

<b>SCHEDA Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali ex Art. 30 D.Lgs. 201/2022 ANNO 2023</b>
<b>Sezione A - CONTESTO GIURIDICO</b>
<b>Oggetto dell'affidamento</b>
<i>Descrivere sinteticamente l'attività oggetto del contratto di servizio.</i> Servizi di gestione e manutenzione della Pubblica Illuminazione, della rete semaforica e dei sistemi impiantistici e tecnologici a servizio della viabilità comunale
<b>Importo dell'affidamento</b>
<i>Indicare il valore stimato dell'affidamento al netto dell'IVA, ivi compresa qualsiasi forma di opzione e rinnovo del contratto.</i>  € 139.832.219 (v. Riga L.1 del Prospetto 1 allegato alla Relazione della Deliberazione del Consiglio Comunale n. 2015/C/00035 di scelta della modalità di affidamento in house del servizio)
<b>Tipologia dell'affidamento</b>
<i>Indicare se appalto o concessione</i>  Appalto
<b>Modalità di gestione del servizio ex art. 14 D.Lgs. 201/2022</b>
<i>Specificare una delle possibili opzioni tra:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Affidamento tramite procedura a evidenza pubblica (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. a)</i></li> <li>• <i>Affidamento a società a partecipazione mista pubblico-privata (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. b)</i></li> <li>• <i>Affidamento diretto a società in house (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. c) (*)</i></li> <li>• <i>Gestione in economia o mediante aziende speciali (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. d) - solo per servizi non a rete</i></li> <li>• <i>Affidamento senza procedura a evidenza pubblica a soggetto diverso da società in house consentito dalla normativa di settore (art. 17, comma 3, ultimo periodo), indicando la normativa settoriale di riferimento (ad esempio, art. 5, par. 4 del Regolamento (CE) 1370/2007)</i></li> </ul> Affidamento diretto a società <i>in house</i> (d.lgs. 201/2022, art. 14, comma 1, lett. c)
<b>(*) solo in caso di affidamento in house</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Codice fiscale e denominazione organismo in house</i> SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SOCIETA' PER AZIONI (c.f. 06625660482)</li> <li>• <i>Descrizione e quantificazione dell'attività svolta nei confronti dell'ente affidante, con specifica indicazione della eventuale ulteriore attività prestata in favore di soggetti terzi</i></li> </ul> Con Contratto n. rep. 64515 del 29/02/2016, approvato con Del. 2016/G/00048, sono stati affidati alla Società i seguenti servizi: (art. 4) <ol style="list-style-type: none"> <li>1. servizi relativa alla gestione, manutenzione ordinaria e straordinaria, adeguamenti e riqualificazioni dei sistemi impiantistici e tecnologici a servizio della viabilità in tutto il territorio comunale, così individuati: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) impianti di illuminazione pubblica (su vie, piazze, sottopassaggi, ponti, passaggi pedonali e giardini, ivi compresi gli impianti di illuminazione dei monumenti, degli edifici storici, delle porte della cinta muraria e dei tabernacoli);</li> <li>b) impianti semaforici sulla viabilità comunale compresi quelli di intersezione con la tranvia;</li> <li>c) sistema di supervisione del traffico e della mobilità urbana (Supervisore) con esercizio H24 della sala operativa della mobilità urbana;</li> </ol> </li> </ol>

- d) sistema centralizzato di controllo semaforico (UTC);
- e) colonnine di ricarica per i veicoli elettrici;
- f) pannelli a messaggio variabile e pannelli informativi sui varchi di accesso alla ZTL;
- g) dissuasori mobili a scomparsa per l'accesso alle aree pedonali;
- h) sistema di videosorveglianza della viabilità urbana;
- i) rete comunale in fibra ottica;
- j) rete WI-FI cittadina;

inclusi gli interventi relativi ad ampliamenti ed estensioni delle reti impiantistiche e tecnologiche oggetto dell'affidamento.

2. Sono altresì affidati alla Società servizi di supporto tecnico, amministrativo e operativo e servizi di governo comuni a tutte le reti impiantistiche affidate in gestione.

3. La Società si impegna inoltre a realizzare gli interventi di riqualificazione energetica finanziati dall'A.C. con fondi comunitari o comunali rientranti nel Piano degli Investimenti di Riqualificazione Energetica di cui alla Relazione allegata alla D.C.C. n. 35/2015.

(art. 6) La Società può svolgere, su richiesta delle singole Direzioni e/o Uffici dell'A.C., ulteriori servizi rispetto a quelli di cui sopra, purché rientranti nelle attività sociali statutariamente previste e conformi alle normative vigenti in materia di affidamento dei servizi pubblici.

La società potrà svolgere attività non prevalente per conto o in favore di terzi, nei limiti, nelle modalità e per la durata consentiti dalla normativa vigente e pertanto oltre l'ottanta per cento del suo fatturato deve essere effettuato nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dagli enti pubblici soci, ai sensi dell'articolo 16 c. 3 d.lgs. 175/2016.

In particolare, rientrano fra le attività svolte per i terzi le modifiche (temporanee o definitive) agli impianti gestiti, su disposizione dell'Amministrazione comunale, in base alle richieste di soggetti terzi dotati di idoneo titolo abilitativo o autorizzativo qualora ciò fosse necessario per l'esecuzione delle opere autorizzate al soggetto terzi (es. cantieri edili, modifica/spostamenti di sottoservizi, ecc.)

- *Indicazione superamento soglie di rilevanza comunitaria (si/no)*

SI

- *Indicare e rappresentare le ragioni che, sul piano economico e della qualità del servizio, giustificano il mantenimento dell'affidamento del servizio a società in house, anche in relazione ai risultati conseguiti nella gestione.*

Nella Relazione allegata alla Deliberazione di Consiglio Comunale n. 2015/C/00035, relativa alla scelta della modalità di gestione mediante affidamento in *house providing* del servizio di Pubblica Illuminazione ed attività affini e connesse a servizio della viabilità urbana, è stata effettuata un'analisi della convenienza relativa dei modelli di gestione possibili (con specifico riguardo all'in house ed alla procedura di gara ad evidenza pubblica) sia sotto il profilo dell'efficacia rispetto agli obiettivi che sotto il profilo di efficienza ed economicità in termini di costi.

In esito a tale valutazione, sotto il profilo dell'efficacia, è risultato che l'affidamento in house presenta rilevanti vantaggi, fra cui i più rilevanti sono così descritti (v. par. 7 Relazione):

- garantire la adeguatezza in quantità, qualità e regolarità dei servizi che ha caratterizzato la gestione da parte della S.I.L.FI. S.p.A.;
- mantenere una flessibilità del rapporto contrattuale che permetta di adeguarlo nel tempo rispetto agli obiettivi di efficientamento energetico e di miglioramento dello stato degli impianti via via prefissati;
- mantenere in capo alla Amministrazione Comunale (o comunque alla parte pubblica) i vantaggi derivanti dalle attività di efficientamento energetico;
- minimizzare i costi di agenzia a carico della Amministrazione Comunale;
- assicurare per il futuro la disponibilità per la A.C., per il tramite della società in house, della parte del patrimonio immobiliare della S.I.L.FI. S.p.a. più strettamente funzionale allo svolgimento del servizio in oggetto;
- tutelare il valore della partecipazione azionaria del Comune di Firenze nella S.I.L.FI. S.p.A.;
- garantire la continuità lavorativa e la salvaguardia dell'occupazione e delle professionalità acquisite dai dipendenti della S.I.L.FI. S.p.A.;
- garantire un'ottimale gestione degli impatti sulla mobilità urbana dell'esecuzione dei lavori della tranvia.

Sotto il profilo economico (v. par. 9.2.7 Relazione) la soluzione di affidamento in house dei servizi in esame è stata posta a confronto con la soluzione di affidamento mediante la Convenzione Consip vigente, in quanto ritenuta rappresentativa delle migliori condizioni ottenibili sul mercato; a tal fine i servizi assimilabili per contenuti e livelli prestazionali a quelli previsti nella Convenzione Consip sono stati sottoposti ad una analisi di benchmark con tale Convenzione, per individuare le condizioni contrattuali da introdurre nell'affidamento in house tali da renderlo maggiormente vantaggioso sotto il profilo della efficienza e dell'economicità rispetto alla soluzione di affidamento tramite Consip, garantendo il rispetto del parametro prezzo-qualità di cui all'art. 26, comma 3, della Legge 488/1999 e ss.mm.

In particolare, i benefici per il Comune possono essere così descritti:

possibilità di utilizzare per il finanziamento degli interventi di riqualificazione energetica i fondi comunitari PON Metro 2014-2021, per complessivi 7 M€, recuperando tali importi nel corso della durata dell'affidamento mediante una restituzione in quote annuali al Comune dell'importo dell'investimento coperto dal finanziamento;

abbattimento del 50% dell'importo dell'incremento di canone legato all'eliminazione del circuito Variabile ed al conseguente prolungamento della durata di accensione della lampade, quantificabile in 4,12 M€ circa nei nove anni di durata dell'affidamento;

eliminazione delle norme contrattuali del Capitolato Consip relative alla gestione dei carichi esogeni elettrici e statici, che vincolano alla eliminazione dei carichi esogeni con interventi extra-canone a carico dell'A.C.;

riduzione dei costi di agenzia a carico della A.C. da sostenere per la gestione dell'affidamento, per complessivi 1,13 M€.

Oltre ai suddetti benefici economici occorre considerare, in senso più generale, che l'affidamento in house consente di mantenere in capo alla Amministrazione Comunale (o comunque alla parte pubblica) i vantaggi derivanti dalle attività di efficientamento energetico previste. Infatti, con la soluzione in house tutti i benefici derivanti dalla effettuazione degli interventi di riqualificazione energetica rimangono nel perimetro pubblico, in quanto si traducono in benefici economici diretti o per l'Amministrazione Comunale o per la società in house (al 100% pubblica), mentre nella soluzione di affidamento a mercato mediante Consip tali benefici rimangono appannaggio del Fornitore privato.

Inoltre, nel caso di affidamento in house, un ulteriore vantaggio è costituito dalla possibilità per l'Ente socio di ottenere dei dividendi, qualora la gestione del servizio da parte della Società risulti così efficiente da portare ad un utile di bilancio distribuibile, anche grazie ai benefici economici derivanti dall'efficientamento energetico che rimangono in capo alla Società secondo le disposizioni contrattuali.

Tali benefici, previsti all'atto dell'affidamento nei contenuti della Deliberazione D.C.C. 35/2015 si sono effettivamente verificati (e continuano a verificarsi), in quanto, a fronte di un affidamento di servizi avvenuto alle medesime condizioni economiche della Convenzione Consip vigente (uguale meccanismo di quantificazione del canone per energia e manutenzione e stessa modalità di contabilizzazione degli interventi extra-canone) il Comune ha potuto beneficiare da un lato della restituzione delle somme provenienti dal Pon Metro per l'investimento di riqualificazione energetica, dall'altro della distribuzione di consistenti dividendi derivanti dagli utili della gestione della Società. Gli importi di tali benefici economici per il Comune sono di seguito riportati:

- restituzione investimenti di riqualificazione energetica (dal 2018 al 2023): 4.019.922,02 € (residuo da restituire entro il termine del contratto di servizio € 4.783.947,74)

- dividendi versati al Comune:

Anno	Importo
Dividendi 2016	-----
Dividendi 2017	-----
Dividendi 2018	-----
Dividendi 2019	502.500,00 €
Dividendi 2020	506.862,00 €
Dividendi 2021	419.472,00 €
Dividendi 2022	856.422,00 €
Dividendi 2023	2.123.577,00 €
Totale	4.408.833,00 €

Per un beneficio economico complessivo di € 9.192.780,74 dal 2016 (anno di avvio della gestione) al 2023. Tali concreti benefici economici continueranno anche nelle annualità residue di durata del Contratto di servizio e costituiscono una solida motivazione per il mantenimento dell'affidamento in essere.

- *Indicare i benefici attesi con riferimento agli investimenti, alla qualità del servizio, al costo del servizio e agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità del servizio*

Con l'affidamento in esame l'A.C. persegue i seguenti benefici (v. par. 9.1 Relazione allegata alla D.C.C. 35/2015) relativamente ai servizi di pubblica illuminazione e di gestione semaforica:

- mantenere un livello di servizio non inferiore a quello che ha caratterizzato la passata gestione, sotto i principali profili di gestione del servizio (corretto esercizio degli impianti, adeguatezza dei livelli luminosi, incidenza di lampade spente, presidio degli impianti e verifica di accensione/spegnimento, pronto intervento in caso di guasto, frequenza dei cambi di lampade, ecc.);
- migliorare lo stato di conservazione del patrimonio impiantistico, incrementando la quantità di interventi di manutenzione programmata, sia ordinaria che straordinaria, tesi alla conservazione degli impianti (verniciature dei sostegni, trattamenti alla base dei pali, sostituzione dei sostegni giunti a fine utile, messa in sicurezza dei quadri elettrici, rifacimento di tratti di impianti, ecc.);
- effettuare interventi di riqualificazione energetica sia sugli impianti di illuminazione che semaforici (consistenti principalmente nella installazione di corpi illuminanti a LED e di regolatori di flusso luminoso) in grado di ridurre i consumi di energia elettrica pur garantendo adeguati livelli di illuminamento degli spazi pubblici ed in particolare di quelli stradali;
- incrementare i livelli di sicurezza stradale mediante una più uniforme distribuzione dei livelli luminosi sulla superficie stradale, ottenibile mediante l'installazione di regolatori di flusso che permettano di effettuare l'abbattimento notturno dei livelli luminosi in modo uniforme senza ricorrere allo spegnimento di singoli punti luce.

Per quanto riguarda le attività affini e connesse alla gestione della Pubblica illuminazione e semaforica affidati, occorre tenere conto che si tratta di un insieme di servizi strettamente interconnessi all'attività prevalente di gestione della pubblica illuminazione e della rete semaforica, in considerazione sia delle sinergie organizzative ed esecutive che vengono ad instaurarsi fra le varie attività, sia delle caratteristiche strutturali degli impianti da gestire, che presentano un significativo grado di interdipendenza fisica. Per tali servizi i benefici dell'integrazione in un unico affidamento derivano in primis dalla evidente possibilità di integrazione funzionale con i servizi svolti per la pubblica illuminazione, con particolare riferimento ai servizi di governo (v. par. 9.1 Relazione). L'estensione capillare della pubblica illuminazione sul territorio comunale richiede infatti l'articolazione di una serie di servizi volti a garantire la gestione centralizzata dei sistemi tecnologici, il costante presidio della rete, il monitoraggio e la massimizzazione delle informazioni necessarie per una corretta gestione; tali attività, cosiddette di governo, risultano necessarie anche per la gestione degli altri sistemi tecnologici.

In particolare le seguenti attività:

- servizio di gestione centralizzata degli impianti
- servizio di sorveglianza e presidio
- servizio di pronto intervento
- servizio di gestione della piattaforma informatica
- servizio di censimento e costituzione e gestione dell'anagrafica tecnica degli impianti
- servizio di Call Center

possono essere prestate trasversalmente per la gestione di tutte le reti ed i servizi tecnologici affidati, ottenendo una notevole economia gestionale.

#### **Durata dell'affidamento**

- *Indicare il numero di anni, specificando la data di inizio*

La durata dell'affidamento è stata stabilita in 9 anni a seguito dell'analisi sulla modalità di affidamento effettuata con D.C.C. 35/2015 ed è stata successivamente stabilita dal 01/03/2016 al 28/02/2025.

Con Deliberazione di Giunta n. 216/2020, tenendo conto delle conseguenze sulla realizzazione delle attività previste dal piano di sviluppo economico-finanziario determinate dalla pandemia di Covid-19 il contratto è stato prorogato al 28/02/2027.

#### **Contesto giuridico**

- *Indicare sinteticamente la disciplina regionale e locale a valle della normativa europea e nazionale, in cui si inquadra il servizio pubblico oggetto dell'affidamento: principali leggi regionali, regolamenti, atti amministrativi (ad es. delibere della regione) e documenti di pianificazione che regolano il servizio.*

- D.Lgs. 267/2000, art. 42, in materia di competenze relativamente ai servizi pubblici.
- Regolamento comunale sui controlli interni approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 8/2013.
- Deliberazione del Consiglio Comunale n. 2015/C/00035 "Pubblica illuminazione ed attività affini e connesse

a servizio della viabilità urbana: scelta della modalità di gestione mediante affidamento in house providing e relativi indirizzi anche in merito alla revisione degli assetti societari delineata dal Piano di Razionalizzazione delle partecipazioni del Comune di Firenze”

- Deliberazione del Consiglio Comunale n. 2015/C/00065 “Costituzione società in house SILFI Spa. Approvazione statuto e atto costitutivo.”
- Deliberazione della Giunta Comunale n. 2016/G/00048 “Pubblica illuminazione e attività affini e connesse a servizio della viabilità urbana: affidamento dei servizi relativi alla gestione, manutenzione ordinaria e straordinaria, adeguamenti e riqualificazioni dei sistemi impiantistici e tecnologici a servizio della viabilità comunale alla società in house SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SOCIETA' PER AZIONI (SILFISpa). Approvazione schema di Contratto Generale di servizio”

#### **Indicatori**

*Identificare gli indicatori pubblicati sul portale ANAC – Autorità nazionale anticorruzione ex artt. 7 e 8 del d.lgs. 201/2022 applicabili al servizio in oggetto (vedi allegato).*

Tempo di risposta motivata a reclami;

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi;

Carta dei servizi;

Mappatura delle attività relative al servizio;

Mappatura delle attrezzature e dei mezzi;

Predisposizione di un piano di controlli periodici;

Obblighi in materia di sicurezza del servizio;

#### **Sezione B - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

##### **B.1 -Caratteristiche del servizio**

- *Descrizione chiara e completa del servizio da prestare e di tutte le sue componenti:*
  - *servizio base*
  - *servizi aggiuntivi su richiesta (laddove previsti)*
  - *progettazione e realizzazione delle infrastrutture e degli impianti (laddove previsti)*

##### Pubblica illuminazione:

Il servizio provvede ad assicurare l'Illuminazione Pubblica degli impianti affidati in gestione, nelle vie e nelle piazze appartenenti al demanio comunale, ivi compresi gli impianti dei monumenti, degli edifici storici e delle porte della cinta muraria (49.488 punti luce di illuminazione pubblica di cui l'89% a LED). Il servizio comprende l'acquisto di energia elettrica, la progettazione, la realizzazione, l'esercizio, la manutenzione ordinaria e straordinaria, la riqualificazione energetica e l'adeguamento/innovazione tecnologica degli impianti, la gestione dei carichi esogeni elettrici e meccanici.

##### Impianti semaforici:

A SILFISpa è affidata la manutenzione e implementazione dell'intera rete semaforica collocata all'interno del territorio comunale. SILFISpa cura la gestione e manutenzione dei sistemi impiantistici e tecnologici relativi al sistema di supervisione del traffico e della mobilità urbana del sistema centralizzato di controllo semaforico (4.000 lanterne semaforiche 100% LED gestite da un unico UTC con 6000 piani di sincronizzazione).

##### Altri servizi:

A SILFISpa è affidata la manutenzione ordinaria e straordinaria delle seguenti reti impiantistiche e tecnologiche presenti all'interno del territorio del Comune di Firenze:

- pannelli a messaggio variabile: Firenze Smart si occupa della gestione, manutenzione e aggiornamento dei 20 pannelli a messaggio variabile presenti sul territorio di Firenze. Uno strumento indispensabile per informare turisti e cittadini in tempo reale su eventuali emergenze relative alla mobilità cittadina;
- pannelli informativi sui varchi di accesso alla ZTL: Firenze Smart collabora con la Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità alla realizzazione dei nuovi sistemi di segnalazione dei varchi ZTL, caratterizzati da un pannello informativo di dimensioni 70x90cm, in doppia lingua italiana ed inglese, che consente una lettura chiara ed immediata degli accessi consentiti o interdetti (salvo i detentori di permesso) alle zone a traffico limitato, associando una segnalazione di tipo

semaforico facilmente leggibile. Tali pannelli sono ubicati presso tutti i varchi di ingresso al centro della città;

- rete in fibra ottica: Firenze Smart si occupa della manutenzione di oltre 220Km di rete in fibra ottica distribuiti nel territorio comunale di Firenze, utili alla trasmissione del segnale dati per le telecamere connesse alla mobilità cittadina, oltre che ai servizi informativi del Comune;
- rete wi-fi cittadina;
- colonnine di ricarica per veicoli elettrici: Firenze Smart si occupa della manutenzione e della gestione delle stesse su tutto il territorio cittadino (172 attive);
- sistema di videosorveglianza della viabilità urbana: Firenze Smart effettua la manutenzione ordinaria dell'intero parco impiantistico delle telecamere per la sorveglianza ed il controllo del traffico insistenti sul territorio di Firenze (circa 1.700 TVCC attive).
- dissuasori mobili a scomparsa: Firenze Smart effettua la manutenzione dei dissuasori mobili a scomparsa posti al fine di limitare l'accesso dei veicoli nelle aree pedonali del territorio comunale, come regolamentato da specifiche ordinanze della Direzione Nuove Infrastrutture e Mobilità e segnalati dalla cartellonistica apposta ai varchi di ingresso;
- sistema di supervisione del traffico e della mobilità urbana (Supervisore) con esercizio H24 della sala operativa della mobilità urbana: verifica in real time delle condizioni di traffico privato e pubblico, interventi correttivi sui sistemi semaforici ed inserimento di informazioni per l'utenza sui canali disponibili (pannelli a msg variabile, App IF, social network).

- *Definizione ex art. 2, comma 1, D.Lgs. 201/2022. Indicare l'ambito (lett. "c" oppure "d") in cui rientra il servizio sopra descritto*

Il servizio rientra nell'ambito della lett. c) «servizi di interesse economico generale di livello locale» o «servizi pubblici locali di rilevanza economica»: si tratta infatti di servizi 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.

In tal senso rileva il parere espresso dal Consiglio dell'A.V.C.P. n.128 del 05.11.2009: "...l'illuminazione pubblica è servizio pubblico locale; infatti il servizio di gestione, manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di illuminazione pubblica e semaforica del Comune è per sua stessa natura rivolto a fini sociali e destinato a soddisfare direttamente ed in via immediata esigenze generali della collettività e come tale, quindi, ha natura di servizio pubblico locale ai sensi art. 112 del T.U.E.L.".

Inoltre, il servizio di manutenzione della pubblica illuminazione è qualificabile come avente rilevanza economica in quanto richiede l'impiego di capitali, mezzi e personale per lo svolgimento di una attività economicamente rilevante, cui normalmente consegue un utile di gestione (TAR Basilicata 15.04.2005 n. 271).

Considerazioni analoghe si possono svolgere per le altre attività oggetto di affidamento che, oltre a risultare difficilmente scindibili dal servizio di pubblica illuminazione sotto il profilo tecnico e funzionale, posseggono quei requisiti di perseguimento di scopi sociali e di sviluppo della società civile (legate alla regolare gestione della circolazione del traffico, alla riduzione delle emissioni inquinanti mediante l'utilizzo dei veicoli elettrici, alla sicurezza urbana, alla comunicazione alla cittadinanza circa lo stato della viabilità) che consentono di farle rientrare nel perimetro dei servizi pubblici locali.

- *Descrizione delle modalità di erogazione del servizio*

Il Servizio Luce comprende le attività di acquisto dell'energia elettrica, di esercizio e manutenzione ordinaria degli impianti di illuminazione pubblica, nonché gli interventi di adeguamento normativo, efficientamento energetico, manutenzione straordinaria, adeguamento/evoluzione tecnologica. Sono oggetto dell'affidamento gli impianti posti su vie, piazze, sottopassaggi, ponti, passaggi pedonali e giardini, ivi compresi gli impianti di illuminazione dei monumenti, degli edifici storici e delle porte della cinta muraria.

Il Servizio Semafori comprende le attività di acquisto dell'energia elettrica, di esercizio e manutenzione degli impianti semaforici nonché gli interventi di adeguamento normativo, efficientamento energetico, manutenzione straordinaria, adeguamento/evoluzione tecnologica.

Inoltre vengono svolti dalla Società i seguenti servizi aggiuntivi:

- supporto tecnico, amministrativo e operativo
- gestione del sistema di supervisione del traffico e della mobilità urbana (Supervisore) ed esercizio H24 della sala operativa della mobilità urbana
- gestione e manutenzione del sistema centralizzato di controllo semaforico (UTC)
- gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria delle colonnine di ricarica per i veicoli elettrici
- gestione e manutenzione dei pannelli a messaggio variabile e dei pannelli informativi sui varchi di accesso alla ZTL
- gestione e manutenzione dei dissuasori mobili a scomparsa per l'accesso alle aree pedonali
- gestione e manutenzione dei semafori della linea tranviaria
- servizi aggiuntivi di governo comuni a tutte le reti impiantistiche affidate in gestione.

Sull'intero Servizio reso l'Affidataria è tenuta a erogare i Servizi di Governo, mediante i seguenti processi:

- processo di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica;
- processo di Gestione delle Richieste di Intervento;
- processo di Gestione degli Interventi a Richiesta e di Preventivazione;
- processo di Programmazione e Controllo Operativo degli Interventi.
- 

I suddetti processi sono gestiti mediante un Sistema Informativo che consente:

- il controllo dei consumi di energia elettrica e dei livelli di servizio erogati, tramite idonei modelli di elaborazione dati;
- la conoscenza dello stato di consistenza e di conservazione degli impianti gestiti;
- la pianificazione, programmazione, gestione e consuntivazione degli interventi eseguiti sugli impianti gestiti;
- il controllo della spesa.

- *Assetto gestionale in essere*

Silfi Spa è una società "in house" a capitale interamente pubblico.

Misura partecipazione del Comune di Firenze: 83,6268 %

La Società deve dotarsi di adeguate strutture tecniche per il regolare esercizio degli interventi sugli impianti affidati, nonché per la raccolta delle segnalazioni che provengono dalla cittadinanza; dovrà altresì nominare uno o più Direttori Tecnici responsabili di tutti gli interventi.

- *Individuazione degli obiettivi finali previsti, in termini di standard tecnici, livelli quantitativi e qualitativi (facendo riferimento agli indicatori (in allegato) e in ogni caso a variabili rilevanti e significative rispetto al servizio, misurabili ed effettivamente monitorabili, facilmente comprensibili e verificabili dagli utenti)*

La Società attiva i necessari sistemi di monitoraggio per assicurare un'elevata qualità dei servizi erogati, in conformità con i livelli di servizio stabiliti nei Disciplinari attuativi e fornisce al Comune tutte le informazioni e gli atti necessari per la verifica dei risultati conseguiti. Organizza le risorse aziendali e svolge le attività affidate in modo che il livello quali-quantitativo ed economico delle prestazioni corrisponda a quello richiesto e stabilito negli strumenti di programmazione generale dell'Ente, nel Contratto e nei disciplinari. Trasmette la documentazione di cui all'art. 20 del Regolamento sui controlli interni di cui Deliberazione del Consiglio Comunale n. 8/2013.

Svolge una puntuale attività di controllo della qualità dei servizi erogati, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti e dell'ente, anche ai fini della redazione della relazione annuale, da inviare unitamente alla documentazione di cui sopra, sul livello qualitativo dei servizi prestati in rapporto agli standard stabiliti nei contratti o nelle carte di servizio; tale relazione dà anche conto della soddisfazione dell'utenza interna od esterna rilevata attraverso apposite indagini e sondaggi, predisposti in accordo con le Direzioni comunali responsabili dei servizi affidati e misurata con l'impiego degli strumenti e delle metodologie previste nel Regolamento richiamato. Riceve e analizza reclami e segnalazioni ai fini del controllo della qualità. Si è dotata di Carta dei servizi.

La Società svolge analisi sulla qualità "effettiva" dei singoli servizi (in termini di prontezza ovvero tempestività/adequazione dei tempi di risposta, coerenza ed esaustività delle risposte alle richieste degli utenti e di minori disagi o imprevisti prodotti da disservizi), utilizzando i seguenti indicatori:

- accessibilità delle informazioni

- tempestività della erogazione
- trasparenza dei tempi di erogazione
- trasparenza dei costi di erogazione
- trasparenza sulle responsabilità del servizio
- correttezza con l'utenza
- affidabilità del servizio
- completezza del servizio
- conformazione agli standard di qualità
- reclami e segnalazioni di disservizi.

## **B.2 -Obblighi di servizio pubblico e relative compensazioni**

- *Specificazione della componente dell'offerta e degli standard quanti-qualitativi del servizio corrispondenti a obblighi di servizio pubblico/servizio universale*

Per obblighi di servizio, si intendono in via generale quegli obblighi che l'impresa che gestisce il servizio, ove considerasse il proprio interesse commerciale, non assumerebbe e che riguardano specificatamente il servizio universale, la continuità, la qualità del servizio, l'accessibilità delle tariffe, la tutela degli utenti e dei consumatori. Con obbligazione di servizio universale si intende invece l'obbligo imposto sul gestore di fornire un livello minimo e predefinito di servizi a tutte le categorie di utenti su basi non discriminatorie.

Declinando tali concetti rispetto agli specifici servizi oggetto della presente relazione, i principali obiettivi a cui vincolare il soggetto gestore si possono così descrivere:

- erogazione continuativa del servizio di gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti per tutta la durata prevista dal contratto, mediante concessione;
- mantenimento di un adeguato livello di sicurezza degli impianti e dei servizi;
- promozione degli interventi volti ad incrementare l'efficienza del servizio e sviluppo delle azioni di assistenza, consulenza ed informazione;
- valorizzazione e riqualificazione del patrimonio urbano con particolare attenzione ai suoi ambiti storici, architettonici, artistici ed in generale a vocazione turistica;
- miglioramento della qualità della vita e del comfort percettivo degli spazi pubblici;
- garanzia delle esigenze di sicurezza dei cittadini sia negli ambiti pedonali sia veicolari;
- razionalizzazione dei consumi di energia elettrica (risparmio energetico);

Tali obblighi sono stati tradotti nella specifica disciplina contrattuale definita all'atto dell'affidamento ed in particolare nel Contratto Generale di Servizio e nel Disciplinare attuativo dei servizi.

Con la sottoscrizione del Contratto Generale di Servizio la Società ha assunto i seguenti obblighi (art. 9):

- garantire il regolare svolgimento dei servizi affidati per tutta la durata del contratto, secondo le modalità definite nei Disciplinari, in conformità alle Leggi e alle norme vigenti in materia di sicurezza, in modo che gli impianti affidati siano sempre in grado di funzionare e possano rispondere regolarmente, in ogni momento, alle esigenze del servizio;
- eseguire un puntuale aggiornamento del censimento di tutti gli impianti affidati e di tutte le variazioni intervenute in modo da rilevarne lo stato di manutenzione e la consistenza, costituendo appositi database informatici consultabili e gestibili per mezzo di un sistema informativo accessibile al Comune, con le modalità specificate nel Disciplinare;
- dare, su richiesta del Comune, informazioni, documentazione nonché supporto nelle forme che saranno concordate fra le parti per lo studio e l'elaborazione, da parte del Comune di Firenze, di piani strategici di intervento finalizzati al risparmio, alla razionalizzazione energetica, all'abbattimento dell'inquinamento luminoso, all'innovazione tecnologica;
- ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- osservare le Norme e prescrizioni dei Contratti Collettivi di lavoro, delle Leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, sicurezza sul lavoro, assicurazione ed assistenza dei lavoratori;
- effettuare la verifica degli impianti affidati in gestione, ai fini di evidenziare eventuali carenze e di predisporre ed aggiornare periodicamente dei programmi di intervento per la risoluzione delle criticità riscontrate; tali programmi, soggetti ad approvazione dell'A.C., che ha facoltà di richiedere modifiche e variazioni, devono essere realizzati dalla Società in ogni loro parte, nel rispetto dei tempi e dei costi in essi previsti;
- con riferimento alle tematiche del trattamento e della condivisione dei dati informatici, in un'ottica di efficientamento – tramite le ICT - dei propri processi interni e di creazione di sistemi



informativi di gestione aperti e condivisi tipici delle smart cities:

- indicare al Comune un referente per i sistemi informativi, che funga da interlocutore per tutte le problematiche inerenti la raccolta, archiviazione, gestione e condivisione dei dati geografici e alfanumerici;
- individuare ed aggiornare in accordo con l'A.C. i set di dati di pubblica utilità da includere negli Open Data del Comune di Firenze;
- rendere disponibili per l'A.C., nelle modalità indicate nei Disciplinari attuativi, i dati di posizione georeferenziati sulle infrastrutture digitali (punti luce, access point WiFi, sensori di traffico, colonnine di ricarica elettrica, etc) oggetto di realizzazione o manutenzione da parte della Società, unitamente agli attributi di base per la gestione delle stesse;
- collaborare con l'A.C. per alimentare ed aggiornare il rilievo celerimetrico (in scala 1:500) degli spazi pubblici con riferimento agli elementi costitutivi degli impianti affidati in gestione;
- collaborare con l'Amministrazione nel processo di mappatura del sottosuolo del territorio fiorentino, mettendo in condivisione con le modalità individuate nei Disciplinari i livelli informativi relativi alle infrastrutture nel sottosuolo gestite dalla Società e rendendosi disponibile a processi di integrazione di tali archivi con altri strati informativi provenienti da altre utilities;
- utilizzare, ove possibile, tecnologie open source per i propri strumenti informatici, con particolare riferimento ai sistemi GIS da utilizzare per la georeferenziazione dei sistemi oggetto di gestione e manutenzione;
- predisporre ed aggiornare un piano di informatizzazione che indichi gli eventuali procedimenti ad istanza da parte dei cittadini e utenti disponibili online e quelli non ancora disponibili con la programmazione delle attività necessarie per l'avvio online di tutti i procedimenti;
- individuare le modalità di conservazione a norma dei documenti digitali ricevuti o prodotti tramite i propri sistemi informativi, con modalità preferibilmente in linea con i processi in corso nell'A.C.;
- valutare congiuntamente con l'A.C. una opportuna strategia di consolidamento e razionalizzazione dei data center utilizzati per lo svolgimento dei servizi affidati, in coerenza con quanto indicato nel D.L. n. 179/2012 convertito nella Legge n. 221/12 art.33 Septies "Consolidamento e razionalizzazione dei siti e delle infrastrutture digitali del Paese" e nelle Linee Guida AGID per la razionalizzazione dei CED delle PA.

Ulteriori specificazioni in merito agli obblighi di servizio a cui è soggetta la Società sono contenute nel Disciplinare tecnico attuativo del servizio di cui alla Determinazione Dirigenziale n. 2016/DD/01267 del 29/02/2016. Un'indicazione di maggior dettaglio dei principali obblighi indicati nel Disciplinare tecnico è riportata nella sezione "Monitoraggio" della presente scheda.

- *Eventuale compensazione degli obblighi di servizio*
  - *valutazione della necessità di una compensazione*
  - *criteri di calcolo della compensazione*
  - *modalità di finanziamento*
  - *accorgimenti per evitare sovra-compensazioni*

Per le particolari caratteristiche dei servizi in esame, per i quali non è previsto il pagamento di una tariffa da parte degli utenti ma esclusivamente un corrispettivo versato dall'Ente affidante a fronte dell'erogazione del servizio con predefiniti livelli di qualità e considerata la natura degli obblighi di servizio che l'Ente ha ritenuto di dover garantire, come sopra descritti, l'intero corrispettivo versato per lo svolgimento dei servizi come determinato nel Disciplinare attuativo, può ritenersi remunerativo dell'assolvimento degli obblighi di servizio pubblico.

Il corrispettivo per la prestazione dei servizi a cui la Società è obbligata è composto come di seguito descritto:

Canone mensile per ciascun servizio comprensivo di tre quote:

- canone per Servizio Base Luce e Semafori, calcolato sulla base dei Prezzi Unitari di cui alla Convenzione Consip vigente al momento dell'affidamento, aggiornati secondo le modalità stabilite dalla Convenzione stessa, in funzione dell'andamento del costo dell'energia;

- canone per incremento dei Livelli di servizio del Servizio Luce e Semafori (rispetto al Servizio Base di cui alla Convenzione Consip), calcolato con riferimento ai prezzi medi di mercato e rivalutato anno per anno sulla base della variazione annuale degli indici ISTAT ritenuti rappresentativi della variazione del costo della manodopera, dei materiali e dei noli;
- canone per servizi aggiuntivi relativi al Servizio Luce e Semafori, calcolato con riferimento ai prezzi medi di mercato e rivalutato anno per anno sulla base della variazione annuale degli indici ISTAT ritenuti rappresentativi della variazione del costo della manodopera, dei materiali e dei noli.

#### Corrispettivo per interventi extra-canone

L'Amministrazione può richiedere interventi remunerati extra Canone per la realizzazione di interventi di riqualificazione energetica, manutenzione straordinaria, adeguamento normativo, adeguamento ed innovazione tecnologica.

Fino ad un importo massimo degli interventi finanziati dalla Amministrazione e remunerati extra-canone pari al 20% del Canone complessivo stimato del Servizio Base Luce e Semafori, la remunerazione avviene secondo le condizioni economiche previste nella Convenzione Consip (listino DEI ed altri listini in via gradata in caso di mancanza delle voci, con ribasso pari a quello di aggiudicazione della Convenzione Consip vigente al momento dell'affidamento). Oltre questo limite (pari al limite degli interventi extra-canone ammessi nella Convenzione Consip) gli interventi extra-canone richiesti dalla A.C. sono compensati facendo riferimento al listino di riferimento di cui alla D.C.C. n. 35 del 29/06/2015 (Prezzario dei Lavori Pubblici della Regione Toscana e, ove non presenti le necessarie voci, Prezzario Comunale della Pubblica Illuminazione e Semafori) al netto del ribasso medio ricavabile dai dati dell'Osservatorio Regionale dei Contratti Pubblici con riferimento alle procedure di aggiudicazione relative a lavori di categoria OG10 (comprensivi delle opere di urbanizzazione di pubblica illuminazione).

La Società ha inoltre l'obbligo di effettuare a proprie spese e senza oneri aggiuntivi da parte dell'Amministrazione interventi, tra le tipologie elencate di seguito, fino alla decorrenza dell'importo massimo pari al 10% del Canone complessivo stimato del Servizio Base Luce e Semafori: interventi di adeguamento a norma, interventi di riqualificazione energetica, interventi di manutenzione straordinaria, interventi di adeguamento ed innovazione tecnologica.

La Società ha facoltà di eseguire all'interno del suddetto Canone, quindi di effettuare a proprie spese e senza oneri aggiuntivi da parte dell'Amministrazione, ulteriori interventi anche in considerazione degli obiettivi di risparmio energetico relativi al Piano di Riqualificazione Energetica degli Impianti.

L'assenza di sovracompensazioni per il servizio svolto è garantita dall'aver reso il corrispettivo della Società per i servizi rientranti nel perimetro della Convenzione Consip del tutto corrispondente a quello previsto per gli analoghi servizi nella Convenzione suddetta. La Convenzione Consip del Servizio Luce si può infatti considerare come pienamente rappresentativa delle migliori condizioni prezzo-qualità che il mercato è in grado di esprimere e pertanto la coincidenza fra le condizioni contrattuali di compensazione in essa previste e quelle dell'affidamento in house costituisce una adeguata garanzia di assenza di sovracompensazioni e di allineamento del corrispettivo dell'affidamento in house alle condizioni di maggiore convenienza economica per l'Amministrazione.

Per i servizi esterni al perimetro della Convenzione Consip (servizi extra-canone in ambito Luce e Semafori oltre il limite del 20% e servizi aggiuntivi) la convenienza economica e l'assenza di sovracompensazioni sono assicurate dall'utilizzo di prezzari ufficiali con l'applicazione del ribasso medio di mercato.

- *Conformità alla disciplina europea degli aiuti di Stato:*
  - *Illustrazione delle ragioni di conformità alla disciplina europea sugli aiuti di Stato in materia di servizi di interesse economico generale*

Un aiuto di Stato consiste nell'intervento di un'autorità pubblica (a livello nazionale, regionale ovvero locale), effettuato tramite risorse pubbliche, per sostenere alcune imprese o attività produttive. Nel caso in esame le risorse corrisposte alla Società costituiscono il corrispettivo dei servizi prestati e, come sopra illustrato, sono commisurate al miglior rapporto prezzo-qualità esprimibile dal mercato; pertanto, è esclusa la possibilità che l'intervento economico della Amministrazione possa configurarsi come aiuto di Stato.

#### Monitoraggio

- *Modalità e periodicità del monitoraggio sul corretto adempimento degli obblighi contrattuali, ivi compreso il mancato raggiungimento dei livelli di qualità e la realizzazione degli investimenti*

Il controllo e monitoraggio viene esercitato dall'A.C. nelle forme previste nello Statuto Comunale, nonché secondo le previsioni dei regolamenti comunali e, in particolare, in attuazione delle disposizioni di cui al Regolamento sui Controlli interni approvato con Del. Del Consiglio Comunale n. 8/2013, nonché della normativa vigente in materia.

Allo scopo di agevolare l'esercizio delle funzioni di indirizzo, la vigilanza ed il controllo economico finanziario da parte del Comune di Firenze, la Società adotta procedure di pianificazione e programmazione annuale e pluriennale e di rendicontazione e consuntivazione secondo i tempi e le modalità coerenti alle esigenze degli strumenti di programmazione e di controllo del Comune di Firenze. Essa presenta, con la cadenza e nei formati stabiliti nel Disciplinare, appositi rendiconti degli interventi eseguiti ed un riepilogo dei reclami pervenuti per ciascun servizio affidato.

La Società provvede, tramite i propri uffici, a verificare l'andamento nel tempo dei servizi, nel rispetto di quanto stabilito contrattualmente nel Disciplinare e di quanto indicato nella Carta dei servizi. Essa comunica alla Direzione/Servizio comunale competente le informazioni inerenti il servizio svolto, indicandone quantità, qualità e costi. La Direzione/Servizio comunale, nell'ambito delle proprie competenze, controlla e sovrintende l'attuazione degli obiettivi gestionali e gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi. I risultati gestionali generali sono verificati in relazione agli indirizzi dati, ai programmi previsti e agli obiettivi raggiunti. Il Disciplinare attuativo, inoltre, prevede sanzioni in caso di mancato rispetto degli obblighi contrattuali previsti nel contratto e/o nello stesso Disciplinare.

Il Comune può effettuare in qualunque momento visite ed ispezioni, con o senza rappresentanti della Società, nei luoghi in cui vengono svolte le attività affidate o ad esse connesse, per verificare il regolare esercizio del servizio ed il conseguente buon funzionamento degli impianti. In tali occasioni, il Comune può effettuare ogni operazione conoscitiva di carattere tecnico, ivi compresa l'acquisizione di copie documentali o la valutazione di materiali comunque relative all'attività svolta, avvalendosi di personale esperto anche esterno.

Il Comune può richiedere in qualsiasi momento di verificare le spese sostenute e i ricavi ottenuti dalla gestione delle attività affidate e regolate dal presente atto.

La Società presta al Comune ogni collaborazione nell'espletamento delle attività di controllo e monitoraggio di cui sopra.

La seguente elencazione riporta i principali elementi relativi al servizio Luce e Semafori che l'Amministrazione può controllare sistematicamente mediante verifiche sul campo programmate e/o mediante verifiche sul Sistema Informativo.

#### Orari accensione/spengimento impianti

Rispetto degli orari di accensione e spegnimento degli impianti di illuminazione pubblica

#### Cambio lampade

Sostituzione programmata delle lampade, con la periodicità indicata nel Disciplinare.

#### Pronto intervento

Rispetto dei tempi di Pronto intervento previsti dal Disciplinare Tecnico

Il Gestore deve garantire il Servizio di Pronto Intervento tutti i giorni della settimana compresi festivi e festività, per 24h giornaliera. In caso di pericolo derivante dagli impianti, il Gestore è tenuto ad intervenire entro 1 ora dalla segnalazione.

#### Tempo di ripristino

Rispetto dei tempi di ripristino previsti dal Disciplinare Tecnico

La Società è tenuta al ripristino degli impianti tempestivamente fino al ripristino definitivo. Al di fuori dai casi di Pronto Intervento sopra descritti, l'intervento sul posto potrà avvenire entro le 48 ore successive al ricevimento della segnalazione. A seguito del sopralluogo l'intervento che è necessario effettuare per la riparazione dell'anomalia è classificato dal Gestore come segue:

- Programmabile a breve termine (da eseguire entro 5 giorni dalla data di sopralluogo)
- Programmabile a medio termine (da eseguire entro 15 giorni dalla data di sopralluogo)
- Programmabile a lungo termine (da eseguire entro 30 giorni dalla data di sopralluogo)

#### Qualità delle forniture

Rispetto delle prescrizioni del Disciplinare relative ai materiali e ai componenti tecnici forniti, con particolare riferimento alle lampade e agli apparecchi illuminanti di nuova sostituzione

#### Prove illuminotecniche

Rispetto di valori richiesti per l'illuminamento, luminanza e l'intensità luminosa, in funzione della tipologia di

strada, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

#### Piano di Manutenzione. Contenuti

Rispondenza dei contenuti del Piano di Manutenzione ai requisiti richiesti dal Disciplinare Tecnico

#### Relazione Annuale sullo stato degli impianti

Il Gestore deve, entro il 30 gennaio, presentare con frequenza annuale la Relazione sullo stato degli impianti.

#### Rispetto del Programma Operativo degli Interventi

Rispetto delle date previste di inizio e di fine esecuzione degli interventi rispetto a quanto indicato nel Programma Operativo degli Interventi

#### Sistema Informativo – Gestione dati

Puntuale aggiornamento dei dati sul Sistema Informativo rispetto alle tempistiche di cui al Disciplinare.

L'aggiornamento dei dati sul Data Base deve essere effettuato da parte del Gestore con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti)

#### Aggiornamento Anagrafica Tecnica

Puntuale e completo aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica, rispetto alle tempistiche di cui al Disciplinare.

L'immissione dei dati nel sistema georeferenziato dovrà essere effettuata entro un termine massimo di 15 giorni lavorativi dall'esecuzione dell'intervento stesso

#### Gestione richieste e segnalazioni – Centrale operativa

Il contact center deve essere operativo tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle 7:30 alle 22:00 (compreso festivi) e la domenica dalle 7:30 alle 13:30.

#### Servizio di Sorveglianza

Esame a vista di tutti gli impianti in gestione 1 volta al mese

#### Monitoraggio dei servizi aggiuntivi

Per i servizi aggiuntivi rispetto al Servizio Luce e Semafori il monitoraggio dei livelli di servizio riguarda:

- il rispetto delle scadenze temporali previste nel Disciplinare Tecnico per le attività relative ai servizi aggiuntivi;
- il corretto e puntuale adempimento delle previsioni del Disciplinare Tecnico relative alle suddette attività.

In caso di rilevazione di difformità sulle prestazioni rese o sulle modalità esecutive dei servizi rispetto a quanto stabilito nel Disciplinare, esse sono comunicate alla Società, invitandola ad adottare previo, ove occorra, contraddittorio tra le parti, i provvedimenti idonei ad eliminare gli inconvenienti evidenziati, nonché quant'altro occorrente per il miglior espletamento dei servizi.

La procedura di contestazione è la seguente:

- la Direzione/Servizio comunale competente invia per iscritto alla Società la contestazione in ordine alla mancata o difforme esecuzione dei servizi affidati;
- la Società, entro 30 giorni dal ricevimento della contestazione, risponde con le proprie giustificazioni in merito alle difformità rilevate;
- nel caso in cui le giustificazioni della Società non siano ritenute accettabili, l'Ufficio comunale procedente provvede all'applicazione delle penali sul corrispettivo spettante alla Società, con le modalità specificate nel Disciplinare.

L'A.C., in caso di inosservanza della Società degli obblighi contrattuali, ha inoltre facoltà di:

- a) applicare, successivamente alla segnalazione scritta dell'inosservanza, una trattenuta cautelativa sul pagamento in scadenza, in misura non superiore al 10% (dieci per cento);
- b) effettuare, in caso di inosservanza protratta per oltre 30 (trenta) giorni dalla segnalazione, un intervento diretto per la rimozione dell'inadempimento rilevato, addebitandone l'onere alla Società.

La verifica dei Livelli di Servizio erogati dalla Società per il Disciplinare in esame relativa all'anno 2022 è stata completata ed inviata alla Società in data 23/05/2023 con prot. n. 166464.

**Sezione C – ELEMENTI NECESSARI alla relazione annuale di cui all'art. 30 Dlgs 201/2022**

1. concreto andamento del servizio affidato dal punto di vista economico (negli ultimi tre anni)

*A titolo meramente esemplificativo: andamento economico del soggetto affidatario, numero medio degli utenti sul triennio, oppure costo medio per utente sul triennio, ampiezza territoriale del servizio, caratteristiche per fascia di età, intensificarsi o meno degli interventi degli addetti al servizio, miglioramenti di efficienza del servizio, ampliamento delle attività comprese nel servizio, personale interno dedicato al coordinamento delle attività e ai controlli – sostanzialmente ogni dato statistico (possibilmente triennale) che dia una rappresentazione del servizio erogato.*

A partire dagli ultimi mesi del 2021 si è registrato un aumento significativo del costo dell'energia elettrica e nel corso del 2022 la situazione si è ulteriormente aggravata a seguito del conflitto fra Russia e Ucraina, facendo registrare dei costi energetici mai raggiunti in precedenza. Basti pensare che in PUN (Prezzo Unico Nazionale) monorario in €/kWh ha raggiunto nel mese di agosto 2022 un valore di picco, pari a circa 6 volte il valore del mese di agosto 2021. Successivamente i valori hanno iniziato a decrescere, fino a ritornare ad agosto 2023 a valori paragonabili a quelli del 2021.

Conseguentemente l'andamento della spesa per il servizio in esame nel triennio 2021-2023 ha subito notevoli variazioni e per potervi far fronte con le risorse disponibili sono state effettuate delle rimodulazioni che hanno riguardato in particolare gli interventi extra-canone. In particolare, nel 2022, prima con Determinazione Dirigenziale 5554/2022 e poi Determinazione Dirigenziale n. 9117 del 30/11/2022 è stato rimodulato l'importo del fabbisogno necessario, azzerando l'importo degli interventi extra canone Luce fuori perimetro Consip, poi parzialmente ripristinato nel corso 2023.

In esito a questa complessa dinamica, l'andamento economico del servizio, dal punto di vista dei costi sostenuti/preventivati nel corso del triennio 2021-2023 è stato il seguente:

- Costo del servizio 2021: 15.036.167,90 €
- Costo del servizio 2022: 20.316.423,03 €
- Costo preventivato del servizio 2023: 17.506.609,30 €

Si precisa che le variazioni di canone corrisposto dall'A.C. conseguenti alle variazioni del prezzo dell'energia sono state calcolate mediante l'algoritmo di aggiornamento del canone utilizzato nella convenzione Consip, che assicura una oggettiva riparametrazione del canone in funzione delle oscillazioni del PUN e l'assenza di sovracompensazioni. Il servizio è stato svolto in maniera adeguato nell'ultimo triennio, senza far riscontrare alcun tipo di anomalia.

Come elemento rappresentativo dell'efficacia del servizio si può considerare il tasso di sostituzione con lampade a LED dei corpi illuminanti che, a fronte di un patrimonio complessivo di circa 49.500 punti luce ha vista la seguente progressione temporale:

- 2020: 35.717 lampade a Led
- 2021: 40884 lampade a Led
- 2022: 43500 lampade a Led

- 2023: 45.000 lampade a Led (previsione).

Per interpretare correttamente il dato occorre considerare che il punto di partenza del 2020 rappresentava già l'esito del Piano di riqualificazione energetica dell'illuminazione pubblica di cui alla D.C.C. 35/2015 realizzato con fondi Pon Metro, che ha consentito l'installazione di oltre 32.000 punti luce a Led. Pertanto, le sostituzioni successive sono state effettuate nell'ambito della gestione ordinaria del contratto, come interventi di riqualificazione energetica compresi nel canone o finanziati dalla Società nell'ambito degli interventi a suo carico contrattualmente previsti.

Come attività rappresentativa dei servizi aggiuntivi a Luce e Semafori, si riportano alcuni indicatori relativi all'attività di gestione della Centrale della Mobilità ed in particolare quelli relativi alla comunicazione all'utenza della viabilità urbana:

Numero di messaggi annui inseriti su Pannelli Messaggi Variabile inseriti da Centrale Operativa Mobilità:

- 2020: 164
- 2021: 252
- 2022: 299
- 2023: 265 (previsione)

Numero di notifiche su eventi di circolazione trasmessi all'utenza tramite la piattaforma di infomobilità IF:

- 2020: 2439
- 2021: 2793
- 2022: 3704
- 2023: 4.000 (previsione).

Per quanto riguarda l'andamento economico del soggetto affidatario, si riporta della previsione di conto economico presentata dalla società per il biennio 2023-2024

CONTO ECONOMICO SILFispa		2023	2024
Servizi impiantistici			
Ricavi di gestione		20.185	20.753
Altri ricavi		155	163
<b>TOTALE RICAVI</b>		<b>20.340</b>	<b>20.916</b>
Costi di acquisto	-	1.941	1.980
Costi per servizi	-	11.630	11.863
Godimento beni di terzi	-	206	210
Costi per il personale	-	4.057	4.643
Oneri diversi di gestione	-	130	133
<b>EBIDTA</b>		<b>2.376</b>	<b>2.088</b>
Ammortamenti	-	1.520	1.550
Accantonamenti	-	-	-
<b>EBIT</b>		<b>856</b>	<b>537</b>
Oneri e proventi finanziari	-	84	65
<b>EBT</b>		<b>772</b>	<b>472</b>
Imposte e tasse	-	255	156
<b>UTILE (perdita) DI ESERCIZIO</b>		<b>517</b>	<b>316</b>

che evidenzia la capacità della Società di produrre un utile di esercizio, come già avvenuto nelle annualità precedenti.

2. situazione dal punto di vista della qualità del servizio

*A titolo meramente esemplificativo: Numero di controlli, numero di reclami/utenti*

Per quanto attiene la qualità del servizio erogato nei confronti degli utenti, la Società ha fissato nella Carta dei

Servizi un set di 19 indicatori di qualità, in particolare 6 indicatori per il Servizio Luce, 4 per il Servizio Semafori e 9 per i Servizi rimanenti (relativi a Colonnine di ricarica veicoli elettrici, Pannelli informativi, Dissuasori mobili a scomparsa, Pannelli ztl, Telecamere video sorveglianza e rete fibra ottica).

I fattori di qualità si riferiscono ai seguenti aspetti:

- Continuità del canale di Comunicazione
- Sicurezza e Continuità del Servizio (Tempo massimo di risposta intercorrente tra la segnalazione e l'intervento necessario per la risoluzione)
- Contenimento e limitazione dei disagi al cittadino derivanti dalle infrastrutture in servitù o in caso di spostamento/riposizionamento (tempo massimo di sopralluogo e/o preventivazione di spesa dell'intervento, a carico dell'utente/cittadino, per lo spostamento di linee e/o infrastrutture su proprietà pubblica; tempo massimo di intervento per lo spostamento di linee e infrastrutture o corpi illuminanti posti su proprietà privata).
- Accessibilità ai Servizi.

La Società svolge quindi un'analisi sulla qualità "effettiva" dei singoli servizi relativamente ai suddetti parametri. Nell'anno 2022 i risultati della rilevazione hanno mostrato il rispetto degli standard della Carta dei Servizi ed in particolare, con riferimento ai parametri più significativi:

- tutti i canali di comunicazione con l'utenza sono in stato di esercizio e non si rilevano interruzioni di funzionalità significative; i contatti con l'azienda tramite numero verde attivo 24 ore su 24 sono stati 4.704 (per segnalazioni, richieste informazioni, altro); sono pervenute 263 segnalazioni dai canali on line del sito aziendale e 342 dal canale Getico.
- Tempestività di intervento dalla segnalazione del cittadino sul punto luce singolo (2 giorni dalla segnalazione) è risultata conforme agli standard.
- Tempi massimi di intervento tra la segnalazione del cittadino e la messa in sicurezza per guasti di maggiore entità, di linea o di quadro comunicati al numero verde in orario notturno (2 ore) sono risultati conformi agli standard.
- Tempi di intervento per spostamento di linee e infrastrutture o corpi illuminanti lanterne/ripetizione di segnalamento sono risultati conformi allo standard.
- Tempi di risposta a richieste di informazioni (15 gg lavorativi) e reclami scritti da parte dei cittadini (10 gg lavorativi) sono risultati conformi agli standard.
- Intervalli intercorsi dalla segnalazione del cittadino/utente e l'intervento sul singolo segnale semaforico spento (1 ora) sono risultati conformi agli standard.
- Tempi massimi intercorrenti tra la segnalazione di mancato abbassamento dei dissuasori mobili a scomparsa e l'intervento necessario per la risoluzione del guasto (1 ora) sono risultati conformi agli standard.

	<p>- Tempi massimi di intervento in caso di emergenza (situazione di pericolo per cause di natura elettrica o statica) per colonnine di ricarica per i veicoli elettrici, dissuasori mobili a scomparsa, pannelli informativi sui varchi di accesso alla ZTL (1 ora dalla segnalazione) sono risultati conformi agli standard.</p> <p>Per maggiori dettagli si rinvia alla “Relazione sul livello qualitativo dei servizi prestati in rapporto agli standard stabiliti” redatta da Silfi per l’annualità 2022.</p> <p>Per quanto riguarda i Livelli di Servizio erogati dalla Società nei confronti dell’Ente committente, in esecuzione del Disciplinare tecnico del 28/02/2016, i principali Livelli di servizio sono indicati nella precedente sezione “Monitoraggio”.</p> <p>I relativi controlli sono effettuati dal Supervisore del Disciplinare dell’A.C., di concerto con il R.U.P.</p> <p>La verifica dei Livelli di Servizio erogati dalla Società per il Disciplinare in esame relativa all’anno 2022 è stata completata ed inviata alla Società in data 23/05/2023 con prot. n. 166464.</p> <p>La verifica non ha mostrato scostamenti di rilievo dei livelli di servizio erogati da quelli richiesti.</p> <p>Sono stati esaminati 20 Livelli di servizio, di seguito riportati:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accensione e Spegnimento degli Impianti</li> <li>2. Piano di Manutenzione</li> <li>3. Cambio lampade</li> <li>4. Relazione annuale sullo stato degli impianti</li> <li>5. Tempi di intervento</li> <li>6. Tempi di ripristino</li> <li>7. Prove Illuminotecniche</li> <li>8. Qualità delle forniture</li> <li>9. Manutenzione ordinaria preventiva</li> <li>10. Cambio delle lampade</li> <li>11. Conservazione degli impianti, delle condizioni di sicurezza e adeguamento alle norme</li> <li>12. Tempi di intervento</li> <li>13. Riferimenti normativi ed altre prescrizioni generali</li> <li>14. Piano dettagliato degli interventi</li> <li>15. Presa in consegna e riconsegna degli impianti</li> <li>16. Sistema informativo – Gestione dati</li> <li>17. Gestione richieste e segnalazioni – Centrale Operativa</li> <li>18. Aggiornamento anagrafica tecnica</li> <li>19. Programmazione e controllo operativo</li> <li>20. Ulteriori servizi connessi alla gestione luce e semafori</li> </ol> <p>Alcuni scostamenti sono stati rilevati solo sul parametro 19 Programmazione e controllo operativo (relativamente alla ritardata consegna del Programma Operativo degli Interventi del III trimestre) e sul parametro 20 relativamente al ritardo sull’invio della documentazione di alcuni sinistri e ad un ripristino a medio termine della gestione delle infrastrutture di ricarica pubblica dei mezzi elettrici.</p>
<p>3. situazione rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio</p>	<p><i>Descrivere brevemente il rispetto degli obblighi previsti nel contratto di servizio</i></p> <p>La descrizione dei principali obblighi previsti nel contratto di servizio è riportata nella sezione Monitoraggio della presente scheda. Di seguito di riportano sinteticamente detti obblighi e</p>



l'esito delle verifiche per l'anno 2022.

#### Orari accensione/spengimento impianti

Rispetto degli orari di accensione e spegnimento degli impianti di illuminazione pubblica.

Le accensioni e spegnimenti nell'anno 2022 sono registrati sul Sistema Informativo; dalle verifiche effettuate la Società ha garantito ed eseguito il Servizio previsto dal Contratto.

#### Cambio lampade

Sostituzione programmata delle lampade, con la periodicità indicata nel Disciplinare.

Dalle verifiche effettuate la Società ha garantito ed eseguito il Servizio previsto dal Contratto.

#### Pronto intervento

Rispetto dei tempi di Pronto intervento previsti dal Disciplinare Tecnico

Il Gestore deve garantire il Servizio di Pronto Intervento tutti i giorni della settimana compresi festivi e festività, per 24h giornaliere. In caso di pericolo derivante dagli impianti, il Gestore è tenuto ad intervenire entro 1 ora dalla segnalazione.

Nell'arco dell'anno non si registrano interventi con significativi ritardi dalla segnalazione al raggiungimento del luogo segnalato, pertanto si ritiene raggiunto il livello di servizio.

#### Tempo di ripristino

Rispetto dei tempi di ripristino previsti dal Disciplinare Tecnico

La Società è tenuta al ripristino degli impianti tempestivamente fino al ripristino definitivo. Al di fuori dai casi di Pronto Intervento sopra descritti, l'intervento sul posto potrà avvenire entro le 48 ore successive al ricevimento della segnalazione. A seguito del sopralluogo l'intervento che è necessario effettuare per la riparazione dell'anomalia è classificato dal Gestore come segue:

- Programmabile a breve termine (da eseguire entro 5 giorni dalla data di sopralluogo)
- Programmabile a medio termine (da eseguire entro 15 giorni dalla data di sopralluogo)
- Programmabile a lungo termine (da eseguire entro 30 giorni dalla data di sopralluogo)

Nell'arco dell'anno 2022 non si registrano interventi con significativi ritardi, pertanto si ritiene raggiunto il livello di servizio.

#### Qualità delle forniture

Rispetto delle prescrizioni del Disciplinare relative ai materiali e ai componenti tecnici forniti, con particolare riferimento alle lampade e agli apparecchi illuminanti di nuova sostituzione

Tutti gli atti di gara per la fornitura dei materiali sono pubblicati sul sito del Gestore nel rispetto dell'art.29 del D.Lgs 50/2016 e da controlli a campioni sono risultati conformi

#### Prove illuminotecniche

Rispetto di valori richiesti per l'illuminamento, luminanza e l'intensità luminosa, in funzione della tipologia di strada, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia. Nell'Allegato n.2 della Relazione Annuale trasmessa dal Gestore sono state aggiornate le varie strade in cui sono stati eseguiti interventi di riqualificazione e adeguamento illuminotecnico, pertanto il livello di Servizio si ritiene raggiunto.

#### Piano di Manutenzione. Contenuti

Rispondenza dei contenuti del Piano di Manutenzione ai requisiti richiesti dal Disciplinare Tecnico.

La Società ha garantito ed eseguito i Servizi previsti dal Contratto e si ritiene raggiunto il Livello di Servizio previsto nel Disciplinare Attuativo.

#### Relazione Annuale sullo stato degli impianti

Il Gestore deve, entro il 30 gennaio, presentare con frequenza annuale la Relazione sullo stato degli impianti.

Il Gestore ha presentato la Relazione Annuale sullo stato degli impianti al 31/12/2022.

#### Rispetto del Programma Operativo degli Interventi

Rispetto delle date previste di inizio e di fine esecuzione degli interventi rispetto a quanto indicato nel Programma Operativo degli Interventi.

E' stata rilevata la ritardata consegna del Programma Operativo degli Interventi del III trimestre.

#### Sistema Informativo – Gestione dati

Puntuale aggiornamento dei dati sul Sistema Informativo rispetto alle tempistiche di cui al Disciplinare.

L'aggiornamento dei dati sul Data Base deve essere effettuato da parte del Gestore con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti)

Per l'anno 2022 la Società ha inserito tutte le segnalazioni e richieste sul Sistema Informativo,

#### Aggiornamento Anagrafica Tecnica

Puntuale e completo aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica, rispetto alle tempistiche di cui al Disciplinare.

L'immissione dei dati nel sistema georeferenziato dovrà essere effettuata entro un termine massimo di 15 giorni lavorativi dall'esecuzione dell'intervento stesso.

Dovrà essere definita la metodologia per le verifiche a campione necessarie a riscontrare il raggiungimento del LdS.

#### Gestione richieste e segnalazioni – Centrale operativa

Il contact center deve essere operativo tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle 7:30 alle 22:00 (compreso festivi) e la domenica dalle 7:30 alle 13:30.

Da verifiche a campione non sono state riscontrate anomalie e interruzioni del servizio.

#### Servizio di Sorveglianza

Esame a vista di tutti gli impianti in gestione 1 volta al mese.

Sono state effettuate verifiche a campione che hanno dato riscontro positivo.

	<p>Monitoraggio dei servizi aggiuntivi</p> <p>Per i servizi aggiuntivi rispetto al Servizio Luce e Semafori il monitoraggio dei livelli di servizio riguarda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il rispetto delle scadenze temporali previste nel Disciplinare Tecnico per le attività relative ai servizi aggiuntivi;</li> <li>- il corretto e puntuale adempimento delle previsioni del Disciplinare Tecnico relative alle suddette attività.</li> </ul> <p>Alcuni scostamenti sono stati rilevati solo relativamente al ritardo sull'invio della documentazione di alcuni sinistri e ad un ripristino a medio termine della gestione delle infrastrutture di ricarica pubblica dei mezzi elettrici.</p>
<p>4. oneri annuali a carico dell'ente per l'erogazione del servizio</p>	<p>Il corrispettivo per la prestazione dei servizi a cui la Società è obbligata è composto come di seguito descritto.</p> <p>Canone mensile per ciascun servizio comprensivo di tre quote:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- canone per Servizio Base Luce e Semafori, calcolato sulla base dei Prezzi Unitari di cui alla Convenzione Consip vigente al momento dell'affidamento, aggiornati secondo le modalità stabilite dalla Convenzione stessa, in funzione dell'andamento del costo dell'energia;</li> <li>- canone per incremento dei Livelli di servizio del Servizio Luce e Semafori (rispetto al Servizio Base di cui alla Convenzione Consip), calcolato con riferimento ai prezzi medi di mercato e rivalutato anno per anno sulla base della variazione annuale degli indici ISTAT ritenuti rappresentativi della variazione del costo della manodopera, dei materiali e dei noli;</li> <li>- canone per servizi aggiuntivi relativi al Servizio Luce e Semafori, calcolato con riferimento ai prezzi medi di mercato e rivalutato anno per anno sulla base della variazione annuale degli indici ISTAT ritenuti rappresentativi della variazione del costo della manodopera, dei materiali e dei noli.</li> </ul> <p>Corrispettivo per interventi extra-canone</p> <p>L'Amministrazione può richiedere interventi remunerati extra Canone per la realizzazione di interventi di riqualificazione energetica, manutenzione straordinaria, adeguamento normativo, adeguamento ed innovazione tecnologica.</p> <p>Fino ad un importo massimo degli interventi finanziati dalla Amministrazione e remunerati extra-canone pari al 20% del Canone complessivo stimato del Servizio Base Luce e Semafori, la remunerazione avviene secondo le condizioni economiche previste nella Convenzione Consip (listino DEI ed altri listini in via gradata in caso di mancanza delle voci, con ribasso pari a quello di aggiudicazione della Convenzione Consip vigente al momento dell'affidamento). Oltre questo limite (pari al limite degli interventi extra-canone ammessi nella Convenzione Consip) gli interventi extra-canone richiesti dalla A.C. sono compensati facendo riferimento al listino di riferimento di cui alla D.C.C. n. 35 del 29/06/2015 (Prezzario dei Lavori Pubblici della Regione Toscana e, ove non presenti</p>

	<p>le necessarie voci, Prezzario Comunale della Pubblica Illuminazione e Semafori) al netto del ribasso medio ricavabile dai dati dell'Osservatorio Regionale dei Contratti Pubblici con riferimento alle procedure di aggiudicazione relative a lavori di categoria OG10 (comprendenti le opere di urbanizzazione di pubblica illuminazione).</p> <p>La Società ha inoltre l'obbligo di effettuare a proprie spese e senza oneri aggiuntivi da parte dell'Amministrazione interventi, tra le tipologie elencate di seguito, fino alla decorrenza dell'importo massimo pari al 10% del Canone complessivo stimato del Servizio Base Luce e Semafori: interventi di adeguamento a norma, interventi di riqualificazione energetica, interventi di manutenzione straordinaria, interventi di adeguamento ed innovazione tecnologica.</p> <p>La Società ha facoltà di eseguire all'interno del suddetto Canone, quindi di effettuare a proprie spese e senza oneri aggiuntivi da parte dell'Amministrazione, ulteriori interventi anche in considerazione degli obiettivi di risparmio energetico relativi al Piano di Riqualificazione Energetica degli Impianti.</p> <p>In esito a questa regolamentazione contrattuale, i costi sostenuti/preventivati per l'A.C. nel corso del triennio 2021-2023 sono così determinati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Costo del servizio 2021: 15.036.167,90 €</li> <li>- Costo del servizio 2022: 20.316.423,03 €</li> <li>- Costo preventivato del servizio 2023: 17.506.609,30 €</li> </ul>
<p>5. Situazione rispetto agli indicatori di cui agli articoli 7 e 8 del Dlgs 201/2022 (vedi allegato)</p>	<p>Il servizio di Pubblica Illuminazione (ed attività affini e connesse relative alla gestione degli altri sistemi impiantistici sulla viabilità comunale) rientra nella nozione dei servizi pubblici non a rete di cui all'art. 8 del Dlgs 201/2022, secondo il quale i costi di riferimento dei servizi, lo schema tipo di piano economico-finanziario, gli indicatori e i livelli minimi di qualità dei servizi sono predisposti dalle competenti strutture della Presidenza del Consiglio dei Ministri.</p> <p>In attuazione del suddetto art. 8 è stato emanato Ministero delle Imprese e del Made in Italy il Decreto direttoriale 31 agosto 2023 <i>"Linee guida e indici di qualità per la regolamentazione dei servizi pubblici locali non a rete"</i>. Esso adotta le linee guida necessarie alla redazione del piano economico finanziario (allegato n.1) e lo schema contenente l'individuazione degli indicatori di qualità (allegato n. 2) a cui gli Enti locali possono attenersi per la regolamentazione del settore dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica. Si tratta dei primi provvedimenti volti all'attuazione dell'articolo 8 del citato decreto legislativo n. 201/22 cui farà seguito l'adozione degli ulteriori atti richiamati da tale disposizione normativa.</p> <p>In fase di prima applicazione i servizi interessati dal Decreto sono: impianti sportivi; parcheggi; servizi cimiteriali e funebri; luci votive; trasporto scolastico.</p> <p>Pertanto, al momento per il servizio di Pubblica Illuminazione ed attività affini e connesse non sono disponibili gli indicatori</p>

	da emanarsi ai sensi dell'art. 8 del D. Lgs. 201/22.
--	--