

Foggia, li 16 Dicembre 2019

## Oggetto: Relazione Obiettivi gestionali per il triennio 2020-2022

In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 19, comma 5, del D.Lgs 175/2016 come integrato dal D.Lgs 100/2017, si procede, dopo attenta valutazione ed analisi della situazione Aziendale, alla individuazione degli obiettivi gestionali per il triennio 2020-2022 della società AM Service S.r.l., nel rispetto del mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario della società, nel rispetto degli standard qualitativi dei contratti di servizio con il Comune di Foggia e nel rispetto del contenimento dei costi del personale, anche in previsione di eventuali ed ulteriori ampliamenti funzionali, in ossequio alla normativa vigente, oltre che per garantire un'adeguata allocazione di responsabilità utile al potenziamento delle attività societarie.

Pertanto, gli obiettivi gestionali per il triennio 2020-2022 che la società intende perseguire sono quelli di seguito riportati:

### a) Servizio di gestione globale degli impianti della sede comunale di Via Gramsci.

Il contratto di multiservizio integrato di gestione tecnologica e di gestione calore degli impianti tecnologici della sede comunale di Via Gramsci è stato riconfermato per i prossimi cinque anni per un valore annuo complessivo di € 143.500,00. A tal fine, l'Azienda pertanto, si propone di incrementare ulteriormente la qualità del servizio erogato, aumentando il livello quali-quantitativo delle prestazioni mediante introduzione di nuovi standard tecnologici e programmi informatici nella programmazione e controllo delle attività di manutenzione programmata e nella gestione delle chiamate di pronto intervento.

Dopo una attenta ricognizione dello stato funzionale degli impianti tecnologici e di concerto con l'Ufficio Tecnico del Comune di Foggia l'Azienda proporrà un piano di interventi di manutenzione straordinaria, riqualificazione tecnologica ed efficientamento energetico riguardanti gli impianti più obsoleti, come per esempio l'impianto di rilevazione e allarme antincendio, le batterie degli UPS a servizio degli impianti elettrici e il gruppo elettrogeno, ed altri interventi, spese interamente a carico del Comune di Foggia.

### b) Servizio di gestione calore degli impianti termici comunali.

Anche in questo caso è stato riconfermato il contratto di gestione calore degli edifici comunali per i prossimi cinque anni.

A seguito dell'introduzione del Sistema di Gestione della Qualità Aziendale ISO 9001 sono stati adeguati e migliorati i livelli standard di erogazione del servizio con l'introduzione di nuove procedure standardizzate per la gestione della manutenzione e le chiamate di pronto intervento.

L'Azienda si propone anche in questo caso di innalzare i livelli standard di erogazione del servizio con l'introduzione di un programma informatico per la gestione della manutenzione e le chiamate di pronto intervento.

Nel corso degli anni precedenti sono inoltre stati effettuati notevoli interventi di manutenzione straordinaria, che hanno comportato la riqualificazione di molte centrali termiche, consistente nella sostituzione dei generatori di calore, a seguito della rottura degli stessi, con altri a maggiore rendimento, con interventi di ripristino e miglioramento della centrale termica, mediante sostituzione

di elettropompe e riparazione o installazione di sistemi di termoregolazione climatica, in conformità all'obiettivo strategico dell'azienda di ottimizzazione dei consumi energetici dei plessi comunali mediante interventi di riqualificazione degli impianti termici.

Sono stati inoltre, effettuati interventi di manutenzione straordinaria per la trasformazione degli impianti da vaso aperto a vaso chiuso, questo per assicurare un migliore funzionamento degli impianti e una maggiore sicurezza. L'Azienda intende perseguire in questa politica di manutenzione correttiva, cercando di diminuire gli interventi a guasto e di aumentare la manutenzione predittiva e correttiva.

In questa ottica l'Azienda si propone di cominciare ad utilizzare sistemi di telecontrollo e telegestione sugli impianti termici maggiormente energivori nonché, una policy di ottimizzazione delle tariffe dei vettori energetici, mediante adesione alla piattaforma elettronica degli acquisti in rete della Pubblica Amministrazione come ad esempio convenzioni CONSIP / MEPA.

Un altro obiettivo che l'Azienda intende perseguire è quello di procedere al rinnovo delle pratiche antincendio eventualmente scadute sulle centrali termiche, mediante un piano di interventi tecnico, economico e finanziario strutturato in maniera tale da ottimizzare le risorse interne ed esterne, già intrapreso proficuamente nel 2019.

#### **c) Servizio di accertamento dello stato di manutenzione ed efficienza energetica degli impianti termici.**

Anche in questo caso è stato riconfermato il contratto di servizio in essere per ulteriori cinque anni. A tal proposito si predisporrà una bozza di Disciplinare Operativo Comunale, che ripropone a partire da giugno 2020 la campagna di autocertificazione degli impianti termici comunali, con l'introduzione del libretto di impianto di climatizzazione elettronica, come previsto dalle normative vigenti. Diventa quindi obiettivo Aziendale predisporre le risorse interne ed esterne, compreso l'aggiornamento del programma di catasto termico e una campagna di informazione e sensibilizzazione degli utenti e dei manutentori, per la nuova campagna di accertamento dello stato di manutenzione ed efficienza energetica degli impianti termici, anche nelle zone periferiche della città a garanzia del corretto uso e manutenzione degli impianti attualmente non censiti.

Alla luce di quanto detto, è stata contattata l'AC per ottenere i dati del censimento aggiornati, sulla base dei quali verranno attivate le procedure a tappeto di informazione e sensibilizzazione, a mezzo di postalizzazione per ogni singola unità immobiliare attualmente non censita nel catasto termico.

Ad oggi gli impianti censiti sul portale Thermonet sono n.42.954 (autonomi e centralizzati) oltre a n.2740 ispezioni effettuate (campagna 2016/2017) e n.1406 utenti assenti, e pertanto, con un dato complessivo verosimilmente pari a n. 47.100, a cui andranno aggiunti gli utenti delle zone periferiche ed anche gli impianti centralizzati, ovvero, quelli di potenza superiore a 35kw. Gli impianti centralizzati attualmente censiti sono n.153 fino a 114,9 kw; n.178 fino a 349,9 kw e n.104 oltre i 350,00 kw.

In ottemperanza alle disposizioni operative previste dalla Legge Regionale n. 36 del 5 dicembre 2016, recepimento del D.P.R. n. 74/2013, così come integrata dalla D.G.R. n.1399/2018 e successiva n.2446 del 21.12.2018, pubblicata sul BURP n.19 del 18.02.2019, che amplia l'ambito di intervento agli impianti a pompa di calore, diventa obiettivo Aziendale prevedere corsi di formazione

per gli ispettori e gli altri dipendenti del settore Ispezioni Impianti Termici per adeguarli ai nuovi ambiti operativi e per procedere alla loro iscrizione nel costituendo Albo Regionale degli Ispettori Impianti Termici. Si prevede, inoltre, di studiare un piano operativo per adeguarsi alla normativa regionale quando questa verrà approvata definitivamente.

**d) Estensione delle attività di gestione calore e manutenzione impianti con altri enti territoriali.**

Nell'ottica di un miglioramento delle performance aziendali la scrivente Azienda intende studiare le migliori opportunità e metodologie per estendere il servizio di gestione calore e/o manutenzione degli impianti tecnologici anche ad altri enti territoriali, quali Comuni limitrofi.

Questo consentirebbe un aumento delle risorse economiche, un'economia di scala sui processi operativi e sul personale, una maggiore presenza sul territorio e un aumento delle esperienze e del know-how Aziendale.

**e) Estensione delle attività di accertamento sugli impianti termici con altri enti territoriali.**

Analogamente a quanto previsto per il servizio di gestione calore e/o manutenzione degli impianti tecnologici, l'Azienda si propone per il biennio/quadriennio 2020-2023 di estendere il servizio di accertamento dello stato di manutenzione ed efficienza energetica degli impianti termici anche ad altri enti territoriali limitrofi, quali la Provincia a partire dal 2021 (*attualmente in scadenza il contratto di servizi in essere con soggetto terzo*), in virtù del mutato quadro normativo con il D.Lgs. n. 100/2017, decreto correttivo del Testo Unico sulle partecipate, D.Lgs. n. 175/2016, che ha introdotto la possibilità di attività extra-moenia per i Servizi di Interesse Economico Generale (SIEG).

In ottemperanza alle disposizioni operative previste dalla Legge Regionale n. 36 del 5 dicembre 2016, recepimento del D.P.R. n. 74/2013, così come integrata dalla D.G.R. n.1399/2018 e successiva n.2446 del 21.12.2018, pubblicata sul BURP n.19 del 18.02.2019, nel quale si prevede l'introduzione dell'attività di accertamento degli impianti di raffrescamento estivo e la progressiva estensione obbligatoria del servizio anche ad altri Enti, è volontà dell'AM Service S.r.l. valutare le possibili opportunità di mercato presso enti territoriali limitrofi e quindi proporre forme di collaborazione con affidamento in-house a consorzi costituiti dal Comune di Foggia e altre forme di partenariato Comune-Provincia di Foggia. Consideriamo che per i comuni con popolazione inferiore ai 40.000 abitanti la gestione è in capo alla Provincia.

**f) Servizio di gestione informatica del Comune di Foggia.**

L'Azienda AM Service S.r.l. gestisce, ormai da diversi anni, il servizio di gestione informatica comprendente la manutenzione e assistenza hardware e software del sistema informatico del Comune di Foggia.

A seguito dell'introduzione del Sistema di Gestione della Qualità Aziendale ISO 9001 sono stati adeguati e migliorati i livelli standard di erogazione del servizio con l'introduzione di nuove procedure standardizzate ed anche in questo caso l'Azienda si propone di innalzare i livelli di erogazione del servizio con l'ottimizzazione delle risorse attualmente impiegate.

**g) Servizio di gestione archivistica del Comune di Foggia.**

AM Service S.r.l. ha il servizio di gestione e archiviazione del patrimonio documentale del Comune di Foggia, comprendente il riordino, la schedatura, la catalogazione e l'archiviazione dei documenti del Comune di Foggia. E' compresa altresì, la gestione dell'archivio storico del Comune di Foggia, situato in via Telesforo. Anche la convenzione per il servizio di gestione archivistica è stato rinnovato per un ulteriore periodo di cinque anni e pertanto l'Azienda si propone di migliorare i servizi erogati al Comune di Foggia.

**h) Servizio di informatizzazione atti Stato Civile del Comune di Foggia.**

La scrivente Azienda ha proposto all'Amministrazione Comunale di Foggia un servizio per l'Ufficio di Stato Civile, che permette di offrire un notevole miglioramento nell'erogazione del servizio; infatti, da ricognizione eseguita presso gli uffici comunali, ad oggi risultano informatizzati gli atti e gli estratti di stato civile a partire dall'anno 1929 per gli atti di nascita, a partire dall'anno 1986 per gli atti di matrimonio, a partire dall'anno 1990 per gli atti di morte, a partire dall'anno 2000 per gli atti di cittadinanza.

Poiché gli estratti storici antecedenti alle suddette date vengono predisposti a seguito di verifiche sugli archivi cartacei, si è proposto l'informatizzazione dei suddetti registri in maniera tale da consentire all'ufficio di Stato Civile di procedere alla redazione degli estratti in maniera totalmente informatizzata, senza consultazione degli atti in formato cartaceo. Questo consentirebbe un notevole risparmio di tempi per il cittadino e un risparmio sui costi di gestione del servizio di stato civile. L'Azienda predisporrà una Bozza di Convenzione da proporre agli Amministratori Comunali e ai competenti uffici.

**i) Efficienza energetica.**

Un possibile sviluppo dell'attività di AM Service è quella di proporsi come una società direttamente operante nell'ambito dell'efficienza energetica, agendo come main contractor per il Comune di Foggia, fornendo sia il servizio di consulenza per diagnosi energetiche dei plessi comunali, obbligatorio ai sensi del recente D.Lgs. 102/2014, e quindi la successiva progettazione degli interventi migliorativi di efficienza energetica, sia la fase di attuazione degli stessi, coordinando i vari interventi sia temporalmente che in termini di appalto lavori. Si avrebbe così per il Comune di Foggia un partner energetico che curerebbe la filiera in maniera integrata, valutando la possibilità di proporre tali interventi anche in termini di project financing con partner privati: il risparmio energetico conseguito dagli interventi di efficientamento energetico costituirebbe il ritorno in tempi brevi dell'investimento. L'Azienda pertanto, si propone di accreditarsi come società E.S.Co. (Energy Saving Company), con iscrizione nell'albo delle società E.S.Co. presso ACCREDIA, acquisendo quindi, la capacità di effettuare interventi di efficientamento energetico per il successivo riconoscimento di Titoli di Efficienza Energetica (TEE), cosiddetti certificati bianchi, che possono essere immessi sul mercato telematico del GSE e venduti ai principali distributori di energia elettrica e di gas naturale.

**j) Proposta di affidamento del servizio di accertamento documentale delle dichiarazioni di conformità ai sensi del D.M. n. 37/2008.**

La scrivente società ha intenzione di proporre all'Amministrazione Comunale il servizio di accertamento documentale delle dichiarazioni di conformità pervenute all'Amministrazione Comunale per i nuovi edifici a partire dagli anni 2016, ai sensi del D.M. n. 37/2008 e dell'articolo 14 della Legge n. 46/1990.

A tale scopo è stato già elaborato dall'Unità Organizzativa Energia un business plan e una bozza di Disciplinare Operativo e di Convenzione con il Comune di Foggia, da proporre agli Amministratori Comunali ed ai competenti uffici.

**k) Proposta di affidamento del servizio di verifica della corretta installazione degli impianti gas ai sensi della Deliberazione AEEGSI n. 40/2014.**

La scrivente società ha intenzione di proporre all'Amministrazione Comunale il servizio di accertamento della sicurezza dei nuovi impianti di adduzione gas effettuati dalla società distributrice del gas, AMGAS Spa, a partire dall'anno 2017, ai sensi dell'articolo 14 Deliberazione AEEGSI n. 40/2014.

Secondo tale disposizione risulta in capo al Comune la verifica in campo della corretta esecuzione dei nuovi impianti di adduzione gas, ovvero, dei nuovi allacci, relativi all'anno precedente comunicati, su richiesta del Comune di Foggia, dalla società distributrice del gas, in ragione del 5% annuo dei nuovi impianti.

A tale scopo stato già elaborato dall'Unità Organizzativa Energia un business plan e una bozza di Disciplinare Operativo e di Convenzione con il Comune di Foggia, da proporre agli Amministratori Comunali ed ai competenti uffici.

**l) Proposta di affidamento del servizio di Segnalazione Qualificata all'Agenzia delle Entrate.**

L'Amministrazione Comunale ha in essere un protocollo d'intesa con l'Agenzia delle Entrate per la trasmissione di Segnalazioni Qualificate sull'accertamento di eventuali irregolarità contributive per tributi locali e nazionali.

Tali attività si esplica dall'incrocio di varie banche dati in possesso dell'Amministrazione Comunale da parte di personale qualificato che confronta in vari dati e procede all'emissione di una Segnalazione Qualificata in formato elettronico da inviare successivamente all'Agenzia delle Entrate che provvederà alla riscossione coatta.

Questa attività comporta quindi una revisione anche della base imponibile per i tributi comunali, con miglioramento quindi anche delle entrate tributarie comunali.

La scrivente società ha allo stato lo studio del progetto da proporre all'Amministrazione Comunale, mediante individuazione delle figure professionali da inserire nel progetto e formare, individuazione delle attività da svolgere da parte di AM Service srl e da parte del Comune, individuazione degli interlocutori operativi da parte del Comune, stesura di Bozza di Convenzione, e redazione di business plan.




### **m) Carta dei Servizi e Customer Satisfaction**

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi e gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Successivamente, con D.L. n. 163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio 1995, "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

Nella Carta dei Servizi, l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

La scrivente azienda pertanto, si propone di dotarsi in tempi brevi della suddetta Carta dei Servizi, individuando i servizi da erogare, principalmente quelli riguardanti il servizio di accertamento dello stato di efficienza e manutenzione degli impianti termici, con gli standard qualitativi e quantitativi da rispettare, con il loro successivo monitoraggio e miglioramento.

Per poter meglio ottemperare a quanto sopra esposto ed in ossequio a quanto deliberato da Consiglio Comunale con delibera n. 161 del 22 ottobre 2018, l'Azienda si propone di monitorare la qualità dei servizi resi, con analisi di customer satisfaction, principalmente quelli riguardanti il servizio di accertamento dello stato di efficienza e manutenzione degli impianti termici, mediante la predisposizione di un sistema di reporting idoneo a registrare in modalità anonima il gradimento degli utenti serviti e pubblicazione dei risultati finali sul sito Istituzionale.



*Il Presidente AM Service Srl*  
*Avv. Alfonso BUONO*