

## Oggetto: Relazione Obiettivi gestionali per il triennio 2018-2020

In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 19, comma 5, del D.Lgs 175/2016 come integrato dal D.Lgs 100/2017, e a seguito dell'invio da parte dell'Ufficio Partecipate del Comune di Foggia del Documento Unico di Programmazione (DUP) per il triennio 2018-2020, approvato dal Consiglio Comunale con delibera n. 77 del 5 ottobre 2017, si procede, dopo attenta valutazione ed analisi della situazione aziendale, alla individuazione degli obiettivi gestionali per il triennio 2018-2020 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 in essere 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 2018-2020 che la società intende perseguire sono quelli di seguito riportati:

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

Dopo il primo anno di start-up del servizio, l'Azienda ha raggiunto una buona qualità del servizio erogato, aumentando il livello quali-quantitativo delle prestazioni mediante introduzione di nuove procedure nella programmazione e controllo delle attività di manutenzione programmata e nella gestione delle chiamate di pronto intervento grazie al Sistema di Gestione della Qualità Aziendale ISO 9001 adottato da luglio 2016. 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

Sono stati effettuati notevoli interventi di manutenzione straordinaria sugli impianti tecnologici, quali il rimodernamento dell'impianto di estrazione aria e di raffrescamento a servizio della sala UPS e la riparazione di tutti gli impianti di climatizzazione presenti sulla copertura. Sono stati inoltre sostituiti tutti gli estintori. Sono inoltre previsti, di concerto con il Comune di Foggia, ente affidatario, ulteriori interventi per la riqualificazione degli impianti tecnologici, quali ad esempio il ripristino dell'impianto di rilevazione e allarme antincendio, la riparazione delle unità UPS e la riparazione del gruppo elettrogeno.

A tal proposito l'azienda si propone di confermare fino al 31 dicembre 2018, e successivamente ricontrattare e confermare per i successivi tre anni, l'attuale contratto in essere del valore di € 140.000,00 annui e di eseguire lavori di manutenzione straordinaria, riqualificazione tecnologica ed efficientamento energetico per altri € 50.000,00 annui.

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

L'azienda AM Service s.r.l. gestisce, ormai da diversi anni, il servizio di gestione calore degli impianti termici comunali, comprendente la manutenzione ordinaria e straordinaria, il pronto intervento, la fornitura dei combustibili e la gestione documentale degli impianti termici comunali. Anche tale convenzione ha scadenza il 31 dicembre 2018 e pertanto l'azienda si propone di ricontrattare e confermare per un ulteriore periodo di tre anni il contratto di servizio.

A seguito dell'introduzione del Sistema di Gestione della Qualità Aziendale ISO 9001, adottato da luglio 2016, 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.

Sono inoltre stati effettuati notevoli interventi di manutenzione straordinaria, che hanno comportato la riqualificazione delle centrali termiche della Scuola Materna Angela Fresu, della Scuola Elementare Borgo Incoronata e della Palestra Russo; tali interventi sono stati eseguiti a seguito della rottura dei generatori di calore, ma in occasione della sostituzione degli stessi sono stati eseguiti interventi di ripristino e miglioramento della centrale termica, con 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.

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 e MEPA.

**c) Servizio di gestione globale degli impianti dei plessi comunali.**

Si ripropone quanto previsto nella precedente relazione sugli obiettivi gestionali in quanto non ancora attuati.

L'azienda AM Service s.r.l., avendo acquisito il know-how gestionale e tecnologico, nonché le necessarie competenze professionali nella gestione degli impianti tecnologici della sede di via Gramsci, si propone come partner tecnologico ed operativo con il Comune di Foggia per l'estensione del servizio integrato multi-tecnologico di via Gramsci anche agli altri plessi comunali, mediante l'affidamento della gestione degli impianti di condizionamento estivo, per esempio, degli impianti elettrici e degli impianti da fonti rinnovabili, attualmente gestiti con affidamenti diretti impianto per impianto o addirittura senza manutenzione. Tale affidamento globale consentirebbe delle notevoli economie di scala, consentendo al Comune di Foggia di risparmiare notevolmente sulle spese correnti di manutenzione e di avere un unico interlocutore per tutti gli aspetti gestionali e di manutenzione degli impianti.

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

Si ripropone quanto previsto nella precedente relazione sugli obiettivi gestionali in quanto non ancora attuati.

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 limitrofi, quali Comuni vicini. Questo consentirebbe un aumento delle risorse economiche, una 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.**

Si ripropone quanto previsto nella precedente relazione sugli obiettivi gestionali in quanto non ancora attuati.



Analogamente a quanto previsto per il servizio di gestione calore e/o manutenzione degli impianti tecnologici, l'azienda si propone per il triennio 2018-2020 di estendere il servizio di accertamento dello stato di manutenzione ed efficienza energetica degli impianti termici anche ad altri enti territoriali limitrofi, quali Comuni vicini o province, 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 previsione del recepimento da parte della Regione Puglia entro il prossimo anno del D.P.R. 74/2013, nel quale si prevede l'introduzione dell'attività di accertamento degli impianti di raffrescamento estivo e la progressiva estensione obbligatoria del servizio anche agli enti attualmente inadempienti, 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 altri Comuni/Enti.

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

Si ripropone quanto previsto nella precedente relazione sugli obiettivi gestionali in quanto non ancora completamente attuati.

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.

Anche tale convenzione ha scadenza il 31 dicembre 2018 e pertanto l'azienda si propone di ricontrattare e confermare per un ulteriore periodo di tre anni il contratto di servizio in essere.

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

Si ripropone quanto previsto nella precedente relazione sugli obiettivi gestionali in quanto non ancora completamente attuati.

AM Service s.r.l. ha in gestione 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; è compresa altresì la gestione dell'archivio storico del Comune di Foggia, situato in via Telesforo. La scrivente azienda ha individuato e proposto all'Amministrazione Comunale una sede maggiormente idonea e adeguata alle normative di sicurezza vigenti per l'archivio storico, con un canone di locazione inferiore per l'Amministrazione Comunale, con risparmio di spesa. Tale sede risulta essere il piano interrato della Palazzina B della sede AMGAS in viale Manfredi; sono in corso le valutazioni tecnico economiche, di concerto con l'Amministrazione Comunale e l'AMGAS SpA, per lo spostamento dell'archivio storico.

Anche la convenzione per il servizio di gestione archivistica ha scadenza il 31 dicembre 2018 e pertanto l'azienda si propone di ricontrattare e confermare per un ulteriore periodo di tre anni il contratto di servizio in essere.

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

La scrivente Azienda ha intenzione di proporre all'Amministrazione Comunale di Foggia un nuovo servizio per l'Ufficio di Stato Civile, che permette di offrire un notevole miglioramento



nell'erogazione del servizio. 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 ritiene utile proporre 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. Sulla scorta degli atti emessi nell'ultimo anno di riferimento, ovvero anno 2016, l'informatizzazione di tutti gli atti cartacei potrebbe essere completata nell'arco di un anno lavorativo. L'Azienda è quindi impegnata a verificare la fattibilità tecnica ed operativa di tale informatizzazione e quindi a predisporre 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 in avanti, 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 delle 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 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.

#### **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 tempo 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. 77 del 5 ottobre 2017, 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

**n) Altre attività**

La scrivente società ha intenzione di procedere ad un ampliamento dell'oggetto sociale, in considerazione delle professionalità presenti nell'Azienda, per poter estendere la propria attività anche ad altri settori di intervento. Oltre a quanto già sopra trattato rispetto alla progressiva estensione del "global service" energetico ed impiantistico a tutti gli edifici comunali e/o altri enti territoriali, e dell'attività di accertamento dello stato di manutenzione ed efficienza energetica ad altri enti territoriali, AM Service s.r.l. disponendo di personale e strutture qualificate in materia informatica, impiantistica ed energetica, si candida all'offerta di servizi altamente utili al Comune di Foggia, quali:

- Supporto nella gestione integrata dei sistemi di gestione del territorio, quali telegestione semafori e varchi ZTL, telerilevamento flotte veicolari, telesorveglianza territorio, centrali rilevamento qualità ambiente, ecc.
- Supporto alla gestione di banche dati cartografiche e documentali.
- Supporto informatico attività riscossione tributi.

Foggia, 14 dicembre 2017

Il Presidente del CdA  
Daniele MOBILIA

