



**RELAZIONE ANNUALE SUL GOVERNO
SOCIETARIO ANNO 2023
(ex art 34 Statuto Sociale)**

PIANO DELLE ATTIVITA' 2024

APPROVATA

in data 26 marzo 2024 dal Consiglio di Amministrazione
in data 29 aprile 2024 dall'Assemblea Dei Soci

SOMMARIO

1	PREMESSE.	4
2	APPLICAZIONE DEL PIANO INDUSTRIALE, DEL CONTRATTO DI SERVIZIO - AREA OPERATIVA.	5
a.	area operativa – attività generali.	5
3	PRESENTAZIONE DATI E ORDINI DI LAVORO	9
a.	Analisi Ordini di lavoro	9
b.	Presentazione dati: Statistiche ARERA associate	14
c.	Area operativa – Spazzamento.	16
d.	Area operativa – Standard per la Raccolta Rifiuti Urbani.	18
e.	Area operativa – personale	20
f.	Area operativa – contenitori	21
g.	Area operativa – Impianti utilizzati per smaltimento/recupero dei rifiuti raccolti.	23
h.	Area operativa – controllo agenti accertatori.	24
i.	Area operativa – Criticità riscontrate.	25
j.	Customer Satisfaction	25
4	AREA ORGANIZZAZIONE AZIENDALE – STRUMENTI DI GOVERNO SOCIETARIO (ART. 6, COMMA, D.LGS. 175/2016) – BILANCIO E PIANIFICAZIONE ECONOMICA FINANZIARIA.	30
a.	Indicatori di rischio di crisi aziendale.	31
b.	Attività organi aziendali e relazioni sindacali.	31
c.	Area Economico Finanziaria. Piano Economico Finanziario (Dpr 158/99 – ARERA Delibera 443/2019).	32
5	PREVISIONALE DI MASSIMA PER L'ANNO 2024.	35
a.	Principali Obiettivi 2024.	35
b.	Area economico finanziaria 2024	36
6	PRESTAZIONI DEL SISTEMA DI GESTIONE RIFIUTI DEL COMUNE DI FIDENZA - BENCHMARKING REGIONALE	38

Gentili Signori,

la chiusura del Bilancio d'esercizio 2023, come ogni anno, rappresenta un momento di verifica significativo nel percorso di crescita della nostra Società.

Nei suoi numeri e nelle sue note viene, perciò, fornito lo stato di attuazione del programma relativo alle attività societarie, corredato da dettagliate relazioni di approfondimento dei principali aspetti.

Il 2023 ha rappresentato un esercizio di conferma della solida organizzazione societaria che ha portato ancora una volta ad una chiusura positiva del Bilancio, confermando un sostanziale equilibrio nella gestione e consentendo anche un ulteriore incremento dei fondi accantonati a garanzia di eventuali rischi di credito o di altra natura.

Nel corso dell'anno 2023 si siano riscontrate minori difficoltà con il personale dipendente.

Di conseguenza anche i servizi sono stati svolti senza particolari problematiche e complicazioni.

Con l'occasione abbiamo formulato inoltre una previsione dei costi 2024, dando così concreta attuazione a quanto indicato nello Statuto agli artt. 33-34 e realizzando quanto ivi previsto in tema di Controllo Analogico.

San Donnino Multiservizi infatti come società Concessionaria attraverso un affidamento diretto, ha obblighi stringenti nei confronti del socio unico e per mezzo di quest'ultimo, degli utenti stessi che si fanno carico dei costi del servizio.

Al fine di dare un'adeguata risposta alle problematiche emerse in tema di sicurezza, abbiamo allestito ed attivato una seconda sede presso la quale sono stati spostati i mezzi e gli uffici operativi, nelle more della realizzazione del nuovo Centro Servizi, mentre l'originaria sede attiva in Via Bologna, dopo l'avvenuto adeguamento del sistema antincendio, è rimasta destinata esclusivamente allo stoccaggio di contenitori in plastica e magazzino sacchetti.

Per quanto riguarda il finanziamento del nuovo Centro Servizi, ad oggi sono in corso interlocuzioni con BPER Banca, seguite alla redazione da parte di San Donnino Multiservizi di un business plan che ha evidenziato la fattibilità e la sostenibilità economica dell'operazione proposta. Il triennio in cui è prevista la costruzione del Centro Servizi va dal 2024 al 2026. Il biennio di "messa a regime" dell'opera sarebbe 2027-2028.

Si sono registrati interessanti progressi anche nell'ipotesi di vendita entro il 2026 di tutti gli immobili non strategici attualmente nella proprietà della Società.

Il passaggio più significativo dell'anno concluso è rappresentato però senz'altro dall'introduzione della Tariffa Puntuale a far data dal 1° Luglio 2023. E buoni risultati giungono sia dalle attività di controllo espletate sul territorio e, laddove necessario, dalle sanzioni elevate che dalla rapida risoluzione dei disservizi e delle criticità segnalati dall'utenza.

E comunque anche il risultato del primo trimestre 2024 si chiude positivamente, confermando come il servizio gestito dall'Azienda presenti uno tra i minori rapporti costo/abitanti a livello regionale.

In virtù dei traguardi già raggiunti e forti dell'ottimo lavoro compiuto dalla San Donnino Multiservizi, siamo confidenti di lasciare la Società nelle migliori condizioni per garantire la piena realizzazione dei nostri obiettivi aziendali a medio e lungo termine.

Uliana Ferrarini

PRESIDENTE

SAN DONNINO MULTISERVIZI SRL

1 PREMESSE.

Nella presente relazione viene fornito lo stato dell'attuazione della programmazione delle attività societarie, corredato dai dati bilancistici. Si descrive inoltre una previsione dei costi 2024 dando attuazione a quanto indicato nello statuto negli artt. 33 e 34 fornendo, quindi, concreta attuazione relativamente allo spirito dello Statuto e del concetto esteso di *Controllo Analogo*.

San Donnino Multiservizi, infatti, in qualità di società Concessionaria attraverso un affidamento diretto dei servizi, ha obblighi stringenti nei confronti del socio unico e, per mezzo di quest'ultimo, degli utenti stessi che si fanno carico dei costi il servizio.

Da quest'anno nel seguente rapporto tecnico/economico vengono introdotte alcune specificazioni relative alle richieste avanzate dal regolatore nazionale ARERA rispetto agli obblighi introdotti dal "*Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)*", approvato con deliberazione n. 15/22/R/rif e ss.mm.ii. Si è cercato da parte della regolazione nazionale, di uniformare gli standard di qualità del servizio per tutti i territori, fornendo dei valori guida validi nell'intera nazione, sia pure con iniziali declinazioni differenti.

Infine sono riportati, come sempre, gli obiettivi per l'anno 2024 che forniscono il livello di applicazione dell'azienda sulle tematiche indicate dalla proprietà e dalla normativa, sul quale confrontare, ex post, le azioni effettivamente poste in essere nell'anno di riferimento.

PARTE PRIMA – RENDICONTAZIONE ATTIVITA' E DATI PERFORMANCE **TECNICA - ANNO 2023**

2 APPLICAZIONE DEL PIANO INDUSTRIALE, DEL CONTRATTO DI SERVIZIO - AREA OPERATIVA.

Si rianalizza brevemente il percorso dell'azienda nell'anno 2023 con specifico confronto con i target di previsione impostati nella relazione programmatica approvata dall'Assemblea in data 26 aprile 2023.

Si fornisce quindi una prima semplice descrizione di quanto avvenuto nell'anno in oggetto rimandando ai capitoli successivi il dettaglio delle prestazioni.

a. area operativa – attività generali.

*Principali obiettivi da raggiungere 2023: **consuntivo***

1. Conclusione Autorizzazione Centro Servizi e avvio procedura di gara che dovrebbe, salvo complicazioni, terminare entro ottobre dell'anno in corso.
L'autorizzazione da parte di ARPAE è del 04/04/2023 n° DET-AMB-2023-1704
2. Affidamento lavori con gara per sistemazione Centro di Raccolta.
Il Consiglio Comunale nell'ultima seduta dell'anno 2023 ha deciso di valutare la convenienza dello spostamento del Centro di Raccolta dall'attuale ubicazione. Ne è conseguita la sospensione della procedura anche se si evidenzia come la progettazione sia ormai conclusa. Si resta quindi in attesa delle determinazioni in merito da parte dell'organo deliberante Comunale.
3. Avvio procedura per acquisto prototipo di un nuovo mezzo della raccolta più efficiente degli attuali.
Dopo attenta e prolungata ricerca del mezzo in grado di garantire le migliori performance e facilità di utilizzo da parte degli operatori, è stato ordinato un Telaio ISUZU Q90 con allestimento della ditta NOVARINI, Bivasca da 8 mc+3mc circa.
4. Avvio procedure per la vendita degli immobili di proprietà di San Donnino Multiservizi srl, finalizzato all'ottenimento del finanziamento per la realizzazione del Centro Servizi.
È stata avviata una interlocuzione con alcuni soggetti interessati all'acquisto di tutto il complesso immobiliare dell'Azienda. La trattativa proseguirà anche nell'anno 2024 con l'obiettivo di giungere ad un risultato soddisfacente per l'azienda.
5. Procedura di gara per la definizione del Numero Verde per anni 5.
Procedura regolarmente espletata con l'assegnazione del Numero Verde alla ditta BT ENIA spa.
6. Procedure di gare minori per recupero Spazzamento, Ingombranti e verde.
Procedura regolarmente espletata con l'assegnazione dei servizi a IREN AMBIENTE spa.

7. Procedura di Gara per l'affidamento del recupero del Rifiuto Organico FORSU per anni 3.
Il procedimento particolarmente complesso ha portato ad una chiusura dell'appalto con un prezzo di 30€/ton che possiamo ritenere assai conveniente rispetto le 70 €/ton del primo affidamento e di oltre 95 €/ton delle proposte di altri operatori locali del settore.
8. Avvio tassa puntuale dal luglio e allineamento dati con ufficio TARI del Comune.
Il procedimento si è concluso con l'avvio della TARIP dal primo del mese di luglio 2023. Le attività sono allo stesso tempo proseguite per l'allineamento delle banche dati e la risoluzione delle problematiche che si sono susseguite. Di fatto verso il termine dell'anno sono stati ottimizzati i flussi e le verifiche sugli svuotamenti. La corretta gestione della TARIP per le problematiche che riguardano l'Azienda determinerà comunque un lavoro costante di verifica finalizzate all'uniformità dei dati.
9. Apertura sportello TARIP e Ambiente dove spostare molte delle attività di contatto con il pubblico.
L'apertura dello sportello della società, in collaborazione con il comune di Fidenza, è avvenuta all'inizio di aprile 2024. I dati relativi ai flussi sono processati nel seguito della presente relazione. L'avvio di tale sede dedicata ha eliminato i flussi di utenti nelle altre strutture e ottimizzato la veicolazione delle informazioni.
10. Consolidamento attività di formazione a tutti i livelli e sicurezza sul lavoro e gestione del personale/rilievi disciplinari
(tabella sottoriportata)
11. Miglioramento pulizia de territorio, con particolare attenzione anche per l'area aziendale di via Cassani.
Per il raggiungimento sono stati impiegati due operatori somministrati utilizzati nei periodi primaverile e autunnale I risultati sono stati soddisfacenti, non solo nella zona di via Cassani, ma anche nei sedimi limitrofi alle principali arterie di scorrimento, oggetto spesso di abbandoni e deposito di rifiuti sciolti.
12. Implementazione dei controlli con valutazione di inserimento di un nuovo ispettore ambientale scelto tra gli addetti operativi.
I controlli e le sanzioni sono stati implementati rispetto l'anno 2022 come successivamente descritto. Non è stato possibile, tuttavia, incrementare l'organico degli Ispettori Ambientali per la mancanza di personale idoneo da applicare alla mansione.
13. Ottimizzazione degli straordinari e spostamento dell'orario serale di partenza dei turni della raccolta alle 18.30.
Con coinvolgimento delle OO.SS rif. verbale 19 gennaio 2023.
14. Pulizia straordinaria dei rifiuti nei fossi stradali soprattutto delle dorsali di accesso al centro.
Si veda il punto 10. È stato utilizzato lo stesso personale per entrambe le tipologie di servizio.
15. Acquisto delle Ecostation (gara), 5, a supporto delle attività di RD e Raccolta Puntuale.
L'acquisto delle Ecostation, per ora nel numero di quattro, è stato completato nell'anno 2023 previo esperimento di procedura di gara. Le consegne sono avvenute nel mese di agosto e ottobre. Al momento, vista la necessità delle autorizzazioni comunali, dei lavori di sistemazione del suolo e relativo allaccio alla rete elettrica ancora da effettuare, sono

- state posizionate e attivate solo due strutture. Le prime rilevazioni sugli afflussi sono descritte nel seguito della presente relazione.
16. Implementazione ed ottimizzazione del gestionale per concentrare la reportistica/attività Aziendale in un unico strumento informatico.
Il programma gestionale aziendale è in costante modificazione ed aggiornamento affinché sia il più aderente possibile alle necessità dell'azienda e delle richieste che giungono dagli enti di controllo. La implementazione più rilevante ha riguardato l'adattamento dello stesso ai dettami della deliberazione TQrif di ARERA.
17. Predisposizione nuova Carta dei Servizi – Carta della Qualità sulle indicazioni ATERSIR e TQ rif ARERA.
Come accennato al punto precedente è stata predisposta e successivamente inviata ad ATERSIR per l'approvazione il nuovo documento che regola i rapporti tra l'Azienda e gli Utenti e ne definisce i parametri di qualità minimi per la gestione del servizio in concessione. Tale elaborato è stato approvato e conseguentemente è entrato in vigore in data 17 aprile 2023 con CAMB n° 2023/43.

Relativamente al punto 5 si specifica il sunto delle attività di formazione effettuate:

CORSO SPECIFICO	ORE	N. LAVORATORI	ORE TOTALI
AGGIORNAMENTO RLS	6	1	6
FORMAZIONE LAVORATORI GENERALE +SPECIFICA RISCHIO ALTO	18	4	72
FORMAZIONE LAVORATORI GENERALE RISCHIO ALTO	16	1	16
AGGIORNAMENTO LAVORATORI	6	2	12
FORMAZIONE AGGIUNTIVA RISCHIO CHIMICO	2	24	48
FORMAZIONE AGGIUNTIVA RISCHIO INCENDIO ATEX	2	19	38
ADDETTI ANTINCENDIO RISCHIO MEDIO	8	2	16
ADDETTI PRIMO SOCCORSO GRUPPO A	16	4	64
ADDETTI ANTINCENDIO LIVELLO 3	16	2	32
SCUOLA ALTA FORMAZIONE RUBE TRIVA - MODULO INTRODUTTIVO	2	1	2
FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO COMPATTATORE MAZZOCCHIA	2	24	48
FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO RAMPE (Servizi Cimiteriali)	1	3	3
FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO COMPRESSORE (Servizi Cimiteriali)	0,5	3	1,5
FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO DECESPUGLIATORE (Servizi Cimiteriali)	0,5	3	1,5
FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO DISERBO (Servizi Cimiteriali)	1	3	3
FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO POMPA A SPALLA (Servizi Cimiteriali)	0,5	3	1,5
FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO NUOVE LINEE GUIDA TRABATTELLI (Servizi Cimiteriali)	3	3	9
FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO POMPA SOMMERSA (Servizi Cimiteriali)	0,5	3	1,5
FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO SMERIGLIATRICI (Servizi Cimiteriali)	0,5	3	1,5
FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO SOFFIATORE (Servizi Cimiteriali)	0,5	3	1,5
FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO TAGLIAERBA (Servizi Cimiteriali)	0,5	3	1,5
FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO TRAPANO (Servizi Cimiteriali)	0,5	3	1,5
FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO TRATTORE A MOTORE (Servizi Cimiteriali)	0,5	3	1,5
FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO BIVASCA ISUZU-MERLO (Servizi Ambientali)	2	3	6
FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO PIAGGIO PORTER (Servizi Ambientali)	1	4	4
FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO SOFFIATORE SITHL BR700 (Servizi Ambientali)	1	3	3
FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO SPAZZAMENTO MANUALE (Servizi Ambientali)	1	2	2
FORMAZIONE/ADDESTRAMENTO SPAZZATRICE MAX WIND(Servizi Ambientali)	2	2	4

Le attività proseguiranno con le stesse modalità anche per l'anno 2024.

Per quanto riguarda gli straordinari effettuati si propone la seguente tabella di confronto tra l'anno 2022 e l'anno 2023.

Anno	Straordinario normale	Straordinario festivo notte (ore)	Straordinario Notte (ore)	Straordinario Dom. e festivi (ore)	Lavoro suppl.	TOTALE (ore)
2021	1281	11	511	104	0	1907
2022	1506	6	373	57	87	2029
2023	1042	4	202	86	171	1505

Il totale delle ore risulta quindi diminuito di circa il 25%, con una notevole flessione rispetto l'anno 2022. Ugualmente nell'anno in corso si cercherà di contenere ulteriormente l'incremento degli stessi o quantomeno di stabilizzarci sui dati dell'anno 2023.

Dando seguito a quanto detto in precedenza, possiamo senz'altro affermare che gli obiettivi strategici individuati per l'anno 2023 abbiano raggiunto un ottimo grado di completamento.

3 PRESENTAZIONE DATI E ORDINI DI LAVORO

Vengono di seguito descritti le varie componenti relative alle statistiche dei servizi svolti, come estrapolati dal gestionale della Società, ossia Garbage di Harnekinfo srl.

In generale le fonti di contatto con San Donnino Multiservizi srl sono riferibili a Numero Verde, E-mail che scaturiscono dal sito aziendale, Sportello per il pubblico situato in Piazza Repubblica n. 22 ed infine dalle segnalazioni derivanti dai social e whatsapp.

Il numero verde, contact center è gestito dalla società BT Enia attraverso procedure codificate con utilizzo diretto del Gestionale dell'azienda ed invio in tempo reale degli Ordini di Lavoro (OdL).

L'attività di sportello è stata espletata con personale interno presso l'ufficio di Piazza Repubblica n. 22 a partire dai primi giorni di aprile 2023. Ha garantito la corretta informazione all'utenza delle modalità di servizio nonché la relativa fruizione.

Le attività erogate riguardano:

- la ricezione delle segnalazioni in merito ad eventuali disservizi o situazioni di degrado;
- la ricezione delle richieste per la consegna, la riparazione o l'integrazione delle attrezzature propedeutiche alla raccolta differenziata;
- la ricezione delle prenotazioni per i rifiuti ingombranti e la distribuzione dei sacchi per il conferimento dei rifiuti;
- la gestione delle richieste relative alle variazioni TARIP.

Il sito aziendale e il relativo contatto vengono monitorati direttamente dal personale dell'azienda preposto a tale attività e le segnalazioni hanno un flusso diretto su e-mail dedicata.

Altre segnalazioni sono veicolate da parte dell'utenza attraverso le varie applicazioni "social" più in uso ed inoltrate direttamente dai cittadini ovvero da parte dell'Amministrazione Comunale.

a. Analisi Ordini di lavoro

Nel corso del 2023, risultano essere stati aperti, nel sistema gestionale aziendale, 4.484 Ordini di Lavoro (OdL) derivanti da richieste o segnalazioni pervenute da 2.735 contribuenti.

N. di OdL per contribuente	N. contribuenti	N. OdL
1	1.769	1.769
2	592	1.184
3	205	615
4	90	360
5	27	135
6	25	150
7	7	49
8	8	64
9	4	36
10	3	30
da 10 a 20	4	54
da 20 a 50	1	38
TOT	2.735	4.484

Se il 65% dei contribuenti ha interagito con SDM in una sola singola occasione (ovviamente, limitatamente a quanto di interesse in relazione agli aspetti gestiti tramite OdL) e un ulteriore, 22%, in due sole occasioni, si rileva un numero limitato di contribuenti cui risulta associato un numero decisamente più consistente di OdL.

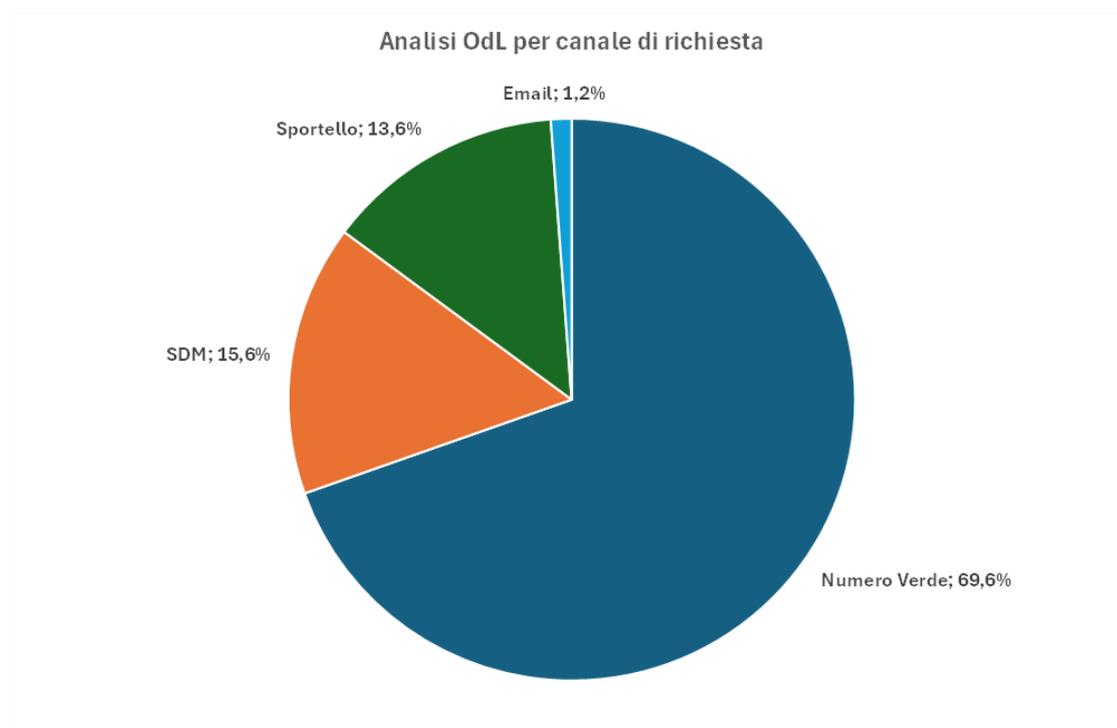
Il seguente riquadro riporta in particolare i tre contribuenti con maggior numero di OdL associati:

CodContribuente	N. OdL	Contribuente
213210	38	COMUNE DI FIDENZA
213510	16	EUROPOOL S.R.L.
213522	14	AZIENDA USL DI PARMA

Come sopra descritto i canali di ricezione delle richieste da parte dei contribuenti sono costituiti da: Numero Verde, SDM (mail o altro canale social), Sportello, E-mail direttamente dal sito.

Il seguente riquadro riporta il numero di OdL che risultano associati ad ognuno dei suddetti canali, con la chiara larga prevalenza del numero verde; si deve comunque al riguardo precisare che la ripartizione qui rappresentata è influenzata dall'affinamento che si è verificato nel corso dell'anno delle modalità di classificazione degli OdL, motivo per cui potrebbe non riflettere la loro reale distribuzione tra i diversi canali.

Tipologia canale	N. OdL	% su TOT
Numero Verde	3.120	69,6%
SDM	699	15,6%
Sportello	612	13,6%
Email	53	1,2%
TOT	4.484	100,0%



Entrando più nel merito del contenuto delle richieste o segnalazioni pervenute, si osserva come le casistiche maggiormente ricorrenti riguardino:

- ✓ la prenotazione del servizio di ritiro degli ingombranti, con oltre 1.000 richieste, corrispondenti al 22,4% del totale;
- ✓ la segnalazione di mancate raccolte dei rifiuti, con 811 richieste, corrispondenti al 18,1% del totale;
- ✓ la richiesta da parte delle utenze di adeguamento della dotazione volumetrica dei contenitori, con 721 richieste, corrispondenti al 16,1% del totale.

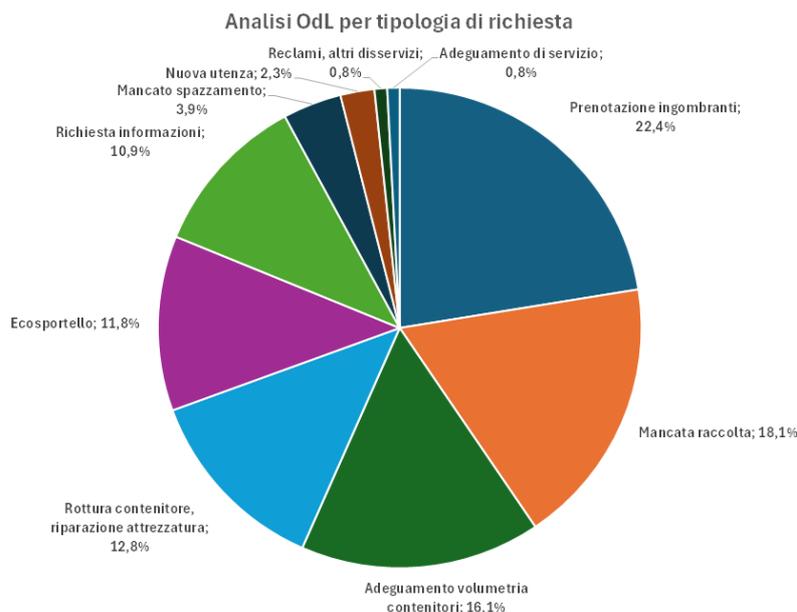
A parte la sopra menzionata casistica delle mancate raccolte (18,1% del totale) e in minor misura, della mancata effettuazione di spazzamenti (3,9% del totale), si rileva comunque come segnalazioni di reclami o altri disservizi siano particolarmente contenute (meno dell'1% del totale delle richieste).

Di seguito il dettaglio tratto da Garbage delle richieste avanzate nei vari canali di contatto:

Tipologia richiesta	N. OdL	% su TOT
Consegna attrezzature con sopralluogo (4.1 c / 9.2)	0	0,0%
Ecosportello	528	11,8%
Effettuazioni rettifica importi (4.1 f / 28)	0	0,0%
NV - Adeguamento volumetria contenitori	362	8,1%
NV - Mancata raccolta	811	18,1%
NV - Mancato spazzamento	176	3,9%
NV - Nuova utenza UD-UND	100	2,2%
NV - Prenotazione ingombranti	1.006	22,4%
NV - Reclami scritti gestore	1	0,0%
NV - Richiesta informazioni	486	10,8%
NV - Richiesta informazioni scritte gestore	4	0,1%
NV - Rottura contenitore	574	12,8%
Reclami scritti gestore (4.1 d / 14.1)	37	0,8%
Richiesta informazioni scritte tariffa (4.1 e / 15.1)	0	0,0%
Richiesta rettifica importi (4.1 f / 16.1)	0	0,0%
Richieste attivazione (4.1 a / 8.1)	0	0,0%
Richieste variazione/cessazione (4.1 b / 12.1)	0	0,0%
Riparazione attrezzature con sopralluogo (4.1 k / 34.2)	1	0,0%
SDM - Adeguamento di servizio	37	0,8%
SDM - Adeguamento volumetria contenitori	359	8,0%
SDM - Nuova utenza UD-UND	2	0,0%
Segnalazione disservizi con sopralluogo (4.1 j / 33.2)	0	0,0%
TOT	4.484	100,0%

Sintetizzando il dettaglio di cui alla tabella soprariportata per tipologia di richiesta totali:

Tipologia richiesta	N. OdL	% su TOT
Prenotazione ingombranti	1.006	22,4%
Mancata raccolta	811	18,1%
Adeguamento volumetria contenitori	721	16,1%
Rottura contenitore, riparazione attrezzatura	575	12,8%
Ecosportello	528	11,8%
Richiesta informazioni	490	10,9%
Mancato spazzamento	176	3,9%
Nuova utenza	102	2,3%
Reclami, altri disservizi	38	0,8%
Adeguamento di servizio	37	0,8%
Altro	0	0,0%
TOT	4.484	100,0%



Analizzando gli OdL per tipologia di prestazione associata, si conferma il maggior peso relativo alla richiesta di servizio degli ingombranti (1.032 richieste, pari al 23% del totale). Seguono il servizio di raccolta del rifiuto residuo (568 richieste, pari al 12,7% del totale) e quello della carta (532 richieste, pari all'11,9% del totale).

Interessante notare come, subito dopo, si posizionino due tipologie di prestazioni connesse alle innovazioni tecniche e gestionali introdotte nel 2023 nel modello organizzativo dei servizi di raccolta rifiuti di Fidenza; in particolare:

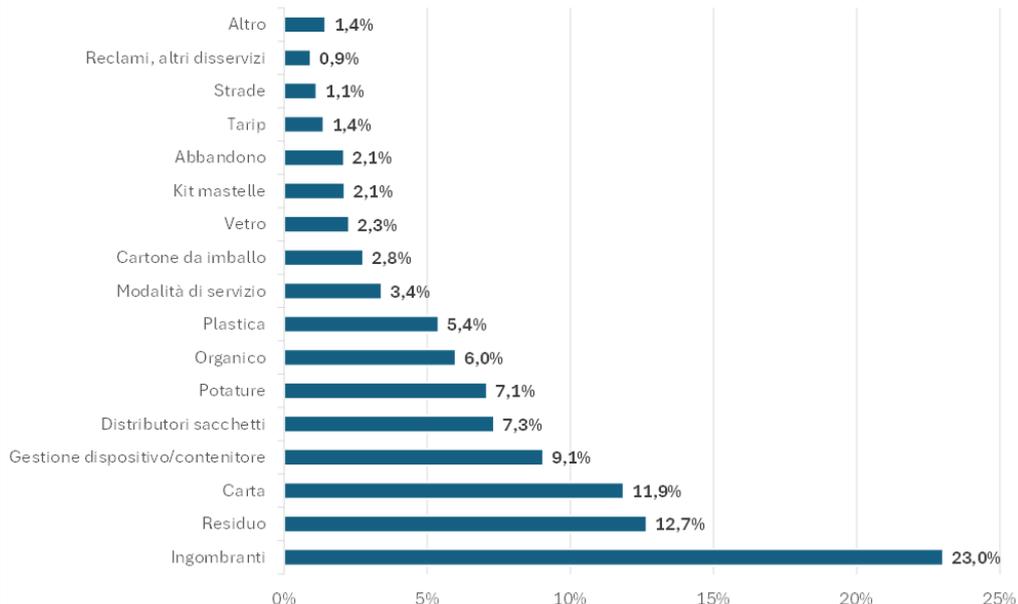
- la gestione dei dispositivi/contenitori, connessa alla tariffazione puntuale (406 richieste, pari al 9,1% del totale);
- i distributori dei sacchetti (con 329 richieste, pari al 7,3% del totale).

Analisi ODL per tipologia di prestazione:

Tipologia prestazione	N. OdL	% su TOT
Abbandono	94	2,1%
Animale morto	21	0,5%
Apertura/chiusura posizione TARIP	6	0,1%
Aree verdi	2	0,0%
Carta	532	11,9%
Cartone da imballo	124	2,8%
Cestino	7	0,2%
Compostiera	3	0,1%
Consegna attrezzature con sopralluogo	0	0,0%
Distributori sacchetti	329	7,3%
Effettuazione rettifica importi	0	0,0%
Eternith	4	0,1%
Farmaci	3	0,1%
Gestione dispositivo/contenitore	406	9,1%
Incidente stradale	1	0,0%
Indumenti	2	0,0%
Informativa Tarip	56	1,2%
Ingombranti	26	0,6%
Kit mastelle	95	2,1%

Mercato	0	0,0%
Modalità di servizio	153	3,4%
Monofamigliare	0	0,0%
Organico	269	6,0%
Pile	3	0,1%
Plastica	242	5,4%
Potature	318	7,1%
Prenotazione ingombranti	1.006	22,4%
Reclami scritti gestore	1	0,0%
Reclamo	4	0,1%
Reclamo scritti gestore	37	0,8%
Residuo	568	12,7%
Richiesta di attivazione	0	0,0%
Richiesta di variazione	0	0,0%
Richiesta informazioni	14	0,3%
Richiesta informazioni scritte gestore	4	0,1%
Richiesta informazioni scritte tariffa	0	0,0%
Richiesta rettifica importi	0	0,0%
Richieste di cessazione	0	0,0%
Riparazione attrezzature con sopralluogo	1	0,0%
Segnalazione disservizi con sopralluogo	0	0,0%
Strade	51	1,1%
Variazione anagrafica	0	0,0%
Vetro	102	2,3%
TOT	4.484	100,0%

Analisi OdL per tipologia di prestazione



Infine, nel seguente riquadro si evidenzia come, alla data di stesura della presente relazione, la pressoché totalità degli OdL aperti nel corso del 2023 siano stati presi in carico e gestiti fino alla loro chiusura.

Stato di chiusura degli OdL a febbraio 2024:

Tipologia prestazione	N. OdL	% su TOT
OdL chiusi	4.476	99,8%
OdL aperti	8	0,2%
TOT	4.484	100,0%

b. Presentazione dati: Statistiche ARERA associate

Con la delibera 15/2022/R/rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione dal 1° gennaio 2023 di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori e relativi standard generali, differenziati per quattro schemi regolatori. Competente per l'individuazione dello schema regolatorio da applicarsi alla singola gestione è il cosiddetto Ente territorialmente competente (ETC), in Emilia Romagna rappresentato da ATERSIR, che, sulla base del livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti, determinato in ragione delle prestazioni previste nel Contratto di servizio e nella Carta della qualità vigenti, ha inquadrato in fase di prima applicazione tutti i Comuni della regione nello Schema regolatorio I (si veda Delibera del Consiglio di Ambito ATERSIR n. 11 del 11/4/2022).

Quanto sopra facendo comunque salvi obblighi e livelli qualitativi già previsti nel Contratto di servizio o nella Carta della qualità vigente che devono essere in ogni caso garantiti.

Matrice degli schemi regolatori della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Fonte: ARERA, Deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF

Stante l'inquadramento nello schema regolatorio I, San Donnino Multiservizi non risulta oggi ancora soggetta al rispetto dei livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio rifiuti definiti anche in termini numerici nel TQRIF.

Ciò nonostante, anche nella prospettiva di una successiva evoluzione verso schemi regolatori più avanzati, San Donnino Multiservizi ha già implementato, nel proprio sistema gestionale

aziendale, modalità di registrazione, tracciamento e rendicontazione dei dati inerenti agli indicatori di qualità.

Nel seguente riquadro si riporta quindi quanto risultante a consuntivo per l'anno 2023.

Tutti gli indicatori rilevati mostrano valori conformi a quanto previsto negli schemi regolatori più avanzati.

Si precisa comunque come sia tuttora in corso un affinamento delle modalità di registrazione e analisi dei dati, con verifica e nel caso revisione e ottimizzazione delle procedure attuate; in tal senso, i valori evidenziati per gli indicatori potrebbero essere condizionati da “fattori di disturbo” attualmente in fase di correzione, essendo l'attuale loro registrazione da considerarsi ad oggi ancora in fase di test, propedeutico ad un ottimale allineamento del sistema per quando scatterà l'effettivo obbligo di loro consuntivazione.

**Indicatori di Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani per San Donnino Multiservizi
(consuntivo anno 2023)**

Indicatore	Limite	% previste per Schema I-II-III-IV	N. eventi registrati	Completati entro limite
9.1 Consegna attrezzature senza sopralluogo	5 gg	na-80-70-90	100	82,00%
9.2 Consegna attrezzature con sopralluogo	10 gg	na-80-70-90	-	-
14.1 Reclami scritti gestore	30 gg	na-80-70-90	38	100,00%
15.1 Richiesta informazioni scritte gestore	30 gg	na-80-70-90	490	99,80%
31.1 Ritiro rifiuti su chiamata	15 gg	na-80-70-90	1.006	98,81%
33.1 Segnalazione disservizi senza sopralluogo	5 gg	na-80-70-90	985	99,80%
33.2 Segnalazione disservizi con sopralluogo	10 gg	na-80-70-90	-	-
34.1 Riparazione attrezzature senza sopralluogo	10 gg	na-80-70-90	936	96,90%
34.2 Riparazione attrezzature con sopralluogo	15 gg	na-80-70-90	1	100,00%
39 Puntualità servizio raccolta e trasporto	1 g	na-na-80-90	3.588	100,00%
46 Puntualità servizio spazzamento	1 g	na-na-80-90	1.482	100,00%
41 Durata interruzione servizio raccolta e trasporto	1 g	na-na-na-85	-	-
47 Durata interruzione servizio spazzamento	1 g	na-na-na-85	-	-

Legenda: na = non applicabile.

Nota: sono riportati i soli indicatori di qualità pertinenti per le attività svolte da SDM.

c. Area operativa – Spazzamento.

L'esecuzione dei servizi di spazzamento viene effettuata con gli “*Standard Minimi Prestazionali (SMP) del Servizio a Regime*”, come riportati nell'allegato B.1 del Disciplinare Tecnico.

In particolare, nel menzionato allegato B.1, con riferimento ai servizi oggetto di analisi, si specifica quanto segue:

Areale di servizio	Tipologia di Utenza	% Utenze	Modalità del servizio	Frequenza minima obbligatoria	Dotazione indicativa alle utenze o Note dimensionali
Centro Storico e centro urbano			Meccanizzato	6 gg su 7 Per un totale di 1.877 Ore/anno	Servizio integrativo nel Centro Storico di spazzamento meccanizzato mediante una minispazzatrice (da 3 mc)
Zone B-C-D-E	Si veda "All. 1.3_Disciplinare Tecnico" relativo ai servizi in essere		Combinato/Meccanizzato	6 gg su 7 Per un totale di 1.291 Ore/anno	Servizio eseguito nelle medesime modalità e frequenze in base alle zone come effettuato all'inizio dell'affidamento. Nelle aree caratterizzate dalla presenza di viali alberati (si veda foglio "Viali Alberati" dell'All. 1.3_Disciplinare Tecnico") sono effettuati almeno 2 ulteriori interventi mensili dal 1° ottobre al 31 dicembre; in concomitanza alle operazioni di spazzamento delle vie limitrofe, con l'ausilio di apposite attrezzature aspirafoglie abbinata alla spazzatrice.
<p>Nota:</p> <p>Il richiamato All. 1.3 al Disciplinare Tecnico riporta quindi una suddivisione del territorio in zone di servizio, con associato calendario, orario e frequenza di intervento e con specifica, per ogni singola zona, delle vie, piazze e aree in genere in essa comprese.</p> <p>Nel medesimo All. 1.3 si precisa che “in funzione delle caratteristiche delle aree oggetto di intervento e delle specifiche effettive esigenze di servizio, comunque funzionali a garantire la qualità ed efficacia del servizio svolto, il servizio di spazzamento potrà essere svolto nella forma di servizio combinato piuttosto che di meccanizzato. Le frequenze e calendarizzazioni di intervento riportate sono da considerarsi come riferimento indicativo e potranno subire variazioni, comunque garantendo qualità ed efficacia del servizio”.</p> <p>Si segnala infine che la scheda A.1 allegata al Disciplinare Tecnico relativa agli standard del servizio al momento dell'affidamento evidenzia, nell'ambito delle zone B-C-D-E, una larga prevalenza del servizio di spazzamento combinato (spazzatrice + operatore a terra) rispetto al meccanizzato (sola spazzatrice).</p>					

In estrema sintesi, dal punto di vista dell'impegno “quantitativo”, le specifiche approvate possono essere tradotte in:

- 1.877 ore/anno di spazzamento meccanizzato (minispazzatrice da 3 mc meccanica);
- 1.291 ore/anno di spazzamento combinato/meccanizzato (con larga prevalenza di servizio combinato rispetto al meccanizzato).

Nel corso del 2023 sono state impiegate nell'esecuzione del servizio tre spazzatrici:

- Dulevo 6000 con Sweepy Jet Light, utilizzata in servizi di spazzamento combinato/meccanizzato;
- Dulevo 3000, impiegata per i servizi di spazzamento prevalentemente meccanizzato;
- Tenax Motoscopa Manuale/Meccanizzato

Nella tabella sotto riportata sono indicate le ore di impiego dei suddetti mezzi. Per completezza di esposizione, si riporta inoltre il chilometraggio percorso dagli stessi (inclusivo di percorrenze in esecuzione del servizio “*a spazzole giù*” e di percorrenze per spostamenti, comunque all'interno del territorio comunale).

Spazzatrice	Tipo servizio	Ore gen-dic 2023	Ore stima annua-PI	Km gen-dic 2023	km/ora
Dulevo 6000 SJ	Prevalenza combinato	1573	1.877	17065	11
Doblo supporto	Prevalenza combinato	483		11088	20
Dulevo 3000 (gen-dic)	Meccanizzato/combinato	866	1.291	9175	10
Motoscopa Tenax (gen-dic)	Meccanizzato	90		270	3
Spazzamento mantenimento Parchi	Manuale	1 ottobre – 31 dicembre 156		-	-
Totale	-	3168	3.168	37.598	11

A queste ore vanno aggiunte le attività relative allo spazzamento dei parchi, ulteriori rispetto sei mesi (aprile-ottobre) già contrattualizzati, per un valore di circa 200 ore totali.

Mettendo a confronto il complessivo svolto (stima annua), rispetto agli SMP previsti del servizio a regime, risulta un monte ore in linea con gli SMP. Ossia nell'anno 2023 si è raggiunto quanto previsto dal PI però differenziando le attività di spazzamento.

I relativi indicatori di costo sono stati desunti dall'All. I al Contratto di Servizio "Piano Economico Industriale – PEF".

Tipo servizio	Costo PEI	Servizi Minimi Prestazionali	Costo PEI	Servizio svolto	Costo servizio svolto
	(euro/anno)	(ore/anno)	(euro/ora)	(ore/anno)	(euro/anno)
Prevalenza combinato	141.622	1.291	109,7	2056	225.543
Meccanizzato	116.511	1.877	62,1	1112	69.055
Totale	258.179	3.168	-	3168	294.598
Variazione costo servizio svolto rispetto a PEI					14%

Si evidenzia pertanto come San Donnino Multiservizi srl abbia garantito, nel corso del 2023, l'esecuzione di servizi di spazzamento combinato o meccanizzato per un impegno di risorse tecniche ed un valore economico superiore di circa il 14% a quanto contrattualmente stabilito.

Ad ulteriore dimostrazione del livello di servizio garantito da San Donnino Multiservizi srl e soprattutto di attenzione allo svolgimento delle operazioni con modalità di particolare efficacia, si considerino i seguenti dati, relativi alle quantità di rifiuti di spazzamento stradale derivanti dalle attività.

Si sottolinea infatti che, al di là del generale indirizzo alla prevenzione della produzione di rifiuti che contraddistingue un corretto approccio alla gestione del ciclo integrato, nello specifico dello spazzamento stradale, la produzione è direttamente associata a migliori standard di qualità dal 2019.

Anno	Quantità di rifiuti da spazzamento prodotte (CER 20.03.03; t/a)	Confronto
2015	106	Media 2015-2018: 98 t/a
2016	84	
2017	104	
2018	100	
2019*	260	Δ 2019 su quadriennio precedente: +138%
2020	380	+32%
2021	390	+1%
2022	316	- 19%
2023	278	-12%

(*): stima su base annua del dato gennaio-ottobre 2019

La contabilizzazione sopra esposta dei dati mostra come anche nel corso del 2023 le tonnellate di rifiuti da spazzamento generato dall'esecuzione del servizio abbiano avuto un leggero decremento rispetto al 2022.

– Raccolta Pile e Cestini.

In funzione delle esigenze e caratteristica della prestazione, comunque adatti a garantire qualità ed efficacia del servizio svolto, gli interventi sono svolti con le frequenze in linea con l'allegato B.1 del disciplinare.

d. Area operativa – Standard per la Raccolta Rifiuti Urbani.

Il dettaglio dei lavori svolti è stato aderente alle richieste del Piano Industriale nonché modificato in modo specifico, secondo le esigenze da parte del Comune di Fidenza e le richieste avanzate al Numero Verde.

Ecco la sintesi dei servizi programmati come SMP.

Comune di	Fidenza		STANDARD MINIMI PRESTAZIONALI DEL SERVIZIO A REGIME				Fornitura sacchi
	Area di servizio	Tipologia di Utenza	% UtENZE	Modalità del servizio	Frequenza minima obbligatoria	Dotazione indicativa alle utenze o Note dimensionali	
Frazione secco residuo	Intero territorio	Utenze domestiche	100%	Porta a porta	1 v/sett	Mastelli da lt. 30-40 per ogni utenza in edifici indicativamente fino a 4 a 6 utenze comprese (da valutarci in funzione delle specificità dell'utenza), e bidoni carrellati da 120 a 360 litri in base allo stabile per edifici con numero superiore di utenze. Tutti i contenitori sono dotati di tag, transponder RFID, tale da consentire la lettura in automatico al momento della raccolta, con identificazione dell'utenza cui associare lo svuotamento effettuato. Nel caso di contenitori plurivalenti (bidoni condominiali), tali contenitori saranno dotati di un sistema di contabilizzazione dei contenitori da parte di ogni singola utenza. Quanto sopra fatto comunque salva la possibilità, per l'insieme degli utenti di un dato condominio, di richiedere dotazioni di contenitori monoutenza. In relazione all'effettuazione del servizio nel centro storico, si potrà valutare l'opportunità di prevedere un servizio di raccolta anche a sacchi, in sostituzione dei mastelli; nel caso, anche i sacchi dovranno essere dotati degli opportuni tag transponder RFID.	
		Utenze non domestiche	100%	Porta a porta	1 v/sett	Mastelli da lt. 30-40 e bidoni carrellati da 120 a 360 litri in base alla tipologia di utenza. Tutti i contenitori sono dotati di tag, transponder RFID, tale da consentire la lettura in automatico al momento della raccolta, con identificazione dell'utenza cui associare lo svuotamento effettuato. In relazione all'effettuazione del servizio nel centro storico, si potrà valutare l'opportunità di prevedere un servizio di raccolta anche a sacchi, in sostituzione dei mastelli; nel caso, anche i sacchi dovranno essere dotati degli opportuni tag transponder RFID.	
Pannolini e Pannoloni	Intero territorio	Particolari utenze domestiche (con neonati, anziani, persone non autosufficienti)	utenze richiedenti servizio	Porta a porta	1 v/sett	Contenitori carrellati da 120 o 360 litri	
Frazione organica	Intero territorio	Utenze domestiche	100%	Porta a porta	3 v/sett	Mastelli da 20-30 lt per ogni utenza in edifici indicativamente fino a 4 a 6 utenze comprese (da valutarci in funzione delle specificità dell'utenza), e in bidoni carrellati da 120 a 360 litri in base allo stabile per edifici con numero superiore di utenze. Tutte le utenze sono dotate di Sottolavelli da 7-10 lt. I mastelli e bidoni devono essere predisposti per l'eventuale successiva apposizione di tag, transponder RFID.	I servizio prevede la fornitura dei sacchi in Mater-Bi da 7-10 lt in numero pari a 156 all'anno per singola utenza, con eventuali integrazioni su richiesta
		Utenze non domestiche	100%	Porta a porta	da 3 v/sett a 5 v/sett	Mastelli da 20-30 lt e bidoni carrellati da 120 a 360 litri in base alla tipologia delle utenze. I mastelli e bidoni devono essere predisposti per l'eventuale successiva apposizione di tag, transponder RFID.	
Carta / Cartone	Intero territorio	Utenze domestiche	100%	Porta a porta	1 v/sett	Bidoncini in Cartoplast da 30-50 lt per ogni utenza in edifici indicativamente fino a 4 a 6 utenze comprese (da valutarci in funzione delle specificità dell'utenza), e bidoni carrellati da 120 a 360 litri in base allo stabile per edifici con numero superiore di utenze	
		Utenze non domestiche	100%	Porta a porta	3 v/sett	Bidoncini in Cartoplast da 30-50 lt e bidoni carrellati da 120 a 360 litri in base alla tipologia delle utenze	
		Particolari Utenze non domestiche	ca. 70 ut	Porta a porta	1 v/sett	Cassonetto da 1700 lt per ciascuna utenza	
Multimateriale Leggero: Imp. Plastica-Metalli	Intero territorio	Utenze domestiche	100%	Porta a porta	1 v/sett	Sacchi da 80-100 lt per ogni utenza in edifici indicativamente fino a 4 a 6 utenze comprese (da valutarci in funzione delle specificità dell'utenza), e bidoni carrellati da 240-360 litri in base allo stabile per edifici con numero superiore di utenze	I servizio prevede la fornitura dei sacchi in PE da 80-100 lt in numero pari a 52 all'anno per singola utenza
		Utenze non domestiche	100%	Porta a porta	1 v/sett	Sacchi da 80-100 lt e bidoni carrellati da 240-360 litri in base alla tipologia di utenza	
Vetro	Intero territorio	Utenze domestiche	100%	Porta a porta	1 v/sett	Mastelli da 20-30 lt per ogni utenza in edifici indicativamente fino a 4 a 6 utenze comprese (da valutarci in funzione delle specificità dell'utenza), e in bidoni carrellati da 120 a 240 litri in base allo stabile per edifici con numero superiore di utenze	I servizio prevede la fornitura dei sacchi in PE da 80-100 lt in numero pari a 52 all'anno per singola utenza
		Utenze non domestiche	100%	Porta a porta	1 v/sett	Mastelli da 20-30 lt e bidoni carrellati da 120 a 240 litri in base alla tipologia delle utenze	
Scarti verde	Intero territorio	Utenze domestiche richiedenti servizio		Porta a porta	1 v/sett	Bidoni carrellati di volumetria variabile da 120 a 360 litri in base alla tipologia delle utenze	
		Utenze non domestiche richiedenti servizio		Porta a porta	1 v/sett	Bidoni carrellati di volumetria variabile da 120 a 360 litri in base alla tipologia delle utenze	
Ingombranti e grandi RAEE	Intero territorio	Utenze domestiche	100%	A chiamata	Entro 7 gg dalla chiamata	Prenotazione al numero verde o altro (es. email). Il ritiro avviene per un numero massimo di oggetti a singola chiamata pari a 3 colli.	
		Utenze domestiche	100%	A chiamata	Entro 7 gg dalla chiamata	Prenotazione al numero verde o altro.	
Cemento-amianto	Intero territorio	Utenze domestiche	100%	A chiamata	Entro 7 gg dalla chiamata	Prenotazione al numero verde o altro.	
Olio Vegetale	Intero territorio	Utenze domestiche richiedenti servizio		A chiamata	1 v/mese o a chiamata	Bidoncini da 7 lt per ogni utenza e/o bidoni da 45 litri per ciascun condominio che ne fa richiesta. Servizio di ritiro effettuato nell'ambito del servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti e con modalità di richiesta del servizio analoghe.	
Pile e Batterie	Intero territorio	Utenze domestiche e non domestiche		Presso rivenditori o centri commerciali o altre aree indicate dall'Agenzia di concerto con il Comune	2 v/mese o a chiamata	Contenitori presso punti di interesse di adeguata capacità, con capillarità minima di uno ogni 1.000 abitanti.	
Farmaci	Intero territorio	Utenze domestiche e non domestiche		Presso Farmacie o altre aree indicate dall'Agenzia di concerto con il Comune	2 v/mese o a chiamata	Contenitori presso punti di interesse di adeguata capacità, con capillarità minima di uno ogni 5.000 abitanti.	
Raccolta Abiti Usati	Intero territorio	Utenze domestiche		Stradale	1 v/sett	Contenitori stradali, con capillarità minima di uno ogni 1.000 abitanti.	
T e/o F	Intero territorio	Utenze domestiche e non domestiche		Presso rivenditori o altre aree indicate dall'Agenzia di concerto con il Comune	2 v/mese o a chiamata	Contenitori presso punti di interesse di adeguata capacità, con capillarità minima di uno ogni 2.000 abitanti.	
Rifiuti cimiteriali	Cimitero Comunale	Rifiuti urbani prodotti nel Cimitero e Rifiuti derivanti da esumazioni ed estumulazioni		Presso cimitero	Quando necessario a discrezione dell'Agenzia, concordato con il Comune	Contenitori a norma e di adeguata capacità sulla base delle esigenze previste dall'organizzazione dell'attività cimiteriale, a discrezione dell'Agenzia concordato con il Comune	Fornitura di appositi imballaggi a perdere di colore distinguibile da quelli utilizzati per la raccolta delle altre frazioni di rifiuti prodotti all'interno dell'area cimiteriale, identificati con la scritta "Rifiuti urbani da esumazioni ed estumulazioni".
Raccolta presso strutture/cassette informatizzate (Ecostation) - Riferimento Art. 10 del DT	Ubicazione da definire da parte dell'Agenzia di concerto con il Comune	Utenze domestiche e non domestiche specificamente autorizzate		Strutture/cassette centralizzate	Secco residuo 1 v/sett, Frazione organica 3 v/sett, Carta/cartone 1 v/sett, Plastica/Metalli 1 v/sett, Vetro 1 v/sett	N. 1 struttura chiusa comprendente contenitori per la raccolta di diverse frazioni (raccolte con modalità Porta a Porta). Dotata di sistemi di controllo degli accessi, è accessibile agli utenti solo tramite utilizzo di tessera identificativa; per i contenitori del rifiuto residuo, si prevede inoltre la registrazione degli accessi di ciascuna utenza, con quantificazione anche del volume e del peso del conferimento.	
Mercati	Intero territorio	n. 2 mercati settimanali (si effettua servizio di Raccolta Rifiuti e Spazzamento) per 52 interventi/anno per ciascun mercato				Sacchi e Contenitori per singola frazione merceologica (secco residuo, frazione organica, carta e cartone, vetro, plastica e metalli), alla bisogna a carico del Gestore, compreso posizionamento e rimozione.	
Manifestazioni, sagre, fiere, ecc.	Intero territorio	Si veda "Allegato A.1.2. Disciplina Tecnica": feste per un totale di n. 38 giornate/anno (si effettua servizio di Raccolta Rifiuti e Spazzamento), di cui n. 11 giornate festive feste per un totale di n. 102 giornate/anno (si effettua solo servizio di Raccolta Rifiuti), di cui n. 28 giornate festive				Sacchi e Contenitori per singola frazione merceologica (secco residuo, frazione organica, carta e cartone, vetro, plastica e metalli), alla bisogna a carico del Gestore, compreso posizionamento e rimozione. Per le specifiche sulle forniture base e i rispettivi svuotamenti durante le manifestazioni si veda foglio "Fornitura Base e Svuotamenti" dell'Allegato A.1.2. Disciplina Tecnica	
Centro di Raccolta	Intero territorio	Utenze domestiche e non domestiche	Via La Bionda	Gestore e Presidio	Apertura: 36 ore/settimana 1.877 ore/anno	Sono a carico del gestore tutte le eventuali attrezzature (cassoni, fusti, bigbags, benne, ecc.) necessarie a garantire i servizi attuali e la raccolta di rifiuti ammessi nel CDR. Struttura presidiata durante le ore di apertura da personale incaricato, esserito prevista la presenza di due operatori sul 50% della fascia oraria di apertura.	
Spazzamento strade	Zona A: Zona supercentro/monumentale	Si veda "Al. 1.3. Disciplina Tecnica" relativo ai servizi in essere		Manuale	7 gg su 7 Dal 1° Aprile al 31 Ottobre è effettuato anche il turno pomeridiano per 6 gg su 7 Per un totale di 5.162 Ore/anno	Questo servizio è compreso lo svuotamento dei cestini stradali; la raccolta di rifiuti abbandonati; la raccolta di rifiuti animali. Il turno pomeridiano ha durata di 3 ore/turno per ognuno dei due operatori, e riguarda la zona monumentale (piazza Duomo, piazza Grandi, piazza Garibaldi, piazza Verdi, piazza Matteotti e piazza Repubblica, via Benenini, via Cavour, via Gramsci).	
					6 gg su 7 Per un totale di 1.877 Ore/anno		
	Centro Storico e centro urbano			Mecanizzato elettrico	6 gg su 7 Per un totale di 1.291 Ore/anno	Servizio eseguito nelle medesime modalità e frequenza in base alle zone come effettuato all'inizio dell'affidamento. Nelle aree caratterizzate dalla presenza di viali alberati (si veda foglio "Viali Alberati" dell'Al. 1.3. Disciplina Tecnica) sono effettuati almeno 2 ulteriori interventi mensili dal 1° ottobre al 31 dicembre, in concomitanza alle operazioni di spazzamento delle vie limitrofe, con l'ausilio di apposite attrezzature aspirafoglie abbinate alla spazzatrice.	
	Zona B-C-D-E	Si veda "Al. 1.3. Disciplina Tecnica" relativo ai servizi in essere		Combinato/Mecanizzato	6 gg su 7 Per un totale di 1.291 Ore/anno		
	Zona A-B-C-D	Specifiche di servizio pari almeno a quelli attualmente effettuati		Svuotamento cestini	Medesime Frequenze del servizio di spazzamento, in base alle aree dove si trovano i cestini	L'attività di svuotamento dei cestini è compresa nel servizio ordinario di spazzamento manuale.	Compresa la fornitura e sostituzione dei sacchi
	Intero territorio	Si veda "Al. 1.3. Disciplina Tecnica" relativo ai servizi in essere		Pulizia Parchi e Aree verdi	2 v/sett Per un totale di 209 Ore/anno	Dal 1° Aprile al 30 Settembre	
Lavaggio e disinfezione strade	Specifiche di servizio pari almeno a quelli attualmente effettuati			Servizio con Autobotte e/o idropulitrice	1 v/sett per un totale di 78 Ore/anno	Dal 15 Giugno al 15 Settembre	
Raccolta siringhe	Intero territorio	-	-	A chiamata	-	Servizio effettuato nell'ambito del servizio manuale; e su segnalazione, con tempestivo intervento, entro e non oltre 2 ore dalla chiamata in orario diurno.	
Raccolta carogne	Intero territorio	-	-	A chiamata	-	Servizio effettuato nell'ambito del servizio manuale; e su segnalazione, con tempestivo intervento, entro e non oltre 2 ore dalla chiamata in orario diurno.	
Rimozione e pulizia escrementi	Intero territorio	-	-	A chiamata	-	Servizio effettuato nell'ambito del servizio manuale; e su segnalazione, con tempestivo intervento, entro e non oltre 2 ore dalla chiamata in orario diurno.	
Rifiuti abbandonati	Intero territorio	-	-	Su segnalazione/ necessità	-	Nel rispetto di quanto indicato nel Disciplina Tecnica	
Servizio Pronto intervento post incidenti	Intero territorio	-	-	Su segnalazione/ necessità	-	Nel rispetto di quanto indicato nel Disciplina Tecnica	
Compostaggio domestico	Intero territorio	Tutte le utenze domestiche con presenza di giardino di proprietà presso il domicilio		Promozione Autocompostaggio	-	Specifiche di servizio pari almeno a quelli attualmente effettuati	

e. Area operativa – personale

Un positivo riscontro delle attività svolte va ricercato sicuramente nelle indicazioni fornite dalla seconda Customer Satisfaction anno 2022 (ultima fornita. È in atto una terza rilevazione da parte di ATERSIR che verrà pubblicata nell'anno 2024). Nell'anno 2023, di fatto, sono stati riscontrati miglioramenti rispetto alle problematiche già descritte nei periodi precedenti. Tuttavia, per ovviare alle stesse si è proseguito nel lavoro su più fronti: formazione, ascolto ragionato dei dipendenti e sanzioni per le trasgressioni, mantenendo quindi una maggiore rigidità nei controlli.

Per quanto riguarda, appunto, gli aspetti sanzionatori si veda la tabella sottostante.

Richiami	Ammonizione scritta	Multa	Sospensione	Archiviazione	Licenziamento	In sospeso
14	3	5	1	3	1	1

Per quanto riguarda l'evoluzione numerica del personale impiegato si indica quanto segue. Al 31 dicembre 2021 il personale assunto (a tempo determinato ed indeterminato) dalla Società era il seguente:

Dipendenti al 31/12/2021	Impiegati	Raccolta	Spazzamento	Cimiteri	Dirigente
37	8	18	6	4	1

Al 31 dicembre 2022 si aveva in forza lavoro il seguente personale:

Dipendenti al 31/12/2022	Impiegati	Raccolta	Spazzamento	Cimiteri	Dirigente
40	8	17	11 (2 malattie)	4	1

Al 31 dicembre 2023 il personale in forza alla società era il seguente:

Dipendenti al 31/12/2023	Impiegati	Raccolta	Spazzamento	Cimiteri	Dirigente
36	7	16	9	4	1

Durante l'anno 2023 il turnover è stato, come sempre, fisiologico ma con un bilancio decisamente positivo per la produttività e ottimizzazione del lavoro.

f. Area operativa – contenitori

Il data base attivo in azienda permette, soprattutto dopo l'avvio della raccolta con misurazione puntuale del rifiuto residuo, di contabilizzare le varie tipologie di contenitore distribuite sul territorio e quindi di mantenere un controllo capillare sulle necessità e su eventuali anomalie ovvero usi poco consoni da parte degli utenti.

Il dettaglio è il seguente.

Tabella con contenitori relativi ad una utenza singola Domestica:

Etichette di riga	Conteggio di Dispositivo
BIDONE LT.120 CARTA	577
BIDONE LT.120 INDIFFERENZIATA	147
BIDONE LT.120 INDIFFERENZITA	1
BIDONE LT.120 ORGANICO	45
BIDONE LT.120 VERDE/POTATURE	61
BIDONE LT.120 VETRO	32
BIDONE LT.240 CARTA	40
BIDONE LT.240 INDIFFERENZIATA	8
BIDONE LT.240 VERDE/POTATURE	28
BIDONE LT.240 VETRO	4
BIDONE LT.30 ORGANICO	5315
BIDONE LT.360 CARTA	57
BIDONE LT.360 INDIFFERENZIATA	19
BIDONE LT.360 PL	13
BIDONE LT.360 VERDE/POTATURE	668
BIDONE LT.40 INDIFFERENZIATA	5505
BIDONE LT.40 VETRO	5339
CASSONETTO LT.1100 CARTA	2
(vuoto)	2
Totale complessivo	17863

Contenitori consegnati ai condomini, Utenze Domestiche:

Etichette di riga	Conteggio di Dispositivo
BIDONE LT.120 CARTA	11
BIDONE LT.120 INDIFFERENZIATA	17
BIDONE LT.120 ORGANICO	538
BIDONE LT.120 VERDE/POTATURE	327
BIDONE LT.120 VETRO	70
BIDONE LT.240 CARTA	43
BIDONE LT.240 INDIFFERENZIATA	62
BIDONE LT.240 VERDE/POTATURE	258
BIDONE LT.240 VETRO	78
BIDONE LT.30 ORGANICO	39
BIDONE LT.360 CARTA	519
BIDONE LT.360 INDIFFERENZIATA	760
BIDONE LT.360 PL	196
BIDONE LT.360 VERDE/POTATURE	257
BIDONE LT.40 INDIFFERENZIATA	38
BIDONE LT.40 VETRO	40

CASSONETTO LT.1100 CARTA	16
CASSONETTO LT.1100 INDIFFERENZIATA	4
CASSONETTO LT.1100 VPL (vuoto)	21 1
Totale complessivo	3295

A seguire indichiamo i contenitori forniti alle utenze Non Domestiche:

Etichette di riga	Conteggio di Dispositivo
BIDONE LT.120 CARTA	132
BIDONE LT.120 INDIFFERENZIATA	230
BIDONE LT.120 ORGANICO	222
BIDONE LT.120 VERDE/POTATURE	89
BIDONE LT.120 VETRO	69
BIDONE LT.240 CARTA	92
BIDONE LT.240 INDIFFERENZIATA	124
BIDONE LT.240 VERDE/POTATURE	103
BIDONE LT.240 VETRO	72
BIDONE LT.30 ORGANICO	289
BIDONE LT.360 CARTA	320
BIDONE LT.360 INDIFFERENZIATA	591
BIDONE LT.360 PL	80
BIDONE LT.360 VERDE/POTATURE	87
BIDONE LT.40 INDIFFERENZIATA	605
BIDONE LT.40 VETRO	395
CASSONETTO LT.1100 CARTA	332
CASSONETTO LT.1100 INDIFFERENZIATA	36
CASSONETTO LT.1100 VPL	52
FARMACI	8
PILE	38
(vuoto)	1
Totale complessivo	3967

Per quanto riguarda le macchine fornitrici di sacchetti il consuntivo al 31/12/2023 è di oltre 17.100 erogazioni di ogni tipologia per un totale di oltre 34.200 sacchetti distribuiti.

g. Area operativa – Impianti utilizzati per smaltimento/recupero dei rifiuti raccolti.

Di seguito si indicano gli impianti utilizzati nell'anno 2023 per il recupero dei materiali conferiti al servizio pubblico da parte delle utenze.

IMPIANTI IN CUI VIENE INVIATO MATERIALE A RECUPERO ANNO 2023			
Codice EER	Tipologia	Destinatario	Località
130205	Scarti olio minerale	TRS Ecologia Srl	Caorso (PC)
150101	Imballaggi in cartone	SABARspa	Novellara (RE)
150102	Cellophane e cassette in plastica	Starplastick Srl	Parma
150106	Plastica e barattolame	Oppimitti Energy srl	Bedonia (PR)
150107	Vetro	SABARspa	Novellara (RE)
150111	Imballaggi metallici	Società Italiana Ambiente Ecologia Srl	Cornaredo (MI)
160103	Pneumatici	SABARspa	Novellara (RE)
160216	Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso	Cigno Verde Cooperativa Sociale Onlus	Parma
170904	Inerti	Inerti Cavoza Srl	Sorbolo (PR)
		Chiesa Costruzioni Srl	Fidenza (PR)
200101	Carta	SABARspa	Novellara (RE)
200108	FORSU	Montello spa	Montello (BG)
200110	Abbigliamento	Di mano in mano Società Cooperativa ONLUS	Parma
200121	Tubi fluorescenti	Hitaliano Srl	Noceto (PR)
200123	Frigoriferi	Seval Srl	Colico (LC)
200125	Oli e grassi commestibili	Gatti Srl	Castelnuovo Rangone (MO)
200127	Vernici, inchiostri, adesivi e resine pericolosi	Società Italiana Ambiente Ecologia Srl	Cornaredo (MI)
200132	Medicinali	Società Italiana Ambiente Ecologia Srl	Cornaredo (MI)
200133	Batterie e accumulatori	Nial Nizzoli Srl	Correggio (RE)
		Uselli Autotrasporti Srl	Romano di Lombardia (BG)
200135	TV	Tred Carpi Srl	Carpi (MO)
		Green Life Srl	Gattatico (RE)
200136	Apparecchiature elettriche	Tred Carpi Srl	Carpi (MO)
		Green Life Srl	Gattatico (RE)
200138	Legno	SAIB spa	Caorso (PC)
200140	Metallo	Cupola Srl	Salsomaggiore Terme (PR)
200201	Sfalci, ramaglie e potature	SABARspa	Novellara (RE)
200301	Rifiuti non differenziati	PAIP IREN spa	Parma
200303	Residui della pulizia stradale	IREN AMBIENTE SPA	Piacenza
200307	Ingombranti	IREN AMBIENTE SPA	Parma

h. Area operativa – controllo agenti accertatori.

L'operatività degli agenti accertatori è stata caratterizzata da un incremento dei controlli, anche ad avvicinare uno standard di circa 100 controlli/mese che la società si era posta come obiettivo per il 2023.

ATTIVITA' CONTROLLO E SANZIONI			
ANNO	Sanzioni Agenti Accertatori	Controlli Bidoni	Controllo cestini
2018	148	1530	104 turni di controllo per 8528 cestini verificati
2019	14	1051	72 turni di controllo per un totale di 5962 cestini verificati
2020	22	817	30 turni di controllo per un totale di 2484 cestini verificati
2021	33	849	45 turni di controllo per un totale di 5760 cestini verificati
2022	38	1191	52 turni di controllo per un totale di 6656 cestini verificati
2023	48	1049	53 turni di controllo per un totale di 1074 cestini verificati

I rilevamenti compiuti hanno riguardato le casistiche di rifiuti abbandonati e situazioni di consegne non conformi da parte dell'utenza, questo sia in risposta a specifiche segnalazioni sia in base ad attività programmate, quale il controllo pedissequo dei cestini gettacarte e delle compostiere. Tali attività sono state integrate con la verifica dei quantitativi di RSU conferito dagli esercizi commerciali del territorio che hanno richiesto la riduzione della Tari.

Le sanzioni, di fatto, sono partite dopo i nuovi accordi con la Polizia Locale, pertanto si stanno ponendo in essere le attività strutturali per regolare ed efficientare tutta la filiera sanzionatoria.

Le attività sviluppate nell'ambito della microraccolta dell'amianto sono state le seguenti:

Anno	Ritiri Effettuati	Totale kg ritirati	EER	Opera
2021	10	2.120	17 06 05	D15
2022	9	1.908	17 06 05	D15
2023	3	540	17 06 05	D15

i. Area operativa – Criticità riscontrate.

Il lavoro sulle verifiche e sul miglioramento della Azienda ha evidenziato la necessità di ulteriori aggiustamenti e di criticità su cui lavorare anche se è evidente un miglioramento di alcuni aspetti già segnalati negli scorsi anni e di seguito riportati:

- **segnalazione 2022**: la gestione delle frequenti malattie/ infortuni di personale operativo e di controllo già segnalata alla fine dell'anno 2020/2021/2022 non è stata ancora completamente risolta. Peraltro, sono notevolmente migliorati i comportamenti sclerotizzati dalla gestione precedente che andavano ad inficiare anche il lavoro dei più. Nell'ottica di una riduzione dei conflitti abbiamo riscontrato maggiore collaborazione da parte del sindacato;
verifica 2023: il fenomeno si è ridotto alquanto e si è circoscritto su limitate unità di lavoratori. La maggior parte degli operatori ha acquisito buona consapevolezza delle modalità operative proprie di una azienda pubblica.
- **segnalazione 2022**: nell'ambito dei servizi svolti non si riscontrano problematiche particolari, bensì tante piccole migliorie da porre in essere:
 - sistemazione area stoccaggio Forsu per evitare completamente scarico a terra;
 - **anno 2023**: concordato con: Emilia Ambiente installazione compattatori per vedere di ridurre/eliminare la problematica nell'anno 2024.
 - maggiore pulizia area Centro Servizi;
 - **anno 2023**: attuata
 - maggiore coinvolgimento dei preposti designati;
 - **anno 2023**: attuata
 - sistemazione definitiva sedi provvisorie.
 - **anno 2023**: affittata nuova sede per operatori e mezzi.
- Sistemazione dei dati e collaborazione con il Comune nella preparazione delle procedure operative ed informatiche per l'avvio della Raccolta dei Rifiuti con modalità Puntuale. È stato infatti speso tempo e risorse per fornire al Comune adeguato supporto nella definizione dei programmi e delle criticità emerse.
 - La raccolta Puntuale è stata avviata il **1 luglio 2023**.

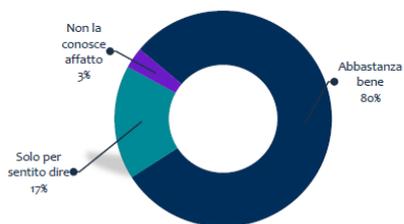
j. Customer Satisfaction

Per l'anno 2022 anno è stata intrapresa una seconda attività di Customer Satisfaction, dopo quella del 2020, affidata esternamente ad una ditta specializzata del settore, per dare corretta risposta a quanto richiesto dal contratto di servizio (art.42 del Disciplinare Tecnico) e verificare il gradimento dei servizi forniti nei primi mesi di affidamento. Di seguito i report riassuntivi dei risultati ottenuti. È in essere una ulteriore customer che terminerà nella primavera 2024 e verrà realizzata a cura di ATERSIR.

	SAN DONNINO UTENZA DOMESTICA	STD NAZIONALE	STD EMILIA R.	STD 10-30 MILA ABITANTI
RACCOLTA RIFIUTI				
Gli orari della raccolta dei rifiuti	96%	92%	84%	94%
La praticità e facilità nell'utilizzo dei contenitori per la raccolta dei rifiuti indifferenziati e differenziati	90%	93%	94%	93%
ALTRI ASPETTI				
La numerosità e dislocazione dei cestini gettacarte presenti nelle strade	72%	59%	69%	63%
La pulizia di strade e marciapiedi	78%	57%	66%	69%
Il costo del servizio rapportato alla qualità	70%	56%	49%	62%
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	90%	80%	81%	89%
RELAZIONE				
Gli orari di apertura degli uffici	96%	88%	86%	92%
La facilità di accesso agli uffici	91%	84%	89%	92%
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	91%	77%	94%	89%
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	95%	87%	90%	91%
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	99%	91%	88%	95%
La capacità dell'azienda di risolvere i problemi o richieste nel minor tempo possibile	92%	79%	80%	86%

Cresce la notorietà dell'operatore, su entrambe le utenze e in tutte le zone della città. La pulizia delle strade è il servizio su cui aumenta in particolare l'awareness

La società San Donnino Multiservizi. Lei la conosce...

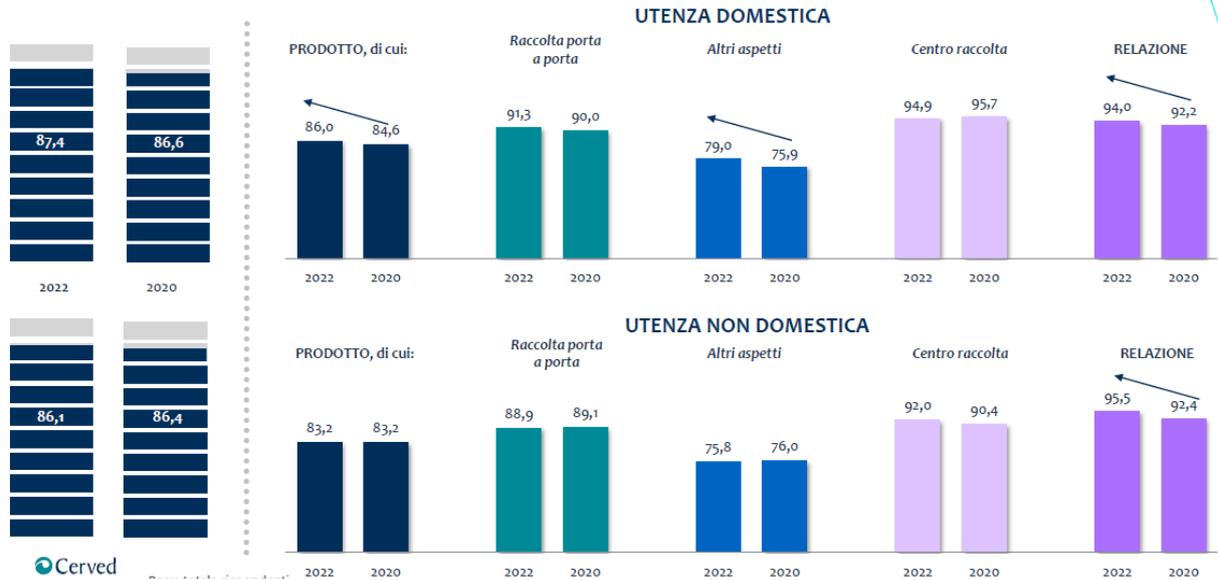


Le leggerò alcuni servizi pubblici locali e Lei dovrebbe dirmi di quali di questi si occupa San Donnino Multiservizi nel suo comune*

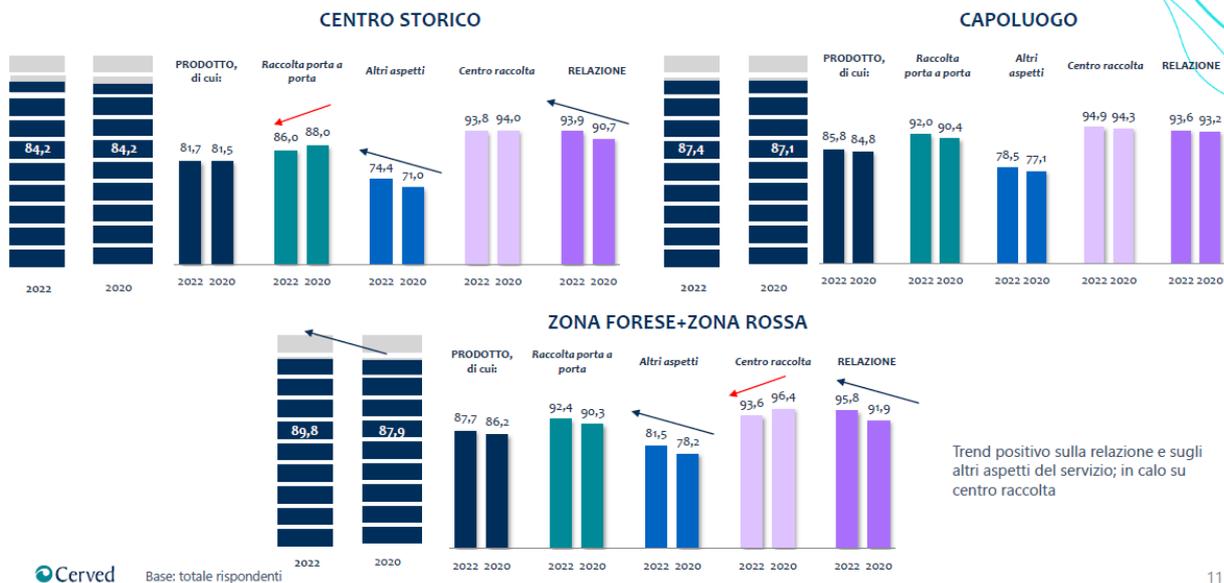
		Utenza domestica	Utenza non domestica
Raccolta e smaltimento rifiuti/raccolta differenziata	99%	99%	98%
Pulizia strade	58%	58%	56%

- 2020:**
- ✓ Raccolta e smaltimento rifiuti/raccolta differenziata: 88%
 - ✓ Pulizia strade: 35%

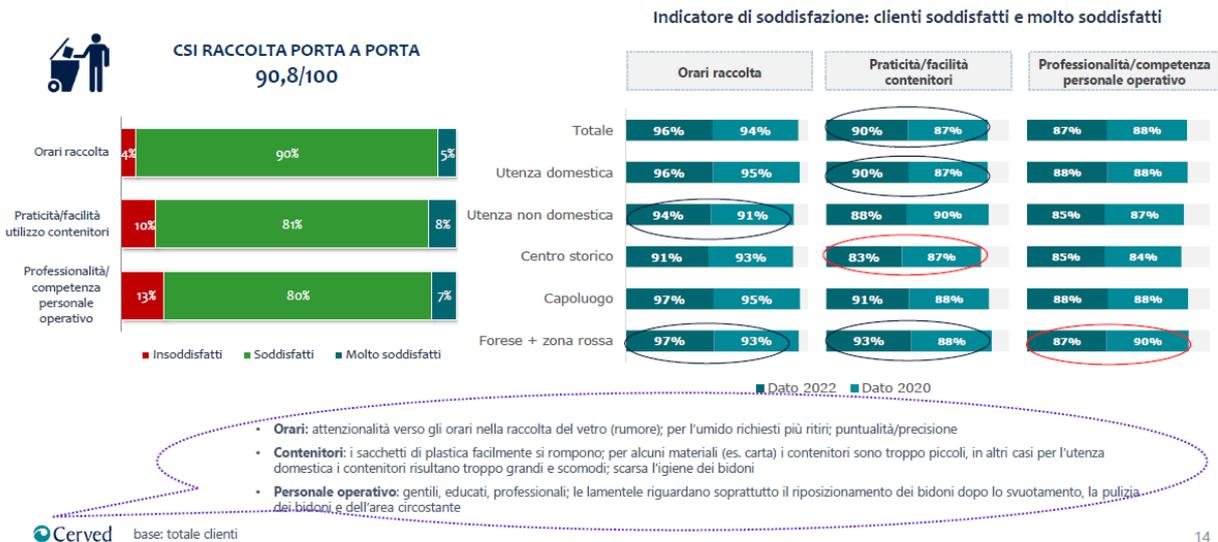
Stabile lungo i due anni l'indicatore complessivo su entrambe le utenze. In tendenziale crescita la soddisfazione dei privati, sia in area prodotto che relazione; performance in crescita per gli operatori economici sulla relazione



Il Centro storico continua a mantenere un indicatore inferiore alle altre aree della città, in leggero calo sulla raccolta porta a porta, in lieve miglioramento sulla relazione e sugli altri aspetti del servizio

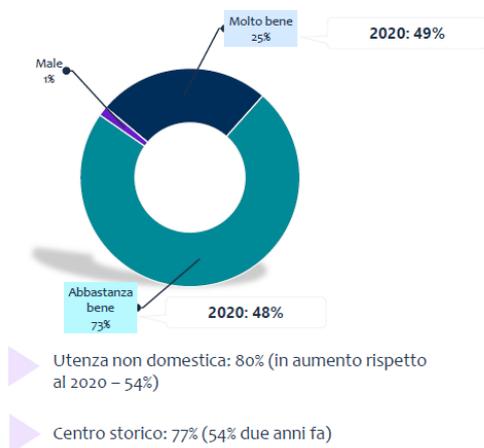


Competenza del personale operativo e facilità dei contenitori si confermano gli aspetti relativamente più deludenti. Su quest'ultimo miglioramenti percepiti dall'utenza domestica, da chi abita nella zona Forese/zona Rossa, diversamente da chi vive nel centro storico



Si riduce l'entusiasmo di due anni fa, con circa tre quarti dell'utenza che si trova abbastanza bene con la gestione porta a porta dei rifiuti. Il cauto ottimismo riguarda un po' tutti i target di utenti

Come si trova con la gestione porta a porta dei rifiuti?



- Utenza domestica: 28% (in calo rispetto al 51% di due anni)
- Zona Forese+zona Rossa: 31% (60% nel 2020)
- Privati che abitano in casa singola: 30%

Cerved base: totale clienti

Dai dati soprariportati si nota una sostanziale tenuta dell'alto gradimento di tutti i servizi, naturalmente con varie sfaccettature.

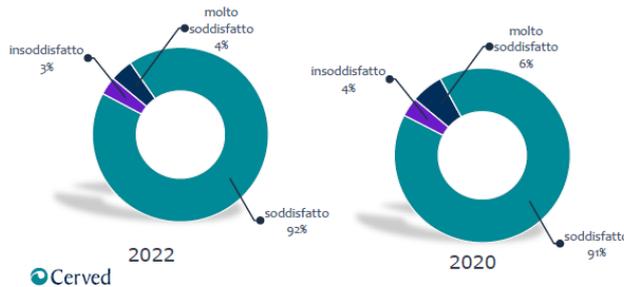
Indicatori complessivi di soddisfazione

INDICE DI SODDISFAZIONE: CUSTOMER SATISFACTION INDEX



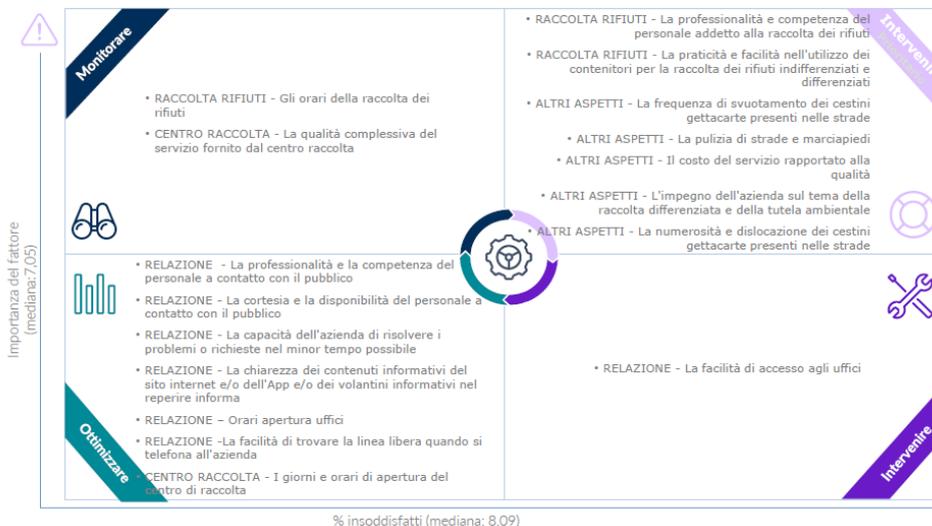
- Gli utenti di San Donnino Multiservizi **confermano la loro soddisfazione su livelli positivi**.
- A livello di **localizzazione** i giudizi di quest'anno oscillano fra 84,2/100 dell'utenza del centro storico (stabile) e 89,8/100 dell'utenza di zona Forese/zona Rossa (in tendenziale crescita)
- L'utenza domestica esprime una soddisfazione «razionale» pari a 87,4/100; gli operatori commerciali 86,1/100; entrambi sostanzialmente stabili

Overall – «Considerando in tutti i suoi aspetti il servizio di igiene ambientale e raccolta dei rifiuti, ritiene di essere...»



- Si **mantiene su livelli molto elevati** la valutazione «emotiva» verso l'Operatore: **96% di utenti soddisfatti o molto soddisfatti**, superiore al CSI, a conferma del buon vissuto di cui gode l'Azienda.
- In crescita il giudizio overall del centro storico (96% vs.90%)
- E' **elevata**, pari al 57%, la quota di utenti che riconosce **miglioramenti rispetto al passato sul servizio di igiene ambientale e raccolta dei rifiuti**, anche se in **riduzione** (si trattava del 68%), a favore di chi percepisce una stazionarietà (39% vs. 27%)

Mapa della priorità di intervento



Relativamente alle specifiche problematiche evidenziate dagli utenti nell'ambito delle interviste realizzate, sulla base di una valutazione critica delle stesse, non si riscontrano soverchie possibilità di intervento, in quanto trattasi di attività definite o dal contratto di servizio (passaggio di raccolta dei cestini, pulizia ecc ecc) o riferite a prestazioni già palesemente sovradimensionate (pulizia dei marciapiedi e del centro storico). Sarà però cura dell'Azienda incrementare la compagna di comunicazione per evidenziare i corretti comportamenti in tema ambientale rimessi in capo agli utenti.

4 AREA ORGANIZZAZIONE AZIENDALE – STRUMENTI DI GOVERNO SOCIETARIO (ART. 6, COMMA, D.LGS. 175/2016) – BILANCIO E PIANIFICAZIONE ECONOMICA FINANZIARIA.

Anche nell'anno 2023 si è proseguito nello sforzo di dotare l'organizzazione aziendale di una logica industriale tipica della società dedicate alla gestione dei rifiuti. I dipendenti stanno sempre più specializzandosi nelle mansioni affidate e nell'applicazione delle indicazioni programmatiche definite dalla pianificazione.

L'obiettivo della società resta quello di assicurare, nel rispetto delle disposizioni di settore, il miglior servizio in termini di qualità ed efficienza della gestione del ciclo rifiuti nel proprio ambito territoriale, coincidente con il territorio del Comune di Fidenza.

A partire dall'anno 2020 la Società è stata assoggettata alla revisione legale dei conti per il controllo e la verifica dei propri bilanci.

La società è dotata del Modello di Organizzazione e di Gestione (MOG) previsto dal D. Lgs. 231/2001 recentemente e segue le norme di trasparenza di cui al Dlgs 33/2013.

Nel corso dell'anno 2023 il Modello è stato verificato nel suo corretto utilizzo.

La società presidia le proprie attività mediante la regolazione delle stesse con adozione di regolamenti indirizzi operativi per il personale, qui in breve riassunti:

- Regolamento per l'affidamento dei contratti di lavori, servizi e forniture;
- Regolamento reclutamento personale;
- Codice di comportamento dei dipendenti;
- Regolamento per la gestione dei pagamenti;
- Regolamento rimborsi spese degli amministratori e del personale dipendente;
- Regolamento per l'assegnazione e l'utilizzo di apparecchiature smartphone;
- Regolamento utilizzo badge – cartellino marcatempo – concessione flessibilità;
- Regolamento per l'utilizzo degli strumenti informatici e dei servizi di telefonia, fax e fotocopiatrici e modalità di controllo;
- Regolamento per l'utilizzo dei mezzi aziendali;
- Regolamento per l'utilizzo degli armadi blindati, per la gestione delle casse aziendali interni e dei conti correnti bancari;
- Regolamento per la gestione delle autorimesse aziendali;
- Regolamento erogazioni liberali, sponsorizzazioni, prestazioni pubblicitarie per eventi/manifestazioni/iniziative in genere.

L'Organismo di Vigilanza monocratico (O.d.V di cui al D. Lgs. 231/2001), incarico attualmente ricoperto in prorogatio dal Dott. Marco Bigliardi, ha il compito di contribuire alla corretta attuazione del Modello Organizzativo Gestionale (MOG), anche tramite il monitoraggio dei comportamenti aziendali ed il diritto a ricevere informazioni sulle attività sensibili. Nell'ambito dell'applicazione delle normative relative alla trasparenza e alle performance (D. Lgs. 39 del 2013 – Dlgs 15/2009) è invece stato nominato dal CdA il dott. Luca Musiari come organo indipendente di Valutazione (OIV).

Attesa la natura pubblica del controllo e gli obblighi di trasparenza e compliance, la società si è dotata degli strumenti previsti dalle specifiche disposizioni di legge, ed in particolare:

- Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (L. 190/2012);

- Programma Triennale per la Trasparenza (D. Lgs. 33/2013).

San Donnino Multiservizi Srl inoltre, con la finalità di disciplinare il processo di segnalazione delle violazioni, nel rispetto delle indicazioni contenute nel decreto legislativo n. 24 del 10 marzo 2023 recante “Attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell’Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali”, ha stabilito gli strumenti e le tutele in materia di segnalazione al fine di evitare che il soggetto, venuto a conoscenza di condotte illecite in ragione del rapporto di lavoro, ometta di segnalarle per il timore di subire conseguenze pregiudizievoli. Nello specifico ha adottato una piattaforma informatica dedicata al WhistleblowingPA, aderente ai dettami del D.Lgs. 24/2023.

Sulla base delle indicazioni dell’art. 6, comma 4, del D.lgs. 175/2016 la società ha avviato la costruzione di un modello di valutazione predittiva dei rischi di crisi aziendale.

Di seguito il set di indicatori utilizzati per la costruzione di un primo programma di controllo continuo.

a. Indicatori di rischio di crisi aziendale.

1. L’utile d’esercizio 2023 è di € 12.113.
2. Il leverage (rapporto tra il totale attivo e il patrimonio netto) passa da 1,86 (anno 2022) a 1,87 nell’anno 2023.
3. L’incidenza degli oneri finanziari netti sul fatturato passa da 1,55% (anno 2022) al 1,45% nell’anno 2023.

b. Attività organi aziendali e relazioni sindacali.

La direzione aziendale, comprendendo anche le attività del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, ha efficacemente supportato le decisioni e la gestione diretta dei servizi. Tutta la filiera direzionale ha mostrato anche nel 2023 una buona intesa e si è concentrata sul raggiungimento delle finalità che di volta in volta venivano proposte dagli organi di governo.

Come sopra citato, nell’anno 2023, l’approccio dell’azienda con i sindacati si è dimostrato proficuo nel conciliare le differenti esigenze delle parti in causa mettendo anche a regime le problematiche sui temi della sicurezza ed avviando una intensa attività sul territorio di riduzione dei rischi.

Per quanto riguarda le attività degli altri Organi Societari, di seguito sono indicati i dati salienti del Consiglio di Amministrazione e dell’Assemblea dei soci e OdV.

Dati 2023

1. Rapporti sindacali mantenuti efficienti con svariati incontri.
 2. Modello 231: aggiornamento e divulgazione ai dipendenti.
 3. Odv: controlli regolari e avanzamento nelle procedure indicate dall’organo di vigilanza.
 4. Consiglio d’Amministrazione: n° 5 sedute.
 5. Assemblea dei Soci: n° 2 sedute.
-

c. Area Economico Finanziaria. Piano Economico Finanziario (Dpr 158/99 – ARERA Delibera 443/2019).

Anche in questo quinto anno di gestione diretta dei servizi e con obblighi di acquisti assai massicci è stato di primaria importanza un costante controllo dei costi, sia di natura corrente che per investimenti, per cui si è posta la massima attenzione all'aderenza degli stessi a quanto indicato nel Piano Industriale ed a un confronto costante con quanto certificato in sede di affidamento del servizio.

Di seguito un sunto delle risultanze economiche dell'esercizio 2023 (in €), confrontate con l'esercizio 2022.

CONTO ECONOMICO	31/12/2022	31/12/2023	variazione 2023-2022
RICAVI APPALTO RIFIUTI	3.657.216	3.799.140	141.924
ALTRI RICAVI GESTIONE RIFIUTI	428.860	369.163	- 59.697
ALTRI RICAVI	294.208	135.840	- 158.368
TOTALE RICAVI RSU	4.380.284	4.304.143	- 76.141
ACQUISTI MATERIALE UFFICIO	5.951	6.934	983
ACQUISTI MATERIALE CANTIERE	112.609	31.256	- 81.353
ACQUISTO CARBURANTE	170.392	158.953	- 11.439
ACQUISTI	288.952	197.143	- 91.809
UTENZE	35.597	33.871	- 1.726
MANUTENZIONI	92.661	143.779	51.118
ASSICURAZIONI	40.260	33.399	- 6.861
SPESE VARIE AUTOMEZZI	19.730	21.577	1.847
SMALTIMENTO-TRATTAMENTO- RECUPERO RIFIUTI	899.169	775.665	- 123.504
TRASPORTO RIFIUTI	321.048	322.381	1.333
CONSULENZE	133.221	189.119	55.898
COMPENSI ORGANI SOCIALI	36.858	36.826	- 32
SPESE COMMERCIALI	54.135	45.187	- 8.948
SPESE AMMIN.IVE E GENERALI	69.959	54.382	- 15.577
SERVIZI	1.702.638	1.656.186	- 46.452
LOCAZIONI IMMOBILI	33.269	43.967	10.698
NOLEGGI ATTREZZATURE	69.461	60.649	- 8.812
NOLEGGI AUTOMEZZI	172.041	169.281	- 2.760
NOLEGGI SPAZZATRICI	14.700	-	- 14.700
ALTRI NOLEGGI	18.492	26.459	7.967
COSTI PER GODIMENTO BENI DI TERZI	307.963	300.356	- 7.607
COSTO DEL PERSONALE	1.621.887	1.689.416	67.529
AMM. IMMOB. IMMATERIALI	37.259	28.643	- 8.616
AMM. IMMOB. MATERIALI	131.377	217.007	85.630
SVALUTAZIONE CREDITI	-	-	-
ACC.TI RISCHI	45.000	6.000	- 39.000
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	134.139	83.485	- 50.654
TOTALE COSTI RSU	4.269.215	4.178.236	- 90.979
RISULTATO GESTIONE RSU	111.069	125.907	14.838
RICAVI APPALTO CIMITERI	169.304	188.409	19.105
COSTI SERVIZI CIMITERI	57.713	68.256	10.543
PERSONALE CIMITERI	131.947	147.096	15.149
COSTI GESTIONE CIMITERI	189.660	215.352	25.692
RISULTATO GESTIONE CIMITERI	- 20.356	- 26.943	- 6.587
RISULTATO SERVIZIO EROGATORI ACQUA/ASCIUGATORI ELETTRICI	673	- 10.378	- 11.051
RISULTATO CABINE ACQUA PUBBLICA	-	- 11.922	- 11.922
RICAVI AFFITTI	119.967	122.330	2.363
COSTI GESTIONE IMMOBILIARE	175.084	173.253	- 1.831
RISULTATO GESTIONE IMMOBILIARE	- 55.117	- 50.923	4.194
PROVENTI FINANZIARI	-	6.994	6.994
ONERI FINANZIARI	2.604	1.406	- 1.198
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	33.665	31.329	- 2.336
IMPOSTE	20.111	19.216	- 895
UTILE D'ESERCIZIO	13.554	12.113	- 1.441

Il dettaglio delle performance Eco-Fin del 2023 è esaurientemente descritto nella relazione allegata al bilancio in approvazione.

Obiettivi raggiunti

1. Bilancio 2023 in positivo e tenuta finanziaria.
 2. Riduzione ulteriore degli oneri finanziari sul mutuo con Monte Paschi Siena.
-

Le risultanze finanziarie del periodo 2018 – 2023 sono riassunte (in €/000) nella tabella seguente:

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Liquidità inizio esercizio	638	2.398	834	711	309
Flusso finanz. gestione reddituale	- 75	212	229	462	412
Flusso finanz. attività d'investimento	53	- 1.607	- 302	- 729	- 587
Flusso finanz. variazioni del c.c.n.	2.965	167	- 44	- 23	332
Flusso finanz. attività di finanziamento (mezzi di terzi)	- 2.183	- 336	- 6	- 112	- 116
Flusso finanz. attività di finanziamento (mezzi propri)	1.000	-	-	-	-
Variazione finanziaria netta	1.760	- 1.564	- 123	- 402	41
Liquidità fine esercizio	2.398	834	711	309	350

5 PREVISIONALE DI MASSIMA PER L'ANNO 2024.

Le attività da sviluppare nell'anno in corso rappresentano di fatto il costante miglioramento e consolidamento dei servizi su tutto il territorio, in particolar modo dopo l'avvio della Raccolta con Modalità Puntuale del rifiuto residuo.

Per quanto riguarda il Centro Servizi, dopo aver reperito le fonti di finanziamento necessarie di cui sono in atto interlocuzioni con Istituti di Credito, si cercherà di porre in essere le basi per completare le attività relative alle procedure per le gare di appalto.

a. Principali Obiettivi 2024.

Vengono di seguito indicate le principali linee di sviluppo da conseguire nell'anno in corso nell'ambito dell'evoluzione dei programmi aziendali.

Principali obiettivi da raggiungere 2024

1. Conclusione Autorizzazione Centro Servizi e avvio procedura di gara che dovrebbe, salvo complicazioni, terminare entro l'anno in corso.
2. Affidamento lavori con gara per sistemazione Centro di Raccolta.
3. Verifica della funzionalità del prototipo di un nuovo mezzo della raccolta più efficiente degli attuali e sua valutazione sul territorio.
4. Avvio procedure per la vendita degli immobili di proprietà di San Donnino Multiservizi srl, finalizzato all'ottenimento di migliori condizioni di base per il finanziamento per la realizzazione del Centro Servizi.
5. Consolidamento e affinamento delle attività relative allo sportello TARIP e Ambiente.
6. Prosecuzione attività di formazione a tutti i livelli e sicurezza sul lavoro.
7. Miglioramento pulizia de territorio, con particolare attenzione anche per l'area aziendale di via Cassani
8. Implementazione dei controlli con valutazione di inserimento di un nuovo ispettore ambientale scelto tra gli addetti operativi
9. Ottimizzazione degli straordinari e mantenimento dell'orario serale di partenza dei turni della raccolta alle 18.30.
10. Pulizia straordinaria dei rifiuti nei fossi stradali soprattutto delle dorsali di accesso al centro.
11. Avvio Gestione *in house providing* del Canile Municipale comprensiva di tutte le attività di formazione/sicurezza/sistemazione della struttura.
12. Ottimizzazione del gestionale per concentrare la reportistica/attività Aziendale in un unico strumento informatico.
13. Utilizzo della nuova Carta dei Servizi – Carta della Qualità sulle indicazioni ATERSIR e TQ rif ARERA
14. Avvio del Comitato Consultivo Utenti locale e del Centro di Ascolto per le utenze;
15. Sistemazioni delle situazioni di servizio che potrebbero comportare rischi per la salute o sicurezza dei lavoratori.
16. Redazione varianti DVR.
17. Ottenimento della Certificazione ISO 9001/14001
18. Sostituzione mezzi/ spazzatrici per mantenimento efficienza parco mezzi

Il livello qualitativo dei servizi è già estremamente avanzato con dei valori di raccolta differenziata e produzione dei rifiuti di assoluta eccellenza: infatti, il comune di Fidenza è costantemente inserito nella premialità di cui alla LR 16/2015.

Si attendono, comunque, per l'anno 2024 buone performance della raccolta differenziata, avendo portato a regime il servizio e soprattutto, il mantenimento dei Rind vicino alla soglia dei 90 kg (abitante all'anno).

b. Area economico finanziaria 2024

Il Piano Economico Finanziario del 2024 dovrebbe attestarsi, secondo le previsioni del Regolatore, a 3,889 Mln € con un incremento di 154 k€ rispetto al 2023. Questo dovrebbe consentire alla società la tenuta economico-finanziaria.

Tab. proposta PEF 2024 – in approvazione il 5 aprile (Consiglio d'Ambito)

San Donnino Multiservizi Srl	PEF 2024
Costi dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati CRT	132.841
Costi dell'attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani CTS	-
Costi dell'attività di trattamento e recupero dei rifiuti urbani CTR	790.160
Costi dell'attività di raccolta e trasporto delle frazioni differenziate CRD	1.662.586
Proventi della vendita di materiale ed energia derivante da rifiuti AR	- 42.226
Proventi della vendita di materiale ed energia derivante da rifiuti dopo sharing b(AR)	21.113
Ricavi derivanti dai corrispettivi riconosciuti dai sistemi collettivi di compliance dopo sharing b(1+ω)ARsc	- 373.682
Componente a congruaggio relativa ai costi variabili RCTotTV	
Limite alla crescita parte variabile	
ΣTVa totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo variabile dopo le detrazioni di cui al. Art. 4.6 Del. 363/2021/R/Rif	2.190.792
Costi dell'attività di spazzamento e di lavaggio CSL	676.521
Costi generali di gestione CGG	634.789
Altri costi COAL	22.336
Ammortamenti Amm	246.028
Remunerazione del capitale investito netto R	134.566
Remunerazione delle immobilizzazioni in corso RLIC	24.312
Componente a congruaggio relativa ai costi fissi RCTF	- 39.877
Limite alla crescita parte fissa	
ΣTFa totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo fisse dopo le detrazioni di cui al. Art. 4.6 Del. 363/2021/R/Rif	1.698.675
ΣTa= ΣTVa + ΣTFa dopo le detrazioni di cui al. Art. 4.6 Del. 363/2021/R/Rif	3.889.467

Nell'alveo delle richieste statutarie, in particolare dell'articolo 33 dello stesso, si propone una prima previsione di bilancio 2024 con una definizione preventiva dei costi presumibili derivati dall'esperienza 2023. Il dettaglio nella tabella sottostante.

CONTO ECONOMICO	31/12/2023	Previsionale 2024	Variazione
RICAVI APPALTO RIFIUTI	3.799.140	3.924.467	125.327
ALTRI RICAVI GESTIONE RIFIUTI	369.163	260.530	- 108.633
ALTRI RICAVI	135.840	60.700	- 75.140
TOTALE RICAVI RSU	4.304.143	4.245.697	- 58.446
ACQUISTI MATERIALE UFFICIO	6.934	7.000	66
ACQUISTI MATERIALE CANTIERE	31.256	38.000	6.744
ACQUISTO CARBURANTE	158.953	160.000	1.047
ACQUISTI	197.143	205.000	7.857
UTENZE	33.871	36.000	2.129
MANUTENZIONI	143.779	125.000	- 18.779
ASSICURAZIONI	33.399	34.000	601
SPESE VARIE AUTOMEZZI	21.577	20.000	- 1.577
SMALTIMENTO-TRATTAMENTO- RECUPERO RIFIUTI	775.665	746.177	- 29.488
TRASPORTO RIFIUTI	322.381	330.000	7.619
CONSULENZE	189.119	130.280	- 58.839
COMPENSI ORGANI SOCIALI	36.826	37.000	174
SPESE COMMERCIALI	45.187	45.000	- 187
SPESE AMMIN.IVE E GENERALI	54.382	65.000	10.618
SERVIZI	1.656.186	1.568.457	- 87.729
LOCAZIONI IMMOBILI	43.967	58.800	14.833
NOLEGGI ATTREZZATURE	60.649	62.000	1.351
NOLEGGI AUTOMEZZI	169.281	136.311	- 32.970
NOLEGGI SPAZZATRICI	-	-	
ALTRI NOLEGGI	26.459	27.000	541
COSTI PER GODIMENTO BENI DI TERZI	300.356	284.111	- 16.245
COSTO DEL PERSONALE	1.689.416	1.743.000	53.584
AMM. IMMOB. IMMATERIALI	28.643	28.643	-
AMM. IMMOB. MATERIALI	217.007	233.770	16.763
SVALUTAZIONE CREDITI	-	-	
ACC.TI RISCHI	6.000	-	
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	83.485	57.500	- 25.985
TOTALE COSTI RSU	4.178.236	4.120.481	- 57.755
RISULTATO GESTIONE RSU	125.907	125.216	- 691
RICAVI APPALTO CIMITERI	188.409	185.608	- 2.801
COSTI SERVIZI CIMITERI	68.256	68.950	694
PERSONALE CIMITERI	147.096	150.600	3.504
COSTI GESTIONE CIMITERI	215.352	219.550	4.198
RISULTATO GESTIONE CIMITERI	- 26.943	- 33.942	- 6.999
RISULTATO SERVIZIO EROGATORI ACQUA/ASCIUGATORI ELETTRICI	- 10.378	-	10.378
RISULTATO CABINE ACQUA PUBBLICA	- 11.922	- 24.000	- 12.078
RICAVI AFFITTI	122.330	122.330	-
COSTI GESTIONE IMMOBILIARE	173.253	169.409	- 3.844
RISULTATO GESTIONE IMMOBILIARE	- 50.923	- 47.079	3.844
PROVENTI FINANZIARI	6.994	6.016	- 978
ONERI FINANZIARI	1.406	1.500	94
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	31.329	24.711	- 6.618

6 PRESTAZIONI DEL SISTEMA DI GESTIONE RIFIUTI DEL COMUNE DI FIDENZA - BENCHMARKING REGIONALE

Il Comune di Fidenza si colloca da oltre un decennio ai massimi livelli regionali e nazionali di sviluppo della raccolta differenziata e della sostenibilità ambientale nella gestione dei rifiuti urbani prodotti.

Secondo le statistiche certificate da ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale), che è l'ente pubblico preposto in materia, a Fidenza:

- il 60% di raccolta differenziata è stato superato già nel 2011,
- il 70% nel 2012,
- nel 2020 si è andati oltre il livello dell'80%.

Uno sguardo ai più recenti dati divulgati dalla Regione Emilia Romagna e ARPAE (l'ente che in regione svolge sostanzialmente l'attività che a livello nazionale è in capo alla sopra citata ISPRA) mostrano per Fidenza questi numeri chiave conseguiti nel 2022:

- 85,0% di raccolta differenziata;
- 90,9 kg/abxanno pro capite di rifiuto indifferenziato residuo.

La lettura congiunta dei due indicatori sopra esposti è di particolare importanza: se già da fine anni '90 in Italia la normativa nazionale ha fissato degli obiettivi in termini di sviluppo e innalzamento della raccolta differenziata, da diversi anni l'attenzione del legislatore nell'ambito dell'Unione Europea e in quello italiano ha sempre più spostato l'attenzione verso il tema della prevenzione della produzione di rifiuti, dell'avvio a recupero e riciclo e della riduzione del loro smaltimento.

Da questo punto di vista, pertanto, misurare il quantitativo di rifiuti indifferenziati che residuano, a valle della raccolta differenziata, rappresenta un indicatore più evoluto rispetto a quello tradizionalmente incentrato sulla raccolta differenziata.

Quindi:

- puntiamo ad aumentare la raccolta differenziata,
- ma nel contempo riduciamo i rifiuti indifferenziati residui.

Detto quanto sopra, ad integrazione delle informazioni recentemente diffuse sui media e incentrate sulla presentazione dei più recenti dati di Regione-ARPAE, presentiamo qui di seguito una più dettagliata chiave di lettura, che mette a confronto i diversi territori della nostra regione.

In particolare, si fa riferimento, nella presentazione e comparazione dei dati, alla suddivisione del territorio in base ai bacini di affidamento del servizio di gestione dei rifiuti, come risultanti ad oggi anche a seguito degli affidamenti deliberati da ATERSIR (l'agenzia regionale preposta in merito) negli ultimi anni.

Il Comune di Fidenza da questo punto di vista costituisce un bacino di affidamento a sé stante, con il suo gestore di riferimento rappresentato dalla società pubblica San Donnino Multiservizi, interamente di proprietà del Comune stesso.

L'analisi dei dati illustrati in tabella e nei seguenti grafici mostra quindi che, **rispetto ai 19 bacini di affidamento individuabili in regione** (considerando in modo aggregato anche le residue gestioni effettuate da alcuni Comuni direttamente in economia), Fidenza si colloca:

- al **5° posto** per la **percentuale di raccolta differenziata**, con un valore dell'85% nettamente superiore al 74% della media regionale;
- al **6° posto** per il contenimento del **rifiuto indifferenziato residuo**, con un valore di 91 kg/abxa notevolmente inferiore ai 164 kg/abxa della media regionale;
- al **2° posto** per il contenimento del **costo complessivo in termini di pro capite**, con un valore di 168 €/ab, ben inferiore ai 213 €/ab della media regionale;
- al **2° posto** per il contenimento del **costo complessivo riferito agli abitanti equivalenti** (parametro definito da ARPAE che considera anche il contributo delle attività economiche e di servizio del territorio), con un valore di 94 €/AE, ben inferiore ai 124 €/AE della media regionale;
- per quanto riguarda il costo riferito al quantitativo di rifiuti prodotto (€/t), a fronte di un apparente 3° posto per il contenimento del costo complessivo con un valore di 278 €/AE, notevolmente inferiore ai 340 €/AE della media regionale, se si valuta (come fatto dalla stessa ARPAE) il **costo operativo diretto al netto dei servizi di spazzamento** (non essendo questi ultimi direttamente correlabili al quantitativo di rifiuti prodotto), Fidenza si posiziona al **1° posto**, con un valore di 127 €/t, il più basso in regione e notevolmente inferiore ai 197 €/t appunto medi regionali.

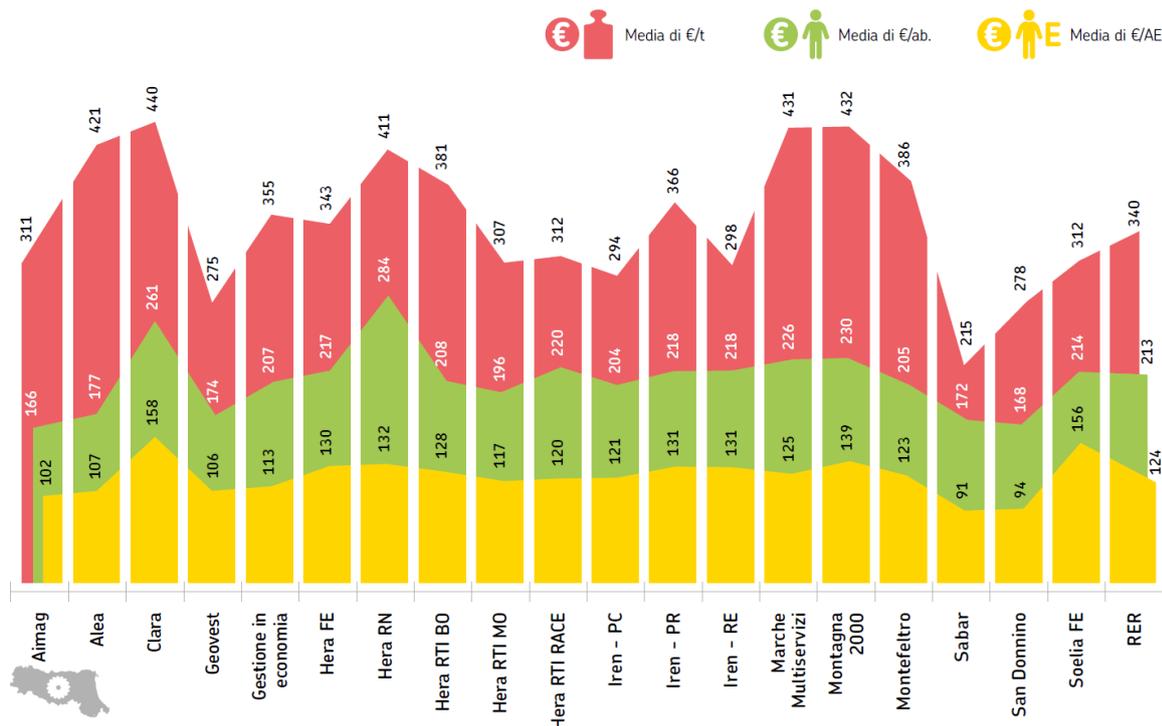
Indicatori di prestazione del servizio per bacino di gestione (anno 2022)

Gestore	Prov.	Abitanti	RD(%)	RI(kg/ab)	RU(kg/ab)	Costo complessivo			Costo operativo
						€/ab	€/AE	€/t	€/t
Aimag	MO	177.369	89,3%	57	532	166	102	311	184
Alea	FC	179.601	82,4%	74	421	177	107	421	242
Clara	FE	189.154	70,2%	177	594	261	158	440	237
Geovest	BO-MO	149.393	86,9%	83	634	174	106	275	171
Gestione in economia	PR	9.929	50,8%	287	583	207	113	355	227
Hera FE	FE	130.959	87,6%	79	634	217	130	343	249
Hera RN	RN	322.361	69,4%	212	692	284	132	411	255
Hera RTI BO	BO	907.006	66,9%	181	546	208	128	381	212
Hera RTI MO	MO	491.855	66,1%	216	639	196	117	307	186
Hera RTI RACE	FC-RA	602.335	71,6%	200	706	220	120	312	187
Iren PC	PC	286.352	72,4%	192	695	204	121	294	171
Iren PR	PR	394.667	81,1%	113	597	218	131	366	189
Iren RE	RE	458.649	80,8%	140	729	218	131	298	168
Marche Multiservizi	RN	2.390	43,1%	298	525	226	125	431	246
Montagna 2000	PR	22.822	49,2%	270	531	230	139	432	278
Montefeltro	RN	16.686	42,0%	307	530	205	123	386	220
Sabar	RE	70.185	91,0%	72	801	172	91	215	129
San Donnino Fidenza	PR	27.217	85,0%	91	606	168	94	278	127
Soelia	FE	21.100	69,4%	210	688	214	156	312	184
Totale Regione	-	4.460.030	74,0%	164	628	213	124	340	197

Legenda:

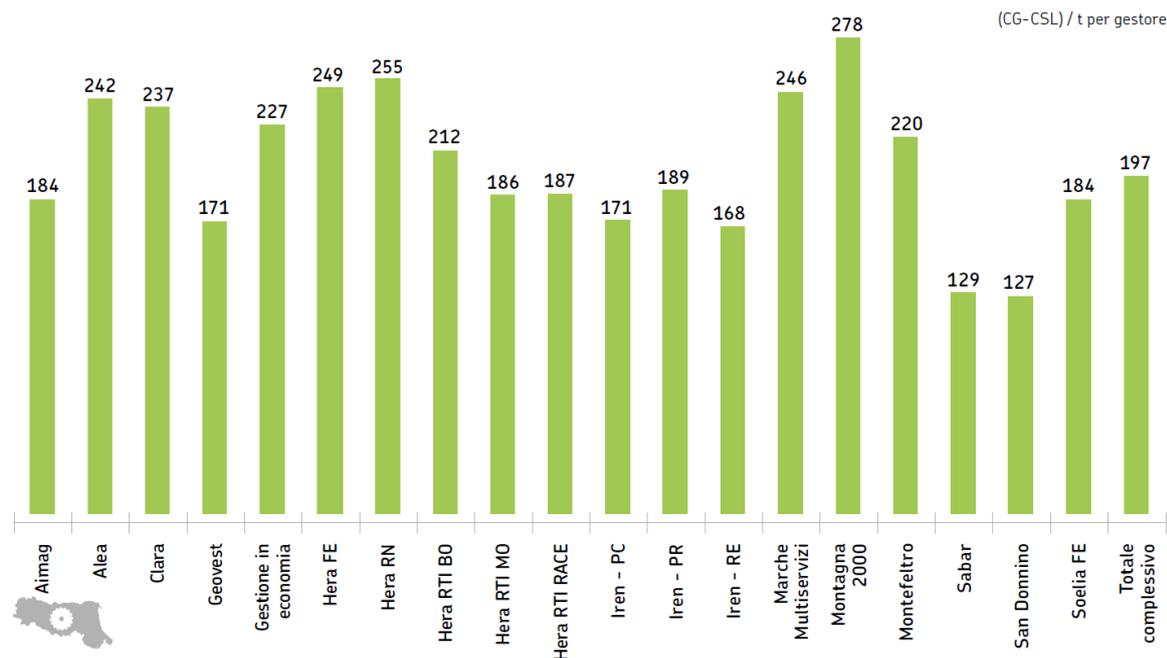
- RD(%):* percentuale di raccolta differenziata
- RI(kg/ab):* rifiuto indifferenziato residuo pro capite in kg/abitantexanno
- RU(kg/ab):* rifiuto urbano pro capite in kg/abitantexanno
- Costo totale (€/t; €/ab; €/AE):* costo totale del servizio rifiuti (in: euro/tonnellata; euro/abitantexanno; euro/abitante equivalentexanno)
- Costo operativo (€/t):* costo operativo diretto di gestione (al netto dello spazzamento) in euro/tonnellata

Costi medi del servizio per bacino di gestione: costo per tonnellata di rifiuto, costo per abitante e costo per abitante equivalente (anno 2022)



Fonte: Regione ER – ARPAE, “La gestione dei rifiuti in Emilia-Romagna. Report 2023” (su dati 2022)

Costi operativi diretti di gestione (al netto dello spazzamento) per bacino di gestione: costo per tonnellata di rifiuto (anno 2022)



Fonte: Regione ER – ARPAE, “La gestione dei rifiuti in Emilia-Romagna. Report 2023” (su dati 2022)

In sintesi, quanto illustrato evidenzia come il sistema di gestione rifiuti attuato a Fidenza, grazie alla positiva collaborazione dell’Amministrazione Comunale, dell’agenzia regionale ATERSIR, del gestore San Donnino Multiservizi e, sicuramente NON ultimi per importanza, degli utenti, consenta il conseguimento di:

- elevate prestazioni ambientali;
- contenimento dei costi su livelli di assoluta eccellenza.

Infine, si sottolinea come, in un quadro pur particolarmente positivo, si ritiene di poter affermare come si individuino ulteriori margini di miglioramento ed efficientamento.

In particolare, si evidenzia come il 2023 sia stato caratterizzato dall’attivazione di un sistema di tariffazione di tipo puntuale (cosiddetta Tari tributo puntuale), che sarà pienamente messo a regime sui 12 mesi dell’anno nel 2024.

Questa innovazione del sistema di gestione rifiuti, che porta a inserire anche Fidenza nel novero dei Comuni caratterizzati dall’adozione di questa buona pratica (sono poco meno di un terzo i Comuni della regione così contraddistinti), potrà auspicabilmente supportare la comunità fidentina nella continua ricerca del miglioramento della propria sostenibilità ambientale, economica e anche sociale.

ALLEGATI

Allegato 1 – DATI PROVVISORI DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI ANNO 2022 - 2023

CER	Rifiuto	2019	2020	2021	2022	2023
150101	carta e cartone (CARTA CARTONE COMMERCIALE)	651,50	661,96	807,07	921,71	802,05
150101	carta e cartone commerciale (utenze ex-istituto)			481,14	642,80	618,09
150102	CASSETTE STAZIONE ECOLOGICA	169,28	47,18	47,74	37,39	33,69
150102	imballaggi in plastica (utenze ex-istituto)			15,85	57,96	53,59
150106	imballaggi in materiali misti (PLASTICA LATTINE)		853,60	1.342,06	1.265,22	1.167,87
150106	imballaggi in materiali misti (utenze ex istituto)	2.541,28	618,41	224,40	158,67	181,88
150107	Imballaggi in vetro		808,78	1.214,67	1.295,84	1.245,48
200101	carta e cartone (CARTA DOMESTICA)	1.342,24	927,96	1.087,81	1.130,51	1.043,05
200101	carta e cartone (utenze ex istituto)			1,05	2.913,19	3.308,29
200102	Lastre in vetro			10,80	27,76	43,88
200108	rifiuti biodegradabili di cucine e mense (ORGANICO)	2.365,24	2.405,75	2.331,25	2.272,02	2.355,69
200140	metallo STAZIONE ECOLOGICA	132,56	99,98	104,36	114,54	99,80
200201	rifiuti biodegradabili STAZIONE ECOLOGICA (VERDE, SFALCI RAMAGLIE)	969,90	783,01	1.145,78	1.237,17	1.128,18
200201	rifiuti biodegradabili (utenze ex istituto)			4,16	5,81	
200138	legno, diverso da quello di cui alla voce 20 01 37 STAZIONE ECOLOGICA	493,28	695,02	724,39	536,56	504,80
200123	FRIGORIFERI STAZIONE ECOLOGICA	6,28	18,83	39,04	43,96	33,27
170203	PLASTICA				17,50	21,15
200132	Medicinali		6,06	3,82	4,18	2,31
200307	rifiuti ingombranti STAZIONE ECOLOGICA	102,16	643,78	612,43	397,04	370,34
200303	residui della pulizia stradale TERRITORIO	259,90	386,26	389,23	315,86	278,06
200135	TV STAZIONE ECOLOGICA	3,48	25,07	34,68	22,93	15,90
170904	rifiuti inerti STAZIONE ECOLOGICA	247,37	253,82	404,69	323,79	323,54
200136	apparecchiature elettriche ed elettroniche STAZIONE ECOLOGICA	37,06	49,54	110,43	108,40	114,86
150103	imballaggi in legno		6,78			
150103	imballaggi in legno (utenze ex istituto)			47,81	191,86	159,29
160216	componenti rimossi da apparecchiature fuori uso, diversi da 16 02 15 (TONER)	0,63	1,80	1,94	2,46	1,67
080318	Toner per stampa esauriti (utenze ex istituto)					0,06
160214	apparecchiature fuori uso (utenze ex istituto)					0,02
160103	pneumatici fuori uso STAZIONE ECOLOGICA	16,70	11,24	28,58	13,77	12,75
130205	altri oli per motori, ingranaggi e lubrificazione		1,00	3,42	3,20	1,80
200125	oli grassi e commestibili	0,45	3,76	5,50	5,39	4,16
200126	oli e grassi diversi da quelli di cui alla voce 200125		2,50	0,60	-	1,00
200133	BATTERIE E ACCUMULATORI STAZIONE ECOLOGICA		3,83	2,92	8,35	5,18
150111	IMBALLAGGI METALLICI CONTENENTI SOSTANZE SOLIDE PERICOLOSE (B)	2,11	1,28	1,16	2,48	1,34
200121	TUBI FLUORESCENTI (LAMPADINE)	0,40	0,17	0,94	0,88	0,96
200127	VERNICI, INCHIOSTRI, ADESIVI E RESINE CONTENENTI SOSTANZE PERICOLOSE	23,88	4,96	20,37	20,06	12,20
200203	altri rifiuti non biodegradabili			-	-	2,03
170605	MATERIALE DA COSTRUZIONE CONTENENTE AMIANTO				1,81	0,67
200110	ABBIGLIAMENTO TERRITORIO	112,67	72,67	58,70	85,59	90,01
150110	Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali			-	-	-
80111	pitture e vernici di scarto contenenti solventi organici o altre sostanze pericolose		13,58	-	-	-
	compostaggio domestico	157,00	180,07	92,80	46,00	43,20
200301	rifiuti urbani non differenziati	2.364,90	2.144,47	2.340,71	2.473,14	2.474,10
	% raccolta diff.	80,29%	81,72%	82,97%	85,20%	85,06%
	TOTALE DIFFERENZIATA	9.635,37	9.588,65	11.401,58	14.232,67	14.082,12
	TOTALE GENERALE	12.000,27	11.733,12	13.742,29	16.705,81	16.556,22
NOTA BENE	I quantitativi dei rifiuti riciclati direttamente dalle grandi utenze non domestiche (utenze ex-istituto) sono provvisori, perché hanno tempo fino al 31/03/2024 per inviare i dati al Comune.					

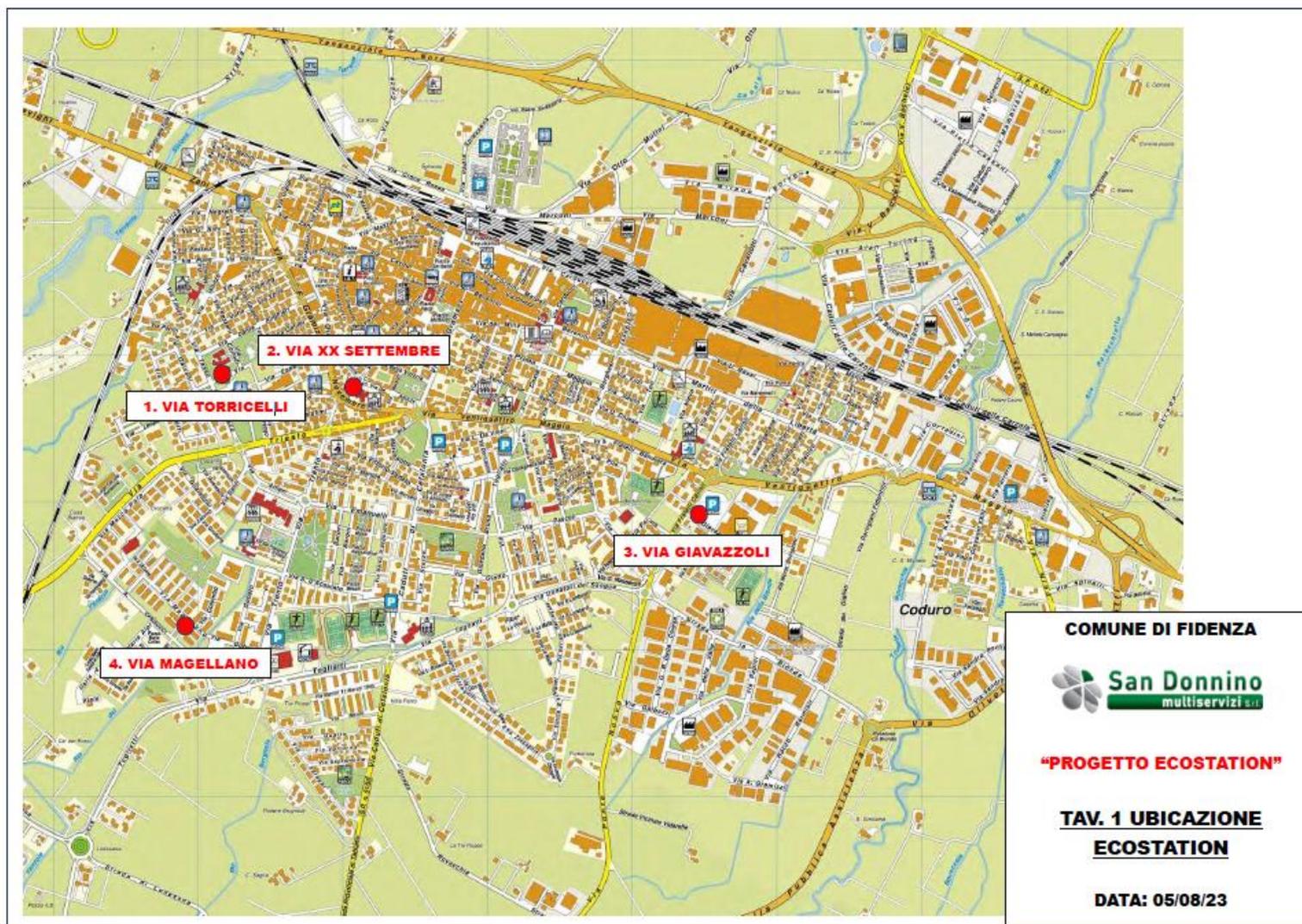
ALLEGATO 2 – CONTATTI NUMERO VERDE E RELATIVE STATISTICHE

Contact Center BT Enia



San Donnino Multiservizi		RICEVUTE	ASSEGNATE	RISPOSTE	TEMPO MEDIO RISP (SEC)	DURATA MEDIA (SEC)	DURATA (MIN)	MEDIA CHIAMATE GG	RISPOSTE IN SLA	CHIAMATE ABBANDONATE	SLA %	SHORTCALLS	TRASF TENTATI	TRASF RISPOSTI	TRASF RISPOSTI %	
Gennaio	Centralino	372	357	354	12 sec	173 sec	1.021 min	16	323	13	3,5%	88,0%	5	57	42	73,7%
	NumeroVerde	193	188	187	22 sec	154 sec	481 min	8	166	4	2,1%	86,9%	2	9	6	66,7%
	Numero Verde da TARI	11	11	11	34 sec	302 sec	55 min	0	8	0	0,0%	72,7%	0	3	1	33,3%
	Totale mensile	576	556	552	16 sec	169 sec	1.558 min	26	497	17	3,0%	87,4%	7	69	49	71,0%
Febbraio	Centralino	341	330	330	10 sec	168 sec	924 min	15	311	11	3,2%	91,2%	0	47	41	87,2%
	NumeroVerde	195	193	193	15 sec	170 sec	547 min	8	176	2	1,0%	90,3%	0	20	16	80,0%
	Totale mensile	536	523	523	12 sec	168 sec	1.472 min	24	487	13	2,4%	90,9%	0	67	57	85,1%
Marzo	Centralino	410	401	397	11 sec	168 sec	1.113 min	18	376	9	2,2%	92,6%	4	60	49	81,7%
	NumeroVerde	194	188	184	13 sec	181 sec	556 min	8	171	6	3,1%	90,0%	4	7	4	57,1%
	Totale mensile	604	589	581	12 sec	172 sec	1.670 min	27	547	15	2,5%	91,8%	8	67	53	79,1%
Aprile	Centralino	333	323	320	11 sec	156 sec	832 min	15	302	11	3,3%	91,2%	2	27	22	81,5%
	NumeroVerde	158	154	154	18 sec	172 sec	443 min	7	144	4	2,5%	91,1%	0	4	4	100,0%
	Totale mensile	491	477	474	13 sec	161 sec	1.275 min	22	446	15	3,1%	91,2%	2	31	26	83,9%
Maggio	Centralino	421	395	389	13 sec	163 sec	1.062 min	19	361	18	4,3%	88,9%	8	54	42	77,8%
	NumeroVerde	212	207	204	19 sec	159 sec	543 min	9	186	5	2,4%	89,1%	2	13	7	53,9%
	Totale mensile	633	602	593	15 sec	162 sec	1.605 min	28	547	23	3,6%	88,9%	10	67	49	73,1%
Giugno	Centralino	411	390	385	10 sec	172 sec	1.104 min	18	365	13	3,2%	91,8%	8	61	43	70,5%
	NumeroVerde	264	257	254	13 sec	198 sec	842 min	12	239	6	2,3%	92,0%	2	8	7	87,5%
	Totale mensile	675	647	639	11 sec	182 sec	1.946 min	30	604	19	2,8%	91,9%	10	69	50	72,5%
Luglio	Centralino	468	450	443	12 sec	187 sec	1.385 min	21	414	14	3,0%	90,7%	7	36	30	83,3%
	NumeroVerde	279	273	272	12 sec	213 sec	966 min	12	256	2	0,7%	93,5%	2	18	14	77,8%
	Totale mensile	747	723	715	12 sec	197 sec	2.351 min	33	670	16	2,1%	91,7%	9	54	44	81,5%
Agosto	Centralino	467	436	434	10 sec	176 sec	1.276 min	21	407	21	4,5%	89,6%	7	61	37	60,7%
	Numero Verde	205	198	197	14 sec	172 sec	565 min	9	180	4	2,0%	89,7%	2	15	11	73,3%
	Totale mensile	672	634	631	12 sec	175 sec	1.842 min	30	587	25	3,7%	89,6%	9	76	48	63,2%
Settembre	Centralino	454	436	426	12 sec	170 sec	1.211 min	20	392	14	3,1%	89,2%	9	49	38	77,6%
	Numero Verde	328	313	308	15 sec	166 sec	855 min	14	282	13	4,0%	87,9%	5	19	12	63,2%
	Totale mensile	782	749	734	13 sec	169 sec	2.067 min	35	674	27	3,5%	88,7%	14	68	50	73,5%
Ottobre	Centralino	423	409	405	15 sec	163 sec	1.102 min	19	363	9	2,1%	87,7%	8	45	27	60,0%
	Numero Verde	249	239	235	13 sec	157 sec	618 min	11	223	9	3,6%	91,4%	4	7	2	28,6%
	Totale mensile	672	648	640	14 sec	161 sec	1.721 min	30	586	18	2,7%	89,1%	12	52	29	55,8%
Novembre	Centralino	407	382	379	7 sec	149 sec	946 min	18	364	12	3,0%	93,2%	9	29	22	75,9%
	Numero Verde	235	225	223	11 sec	151 sec	564 min	10	209	4	1,7%	92,2%	3	0	0	0,0%
	Totale mensile	642	607	602	8 sec	150 sec	1.511 min	29	573	16	2,5%	92,9%	12	29	22	75,9%
Dicembre	Centralino	330	305	301	16 sec	140 sec	705 min	15	265	14	4,2%	84,5%	7	27	16	59,3%
	Numero Verde	177	167	166	17 sec	150 sec	417 min	8	148	7	4,0%	85,8%	1	5	3	60,0%
	Totale mensile	507	472	467	16 sec	144 sec	1.123 min	23	413	21	4,1%	85,0%	8	32	19	59,4%
TOTALE ANNUALE		7.537	7.227	7.151	13	168	1.678	28	553	19	3,0%	89,9%	8	57	41	73%

ALLEGATO 3 – UBICAZIONE ECOSTATION – PREVISIONALE INDICATO DAL COMUNE



ALLEGATO 4 – PIANO ANNUO DELLE ATTIVITA'