	NO	NO	Il servizio non è a rilevanza economica, non viene incluso nell'analisi
Distribuzione energia elettrica	NO	NO			NO	NO	Il Comune non è proprietario degli impianti
Distribuzione gas naturale	NO	SI	Comune di Follonica	Gergas	NO	NO	Escluso art.35
Parcheggi	SI	SI			NO	NO	IN ECONOMIA, la sola parte externalizzata riguarda servizi strumentali
Illuminazione pubblica	NO	NO	Comune di Follonica	Edison	NO	NO	Convenzione Consip in scadenza con l'azienda, che prende un canone dal Comune.
Asili nido	NO	NO	Comune di Follonica	Cooperativa Cuore Liburnia	NO	NO	Asilo nido comunale gestito da una cooperativa tramite appalto di servizio. Il Comune contribuisce coprendo i costi in base all'Isee (il 50% della retta); negli ultimi due anni hanno chiuso 2 asili privati, di conseguenza si può dire che senza intervento pubblico il servizio non verrebbe erogato.
Impianti sportivi	SI	SI (in parte)	Comune di Follonica	Amatori Nuoto Follonica & Tennis Club Follonica	NO	SI	Il Comune dà in concessione gli impianti sportivi pagando un contributo in conto gestione coprendo il delta negativo dei soggetti gestori (campi da calcio, palestre scolastiche). Relativamente alla Piscina e al Tennis Club, invece, si considerano a rilevanza economica in quanto pagano un canone senza contribuzione pubblica per la gestione
Biblioteche	NO	NO			NO	NO	Gestita prevalentemente in economia, in parte si appoggia a cooperativa per servizi strumentali
Assistenza disabili	NO	NO	Comune di Follonica	COESO SdS	NO	NO	Il servizio viene delegato all'ente strumentale partecipato "COESO SdS" che lo gestisce. Chiaramente per il Comune è strutturalmente antieconomico
Servizi sociali	NO	NO	Comune di Follonica	COESO SdS	NO	NO	Il servizio viene delegato all'ente strumentale partecipato "COESO SdS" che lo gestisce. Chiaramente per il Comune è strutturalmente antieconomico
Trasporto scolastico	SI	NO	Comune di Follonica	Angelino Spa	NO	NO	Gestito tramite appalto a società esterna, il Comune copre la maggior parte del costo pertanto il servizio risulta antieconomico
Teatri	NO	NO	Comune di Follonica	Ad arte	NO	NO	Il Comune ha un contratto d'appalto con una ditta per i servizi teatrali (spettacoli, attività culturali...), le manutenzioni, la pulizia e le bollette le sostiene l'ente. Dal punto di vista dei costi, il servizio è strutturalmente antieconomico e senza intervento del Comune non riuscirebbe a rimanere attivo. Incasso dei biglietti al gestore con tariffa imposta dal Comune
Musei	NO	NO			NO	NO	Gestita prevalentemente in economia, in parte si appoggia a cooperativa per servizi strumentali
Lampade votive	SI	SI			NO	NO	IN ECONOMIA, affidata solo la bollettazione (servizio strumentale)
Ippodromo	NO	NO	Comune di Follonica	FCC (Follonica Corse Cavalli)	NO	NO	L'impianto è stato realizzato da un privato, ma appartiene al Comune. La gestione è affidata al soggetto privato che lo ha realizzato. Il servizio è strutturalmente antieconomico, in quanto la contribuzione del "Masaf" risulta fondamentale
Mercato coperto	NO	SI	Comune di Follonica	Consorzio Mercato Coperto	NO	NO	Struttura data in concessione a diversi privati che pagano un canone per l'occupazione dello spazio al Comune. Non si tratta di un servizio pubblico locale.



Città
di Follonica



Quindi, in conclusione di questa premessa, l'elenco dei servizi analizzati specificamente relativi al comune di Follonica è il seguente:

- **Servizi cimiteriali (p. 17);**
- **Impianti sportivi (piscina p. 27 e centro tennis p. 34).**

Per ciascuno di questi servizi verranno analizzati gli elementi di cui alla ricognizione prevista dall'art.30 del D.Lgs. 201/2022, ovvero:

- *Natura e descrizione del SPL;*
- *Elementi del contratto di servizio;*
- *Sistema di monitoraggio e controllo dedicato dell'ente;*
- *Elementi identificativi del soggetto affidatario;*
- *Andamento economico, comprensivo di indici di redditività;*
- *Qualità del servizio, con gli indicatori previsti dal MIMIT e dal monitoraggio;*
- *Obblighi contrattuali;*
- *Eventuali vincoli giuridici, tecnici o gestionali;*
- *Considerazioni finali.*



SERVIZIO ANALIZZATO: SERVIZI CIMITERIALI

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

I servizi cimiteriali, compresi quelli funebri, sono servizi pubblici garantiti in tutte le comunità locali relativamente alla gestione di servizi quali, ad esempio:

- Inumazioni;
- Tumulazioni in loculi e tombe;
- Tumulazioni resti e ceneri mortali;
- Esumazioni ordinarie e straordinarie;
- Trasferimento di resti mortali;
- Concessioni di manufatti cimiteriali (loculi, ossari, tombe di famiglia);
- Similari..

Il servizio viene attivato in occasione di un decesso e trova naturale prosecuzione anche per attività di manutenzione dell'intero complesso, le operazioni legate alla gestione delle salme e dei resti mortali, e comunque tutte le attività connesse ad aspetti igienici, di sanità pubblica e per la conservazione e visita dei defunti.

È opportuno precisare che le attività legate allo stato civile, ovvero la registrazione del decesso, la gestione delle operazioni funebri, l'assegnazione dei loculi e l'addebito delle concessioni/operazioni cimiteriali effettuate sono di competenza del personale del servizio Ufficio Cimiteri dell'ente, quindi non rientrano tra le attività oggetto del servizio in analisi.

Il servizio soggiace a determinate, e specifiche, normative di settore, legate sia alle attività funebri, di polizia mortuaria e di servizi cimiteriali in senso stretto. La competenza di tale materia, inoltre, è a carico sia di normative nazionali che di specifiche normative regionali, come meglio precisato nel paragrafo "vincoli".

Il Comune di Follonica, per l'erogazione dei servizi cimiteriali nei complessi sul proprio territorio, si avvale del supporto con il Consorzio "Coob" (d'ora in avanti Coob), che è un consorzio regionale di imprese sociali con lo scopo di accrescere le opportunità di inclusione lavorativa a favore di soggetti potenzialmente svantaggiati nel mercato del lavoro (coop. sociali di tipo B). Per lo svolgimento in concreto di tali attività, il Consorzio Coob si è avvalso della collaborazione di due diverse cooperative sociali facenti parti del novero delle 30 società cooperative consorziate, nel biennio 2024/2025, quali "Il Melograno" e "Nuova Giovanile".



B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Si indicano:

- ☐ *Oggetto:* Servizio di Gestione ed esercizio dei servizi pubblici cimiteriali e necroscopici;
- ☐ *Durata - scadenza affidamento:* inizio 01/08/2024 – 01/11/2024;
- ☐ *Valore complessivo del servizio affidato:* Valore complessivo del contratto di servizio è pari ad € 224.016,68 + Iva 22%, per un totale di € 273.300.
- ☐ *Criteri tariffari:* i proventi dei servizi cimiteriali sono riscossi, in parte, direttamente dal gestore, in parte sono a carico dell'Amministrazione. Le tariffe sono riepilogate nell'Allegato "A" alla presente scheda;
- ☐ *Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti:* Gli obblighi principali a carico dell'appaltatore sono quelli previsti dalla normativa di settore, elencata nella sezione "vincoli" e, nello specifico, al rispetto di tutte le normative di natura igienico-sanitaria, di contrattualistica del lavoro, della sicurezza e prevenzione, ecc..
- ☐ *Obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi, con relativi indicatori e target:* i servizi cimiteriali, funebri, di lampade votive (non oggetto della presente ricognizione) ecc., non hanno la natura di essere "escludibili", nel senso che vengono sostanzialmente erogati a chiunque ne rilevi il bisogno, anche in conseguenza alle normative di igiene pubblica che vengono soddisfatte anche dalle attività garantite dal Consorzio Coob.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

Indicare:

Struttura preposta al monitoraggio - controllo della gestione ed erogazione del servizio, e relative modalità, ovvero sistema di controlli sulle società non quotate ex art. 147-quater, Tuel (descrivere tipologia, struttura e consistenza): Il Consorzio Coob, non rivestendo la natura di società partecipata dall'Ente, non è soggetto ai controlli riferibili alle partecipazioni. L'ufficio "Servizi cimiteriali" istruisce tutte le pratiche relative alla concessione di loculi ed ossari e all'espletamento delle diverse operazioni cimiteriali (tumulazioni, inumazioni, traslazioni, estumulazioni, esumazioni, dispersione e inumazione delle ceneri etc. Ulteriori informazioni:

<https://www.comune.follonica.gr.it/Amministrazione/Uffici/Ufficio-Servizi-Cimiteriali#page-content>



Città
di Follonica



IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Relativamente ai Servizi Cimiteriali si riepilogano i dati relativi al Consorzio Coob:

- ☐ *Dati identificativi:* Consorzio Cooperative Sociali per l'inclusione lavorativa COOB, Via Monte Falco 14, 52100 Arezzo – C.F./P.Iva: 01807810518.
- ☐ *Oggetto sociale:* vedi sezione “chi siamo” sito ufficiale:
<https://www.coob.it/consorzio/>
- ☐ *Altro ritenuto rilevante ai fini della verifica:*
<https://www.coob.it/melograno/>
<https://www.coob.it/nuova-giovanile/>

ANDAMENTO ECONOMICO

Indicare:

- ☐ *Costo pro capite (per utente e/o cittadino) e complessivo, nell'ultimo triennio:* nel tariffario riepilogato nell'Allegato A vi è un solo servizio, evidenziato in giallo, che risulta in carico dell'Ente (Cremazione di Resti mortali indecomposti), che vanno intesi come “servizi strumentali” all'Ente e non, come gli altri servizi/interventi previsti nel tariffario, servizi pubblici “al cittadino”.
- ☐ *Costi di competenza del servizio nell'ultimo triennio, con indicazione dei costi diretti ed indiretti:* il Consorzio Coob e, per il suo tramite, le Cooperative “Il Melograno” e “Nuova Giovanile”, comunicano relativamente ai servizi resi nei cimiteri di Follonica, una riclassificazione del Conto Economico a valore aggiunto del triennio 2022-2024 per come segue:



Aggregati economici	Anno	Anno	Anno
	2024	2023	2022
Valore della Produzione (a)	127.721,7	88.597,1	58.742,31
Costi per materie	38.900,5	21.700,3	12.867,3
Costi per servizi			
Costi per god. di beni di terzi			
Variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci			
Oneri diversi di gestione			
Costi esterni (b)	38.900,5	21.700,3	12.867,3
Valore aggiunto (a) -(b)	88.821,2	66.896,8	45.875,1
Costi del personale			
Margine operativo lordo (MOL)	88.821,2	66.896,8	45.875,1
Ammortamenti e svalutazioni			
Accantonamenti			
Risultato operativo caratteristico	88.821,2	66.896,8	45.875,1
Totale proventi e oneri finanziari (+/-)			
Risultato ordinario	88.821,2	66.896,8	45.875,1
Totale delle rettifiche di valore di attività e passività finanziarie (+/-)			
Risultato prima delle imposte	88.821,2	66.896,8	45.875,1
Imposte sul reddito dell'esercizio			
Risultato netto	88.821,2	66.896,8	45.875,1

Pertanto si evince che la società remunera, generando anche degli utili di esercizio, le attività rese nel corso degli esercizi.

- *Ricavi di competenza dal servizio nell'ultimo triennio, con indicazione degli importi riscossi e dei crediti maturati, con relativa annualità di formazione: come già detto, le entrate per servizi vengono rimosse direttamente dal gestore, non transitando dal bilancio dell'Ente.*

Il Consorzio Coob ha fatto pervenire all'ente il resoconto dei servizi resi ai cittadini nel biennio 2024-2025, suddiviso per servizio e per singola cooperativa incaricata ("Il Melograno" o "Nuova Giovanile"), che si allega alla presente scheda come allegato "C". In sintesi, nel 2024 sono state eseguite 310 operazioni, per un totale di ricavi di €



Città
di Follonica



86.174,37 (Iva esclusa). Nel 2025, tra i vari soggetti coinvolti, il totale di interventi eseguiti è stato 230, per € 44.382,06 di ricavi (Iva esclusa).

- *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:* non è stato redatto un PEF per l'affidamento del servizio. Tutto ciò che riguarda investimenti, ricavi e costi previsti ecc. è contenuto nei Piani operativi annuali e nei Bilanci preventivi della società;
- *N. personale addetto al servizio, tipologia di inquadramento, costo complessivo ed unitario:* il gestore comunica di impiegare, complessivamente, circa 5 unità per le attività a favore dei cimiteri di Follonica;
- *Tariffazione, con indicazione della natura delle entrate per categorie di utenza e/o di servizio prestato:* vedi Allegato "A";



Città
di Follonica



QUALITÀ DEL SERVIZIO

Indicare:

- ☐ *I risultati raggiunti dagli indicatori in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente;*
- ☐ *I risultati raggiunti dagli indicatori di qualità del servizio ritenuti significativi e non previsti contrattualmente, con i relativi benchmark;*

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 ciascun servizio devono essere individuate diverse dimensioni della qualità (tra cui tempestività, accessibilità, trasparenza ed efficacia) e relativi indicatori¹, raffrontando il risultato previsto ovvero standard ovvero derivante da benchmark riconosciuti, con il risultato ottenuto. Indicare altresì 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.

In merito agli indicatori di qualità, la società riscontra quanto segue:

¹ 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".



Descrizione	Tipologia indicatore	Valori
QUALITÀ CONTRATTUALE		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo (SI/NO)	"SI"
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	come da Capitolato
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	come da Capitolato
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	come da Capitolato
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	48 ore
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	48 ore
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	
Carta dei servizi	qualitativo	"SI"
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	"Non applicabile"
QUALITÀ TECNICA		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	"SI"
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	"SI"
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	"SI"
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	"SI"
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	"SI"
Altri indicatori	qualitativo e/o quantitativo	a discrezione dell'ente
QUALITÀ CONNESSA AGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	
Accessi riservati	quantitativo	
Altri indicatori connessi agli obblighi di servizio pubblico	qualitativo e/o quantitativo	



Gli indicatori di tempestività di risposta a richieste di attivazione del servizio, di riscontro a reclami e disservizi, come quelli di qualità tecnica legati alle attività di mappatura del servizio reso, delle attrezzature utilizzate, del rispetto degli obblighi in materia di sicurezza sul lavoro ecc., sono rispettosi di quanto previsto nel contratto di servizio e mediamente soddisfacenti in merito al servizio reso. Il Comune di Follonica non svolge indagini di customer satisfaction in merito alla qualità percepita sul servizio reso, tuttavia non ha riscontrato, nel periodo considerato, criticità e/o disservizi particolari tali da richiedere l'applicazione di penali a carico del soggetto gestore.

OBBLIGHI CONTRATTUALI

Indicare 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.

Il Consorzio Coob, relativamente agli obblighi previsti nel contratto di servizio, relativamente al 2024 informa di aver svolto le seguenti attività:

DESCRIZIONE ATTIVITA' SVOLTA DAL GESTORE - COME DA CONTRATTO DI SERVIZIO /DISCIPLINARE	ESEGUITA	NOTE
	(X)	
Costruzione Tombe	X	Come da Capitolato o Richiesta Specifica Committenza
Esecuzione Servizi Cimiteriali di Inumazione / Esumazione	X	Come da Capitolato o Richiesta Specifica Committenza
Pulizia Aree Esterne	X	Come da Capitolato o Richiesta Specifica Committenza

In generale, come già precisato, vi è un generale rispetto delle previsioni contrattuali da parte sia del Comune di Follonica che del soggetto gestore, non vi sono notizie di disservizi tali da dover applicare sanzioni o penalità, pertanto in generale si può dire raggiunto l'obiettivo del rispetto di quanto previsto nel contratto di servizio.



Città
di Follonica



VINCOLI

Come precisato in premessa, la normativa sui servizi funebri e cimiteriali è ampia e diversificata. Di conseguenza anche il Consorzio Coob e, per il tramite di esso, la Cooperativa Sociale “Il Melograno”, si adegua alle normative di settore di cui, per comodità, se ne riassumono le principali:

- DPR n.254, 15/07/2003 *“Regolamento recante la disciplina della gestione dei rifiuti sanitari a norma dell’art.35, L.179/2002”*;
- Legge n.130 del 30/03/2001 *“Disposizioni in materia di cremazione e dispersioni delle ceneri”*;
- D.P.R. N.285 DEL 10/09/1990, ad oggetto *“Regolamento di polizia mortuaria”*;
- Circolare esplicativa del Ministero della Sanità n.24 del 24/06/1993;
- “Testo unico delle disposizioni e regolamenti in materia di servizi cimiteriali”, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n.60 del 27/11/2015;
- Regolamento di Polizia Mortuaria del Comune di Follonica, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n.152 del 22/12/1994, qui consultabile:
https://www.comune.follonica.gr.it/ocmultibinary/download/1409/23456/3/26eeac0598364c31e0077724f01c3f4c.pdf/file/regolamento_poliziamortuaria.pdf

Il soggetto gestore, negli anni considerati nella presente scheda, si è attenuto alle prescrizioni dettate dalla normativa nazionale vigente in materia di servizi funerari e cimiteriali.



Città
di Follonica



CONSIDERAZIONI FINALI

Si esprimono le seguenti considerazioni finali:

- Positive circa le risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale;
- Positive relativamente alla compatibilità della gestione del servizio ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa;
- Positive in merito alle conseguenze della gestione del servizio sugli equilibri di bilancio dell'ente locale, in quanto la spesa sostenuta è relativamente contenuta;



SERVIZIO ANALIZZATO: PISCINA COMUNALE

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

La piscina comunale di Follonica, accessibile e fruibile anche dagli ospiti con disabilità motoria, è gestita dal 2007 dall'Amatori Nuoto Follonica. L'obiettivo principale è quello di consentire l'attività natatoria a tutte le età ed i livelli, dai principianti agli agonisti. Consta di una vasca a temperatura differenziata per i più piccoli, un'altra vasca da 25 metri (semi olimpionica) al coperto, ed un'altra da 25 metri all'esterno, una palestra attrezzata, un campo da beach volley, un ampio prato estivo, più strutture di benessere come sauna, idromassaggio, un punto ristoro ed una pizzeria. Le attività possibili sono quelle di acquagym, corsi di nuoto per diverse età e classi, Hydrobike ed altre, sotto la supervisione di istruttori qualificati facenti parte dell'Amatori Nuoto Follonica.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Indicare:

- ☐ *Oggetto:* Gestione della piscina comunale di Via Sanzio;
- ☐ *Data di approvazione, durata - scadenza affidamento:* 02/11/2007 – 01/11/2027;
- ☐ *Valore complessivo e su base annua del servizio affidato:* non esiste un valore di affidamento per tale servizio, erogato sulla base di un disciplinare di conduzione e manutenzione. Viene stimato un importo di € 500.000 per la realizzazione di lavori impiantistici, non rientranti però nei costi annuali di gestione del servizio;
- ☐ *Criteri tariffari:* vedi Allegato "B" alla presente scheda;
- ☐ *Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti:* previsti nel disciplinare di conduzione e manutenzione.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Indicare:

- ☐ *Struttura preposta al monitoraggio - controllo della gestione ed erogazione del servizio, e relative modalità, ovvero sistema di controlli sulle società non quotate ex art. 147-quater, Tuel (descrivere tipologia, struttura e consistenza):* L'associazione "Amatori Nuoto Follonica", non rivestendo la natura di società partecipata dall'Ente, non è



Città
di Follonica



soggetta ai controlli riferibili alle partecipazioni. L'ufficio "Sport – Caccia e Pesca" del Comune di Follonica si occupa di tutte le attività connesse ai servizi sportivi comprese, di tutta evidenza, quelle che si praticano all'interno della piscina comunale. Per ulteriori informazioni:

https://www.archiviocomunefollonica.it/gli_uffici/caccia_pesca/default.php

IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Relativamente al servizio di conduzione e manutenzione della piscina comunale, si riepilogano i dati relativi all'associazione Amatori Nuoto Follonica, affidataria del servizio:

- ☐ Dati identificativi: Amatori Nuoto Follonica S.S.D. a r.l., via R.Sanzio, 58022 - Follonica;
- ☐ *Oggetto sociale*: attività natatoria, corsi di nuoto, benessere e fitness;
- ☐ *Altro ritenuto rilevante ai fini della verifica*: <https://www.amatorinuotofollonica.it/>



ANDAMENTO ECONOMICO

Indicare:

- ☐ *Costo pro capite (per utente e/o cittadino) e complessivo, nell'ultimo triennio:* il Comune di Follonica non sostiene direttamente alcun costo a favore dell'associazione per il servizio in oggetto, avendo solo in carico manutenzioni straordinarie all'immobile che gestisce autonomamente rivolgendosi a ditte specializzate;
- ☐ *Costi di competenza del servizio nell'ultimo triennio, con indicazione dei costi diretti ed indiretti:* l'associazione comunica la propria contabilità, per il triennio 2022-2024, relativa al servizio in oggetto, con le seguenti risultanze:

Aggregati economici	Anno	Anno	Anno
	2024	2023	2022
Valore della Produzione (a)	602.770,0	1.138.892,0	1.062.752,0
Costi per materie	28.155,0	252.100,0	223.930,0
Costi per servizi	384.989,0	410.474,0	443.563,0
Costi per god. di beni di terzi	13.682,0	25.807,0	29.125,0
Variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-12.556,0	1.361,0	2.014,0
Oneri diversi di gestione	28.639,0	18.403,0	12.902,0
Costi esterni (b)	442.909,0	708.145,0	711.534,0
Valore aggiunto (a) -(b)	159.861,0	430.747,0	351.218,0
Costi del personale	238.202,0	248.284,0	223.981,0
Margine operativo lordo (MOL)	-78.341,0	182.463,0	127.237,0
Ammortamenti e svalutazioni	6.227,0	20.237,0	28.664,0
Accantonamenti			
Risultato operativo caratteristico	-84.568,0	162.226,0	98.573,0
Totale proventi e oneri finanziari (+/-)	332,0	-3.048,0	-699,0
Risultato ordinario	-84.236,0	159.178,0	97.874,0
Totale delle rettifiche di valore di attività e passività finanziarie (+/-)			
Risultato prima delle imposte	-84.236,0	159.178,0	97.874,0
Imposte sul reddito dell'esercizio			
Risultato netto	-84.236,0	159.178,0	97.874,0

Come si evince da questi dati nel 2024 si è registrata una contenuta perdita di esercizio, dovuta ad una sensibile riduzione dei ricavi, che non pregiudica il regolare svolgimento del



Città
di Follonica



servizio nel futuro, sebbene si attenzionerà l'andamento 2025 per verificare il ritorno a margini positivi in termini di risultati economici d'esercizio.

- *Ricavi di competenza dal servizio nell'ultimo triennio, con indicazione degli importi riscossi e dei crediti maturati, con relativa annualità di formazione:* come per i costi, non vi sono ricavi diretti a favore del Comune di Follonica, in quanto l'utenza paga direttamente l'associazione "A.N.F." per la fruizione dei corsi e delle attività svolte nel complesso sportivo. Il volume dei ricavi prima riportato dà l'idea della complessiva attività resa nel corso di un anno. Viene solo retrocesso, a favore del comune di Follonica, un canone annuale pari ad € 3.721 corrisposto per ogni esercizio dal 2022 al 2024.
- *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:* non è stato redatto un P.E.F. per la gestione del servizio in oggetto, e gli investimenti effettuati sono gestiti dal Comune tramite il ricorso in economia o a ditte specializzate;
- *N. personale addetto al servizio, tipologia di inquadramento, costo complessivo ed unitario:* mediamente la S.S.D. impiega 3 persone per la gestione delle attività svolte al proprio interno. I costi di personale sono riportati nell'analisi del C.E. riclassificato a valore aggiunto sopra presentata;
- *Tariffazione, con indicazione della natura delle entrate per categorie di utenza e/o di servizio prestato:* vedi Allegato "B".



Città
di Follonica



QUALITÀ DEL SERVIZIO E RISPETTO DEGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI

Indicare:

- ☐ *I risultati raggiunti dagli indicatori in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente;*
- ☐ *I risultati raggiunti dagli indicatori di qualità del servizio ritenuti significativi e non previsti contrattualmente, con i relativi benchmark;*

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 ciascun servizio devono essere individuate diverse dimensioni della qualità (tra cui tempestività, accessibilità, trasparenza ed efficacia) e relativi indicatori², raffrontando il risultato previsto ovvero standard ovvero derivante da benchmark riconosciuti, con il risultato ottenuto. Indicare altresì 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.

Relativamente agli indicatori del MIMIT l'associazione riscontra quanto segue:

² 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".



Descrizione	Tipologia indicatore	Valori	Note
QUALITÀ CONTRATTUALE			
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo (SI/NO)	0	La Piscina Comunale è fornita di un servizio continuo di Accoglienza e segreteria dalle 7 della mattina fino alle 20.30
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo		Immediati
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo		Immediati
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo		Immediati
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo		Immediati
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo		Immediati
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo		entro pochi minuti fino ad un massimo di 8 ore in base all'entità del problema
Cicli di pulizia programmata	quantitativo		oraria/giornaliera programmata in base alle fasce di frequenza
Carta dei servizi	qualitativo	0	/
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	0	Pagamenti personalizzati per gli utenti
QUALITÀ TECNICA			
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	0	tramite programma gestionale team system
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	"....."	I mezzi del comune sono Bollati e censiti
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	"....."	Piano di Autocontrollo Aziendale
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	"....."	Piano di Autocontrollo Aziendale
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	"....."	Accesso consentito e eliminazione delle barriere attraverso presidi meccanici per entrare in acque spogliatoi dedicati
Altri indicatori	qualitativo e/o quantitativo	a discrezione dell'ente	
QUALITÀ CONNESSA AGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO			
Agevolazioni tariffarie	quantitativo		Tariffe come da Convenzione Convenzione Rep.16346 del 02.10.2007 modificata con Rep. 16676 del 10.12.2008 "Concessione in uso e gestione Piscina Comunale" Amatori Nuoto Follonica
Accessi riservati	quantitativo		Accessi riservati nel caso di rieducazione , motoria, disabilità , squadre agonistiche esterne, eventi competitivi sportivi
Altri indicatori connessi agli obblighi di servizio pubblico	qualitativo e/o quantitativo		

L'analisi condotta dall'associazione "Amatori Nuoto Follonica" sulle proprie attività è approfondita e condivisibile. Le tempistiche di attivazione/modifica/cessazione del servizio sono sostanzialmente immediate, vi è un uso costante e proficuo dei mezzi di comunicazione social più diffusi per pubblicizzare corsi ed attività, variazioni di orario, costi ecc., nonché per gestire prenotazioni e corsi svolti al proprio interno. L'approccio alle segnalazioni di problematiche o disservizi è rapido ed efficace, vengono svolte costanti attività di mappatura delle attività svolte, dei macchinari utilizzati, controlli periodici anche in materia di sicurezza del servizio e di manutenzioni ordinarie giornaliere e straordinarie. Importante l'attenzione posta sull'accessibilità a favore di utenti disabili o svantaggiati, cui si rivolgono anche attività



Città
di Follonica



specifiche mirate ad un miglioramento delle condizioni di vita degli stessi. In linea generale, un'ottima valutazione delle attività condotte, dei tempi di risposta agli utenti, relativamente al rispetto delle attività manutentive previste nell'apposito disciplinare di conduzione e manutenzione dell'impianto. Non vengono condotte particolari attività di indagini di customer satisfaction, né da parte del gestore né da parte del Comune di Follonica, in quanto trattasi di attività che vengono tendenzialmente "testate" quotidianamente, e nelle quali il rapporto col soggetto gestore viene ad essere costante e continuo.

Si fa inoltre presente che, come da Deliberazione di Giunta Comunale n.137 del 06/06/2013 del Comune di Follonica, è ancora in essere un contenzioso giuridico con la precedente amministrazione, che è ancora in fase di risoluzione della controversia.

CONSIDERAZIONI FINALI

Si esprimono le seguenti considerazioni finali:

- Positive circa le risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale;
- Positive relativamente alla compatibilità della gestione del servizio ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa;
- Positive in merito alle conseguenze della gestione del servizio sugli equilibri di bilancio dell'ente locale, in quanto la spesa sostenuta è relativamente contenuta;



SERVIZIO ANALIZZATO: TENNIS CLUB

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Sul territorio del Comune di Follonica è presente un'importante struttura per l'attività sportiva del tennis e del padel, disciplina in grande sviluppo negli ultimi anni, che consta di 3 campi in terra battuta (indoor e outdoor), un altro campo in durflex (coperto) e due campi da padel, sempre coperti. I soci possono utilizzare, oltre ai campi menzionati, anche di una palestra per le attività di fitness ed un punto ristoro. Per gestire questi impianti comunali vi è una concessione d'uso a favore dell'Associazione Sportiva Dilettantistica "Tennis Club Follonica", di cui si andranno a delineare i tratti caratteristici in questa scheda di servizio.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Indicare:

- ☐ *Oggetto:* Gestione Tennis Club di Via Sanzio;
- ☐ *Data di approvazione, durata - scadenza affidamento:* 23/05/2019 – 10/06/2029;
- ☐ *Valore complessivo e su base annua del servizio affidato:* il Comune di Follonica non sostiene costi per la concessione dell'impianto, in quanto la A.S.D. si autosostiene con le proprie attività. Tuttavia viene stimato un valore per la concessione pari ad € 34.453 Iva compresa;
- ☐ *Criteri tariffari:* le tariffe sono stabilite, e riscosse, dai gestori del Tennis Club, e dipendono dal tipo di servizio richiesto (corsi da tennis-padel, lezioni private con maestri federali, affitto autonomo del campo da gioco, ecc.). Per informazioni consultare il presente link: <https://tcfollonica.com/location>;
- ☐ *Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti:* previsti nel disciplinare di conduzione e manutenzione.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Indicare:

- ☐ *Struttura preposta al monitoraggio - controllo della gestione ed erogazione del servizio, e relative modalità, ovvero sistema di controlli sulle società non quotate ex art. 147-quater, Tuel (descrivere tipologia, struttura e consistenza):* L'A.S.D. "Tennis Club



Città
di Follonica



Follonica”, non rivestendo la natura di società partecipata dall’Ente, non è soggetta ai controlli riferibili alle partecipazioni. L’ufficio “Sport – Caccia e Pesca” del Comune di Follonica si occupa di tutte le attività connesse ai servizi sportivi comprese, di tutta evidenza, quelle che si praticano all’interno della Tennis Club. Per ulteriori informazioni:

https://www.archiviocomunefollonica.it/gli_uffici/caccia_pesca/default.php

IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Relativamente al servizio di conduzione e manutenzione della piscina comunale, si riepilogano i dati relativi all’associazione Amatori Nuoto Follonica, affidataria del servizio:

- ☐ Dati identificativi: A.S.D. Tennis Club Follonica, via R.Sanzio 2, 58022 - Follonica;
- ☐ *Oggetto sociale*: corsi tennis e padel per adulti, scuola tennis per bambini e ragazzi, corsi estivi, lezioni private con maestri nazionali, benessere e fitness;
- ☐ *Altro ritenuto rilevante ai fini della verifica*: <https://tcfollonica.com/campieservizi>



ANDAMENTO ECONOMICO

Indicare:

- ☐ *Costo pro capite (per utente e/o cittadino) e complessivo, nell'ultimo triennio:* il Comune di Follonica non sostiene direttamente alcun costo a favore dell'associazione per il servizio in oggetto, avendo solo in carico manutenzioni straordinarie all'immobile che gestisce autonomamente rivolgendosi a ditte specializzate;
- ☐ *Costi di competenza del servizio nell'ultimo triennio, con indicazione dei costi diretti ed indiretti:* l'A.S.D. non ha comunicato la propria contabilità, per il triennio 2022-2024, relativa al servizio in oggetto, ma si riportano i dati del triennio 2021-2023, già contenuti nella precedente ricognizione:

Aggregati economici	Anno	Anno	Anno
	2023	2022	2021
Valore della Produzione (a)	123.130,0	115.059,0	96.309,0
Costi per materie	2.041,0	8.549,0	5.379,0
Costi per servizi	27.538,0	39.140,0	30.399,0
Costi per god. di beni di terzi	10.369,0	10.369,0	10.369,0
Variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci			
Oneri diversi di gestione			
Costi esterni (b)	39.948,0	58.058,0	46.147,0
Valore aggiunto (a) -(b)	83.182,0	57.001,0	50.162,0
Costi del personale	14.260,0	15.983,0	14.995,0
Margine operativo lordo (MOL)	68.922,0	41.018,0	35.167,0
Ammortamenti e svalutazioni	39.958,1	10.815,3	7.074,0
Accantonamenti			
Risultato operativo caratteristico	28.963,9	30.202,8	28.093,0
Totale proventi e oneri finanziari (+/-)	- 5.000,0	- 450,0	
Risultato ordinario	23.963,9	29.752,8	28.093,0
Totale delle rettifiche di valore di attività e passività finanziarie (+/-)			
Risultato prima delle imposte	23.963,9	29.752,8	28.093,0
Imposte sul reddito dell'esercizio	250,0	250,0	200,0
Risultato netto	23.713,9	29.502,8	27.893,0



Occorre precisare che l'A.S.D. tiene una contabilità "per cassa", non avendo un impianto contabile finalizzato alla tenuta di una contabilità economico-patrimoniale, pertanto questi conteggi sono frutto di una riclassificazione di contabilità finanziaria (per cassa) in una struttura economico-patrimoniale per competenza. Relativamente agli ammortamenti riportati si tratta di migliorie effettuate su beni di terzi (ovvero dell'Ente), considerando il tempo residuo allo scadere della convenzione dal momento di ultimazione dell'opera.

- *Ricavi di competenza dal servizio nell'ultimo triennio, con indicazione degli importi riscossi e dei crediti maturati, con relativa annualità di formazione:* come per i costi, non vi sono ricavi diretti a favore del Comune di Follonica, in quanto l'utenza paga direttamente l'associazione "T.C.F." per la fruizione dei corsi e delle attività svolte nel complesso sportivo. Il volume dei ricavi prima riportato dà l'idea della complessiva attività resa nel corso di un anno. Il Comune di Follonica riscuote, annualmente, a titolo di canone di concessione dal gestore, la cifra di € 3.475 (dal 2022 al 2024);
- *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:* non è stato redatto un P.E.F. per la gestione del servizio in oggetto, e gli investimenti effettuati sono gestiti dal Comune tramite il ricorso in economia o a ditte specializzate. Al 31/12/2024 sono stati effettuati degli investimenti da parte della A.S.D. relativi ad interventi sul campo da padel indoor, per un valore di € 95.000, e nel 2023 è stato effettuato un investimento per altri campi da padel e di copertura di un campo da tennis in terra battuta;
- *N. personale addetto al servizio, tipologia di inquadramento, costo complessivo ed unitario:* mediamente la A.S.D. impiega 2 collaboratori sportivi all'interno degli impianti, che non sono inquadrati come dipendenti bensì come percettori di compensi per attività sportive non professionali (art.67, comma *m* del T.U.I.R.). I costi di personale (compensi) sono riportati nell'analisi del C.E. riclassificato a valore aggiunto sopra presentata; (se inviano)
- *Tariffazione, con indicazione della natura delle entrate per categorie di utenza e/o di servizio prestato:* non indicato, a richiesta del gestore.



Città
di Follonica



QUALITÀ DEL SERVIZIO E RISPETTO DEGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI

Indicare:

- ☐ *I risultati raggiunti dagli indicatori in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente;*
- ☐ *I risultati raggiunti dagli indicatori di qualità del servizio ritenuti significativi e non previsti contrattualmente, con i relativi benchmark;*

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 ciascun servizio devono essere individuate diverse dimensioni della qualità (tra cui tempestività, accessibilità, trasparenza ed efficacia) e relativi indicatori³, raffrontando il risultato previsto ovvero standard ovvero derivante da benchmark riconosciuti, con il risultato ottenuto. Indicare altresì 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.

Relativamente agli indicatori del MIMIT l'associazione riscontra quanto segue:

³ 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".



Descrizione	Tipologia indicatore	Valori	Note
QUALITÀ CONTRATTUALE			
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo (SI/NO)	"SI"	Uso dei social media (whatsapp, instagram, facebook) per comunicare con gli utenti in relazione ai corsi, gli orari, servizi e costi della struttura. Uso di app Wansport, per la gestione e la prenotazione dei campi tennis e padel.
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	10'	iscrizione alla asd attraverso la richiesta socioe la attivazione della tessera fitp
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	10'	tempo richiesto per cancellare o modificare una prenotazione, effettuata per telefono. Tramite app 24 ore prima.
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	5'	via telefono a tramite app prenotazione
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	1 giorno	tramite mail, pec, telefono si procede a un'indagine per capire le motivazioni.
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	1 giorno	da valutare
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	1/2 giorni	in relazione al tipo di disservizio segnalato
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	giornaliero	ogni giorno
Carta dei servizi	qualitativo	"NO"	
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	"SI"	i pagamenti si effettuano tramite contanti; pos, bonifico.
QUALITÀ TECNICA			
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	"NO"	
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	"SI"	controllo periodico sullo stato manutentivo dei macchinari utilizzati per la pulizia dei campi e della area verde.
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	"SI"	controlli periodici sullo stato relativo alle manutenzioni ordinarie e straordinarie.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	"SI"	stato approvato e gestito da studio alberti.
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	"SI"	l'impianto e' accessibile ai disabili e fornito di bagni e docce adeguate.
Altri indicatori	qualitativo e/o quantitativo	a discrezione dell'ente	

L'analisi condotta dall'associazione "Tennis Follonica" sulle proprie attività è approfondita e condivisibile. Le tempistiche di attivazione/modifica/cessazione del servizio sono sostanzialmente immediate, vi è un uso costante e proficuo dei mezzi di comunicazione social più diffusi per pubblicizzare corsi ed attività, variazioni di orario, prenotazione/annullamento prenotazione campo, costi ecc., nonché per gestire prenotazioni e corsi svolti al proprio interno. L'approccio alle segnalazioni di problematiche o disservizi è rapido ed efficace, vengono svolte costanti attività di mappatura delle attrezzature e dei macchinari utilizzati, controlli periodici anche in materia di sicurezza del servizio (sotto la supervisione di uno studio di professionisti abilitati) e di manutenzioni ordinarie giornaliere e straordinarie. Importante l'attenzione posta sull'accessibilità a favore di utenti disabili o svantaggiati, con docce e bagni agibili anche da loro, cui si rivolgono anche attività specifiche mirate ad un miglioramento delle condizioni di vita degli stessi. In linea generale, un'ottima valutazione



Città
di Follonica



delle attività condotte, dei tempi di risposta agli utenti, relativamente al rispetto delle attività manutentive previste nell'apposito disciplinare di conduzione e manutenzione dell'impianto. Non vengono condotte particolari attività di indagini di customer satisfaction, né da parte del gestore né da parte del Comune di Follonica, in quanto trattasi di attività che vengono tendenzialmente "testate" quotidianamente, e nelle quali il rapporto col soggetto gestore viene ad essere costante e continuo.

CONSIDERAZIONI FINALI

Si esprimono le seguenti considerazioni finali:

- Positive circa le risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale;
- Positive relativamente alla compatibilità della gestione del servizio ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa;
- Positive in merito alle conseguenze della gestione del servizio sugli equilibri di bilancio dell'ente locale, in quanto la spesa sostenuta è relativamente contenuta;