



COMUNE DI MALÉ

Provincia di Trento

COPIA

Verbale di Deliberazione nr. 60 del Consiglio Comunale

Oggetto: **AFFIDO SERVIZIO PUBBLICO DI GESTIONE STRUTTURE COMUNALI A SOCIETA' GESTIONE SERVIZI (S.G.S.) S.R.L. DI MALE' - RINNOVO CONTRATTO DI SERVIZIO.**

L'anno **duemilaquindici** addì **trenta** mese di **dicembre** alle ore **18.00** nella sala delle riunioni della sede municipale, a seguito di regolari avvisi, recapitati a termini di legge, si è convocato il Consiglio comunale.

PAGANINI BRUNO	SINDACO	Presente
BRUSEGAN FEDERICO	CONSIGLIERE	Presente
COSTANZI ALDO	CONSIGLIERE	Presente
GASPERINI ALBERTO	CONSIGLIERE	Assente giustificato
GENTILINI EMILIANO	CONSIGLIERE	Presente
GOSETTI DANIELE	CONSIGLIERE	Presente
PODETTI CRISTINA	CONSIGLIERE	Presente
VALENTINELLI CHIARA	CONSIGLIERE	Presente
ZANELLA GIULIANO	CONSIGLIERE	Presente
ZANON RITA	CONSIGLIERE	Presente
ZANELLA MICHELE	CONSIGLIERE	Presente
ANDREIS GIORGIO	CONSIGLIERE	Assente giustificato
BAGGIA MASSIMO	CONSIGLIERE	Presente
COSTANZI TULLIO	CONSIGLIERE	Presente
CUNACCIA BARBARA	CONSIGLIERE	Presente

Assiste il Segretario comunale Osele dott. Giorgio.

Riconosciuto legale il numero degli intervenuti, il signor Paganini Bruno nella sua qualità di Sindaco assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto suindicato, previa designazione di due scrutatori che il Consiglio stesso nomina nelle persone dei Consiglieri Costanzi Tullio e Brusegan Federico, mentre viene designato alla firma del verbale il Consigliere Valentinelli Chiara

OGGETTO: AFFIDO SERVIZIO PUBBLICO DI GESTIONE STRUTTURE COMUNALI A SOCIETA' GESTIONE SERVIZI (S.G.S.) S.R.L. DI MALE' - RINNOVO CONTRATTO DI SERVIZIO.

RELAZIONE

Ricorda il Sindaco come l'Amministrazione Comunale di Malè, giusta deliberazione consiliare n. 44 dd. 11.10.1996, esaminata dalla Giunta Provinciale di Trento nella seduta di data 31.10.1996 n. 7673/2-R, avesse approvato la partecipazione del Comune, per una quota pari al 90% del capitale sociale (elevata al 100% dal 2005), alla Società Gestione Servizi e Strutture s.r.l., società alla quale era stato poi possibile affidare il servizio della gestione degli impianti comunali, costituiti da campo da calcio, campi da tennis, palestra di roccia, stadio del ghiaccio, piscina comunale e cinema teatro, ciò fino al prossimo 31 dicembre 2015, come in ultimo disposto per effetto di precedente deliberazione consiliare n. 63 dd. 30.12.2005.

Ricorda peraltro come l'originario affidamento alla S.G.S. S.r.l. della gestione delle suddette strutture e/o impianti rispondesse all'esigenza di rendere funzionale e duttile l'utilizzo e la gestione del patrimonio comunale e che, in questa prospettiva, il contratto di servizio, all'art. 3, prevedeva appunto la possibilità di rinnovare la gestione di quinquennio in quinquennio sulla base di un semplice atto di integrazione da approvarsi dal competente organo, vero che una società nata per volere del comune con questo precipuo scopo, sembrava essere il soggetto naturalmente deputato a garantire nel tempo tale funzione.

Ricorda ancora come da allora ad oggi la normativa di riferimento sia profondamente cambiata e ciò ancor più che per gli interventi che ha conosciuto il T.U. sull'ordinamento dei comuni in materia, per l'intervenuta approvazione della L.P. 6/04 ma, prima ancora, per effetto di quanto sancito dalla Corte di Giustizia Europea con decisione dd. 11.01.2005 in causa C-26/03 e poi dd. 13.10.2005 n. C-458/03, ove si è statuito chiaramente quale sia il modello delle cd. società in house providing, unico soggetto al quale è possibile rivolgersi per affidare direttamente, senza gara, un pubblico servizio.

Se infatti la libera concorrenza costituisce oggi la regola all'interno del mercato unico europeo, qualsiasi limitazione costituisce e perciò rappresenta una ipotesi del tutto eccezionale, possibile solo per perseguire un interesse pubblico e sempre che ne risultino chiari i presupposti giuridici.

Se naturalmente o meglio normalmente deve utilizzarsi la procedura aperta o alternativamente quella ristretta, è peraltro ammessa la gestione "in house", procedura che esclude la necessità che sia indetta una gara qualora il pubblico servizio sia affidato ad una Società il cui capitale sia posseduto dall'ente locale che eserciti il controllo su di essa, conseguentemente da poterla così qualificabile quale sua longa manus.

Costituisce questa una ipotesi di ricorso ad un modulo organizzativo la cui scelta è rimessa all'apprezzamento dell'ente che intende avvalersene.

Il rapporto di strumentalità che esiste tra Comune e S.G.S. Srl rispetto ai bisogni espressi dal primo, la possibilità per l'Amministrazione di esercitare un pregnante e per questo efficace controllo sulla gestione della Società medesima sono condizioni tali da giustificare l'affidamento senza gara in quanto dotata di capitale completamente detenuto da questo ente locale.

Perché si concretizzasse puntualmente detta fattispecie si è nel frattempo agito in due direzioni, vero che la strumentalità funzionale già esisteva così come, ancorché non richiesta, l'esclusività d'azione a favore di questo Ente verso cui S.G.S. realizza e indirizza la propria attività.

Per raggiungere detto obiettivo sono poi state introdotte nel contratto di servizio precise forme di controllo da riassumersi essenzialmente in quanto stabilito in particolare negli allora rivisti articoli 2, 9 e 10, previsioni rese ancora più pregnanti per effetto della deliberazione n. 17 dd. 10.06.2013 a mezzo la quale sono state approvate misure volte al controllo e contenimento delle spese.

Si ritiene pertanto, in ragione delle predette previsioni, di non riconoscere condizioni di terzietà di S.G.S. rispetto al Comune, vero che la gestione del servizio rimane così saldamente nelle mani dell'ente concedente attraverso un controllo assoluto sull'attività della società affidataria la quale, a sua volta, è istituzionalmente destinata a gestire in forma assorbente operazioni rivolte ai bisogni della collettività amministrata dall'Ente proprietario.

Che il potere di direzione, coordinamento e supervisione sull'attività si esplicita, per chiaro indirizzo giurisprudenziale, attraverso la prevalenza dei poteri di indirizzo e vigilanza pubblica.

Dato atto come la dottrina stessa, alla luce di consolidati orientamenti delle corti di giustizia, sottolinea che i mezzi di influenza utilizzati su imprese pubbliche non sono necessariamente coincidenti con quelli utilizzati sui propri servizi, in quanto determinante "ai fini dell'equiparazione di una impresa ad un servizio amministrativo.....è piuttosto il fatto che all'interno di tale società l'amministrazione aggiudicatrice sia in qualunque momento concretamente in grado di realizzare pienamente gli obiettivi fissati nell'interesse pubblico.....l'affermazione dell'interesse pubblico all'interno della società è garantita.....già con gli strumenti del diritto societario e, in particolare, per mezzo della presenza all'interno degli organi societari del rappresentante nominato esclusivamente dalla pubblica amministrazione".

Tutto ciò ha consigliato il Comune, prossima la scadenza dell'affidamento del servizio a S.G.S. srl., di sfruttare al meglio le opportunità che il contesto giuridico in cui ci si deve muovere ancora propone, certo di non indire una gara per trovare un nuovo interlocutore cui affidare le attività in parola, quanto piuttosto di assegnarle in forma diretta ancora a S.G.S. srl, qualificando sì il rapporto come una chiara ipotesi di delegazione interorganica di funzioni.

Considerato come attualmente, venuto meno nei servizi pubblici locali il disfavore legislativo per l'in house a seguito della sentenza della Corte Costituzionale n. 199/2012, sono comunque poche le norme interne che lo disciplinano, così che esso trova ispirazione soprattutto in qualche norma del TFUE, che non lo riguarda direttamente disciplinando la concorrenza, e nei principi dello stesso, nonché nella giurisprudenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea (UE) e in quella interna.

Che se per gli affidamenti in house non esiste pertanto un quadro normativo di riferimento in ambito europeo, vi è una copiosa giurisprudenza comunitaria e nazionale che, nel corso degli anni, ha creato importanti principi in materia, principi che, come spesso accade anche

nell'ordinamento nazionale, sono stati codificati - seppure con qualche novità - da parte del Parlamento Europeo e del Consiglio nell'ambito delle nuove direttive sugli appalti pubblici (settori ordinari e settori speciali) e sui contratti di concessione.

Il dilemma ora è se l'in house, per effetto della suddetta sentenza, sia divenuto, o meno, modalità di affidamento del servizio sullo stesso piano del ricorso all'evidenza pubblica (con gara semplice, oppure a doppio oggetto ai fini della costituzione di una società mista) e meramente alternativo allo stesso, sulla falsariga di quanto era stato disposto dall'art. 113, comma 5, del d.lgs. n. 267/2008. Ossia, in house del tutto libero, oppure necessità di una motivata valutazione sulla convenienza economica e finanziaria rispetto alle alternative modalità di affidamento?

Nell'abbracciare qui l'orientamento precauzionale secondo il quale si è espresso il Consiglio di Stato, sez. VI, 11 febbraio 2013, n. 762, ove è detto che la declaratoria di incostituzionalità dell'art. 4 del d.l. n. 138/2011 ha comportato sì il venire meno del principio dell'eccezionalità del modello in house per la gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, ma tuttavia, la scelta dell'ente locale sulle modalità di organizzazione dei servizi pubblici locali, e in particolare l'opzione tra modello in house e ricorso al mercato, non è libera, dovendosi basare sui consueti parametri di esercizio delle scelte discrezionali, vale a dire: valutazione comparativa di tutti gli interessi pubblici e privati coinvolti; individuazione del modello più efficiente ed economico; adeguata istruttoria e motivazione. La scelta, essendo discrezionale, è sindacabile se priva di istruttoria e motivazione, viziata da travisamento dei fatti, palesemente illogica o irrazionale.

Dato atto come nei servizi pubblici locali, l'in house costituisce lo strumento del quale l'amministrazione spesso si avvale per svolgere la sua specifica missione rivolta alla soddisfazione dei bisogni degli utenti del servizio a fronte di attività dirette rivolte alla soddisfazione di bisogni collettivi che si inseriscono all'interno di aree di bisogno che hanno a riferimento attività che, destinate a garantire condizioni di benessere sociale, si rivelano scarsamente remunerative sotto il profilo economico trovando ammortizzatori solo agendo sui livelli di qualità, ove appunto si può più facilmente giocare sui costi.

Che tra le altre cose il trovare un soggetto che metta in campo le tante e diverse professionalità necessarie per gestire le strutture in affido, così come sappia reperire e mettere in gioco significative risorse economiche risulta ancor più difficile a fronte dell'aleatorietà del livello di entrate da utenza, più marcato in situazioni di mercato quali sono le attuali ove la crisi economica costringe a rivedere pesantemente le politiche di acquisto delle famiglie, con tagli più evidenti nei settori del "non necessario", anche se ciò possa andare a discapito di un corretto sviluppo psico-fisico dei suoi componenti.

Che in effetti, ancorché i servizi in parola per alcuni contenuti abbiano forse rilevanza imprenditoriale, appare utopistico e comunque non corretto non vincolarli a politiche di chiara utilità sociale, come tali spesso configgenti o comunque non facilmente declinabili con principi imprenditoriali.

L'interesse economico generale all'affidamento in regime di libera concorrenza dei servizi già gestiti da S.G.S. appare tra l'altro soccombente rispetto ai criteri che hanno caratterizzato ad oggi il tipo di offerta garantita alla cittadinanza, vero che lo scopo di lucro non è mai esistito, che l'offerta delle prestazioni non è mai stata dimensionata unicamente in base a criteri di tipo efficientistico, che ancora l'economicità dell'attività non è stata individuata come criterio principe di valutazione, mancando a priori la possibilità, per la nostra ma anche per moltissime altre

esperienze, di poter prevedere o comunque raggiungere una autoremunerazione dei fattori della produzione ed autosufficienza sul mercato.

Si consideri infatti come l'accesso a servizi sportivo-ricreativi si deve basare, ad avviso di questa Amministrazione, su politiche volte a favorire obiettivi di interesse pubblico, obiettivi più difficilmente raggiungibili in presenza di servizi quasi fuori mercato che, in quanto tali, più difficilmente vedrebbero attivarsi iniziative di carattere privato.

Tutto ciò anche perché S.G.S. srl ha comunque garantito una corretta azione imprenditoriale, azione tra l'altro molto migliorata negli anni e che in futuro potrà esserlo ancora di più non solo per l'esperienza maturata ma anche perché nel medio periodo si concluderà il programma di miglioramento, innovazione e integrazione delle strutture ed impianti affidati, situazione che non potrà che rendere più importante l'economicità di gestione.

Evidenziato ancora come la Società, operativa da poco meno di venti anni, ha maturato significative esperienze, formando personale interno che oggi esprime alta professionalità, adottando poi, su sollecitazione di questo Ente, modelli gestionali via via improntati alla economicità ed al controllo interno dei diversi processi al suo interno sviluppati.

Ricorda come tra l'altro solo attraverso un'offerta complessiva di servizi sportivo - ricreativi adeguati e tra loro integrati si era ritenuto possibile per una società operare in piena sintonia con le finalità ed obiettivi che l'Amministrazione si è fin dall'origine posta, cosciente del fatto che l'aggregare gestioni che garantiscono profitto con altre fortemente ed ineluttabilmente antieconomiche poteva concorrere a garantire quell'equilibrio che ogni attività deve perseguire e potenzialmente mantenere.

Alle luce di tutte le considerazioni fatte, risultando quasi terminato il rapporto in essere, propone pertanto, quale soluzione necessaria e conveniente, di formalizzare la proroga dello stesso sulla base del contratto di servizio che nel testo dimesso si propone al Consiglio di approvare unitamente al capitolato ed alla carta degli utenti, così da riassegnare in concessione tutte le strutture comunali sopra indicate per il periodo proposto di anni 10, vero che se poi si confronta il livello di copertura dei costi, sempre sopra il 50%, lo stesso si rivela ben maggiore di quello raggiunto in analoghe strutture operative a livello provinciale, a conferma dell'interesse della popolazione, della indispensabilità dei servizi e della loro corretta seppur sempre migliorabile gestione.

IL CONSIGLIO COMUNALE

Sentita la relazione che precede.

Viste le risultanze del piano programma redatto a livello di bilancio pluriennale 2016-2018 ore, tra l'altro, viene data cognizione dell'andamento dei singoli servizi e dei relativi costi gestionali.

Sentiti gli interventi in merito, così come analiticamente evidenziati nel verbale di seduta.

Dato atto come il provvedimento in esame non riguardando la definizione di una partecipazione societaria né la costituzione di alcun nuovo soggetto sia approvabile da parte dell'Assemblea disponendo l'affidamento diretto a S.G.S. S.r.l., così da stabilizzare per un nuovo

significativo periodo la gestione di impianti e strutture in parola, a vantaggio del pubblico e generale interesse.

Riconosciuto come l'alternativa scelta di affidamento a terzi della gestione delle strutture rilevarebbe solo se vi fosse un'effettiva o comunque probabile prospettiva di interesse da parte di soggetti privati, vero che il principio di certezza del diritto esige di valutare la legittimità dell'affidamento in house sulla base della situazione vigente al momento della deliberazione dell'ente locale affidante.

Che a fronte della necessità di mettere a gara comunque un canone, appare conveniente mantenere direttamente in capo a società partecipata la gestione, così da controllare la stessa ma ancor più incidere in maniera significativa sul livello di servizi erogati non disperdendo quanto investito negli anni per creare il know how oggi messo sul campo.

Esaminato lo schema dell'atto che si compone di n. 19 articoli unitamente al capitolato ed alla carte degli utenti.

Dato atto come a' sensi dell'art. 44, IV° comma e XVIII° della L.R. 04.01.1993 n. 1 e s.m., così come in ultimo modificato con la L.R. 23.10.1998 n. 10, è data facoltà ai Comuni di partecipare in società di capitali non solo per lo svolgimento di pubblici servizi connessi alle funzioni di loro competenza, ma anche per lo svolgimento, in regime di concorrenza, di attività imprenditoriali diverse.

Visto lo statuto della Società e la compatibilità dello scopo sociale con l'affidamento in gestione delle strutture comunali sopra elencate, seppur individuata la necessità di modificare lo stesso per renderlo più coerente a principi e norme ma ritenuto di poterlo fare quando noto sarà l'esito del referendum sulla fusione del Comune con quelli limitrofi di Croviana e Caldes.

Convenuto, ai sensi dell'art. 26 lett. g) del DPR 1 febbraio 2005 n. 3/L, di poter approvare il contratto di servizio disponendo ad un tempo l'affidamento fino a tutto il 31.12.2025 del campo da calcio, dei campi da tennis, della palestra di roccia, dello stadio del ghiaccio, del centro natatorio e del cinema teatro a titolo oneroso e quindi per annui:

- Campo da calcio, campi da tennis,	
palestra di roccia e stadio del ghiaccio	€ 1.500,00.-
- Centro natatorio	€ 2.000,00.-
- Cinema Teatro	€ 1.500,00.-

Ritenuto sussistano i presupposti d'urgenza per dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile stante la necessità di non interrompere il pubblico servizio in parola, tra l'altro gestito con piena soddisfazione dell'utenza da parte della attuale compagine societaria.

Visto il parere favorevole espresso dal Revisore dei conti, dr. Gabriele Negherbon;

Acquisiti i pareri favorevoli, espressi sulla proposta di deliberazione ai sensi dell'art. 81 del DPR 1 febbraio 2005, n. 3/L, dal Responsabile dell'ufficio di ragioneria in ordine alla regolarità contabile, nonché dal Segretario Comunale reso sotto il profilo della regolarità tecnico-amministrativa.

Vista la Legge Regionale 29.10.2014 n. 10, con la quale si adeguavano gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da osservare da parte della Regione T.A.A. e

degli Enti a ordinamento regionale, come già individuati dalla Legge 06.11.2012 n. 190 e dal D.Lgs. 14.03.2013 n. 33.

Visto il Testo Unico delle leggi regionali sull'ordinamento dei comuni della Regione autonoma Trentino - Alto Adige, DPReg. 1 febbraio 2005, n. 3/L, come modificato dal DPReg. 3 aprile 2013 n. 25 e coordinato con le disposizioni introdotte dalla L.R. 2 maggio 2013 n. 3 e dalla L.R. 9 dicembre 2014 n. 11.

Con voti favorevoli n. 13, contrari n. 0 e astenuti n. 0 su n. 13 consiglieri presenti e votanti espressi per alzata di mano;

d e l i b e r a

1. Di affidare, per quanto esposto in premessa, alla S.G.S. S.r.l. (Società Gestione Servizi e Strutture), a far data dal 01 gennaio 2016 e fino al 31 dicembre 2025, le strutture comunali appresso indicate:
 - Campo da calcio, campi da tennis, palestra di roccia e stadio del ghiaccio;
 - Centro natatorio;
 - Cinema Teatro.
2. Di approvare lo schema di convenzione-contratto di servizio che nei suoi 19 (diciannove) articoli si allega al presente atto quale parte integrante e sostanziale unitamente al capitolato d'oneri riferito alle diverse strutture, alla nuova carta degli utenti, nonché al piano programma redatto a livello di bilancio pluriennale 2016-2018.
3. Di stabilire che il canone relativo al periodo annuale, determinato in € 5.000,00.-, venga introitato al capitolo 7000 - articolo 3 - codice di bilancio 3010700 – all'esercizio 2016 del bilancio di previsione pluriennale 2015-2017 e per esso allo stesso capitolo degli esercizi successivi fino al perdurare del rapporto giuridico.
4. Di dare evidenza ai sensi dell'art. 4 della L.P. 30.11.1992 n. 23 che avverso la presente deliberazione sono ammessi:
 - opposizione alla Giunta Comunale durante il periodo di pubblicazione ai sensi dell'art. 79, comma 5, del DPReg. 1 febbraio 2005, n. 3/L;
 - ricorso giurisdizionale avanti al T.R.G.A. di Trento, ex art. 13 e 29 del D.Lgs. 02.07.2010 n.ro 104, entro i 60 giorni, da parte di chi abbia un interesse concreto ed attuale, ovvero straordinario al Presidente della Repubblica, ex art. 8 del D.P.R. 24.11.1971 n.ro 1199, entro 120 giorni.

Che in relazione alle procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture è ammesso il solo ricorso avanti al T.R.G.A. di Trento con termini processuali ordinari dimezzati a 30 giorni ex artt. 119, I° comma lettera a) e 120 D.Lgs. 02.07.2010 n.ro 104, nonché artt. 244 e 245 del D.Lgs. 12.04.2010 n. 163 e s.m
5. Di dare atto che la presente deliberazione, per effetto della legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3, non è soggetta al controllo preventivo di legittimità e che ad essa va data ulteriore pubblicità, quale condizione integrativa d'efficacia, sul sito internet del Comune per un periodo di 5 anni, ai sensi della L.R. 29.10.2014 n. 10, nei casi previsti dal Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 e dalla Legge 6 novembre 2012, n. 190.

successivamente

stante l'urgenza di provvedere in merito;

visto l'art. 79, comma 4, del DPRReg. 1 febbraio 2005, n. 3/L.;

con voti favorevoli n. 13, contrari n. 0 e astenuti n. 0 su n. 13 consiglieri presenti e votanti espressi per alzata di mano;

d e l i b e r a

1. di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile, a'sensi della su richiamata normativa.

Data lettura del presente verbale, viene approvato e sottoscritto.

IL SINDACO
F.to Paganini Bruno

Il Consigliere delegato
F.to Valentinelli Chiara

Il Segretario comunale
F.to Osele dott. Giorgio

Copia conforme all'originale in carta libera per uso amministrativo.

Malé,

Il Segretario comunale
- Osele dott. Giorgio -

RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE
(art. 79, comma 1°, DPREg. 01.02.2005 n. 3/L)

Io sottoscritto Segretario comunale, certifico che copia del presente verbale viene pubblicato all'Albo telematico e pretorio ove rimarrà esposta per 10 giorni consecutivi dal giorno **31.12.2015** al giorno **10.01.2016**

Il Segretario comunale
F.to - Osele dott. Giorgio -

Deliberazione divenuta esecutiva il . . . ai sensi dell'art. 79, comma 3° del DPREg. 01.02.2005 n. 3/L.

Malé, . .

Il Segretario comunale
Osele dott. Giorgio

Deliberazione dichiarata, per l'urgenza, immediatamente eseguibile, ai sensi, dell'art. 79, comma 4° del DPREg. 01.02.2005 n. 3/L.

Malé, 31.12.2015

Il Segretario comunale
Osele dott. Giorgio

COMUNE DI MALE'

PROVINCIA TRENTO

Rep. n. _____

OGGETTO: Contratto per l'affidamento del servizio pubblico costituito
dalla gestione di strutture di proprietà comunale.

L'anno duemila_____, il giorno _____ del mese di
_____, ad ore _____, presso la sede municipale di Malè,

tra

il Comune di Malè, con sede in Piazza Regina Elena, 17 a Malè, C.F.
00378700223, nella persona del Sindaco Paganini Bruno, nato a Malé (TN) il
13.02.1950, domiciliato per la carica in Malè, in Piazza Regina Elena, civ. 17,
a ciò autorizzato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 60 dd.
30.12.2015, esecutiva a sensi di legge,

e

la S.G.S. S.r.l. con sede in Malè, Via Molini, capitale sociale €. 10.000,00.-,
iscritta al nr. 00682310222 del Registro delle Imprese del Tribunale di Trento,
codice fiscale e partita IVA 00682310222, qui rappresentata dal Sig. Zanella
Giuliano, nato a Cles (TN) il 03.07.1966, residente in Malè, in Loc. Pondasio,
13, a ciò autorizzato con delibera del Consiglio di Amministrazione del
_____.

Visto il capitolato d'oneri per il servizio pubblico di gestione dei campi da
tennis, dello stadio del ghiaccio, della palestra di roccia, del campo da calcio,
del centro natatorio e del Cinema Teatro, approvati con deliberazione del
Consiglio Comunale n. 60 dd. 30.12.2015, che forma parte integrante del
presente atto;

Visto lo statuto della Società Gestione Servizi S.r.l. di Malè nata per favorire il corretto uso di qualificati impianti sportivi e ricreativi a favore di tutti i cittadini e di tutte le società e associazioni sportive;

p r e m e s s o

- come l'art. 44 della L.R. 04.01.1993 n. 1 e s.m., così come in ultimo modificato dalla L.R. 23.10.1998 n. 10, aveva sancito la legittimità delle società a capitale misto, con partecipazione pubblica maggioritaria o minoritaria, quale strumento organizzativo degli Enti Locali per la gestione dei pubblici servizi a rilevanza imprenditoriale;

- che a seguito della approvazione della L.P. 17.06.2005 n.6, peraltro non ancora operativa mancando il regolamento di esecuzione, ma prima ancora per effetto di quanto sancito dalla Corte di Giustizia Europea con decisione dd. 11.01.2005 in causa C-26/03 ed in ultimo con decisione dd. 13.10.2005 in causa C-458/03, le norme del nostro T.U. devono essere necessariamente lette in combinato disposto con le suddette disposizioni tanto da risultare chiara la legittimità degli affidamenti diretti di pubblici servizi alle sole società cd. in house providing, società tra le quali rientra oggi la S.G.S. srl. perché a capitale interamente pubblico, sottoposta a controllo gestionale e finanziario dell'ente nei cui confronti svolge la parte più importante ed esclusiva della propria attività.

- che ai sensi della predetta normativa, è previsto che i rapporti tra comuni e affidatarie di servizi sono disciplinati da appositi contratti di servizio.

- vista la deliberazione n. 60 dd. 30.12.2015, di approvazione del presente schema di contratto e del piano programma triennio 2016-2018;

Tutto ciò premesso e ritenuto parte integrante e sostanziale del presente atto si conviene e si stipula quanto segue:

TITOLO I

ARTICOLO 1

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO E PRESTAZIONI

1. Il Comune di Malè affida alla S.G.S. Malè s.r.l., più avanti denominata semplicemente anche ‘Società o Gestore’, la gestione del servizio pubblico costituito dalla messa a disposizione degli utenti con politica tariffaria degli impianti sportivi identificati nei campi da tennis, nello stadio del ghiaccio con annesse strutture, nella palestra di roccia, nel campo da calcio, nel centro natatorio e dall’esercizio del Cinema Teatro.

2. Tutti gli impianti e il cinema sono ubicati nel territorio comunale di Malè e più precisamente:

- campi da tennis siti in Via alla Croce, p.ed. 298 C.C. Malè.
- stadio del ghiaccio con annesse strutture sito in località Molini, p.ed. 495 C.C. Malè.
- palestra di roccia per arrampicata sportiva in materiale sintetico.
- campo da calcio sito il località Molini, p.ed. 495 C.C. Malè.
- piscina sita in Via alla Croce, p.ed. 409 C.C. Malè.
- cinema Teatro sito in Piazza Garibaldi, p.ed. 254/1 C.C. Malè.

3. La SOCIETA' si obbliga ad eseguire ulteriori servizi, attinenti o connessi all’oggetto sociale, a richiesta del COMUNE, anche se tali servizi non siano stati inclusi nei documenti previsionali di cui al successivo art. 9. Tali nuovi servizi saranno retribuiti sulla base dei corrispettivi stabiliti d’intesa con l’Amministrazione Comunale, tenuto conto della copertura dei costi, ivi

compresi anche quelli finanziari, nonché della remunerazione del capitale investito coerente con le condizioni di mercato nel settore.

4. Salvo i casi di particolare urgenza dovuti ad imprevedibili circostanze, il COMUNE trasmette per iscritto alla SOCIETA' la propria richiesta di servizi, di cui al comma 3 del presente articolo, almeno quattro mesi prima rispetto al momento in cui dovrà avere inizio l'esecuzione delle prestazioni relative.

ARTICOLO 2

OBBLIGHI DEL GESTORE

1. La SOCIETA' nell'espletamento dei servizi si uniforma ai criteri di efficacia, efficienza ed economicità, impegnandosi al raggiungimento, in particolare, dei seguenti obiettivi:

- mantenimento degli standard qualitativi e quantitativi dei servizi a livelli adeguati alle esigenze della popolazione, avendo cura di promuoverne lo sviluppo e l'ottimizzazione;
- continuità e regolarità dell'erogazione;
- garanzia, in caso di interruzione del servizio, al suo tempestivo ripristino;
- garanzia di una fruibilità dei servizi che risponda alle reali esigenze dei cittadini;
- sicurezza e risparmio energetico nell'espletamento dei servizi;
- trasparenza, professionalità e competenza nei rapporti con gli utenti;
- sollecitudine nell'espletamento delle procedure amministrative e tecniche, nonché assistenza tecnica specifica agli utenti;
- manutenzione ordinaria e aggiornamento costante degli impianti, nonché degli stabili di proprietà comunale per garantirne un corretto ed efficiente funzionamento.

Tali obiettivi sono considerati inderogabili ai fini di quanto previsto dall'art. 11 del presente contratto.

2. La SOCIETA' si obbliga a redigere annualmente budget previsionali da sottoporre al controllo del Comune di Malé, dai quali emerga l'equilibrio economico-finanziario di gestione, in modo che sia assicurata in ogni caso la copertura integrale dei costi di esercizio.

3. Per l'espletamento del servizio la SOCIETA' si obbliga ad osservare tutte le norme e regolamenti pubblici vigenti in materia, nonché ad ottenere tutti i necessari atti di assenso dagli enti preposti. In caso di violazione di tali norme la SOCIETA' sarà ritenuta unica responsabile del pagamento delle sanzioni irrogate, fermo restando quanto disposto dagli artt. 11 e 12 del presente contratto.

4. La SOCIETA' si impegna a collaborare con l'Amministrazione Comunale per approntare ogni necessaria ed idonea documentazione che occorresse a quest'ultima per acquisire eventuali finanziamenti finalizzati al miglioramento del servizio anche attraverso investimenti. Essa si impegna altresì ad assistere l'Amministrazione Comunale in sede di presentazione delle relative domande.

TITOLO II

ARTICOLO 3

DURATA DEL RAPPORTO

Il presente contratto avrà termine il **31.12.2025** salvo proroghe previste dalle disposizioni di legge al momento in vigore. Potrà comunque essere rinnovato di per un analogo periodo di anni 10 (dieci) in modo scritto dalle parti mediante semplice atto di integrazione da approvarsi dai competenti organi.

TITOLO III

ARTICOLO 4

CARATTERISTICHE DELL’AFFIDAMENTO

1. Il gestore dichiara di accettare l’affidamento del servizio pubblico indicato nel precedente articolo 1 (uno), assumendosi tutte le responsabilità derivanti dalla stesso e, in particolare, la responsabilità verso terzi per atti derivanti dall’uso degli impianti ed attrezzature, delle assicurazioni previdenziali ed infortunistiche per il personale dipendente, dell’osservanza delle norme di sicurezza.
2. Per effetto del presente atto e per l’intera durata dei servizi, la SOCIETA' assume pertanto ogni responsabilità civile, penale e amministrativa, sollevando il COMUNE per eventuali danni a terzi derivanti dalla gestione dei servizi, siano essi esercitati direttamente ovvero attraverso subaffidatari.
3. La SOCIETA' è obbligata a stipulare tutte le adeguate coperture assicurative in relazione alle attività di cui al presente contratto. La SOCIETA' dovrà garantire il mantenimento di detta garanzia per tutta la durata del presente contratto e dovrà fornire tempestivamente al Comune, comunicazione in ordine a qualsiasi recesso o disdetta o altra vicenda relativa alla polizza. Le polizze devono prevedere obbligatoriamente quanto segue: a) la rinuncia al diritto di rivalsa e surrogazione da parte della compagnia assicuratrice nei confronti del Comune, suoi dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo salvo il caso in cui il danno sia dovuto a dolo di questi; b) la clausola di vincolo in favore del Comune in virtù della quale non potranno avere luogo variazioni di qualsiasi genere, storno o disdetta del contratto, senza il consenso scritto del Comune medesimo. Nelle polizze deve essere espressamente indicato che il Comune debba essere considerato “terzo” a tutti

gli effetti. Il mancato rispetto degli obblighi di mantenimento nel tempo della garanzia costituisce grave inadempimento contrattuale che comporta per il Comune la facoltà di esercizio delle azioni di cui all'art. 11 del presente contratto di servizio.

4. Rimane sotto la piena responsabilità del Comune la messa a disposizione degli impianti nel rispetto delle normative in materia di agibilità ed idoneità delle strutture a prestare i servizi per i quali sono state costruite.

5. Le caratteristiche del servizio pubblico affidato vengono meglio descritte per singola attività svolta negli impianti affidati nel 'Capitolato d'oneri' cumulativo che forma parte integrante e sostanziale del presente atto.

ARTICOLO 5

FACOLTA' DEL GESTORE

1. Il Gestore ha facoltà di utilizzare le superfici ed i vani accessori agli impianti, subconcedendoli a terzi o gestendo in essi attività, anche di natura commerciale, se debitamente autorizzate, al fine di contenere il più possibile i costi di gestione.

E' in ogni caso necessario il parere conforme del Comune.

TITOLO IV

ARTICOLO 6

MODALITA' DI VERIFICA DEL RAPPORTO

1. L'esecuzione del servizio in oggetto sarà effettuato sotto l'osservanza piena ed incondizionata del capitolato d'oneri approvato con deliberazione del Consiglio Comunale dd. 30.12.2015 n. 60, costituente allegato del presente atto.

2. Il Comune di Malè si riserva di effettuare ogni forma di controllo sulla

qualità dei servizi erogati e percepiti dall'utenza in relazione ai servizi erogati agli utenti.

TITOLO IV

ARTICOLO 7

ASPETTI ECONOMICI DELL'AFFIDAMENTO

1. La convenzione è a titolo oneroso e prevede un compenso a favore del Comune di Euro 5.000,00.- (cinquemila virgola zero) annui che il Gestore liquiderà all'inizio di ogni esercizio di riferimento dietro presentazione di regolare fattura. Gli impianti di cui all'articolo 1 (uno) si intendono affidati e concessi per il periodo indicato in contratto.

ARTICOLO 8

POLITICHE TARIFFARIE

1. Nella determinazione delle tariffe del servizio, da sottoporre prima dell'inizio di ogni anno all'approvazione dei competenti organi comunali, la SOCIETA' si impegna ad adottare i seguenti criteri, affinché le tariffe stesse possano assicurare l'equilibrio economico-finanziario dell'investimento e della connessa gestione:

- a) corrispondenza tra costi e ricavi, in modo da assicurare la integrale copertura dei costi, ivi compresi gli oneri di ammortamento tecnico-finanziario;
- b) l'adeguatezza della remunerazione del capitale investito coerentemente con le prevalenti condizioni di mercato nel medesimo settore.

2. Il Comune di Malè eroga annualmente, ai sensi sia dell'art. 44 della L.R. 4 gennaio 1993, n. 1 e ss. mod., in ragione della politica tariffaria adottata nell'interesse generale della collettività e per la salvaguardia delle necessità

dei cittadini, un contributo in conto esercizio a copertura degli oneri sociali dovuti per la gestione degli impianti e strutture preventivamente determinato e individuato nel bilancio preventivo economico annuale presentato dalla società S.G.S. di Malè S.r.l.

3. Il Comune, per favorire un'ampia fruibilità sociale delle strutture, considerando la rilevanza, la necessità e l'utilizzazione pubblica delle medesime, si riserva di impartire degli indirizzi alla società sulla politica tariffaria e sui modi e periodi di apertura degli impianti, in modo da consentire alla medesima di conteggiare conseguentemente il contributo in conto esercizio a copertura degli oneri sociali nel bilancio preventivo economico annuale.

4. Il contributo in conto esercizio da erogare a favore della Società sarà liquidato in tre tranches, in misura pari al 40% del totale entro il 31 marzo e per pari quota entro il 30 giugno di ogni anno, con liquidazione della quota a saldo pari al restante 20% entro il 30 novembre.

ARTICOLO 9

ATTIVITA' DI PROGRAMMAZIONE

1. La SOCIETA' deve redigere il bilancio di esercizio ed un piano-programma su base triennale. Essi saranno inviati all'Amministrazione Comunale, per l'approvazione, entro il **quindici ottobre** dell'anno precedente a quello di riferimento.

Il programma contiene le scelte e gli obiettivi che si intendono perseguire indicando, tra l'altro:

- le dimensioni territoriali ed i livelli tecnologici economicamente ottimali di ogni servizio;

- i livelli di erogazione dei servizi e gli indici di produttività aziendale raffrontati nel tempo e nello spazio con i dati eventualmente disponibili di altre aziende del settore;
- il programma pluriennale degli investimenti per l'ammodernamento delle strutture e per lo sviluppo dei servizi;
- le modalità di finanziamento dei programmi di investimento;
- le previsioni e le proposte in ordine alla politica delle tariffe e la determinazione di eventuali costi sociali;
- la politica del personale, con particolare riferimento ai modi e alle forme per ricercare la più ampia e continua partecipazione dei lavoratori alla migliore organizzazione del lavoro e alla produzione e distribuzione dei servizi. In particolare la natura giuridica del rapporto di lavoro è privatistica. La SOCIETA' è tenuta alla tutela morale e materiale del proprio personale dipendente e a tal fine la stessa dovrà, a proprio totale ed esclusivo carico e sotto la propria responsabilità, provvedere ad osservare ed applicare tutte le norme sulla tutela, protezione, assicurazione ed assistenza del personale dipendente. Nei rapporti con gli appaltatori, la SOCIETA' dovrà farsi parte diligente nel richiedere la corretta applicazione sulla tutela, protezione, assicurazione ed assistenza del personale degli appaltatori stessi. La SOCIETA' introdurrà puntuali sistemi di controllo di accessi e di loro verifica automatizzata. Gli addetti alla riscossione, sono sottoposti alla responsabilità amministrativa, contabile, fiscale e penale, a norma delle leggi e regolamenti vigenti. In particolare sono responsabili dei danni derivanti errori, pagamenti indebiti, negoziazione di banconote e/o monete risultate false, irregolarità e abusi che dovessero verificarsi per dolo, negligenza, imperizia ed imprudenza

nell'esecuzione del servizio. Nel caso in cui la responsabilità per i danni derivanti dalla inosservanza del presente regolamento, nonché per gli errori, pagamenti indebiti, negoziazione di banconote e/o monete risultate false, irregolarità e abusi che dovessero verificarsi per dolo, negligenza, imperizia ed imprudenza nell'esecuzione del servizio, sia imputabile agli addetti dipendenti del gestore del servizio, risponderà direttamente ed in via esclusiva, il gestore del servizio. Gli addetti alla riscossione rispondono altresì di ogni ammanco di denaro, al di fuori dei casi coperti da assicurazione per furto o rapina. Nel caso in cui l'ammanco di denaro, al di fuori dei casi coperti da assicurazione per furto o rapina, sia addebitabile agli addetti dipendenti del gestore del servizio, risponderà direttamente ed in via esclusiva, il gestore del servizio.

Il programma annuale dovrà contenere un bilancio preventivo composto dallo stato patrimoniale e dal conto economico redatti secondo gli schemi ed i principi del codice civile o sulla base delle norme speciali vigenti. Esso viene aggiornato annualmente in occasione dell'aggiornamento del programma pluriennale.

Al programma annuale devono essere allegati:

- a) i bilanci relativi alle singole strutture e/o attività;
- b) il programma degli investimenti da attuarsi con l'indicazione della spesa prevista nell'anno e delle modalità della sua copertura;
- c) la relazione dell'organo amministrativo di controllo ove esista.

Il programma pluriennale è redatto in coerenza con il programma annuale e ha durata triennale. Esso è articolato per singoli programmi e ove possibile per progetti, mettendo in evidenza gli investimenti previsti e le relative modalità

di finanziamento. Il programma pluriennale comprende, inoltre, distintamente per esercizio, le previsioni dei costi e dei ricavi di gestione. Esso si basa su valori monetari costanti riferiti al primo esercizio: è annualmente aggiornato in relazione al programma annuale, nonché alle variazioni dei valori monetari conseguenti al prevedibile tasso di inflazione.

2. La SOCIETA' invierà al COMUNE, a termini del protocollo sottoscritto in data 01.07.2013, una relazione consuntiva tecnico-gestionale e finanziaria al fine di garantire il cd. controllo analogo anche in corso di gestione.

3. Il COMUNE si impegna a cooperare per quanto possibile per agevolare il migliore espletamento del servizio pubblico da parte della SOCIETA' con particolare riferimento all'adozione tempestiva di tutti i provvedimenti e alla cura degli adempimenti compresi nell'ambito delle proprie competenze istituzionali.

4. Il Comune di Malè si riserva di determinare unilateralmente, in relazione agli investimenti proposti, in quanto ritenuti necessari per il miglioramento del servizio pubblico erogato, di affidare al Gestore la realizzazione degli investimenti mediante conferimento di copertura in conto capitale oppure di realizzarli in proprio, anche a mezzo terzi.

ARTICOLO 10

ATTIVITA' DI ISPEZIONE E VERIFICA

1. La partecipazione della SOCIETA' ad altre strutture associative può avvenire solo in seguito ad assenso del COMUNE.

2. Il COMUNE può effettuare in qualunque momento visite ed ispezioni nelle aree in detenzione della società o dei suoi subaffidatari, nonché nei luoghi in cui venga svolto il servizio pubblico, ovvero qualunque attività

connessa. L'Amministrazione Comunale può effettuare indagini di mercato per verificare il grado di soddisfazione dell'utenza del servizio.

3. In occasione delle ispezioni di cui al comma precedente, l'Amministrazione Comunale può effettuare controlli e campionamenti e ogni operazione conoscitiva di carattere anche tecnico, ivi compresa l'acquisizione di copie documentali o l'assunzione di testimonianze relative al servizio svolto, avvalendosi di personale esperto, anche esterno alla struttura comunale.

4. La SOCIETA' ed i suoi subaffidatari prestano al COMUNE ogni collaborazione nell'espletamento delle attività di cui ai commi 2 e 3.

TITOLO V

ARTICOLO 11

CONSEGUENZE DI EVENTUALI INADEMPIMENTI

1. L'inosservanza, anche di una sola delle clausole previste dal presente contratto, compresi gli allegati, dà diritto alle parti di deliberare la risoluzione del contratto medesimo.

2. Il presente contratto nello specifico si risolve qualora

a) la SOCIETA':

— fallisca o si sciolga;

— non abbia rispettato gli obiettivi e gli standard di cui all'art. 2;

— abbia gestito il servizio in modo gravemente inefficiente;

— abbia commesso gravi inadempienze rispetto agli impegni assunti in questo contratto, ovvero abbia commesso gravi violazioni di disposizioni normative, al rispetto delle quali sia tenuta;

b) il COMUNE

— compia gravi e comprovate inadempienze.

3. La parte che intenda avvalersi della clausola di risoluzione contesta alla controparte l'inadempienza riscontrata intimando alla stessa di rimuovere le cause di inadempimento.

4. La parte diffidata può presentare controdeduzioni entro 30 giorni dal momento in cui abbia ricevuto la contestazione di cui al precedente comma.

5. Qualora la parte non cessi il proprio comportamento inadempiente, ovvero qualora le inadempienze commesse dalla stessa siano molto gravi, la controparte può richiedere la risoluzione del contratto ai sensi del presente articolo, in ossequio alle norme contemplate dal codice civile.

6. La risoluzione del contratto comporta la restituzione al COMUNE, ovvero al soggetto indicato dallo stesso, dei beni mobili ed immobili funzionali all'espletamento del servizio pubblico, previa corresponsione di una equa indennità determinata ai sensi dell'art. 24 comma 4 lettere a) e b) del R.D. 15 ottobre 1925 n. 2578 e dell'art. 13 del D.P.R. 4 ottobre 1986 n. 902.

7. In caso di risoluzione del contratto ai sensi del presente articolo, oltre alle norme civilistiche relative al risarcimento del danno, si applicano le disposizioni in materia di formazione dello stato di consistenza dei beni da restituire ed in materia di condizioni di efficienza degli stessi beni, di cui all'articolo 13 del presente contratto.

8. La SOCIETA' assicura in ogni caso la continuità nella gestione dei servizi ad essa affidati, espletando questi ultimi nel rispetto del presente contratto, anche in caso di risoluzione dello stesso, fino al momento in cui la gestione sia svolta da altri.

ARTICOLO 12

INTERVENTO SOSTITUTIVO

1. Verificandosi deficienze od abusi nell'adempimento degli obblighi contrattuali, qualora la SOCIETA' regolarmente diffidata non ottemperi ai rilievi effettuati dall'Amministrazione Comunale, quest'ultima avrà comunque la facoltà di ordinare e di far eseguire d'ufficio, a spese della società stessa, i lavori necessari per il regolare svolgimento dei servizi.

ARTICOLO 13

RISCATTO DEL SERVIZIO

1. L'Amministrazione Comunale può riscattare, ai sensi del presente contratto, il servizio prima della scadenza prevista all'art. 3, qualora ciò si renda necessario per tutelare l'interesse pubblico alla corretta gestione del servizio.

2. Il riscatto comporta la restituzione al COMUNE, ovvero al soggetto da esso indicato, dei beni affidati in concessione nonché degli altri beni di proprietà della SOCIETA' funzionali all'espletamento del servizio pubblico (beni mobili ed immobili), previa corresponsione di una somma di denaro calcolata ai sensi dell'art. 24, comma 4, lett. a) b) e c) del R.D. 15 ottobre 1925, n. 2578, e dell'art. 13 D.P.R. 4 ottobre 1986, n. 902. In relazione alla previsione di cui alla lettera c) della disposizione sopra richiamata si intende che il numero di anni da calcolare sia pari al numero di anni mancanti alla scadenza del termine di affidamento del servizio come stabilito dal precedente

3.

3. I beni di cui al comma che precede dovranno essere in condizioni di efficienza ed in buono stato di conservazione, salvo il degrado per il normale deperimento d'uso.

4. Si applicano, in quanto compatibili con le clausole che precedono, il R.D.

15 ottobre 1925 n. 2758 ed il D.P.R. 4 ottobre 1986, n. 902.

5. La SOCIETA' assicura in ogni caso la continuità nella gestione dei servizi ad essa affidati, nel rispetto del presente contratto anche in caso di riscatto, fino al momento in cui la gestione sia svolta da altri soggetti.

ARTICOLO 14

DECADENZA DEL CONTRATTO

1. Il presente contratto decadrà automaticamente nel caso in cui la maggioranza del capitale non sia più posseduta da Enti pubblici locali. La decadenza comporterà la restituzione al COMUNE, ovvero al soggetto da esso indicato, dei beni mobili ed immobili funzionali all'espletamento del servizio secondo le regole previste dall'art. 10.

2. La SOCIETA' assicura in ogni caso la continuità della gestione dei servizi ad essa affidati, espletandoli nel rispetto del presente contratto anche nei casi di decadenza fino al momento in cui la gestione non sia svolta da altri.

ARTICOLO 15

GESTIONE DELLE CONTROVERSIE

1. Tutte le controversie che dovessero sorgere tra il COMUNE e la SOCIETA' inerenti all'espletamento dei servizi affidati ovvero all'interpretazione del presente contratto, saranno preliminarmente oggetto di un tentativo di conciliazione secondo le previsioni del Regolamento del Servizio di Conciliazione della Camera di Commercio I.A.A. di Trento, cui le parti si riportano.

2. Ogni controversia non definita nei termini del citato Regolamento, tramite conciliazione come prevista al comma precedente, sarà deferita alla decisione

della magistratura ordinaria secondo competenze.

ARTICOLO 16

SUBAFFIDAMENTO DI ATTIVITA'

1. La SOCIETA' può subaffidare singole attività previste nel presente contratto previa acquisizione del consenso dell'Amministrazione Comunale.
2. Il consenso può essere generico, senza indicazione del subaffidatario, qualora la scelta di quest'ultimo avvenga tramite procedura ad evidenza pubblica.

TITOLO VI

DIRITTI DEGLI UTENTI

ARTICOLO 17

INFORMAZIONE AGLI UTENTI

1. Il Gestore si impegna nei confronti del Comune di Malè nell'assicurare l'informazione agli utenti del servizio erogato ed in particolare promuoverà iniziative per garantire l'utilizzo degli impianti sportivi.
2. Il Gestore, per dette finalità, darà massima evidenza e assicurerà puntuale rispetto e applicazione della carta degli utenti con ad oggetto l'individuazione degli standard di qualità e quantità relativi alle prestazioni erogate da parte del gestore stesso in ordine ai servizi affidati.

ARTICOLO 18

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

E INFORMAZIONE DEI CITTADINI

1. Il Gestore si impegna, in ragione di quanto specificatamente disposto nella carta degli utenti allegata, a promuovere la partecipazione responsabile degli utenti e l'informazione della cittadinanza in ordine al funzionamento ed alla

erogazione dei servizi, allo scopo di migliorare la qualità dei servizi stessi. La SOCIETA' deve acquisire periodicamente la valutazione dell'utente relativamente alla qualità del servizio reso.

2. Le parti garantiscono la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio.

3. Per i fini di cui al precedente comma, il Gestore:

a) assicura che ai reclami scritti degli utenti e dei cittadini sia data risposta per iscritto;

b) assicura tempestiva ed ampia informazione all'utenza nei casi di sciopero del personale indicando l'inizio, la durata, le modalità delle astensioni dal lavoro, i servizi assicurati e quelli sospesi o modificati, le forme di riattivazione degli stessi.

4. L'erogazione del servizio pubblico da parte del Gestore è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e imparzialità. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e Gestore e l'accesso ai servizi pubblici sono uguali per tutti.

5. Le parti assicurano che nessuna distinzione nell'erogazione nel servizio è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

6. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sia sotto il profilo delle condizioni personali che sociali.

7. Il Gestore si impegna a mettere in atto comportamenti, nei confronti degli utenti, ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e

specifiche di erogazione del servizio, nonché le norme regolatrici di settore.

TITOLO VII

ARTICOLO 19

CLAUSOLA FINALE

1. Tutte le spese e le imposte inerenti e conseguenti la stipulazione del presente contratto, saranno a carico del gestore.

La presente convenzione tiene luogo di contratto e sarà registrata solo in caso d'uso ai sensi dell'art. 5, comma 2, del D.P.R. 26.04.1986 n. 131.

IL SINDACO

IL LEGALE RAPPRESENTANTE

Allegato A)

CARATTERISTICHE DELLE ATTIVITA' DA SVOLGERE

CAPITOLATO D'ONERI

Articolo 1 - Oggetto

Il Comune di Malè affida in gestione a società dal medesimo costituita, gli impianti sportivi denominati campo da calcio, situato in via Molini, stadio del ghiaccio, sito in Località Molini di Malè, campi da tennis, sito in Via alla Croce, palestra di roccia, centro natatorio, situata in via alla Croce e Cinema Teatro Smeraldo, situato in piazza Garibaldi.

Articolo 2 - Descrizione degli impianti

Il campo da calcio è costituito dal terreno di gioco in erba sintetica, un fabbricato con spogliatoio, magazzino e servizi pubblici, con annesse tribune.

Lo stadio del ghiaccio è costituito dalla piastra del ghiaccio artificiale. Intorno alla piastra sono disposte le tribune, il bar ed il locale ricovero della macchina rasaghiaccio; dall'altra parte i locali di servizio con gli spogliatoi, la zona noleggio pattini, l'infermeria, i magazzini, i servizi igienici, la centrale termica ecc. Nel sottotetto zona di deposito-magazzino. Nella parte sotto gli spogliatoi vi sono le macchine per la produzione del freddo, le cisterne e la sala controllo, all'esterno la torretta di evaporazione e la cisterna di raccolta.

L'impianto per il tennis è costituito da 2 campi in terra, da unico fabbricato con all'interno spogliatoi, docce, servizi igienici e magazzino.

La palestra di roccia è costituita da una struttura mobile per arrampicata sportiva, in materiale sintetico.

Il centro natatorio è costituito da un fabbricato con all'interno una vasca delle dimensioni di m. 25 x 12,5 e vasca ricreativa, zona spogliatoi, docce, vani

accessori in interrato oltre ad un locale ad uso magazzino. Nella parte esterna esiste un solarium con prato all'inglese recintato.

La struttura cinema teatro è costituita da un fabbricato unico, con un piano interrato, un piano terra ed un primo piano. Dell'immobile rimarranno nella piena e libera disponibilità dell'Amministrazione i locali che da progetto hanno destinazione "biblioteca comunale", vani il cui utilizzo come tale non trova disciplina nel presente documento.

Articolo 3 - Servizi oggetto della convenzione.

La società di gestione ha l'obbligo di provvedere alla gestione completa degli impianti e dei servizi connessi, impartendo all'utenza tutte le norme regolamentari necessarie ad assicurare una corretta e sicura fruizione degli impianti.

La società ha inoltre l'obbligo di:

- a) organizzare e collaborare nella organizzazione di manifestazioni sportive, con la possibilità per il Comune di intervenire in patrocinio o gestire direttamente gli eventi;
- b) promuovere e gestire, direttamente o indirettamente, corsi in base alle richieste dell'utenza, in modo tale da garantire comunque adeguati spazi per la normale utenza degli impianti;
- c) consentire l'accesso agli impianti solo ai possessori di biglietti, abbonamenti o apposite concessioni, rilevando le presenze;
- d) vigilare sull'osservanza, da parte di tutti gli utenti degli impianti e degli appositi regolamenti d'uso;
- e) segnalare con tempestività all'Amministrazione Comunale ogni disfunzione o guasto comunque riscontrati nel funzionamento degli impianti

tecnologici esclusi dalla competenza manutentiva ordinaria della società. La comunicazione dovrà essere confermata per iscritto;

f) annotare i dati richiesti su appositi registri giornalieri ed effettuare tutti i controlli e le analisi previsti da leggi e regolamenti;

g) provvedere alla pulizia, sanificazione e disinfezione di tutti i vani ed impianti accessori. Eventuali danni alle apparecchiature per le pulizie, non esimeranno la società dal mantenere gli impianti perfettamente puliti, sanificati e disinfettati. Qualora dovesse rendersi necessario l'acquisto di apparecchiature per le pulizie, sarà compito ed onere esclusivo della società provvedervi;

h) provvedere alla predisposizione delle tariffe e delle quote di abbonamento ed iscrizione per l'uso degli impianti e per la partecipazione degli utenti a corsi e manifestazioni;

i) predisporre un'idonea organizzazione aziendale, in grado di provvedere a tutti gli adempimenti amministrativi, contabili e fiscali, connessi alla gestione degli impianti;

l) garantire l'osservanza delle norme in materia di contratti collettivi nazionali di lavoro operanti nel settore;

m) stipulare idonee polizze di assicurazione, con compagnie sicuramente solvibili, a copertura dei rischi connessi alla gestione dell'impianto;

n) predisporre idonei regolamenti di accesso ed utilizzo degli impianti assicurando la presenza negli impianti di personale qualificato e responsabile secondo norme vigenti e emanande;

o) predisporre un calendario di apertura degli impianti e strutture al pubblico da comunicare al Comune come da contratto;

p) provvedere con regolarità a tutti gli interventi di manutenzione ordinaria degli impianti, intendendosi per tali tutte le opere di riparazione e sostituzione delle finiture del complesso degli edifici, degli arredi e delle attrezzature oltre a quelle necessarie per mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti, la manutenzione ordinaria e la cura degli arredi, piazzali, aiuole, ecc. adiacenti gli edifici.

Articolo 4 - Responsabilità

La società, con la firma del contratto, solleva il Comune da ogni responsabilità in merito ad eventuali incidenti, di qualsiasi genere e natura, che possano derivare alle persone ed alle cose in seguito all'uso dei locali, delle attrezzature, degli arredi e degli impianti tecnologici concessi.

Il Comune rimarrà responsabile per ogni danno causato e derivante da problemi, guasti e difetti strutturali degli edifici, degli impianti e delle attrezzature, non conosciute o non conoscibili dalla società o che, se individuate, siano state tempestivamente comunicate al Comune.

La società è impegnata, con la firma del contratto, ad adottare tutte le azioni ed i comportamenti atti a garantire il pieno rispetto delle vigenti normative in materia di trattamento acque bianche e nere, di qualunque altro scarico in acqua e nel suolo, le emissioni in atmosfera al fine di prevenire fenomeni di inquinamento.

Articolo 5 - Obblighi del Comune

Il Comune è tenuto a:

a) consegnare le strutture e gli impianti provvisti di tutti i nulla osta e certificazioni necessarie per l'esercizio delle attività connesse, in condizioni conformi a norma e in stato di corretta conservazione, comunicando alla

società ogni possibile carenza nella struttura, negli impianti, nelle strutture e nelle dotazioni;

b) garantire la manutenzione straordinaria degli edifici, degli impianti e delle attrezzature;

c) intervenire con tempestività, su lavori urgenti di sua competenza, segnalati dalla società;

d) provvedere alla manutenzione straordinaria delle parti circostanti gli edifici e sgombero neve dei piazzali;

e) garantire l'appoggio tecnico, amministrativo e di consulenza per affrontare e risolvere eventuali problemi derivanti dalla gestione degli impianti;

f) sostenere economicamente la gestione nei modi previsti ai punti successivi e dal contratto di servizio.

Articolo 6 - Disciplina della convenzione

La convenzione è inoltre disciplinata dalle seguenti norme:

a) è vietata ogni forma di sub-affidamento non preventivamente autorizzato dal Comune;

b) la società, compatibilmente con il punto a), è autorizzata ad intraprendere nelle forme di legge ogni opportuna iniziativa gestionale e di impegno delle superfici complementari agli impianti, al fine di garantire adeguate economie di gestione;

c) la società si impegna a riconsegnare gli impianti, alla scadenza del contratto, in perfetta efficienza e/o nelle medesime condizioni in cui sono stati presi in consegna, salvo il normale deperimento per l'uso;

d) il Comune, tramite i suoi incaricati, può accertare, in qualsiasi momento, la regolare esecuzione del contratto, nonché la regolare tenuta dei documenti e

registri previsti dalle varie normative;

e) è riservata al Comune la facoltà, compatibilmente con le attività già programmate dalla S.G.S., di utilizzare in qualsiasi momento gli impianti in oggetto per lo svolgimento di manifestazioni promosse dall'Amministrazione, dandone congruo preavviso alla società;

f) le controversie che insorgessero sull'interpretazione del presente capitolato, fra Comune e società, saranno risolte a termini di contratto;

g) per quanto non previsto dal presente capitolato, si fa riferimento alle disposizioni legislative vigenti in materia di contratti;

h) nel rispetto della normativa vigente e del regolamento comunale in materia di pubblicità, la società è autorizzata ad effettuare, anche per conto terzi, forme di pubblicità rivolte al pubblico frequentante gli impianti a titolo di sponsorizzazione;

l) la Società dovrà riconoscere che in qualsiasi momento la proprietà, comunque a seguito di preavviso scritto di almeno mesi 3, interessi totalmente o parzialmente le strutture e gli impianti con interventi di straordinaria manutenzione. Dalla data di avvio dei lavori gli effetti giuridici ed economici della presente rimarranno sospesi, limitatamente alla parte oggetto di intervento e ciò fino a riconsegna della struttura. Al termine della sospensione, l'attività di gestione ricomincerà a decorrere per il periodo residuo, quindi senza che possa riconoscersi proroga della validità della presente, risultando comunque confermata la scadenza naturale;

m) le licenze di esercizio occorrenti, in quanto in essere, saranno volturate alla società, per il tramite di persone aventi i necessari requisiti. Esse potranno essere sub-volturate pro-tempore, qualora necessario, ad altre persone fisiche

o giuridiche. Saranno a carico della stessa tutti gli oneri connessi all'ottenimento delle licenze e autorizzazioni varie che si rendesse necessario via via acquisire, ex novo, per l'uso degli impianti.

n) per quanto concerne il cinema teatro il Comune avrà titolo a garantirsi in via esclusiva e preferenziale l'uso della sala. In ragione di ogni giornata di utilizzo, il Comune dovrà corrispondere alla Società un canone che sarà commisurato a quello che annualmente viene definito e comunicato come costo per il raggiungimento del necessario pareggio economico di gestione e ciò a seconda che venga assicurato il solo uso della sala o anche la messa a disposizione di maestranze.

Articolo 7 - Spese, migliorie ed accessioni.

Tutte le spese e le iniziative, eventualmente autorizzate dall'Amministrazione Comunale, sono ad esclusivo carico della società ed eventuali migliorie ed accessioni all'impianto, alla scadenza contrattuale, competeranno al Comune, senza diritto ad alcun compenso o indennizzo a favore della società.

Articolo 8 - Introiti

Alla società spetteranno tutti gli introiti derivanti dalla vendita di biglietti, abbonamenti, ecc. nonché tutti i ricavi derivanti dalle eventuali iniziative commerciali avviate e gestite direttamente o indirettamente, dalla società.

Articolo 9 - Rimborso spese

La società nei termini già previsti deve presentare alla proprietà il programma degli interventi di natura straordinaria che risultano dover essere promossi a carico delle strutture affidate in gestione onde garantirne una corretta conservazione ed un appropriato e sicuro utilizzo.

L'Ente dovrà esaminare detto piano e comunicare alla Società, entro 30 giorni

dalla raggiunta esecutività del relativo documento di bilancio, quali opere intende eseguire e relativamente a queste quali intende promuovere direttamente (in appalto o in economia) e quali eventualmente affidare alla Società per l'esecuzione diretta a mezzo delle proprie maestranze o con delega completa in ordine alla gestione dell'investimento in conformità a legge, salvo specificare in detti casi forme, tempi entro cui dovranno essere eseguite le opere. Qualora la Società, debitamente autorizzata, provvedesse in proprio all'attività di manutenzione straordinaria, avrà diritto al rimborso integrale delle spese sostenute per conto del Comune, così come risulteranno poi documentate al netto degli oneri fiscali.

Allegato B)

NORME TECNICHE PER LA CORRETTA GESTIONE DEL CENTRO NATATORIO

Costituirà obbligo per il Gestore

- a) Dotare le piscine di regolamento interno per la disciplina del rapporto gestore - utenti in riferimento agli aspetti igienico sanitari. In particolare esso deve contenere gli elementi di educazione sanitaria, comportamentali e di igiene personale, che contribuiscono a mantenere idonee condizioni nell'impianto natatorio, secondo le indicazioni delle disposizioni tecniche provinciali e nazionali. Il regolamento interno deve essere esposto ben visibile all'ingresso dell'impianto natatorio e deve essere portato a conoscenza di ciascun utente.
- b) annotare i dati richiesti su appositi registri ed effettuare le analisi dei parametri fondamentali e tutti gli adempimenti di cui alla vigente normativa, nel rispetto delle istruzioni impartite dall'Azienda Sanitaria Locale di Trento e delle indicazioni contenute nell'atto d'intesa fra Stato e Regioni dd.16.01.2003 "sugli aspetti igienico-sanitari per la costruzione, la manutenzione e la vigilanza delle piscine a uso natatorio".
- c) assicurare l'igienicità dell'acqua (provvedendo all'approvvigionamento ed alla dosatura, automatica o manuale, delle relative sostanze chimiche per quanto riguarda la clorazione ed il PH), secondo le vigenti normative in materia e secondo le indicazioni del Laboratorio provinciale di Igiene e le indicazioni contenute nell'atto di intesa fra Stato e Regioni, già indicato così come in quello di data 13.01.2005, nonché

verificare affinché la presenza degli utenti nell'impianto non superi quella autorizzata a norma di legge e quindi garantire il rispetto delle prescrizioni impartite dall'Autorità di Pubblica Sicurezza;

d) seguire le sotto riportate modalità procedurali inerenti la pulizia e la sanificazione ambientale minima per le piscine di Gruppo al), salvo più specifici obblighi imposti dalla normativa via via vigente, a partire dall'accordo tra le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano sulla "disciplina interregionale delle piscine" che in attuazione dell'Accordo Stato – Regioni e PP.AA. del 16 gennaio 2003 è stato sottoscritto nella conferenza dei Presidenti seduta del 16 dicembre 2004;

e) ai fini di garantire il rispetto dei requisiti di legge e il mantenimento delle condizioni di sicurezza igienico sanitaria a tutela degli utenti, ogni piscina deve essere dotata di un piano di autocontrollo che, mediante analisi e monitoraggio dei processi e dei punti critici, assicuri il costante rispetto delle condizioni richieste e consenta l'attuazione degli interventi correttivi previsti in modo rapido ed efficace. I controlli interni devono soddisfare l'esigenza della valutazione dei rischi presenti in ogni fase della gestione dell'attività. Il documento deve essere redatto secondo i seguenti principi: a) analisi dei potenziali pericoli igienico - sanitari per la piscina; b) individuazione dei punti o delle fasi in cui possono verificarsi tali pericoli e definizione delle relative misure preventive da adottare; c) individuazione dei punti critici e definizione dei limiti critici degli stessi; d) definizione del sistema di monitoraggio; e) individuazione delle azioni correttive; f) verifiche del piano e riesame periodico, anche in relazione al variare delle condizioni iniziali, delle analisi dei rischi, dei punti critici, e delle procedure in materia di controllo e

sorveglianza. Il piano di autocontrollo deve essere predisposto secondo le indicazioni delle disposizioni regionali; esso deve altresì contenere le misure correttive da adottarsi a seguito del mancato rispetto delle condizioni prefissate per ciascun punto critico. Il responsabile della piscina deve mantenere costantemente aggiornata la documentazione e le registrazioni delle attività compiute in applicazione del piano di autocontrollo.

- Ingresso e servizi.

L'accesso e la sosta nelle aree di passaggio con calzature deve essere interdetto al personale che opera in sala vasche e viceversa. L'ingresso agli spogliatoi è consentito ai soli possessori di biglietto o abbonamento. All'inizio di un corso di nuoto è prescritta la presenza di un istruttore con compiti di vigilanza sul comportamento degli utenti e di informazione di carattere igienico.

Pulizia giornaliera:

- aspirazione degli zerbini e di tutte le superfici;
- lavaggio di tutte le superfici;

Disinfezione giornaliera:

- servizi igienici (apparecchi, pareti, pavimenti);
- sedili o piani di seduta;
- maniglie delle porte;

Disinfezione saltuaria:

- dopo l'uso intenso ed almeno una volta a settimana

Detergenti:

- antimicotici ed antibatterici.
- Ingresso spogliatoi e spogliatoi.

Pulizia giornaliera ad umido:

- tutti i pavimenti mediante lavasciuga e aspiraliquidi;
- tutte le pareti;

Detergenti:

- universale e neutro.

Disinfezione giornaliera:

- sedili o piani di seduta o panche;
- superfici a contatto su porte a spinta.

Disinfezione settimanale:

- cabine spogliatoi;
- armadietti guardaroba.
- Docce e servizi igienici utenti.

Quest'area presenta elevati rischi igienico-sanitari, pertanto deve essere oggetto di particolare attenzione da parte del personale addetto.

Pulizia giornaliera:

- tutti i pavimenti e le pareti.

Pulizia settimanale:

- tutte le superfici con detergente acido inibito.

L'uso del detergente universale neutro per la pulizia deve essere alternato all'uso di detergenti ad azione disinfettante diretta o residua, provvisti di regolare registrazione ministeriale.

- Sala e spazi vasche

La pulizia deve essere effettuata con l'impiego di apparecchi lavasciuga.

Pulizia e disinfezione giornaliera:

- tutta la pavimentazione;

- tutti i sedili ed i piani seduta.

Detergente:

- compatibile con l'acqua, con azione detergente secondaria.

- Vetrate e varie.

Le vetrate, nella parte interna, e ad altezza d'uomo, devono essere pulite con cadenza settimanale ed in ogni caso ogni qual volta si renda necessario.

I mobili, i telefoni ed altre superfici piccole vanno passate con spray disinfettante.

- Solarium.

Dovranno essere effettuate azioni specifiche preventive contro la presenza di animali e insetti molesti.

Dovrà essere assolutamente vietato il deposito e l'abbandono di rifiuti di qualsiasi genere fuori dagli appositi contenitori che andranno svuotati prima della chiusura serale.

- Detergenti e disinfettanti.

La scelta dei prodotti per la pulizia e la disinfezione dovrà essere fatta solo in base alle specifiche esigenze di qualità. I prodotti dovranno essere correttamente etichettati. I componenti dovranno essere in regola con le norme di legge vigenti.

I detergenti dovranno essere a basso tenore di schiuma e non contenere polifosfati e tensioattivi amionici che hanno l'effetto di disattivare i disinfettanti. Dovranno in ogni caso non essere aggressivi nei confronti dei materiali. In generale nessun detergente dovrà avere esalazioni fastidiose, tossicità ed incompatibilità cutanea.

Le norme antinfortunistiche riportate sulle etichette dei prodotti, dovranno

essere lette e scrupolosamente seguite dal personale addetto. Dovranno essere messe a loro disposizione le schede tecniche dei singoli prodotti.

- Dosaggi additivi.

L'impianto è dotato di centralina di regolazione automatica di tutte le principali funzioni. Per il trattamento dell'acqua in immissione è consentito l'uso di disinfettanti, flocculanti, correttori di PH e di sostanze antialghe per le tipologie indicate nell'accordo Stato Regioni dd. 16.01.2005 e s.m.. Con riferimento al suddetto accordo dovranno pure essere costantemente garantiti i valori ivi indicati per quanto riguarda i requisiti termoigronometrici e di ventilazione, illuminotecnici ed acustici per l'intero complesso natatorio.

L'appaltatore si impegna ad impiegare materiali ed attrezzature a basso impatto ambientale, che minimizzino la produzione di rifiuti e garantiscano prestazioni ambientali elevate. In particolare eventuali asciugamani in carta monouso o carta igienica dovranno essere forniti esclusivamente in carta riciclata ed almeno il 30% dei prodotti utilizzati per la pulizia, deterzione e sanificazione dovranno essere dotati del marchio di certificazione ambientale (ECOLABEL o marchio equivalente riconosciuto a livello europeo). Relativamente ai macchinari impiegati dovranno essere certificate e quindi garantite emissioni sonore inferiori a 76 decibel.

Tutti i prodotti vanno conservati in luogo fresco, asciutto e ben aerato e comunque secondo le prescrizioni del produttore. I prodotti non vanno mai mescolati fra di loro e comunque nel pieno rispetto delle schede tecniche.

- Controlli chimici, chimico-fisici e batteriologici.

La Circolare del Ministero della Sanità del 16.07.1971 n. 128 e sue successive modifiche, nonché l'atto di intesa fra Stato e Regioni, pubblicato dal

Ministero della Sanità sulla G.U. dd. 03.03.2003 n. 51 e s.m., forniscono le indicazioni circa i controlli da effettuarsi e la frequenza delle analisi che competono alla gestione, così come i valori ammessi.

L'impianto di depurazione e le centraline di dosaggio degli additivi chimici consentono di avere l'acqua delle vasche in condizioni accettabili da un punto di vista igienico, rispettando le indicazioni delle ditte produttrici delle apparecchiature.

I controlli dovranno essere fatti con opportuna frequenza e con mezzi affidabili. I dati dei controlli dovranno essere riportati nell'apposito registro dove vengono registrate anche eventuali anomalie e tutte le osservazioni pertinenti.

Punti di prelievo dell'acqua da esaminare sono di approvvigionamento, di immissione in vasca e la stessa acqua in vasca. Per quanto concerne i controlli esterni la struttura dovrà essere sempre disponibile per qualsiasi esame da questi predisposto.

Dovranno comunque essere osservate le indicazioni di cui all'Atto di Intesa fra Stato e Regioni più volte citato favorendo e comunicando i controlli esterni effettuati dell'Azienda Sanitaria Locale nel caso proceda all'esecuzione di ispezioni, verifiche documentali, misurazioni strumentali e prelievi di campioni per le analisi, secondo piani di controllo predisposti tenendo conto delle indicazioni programmatiche regionali e delle situazioni locali. I controlli esterni dovranno essere favoriti anche quando sono altresì eseguiti discrezionalmente sulla base di evidenze o segnalazioni di potenziale rischio per l'utenza.

CARTA DEGLI UTENTI ALLEGATA A CONTRATTO DI SERVIZIO

Sezione I – Introduzione

1.1 Oggetto ed ambito di applicazione - La carta degli utenti ha per oggetto l'individuazione degli standard di qualità e quantità relativi alle prestazioni erogate da parte del gestore, come determinati nel contratto di servizio, le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza. L'ambito oggettivo di applicazione è coincidente con quello del contratto al quale è allegata.

1.2 Validità della Carta degli Utenti - La carta degli utenti inizierà ad avere piena efficacia a partire dalla decorrenza del contratto di servizio. La cessazione della sua efficacia sarà prevista in coincidenza con l'entrata in vigore della "carta della qualità dei servizi". E' opportuno prevedere l'adozione di norme di coordinamento e transitorie per evitare difficoltà e disservizi all'utenza nel momento del passaggio dalla vigenza della carta degli utenti alla "carta della qualità dei servizi".

Sezione II – Principi fondamentali

2.1 Eguaglianza - L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato, fra le diverse categorie o fasce di utenti. Il Gestore tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici ed al servizio in generale da parte delle persone disabili. Il Gestore si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

2.2 Imparzialità - Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

2.3 Continuità - L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore deve provvedere ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi. In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

2.4 Partecipazione - Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione dell'utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio. Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nella fase di valutazione del servizio. L'utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/6/1992, n. 352. L'utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D. Lgs 19/8/2005, n. 195.

2.5 Efficienza ed efficacia - Il servizio sarà erogato in modo da garantirne l'efficienza, l'efficacia e l'economicità nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e

procedurali più funzionali allo scopo. Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile. Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, deve porre la massima attenzione all'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi, e ne deve controllare l'efficacia.

2.6 Privacy - Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs 30/6/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

2.7 Qualità e tutela ambientale - Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento, tramite la fissazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate in un Manuale della qualità (da attuarsi entro i termini concordati).

Sezione III – Parte generale

3.1 Modalità di accesso alle informazioni garantite - L'accesso alle informazioni è elemento cardine della qualità del servizio, in quanto consente l'acquisizione dei dati sul servizio, utili per le necessarie valutazioni e comparazioni. La trasparenza sulle caratteristiche intrinseche della prestazione oggetto del servizio, oltre che delle modalità di erogazione dello stesso, nonché degli aspetti amministrativi connessi, garantisce la possibilità per apprezzare e confrontare la qualità dei servizi fruiti. Le informazioni fornite dal gestore devono essere chiare, complete, aggiornate e precise. Deve essere disponibile sul sito internet un servizio di risposte alle domande più frequenti poste dagli utenti (FAQ - Frequently Asked Questions). Occorre predisporre versioni tradotte nelle lingue dei principali gruppi di utenti stranieri. Per assicurare uno standard informativo soddisfacente l'accesso alle informazioni garantite deve essere: - gratuito; - rapido e in ogni caso tempestivo; - diretto e personalizzato o personalizzabile; - effettuabile mediante una pluralità di mezzi di comunicazione: sportello, sito internet, depliant, comunicazioni a mezzo annunci su media.

3.2 Sportelli fisici, ubicazione ed apertura al pubblico - Il Gestore prevede l'apertura di sportelli fisici aperti al pubblico presso i quali è possibile, in particolare, chiedere informazioni, inoltrare reclami, osservazioni e proposte, effettuare la stipula, la modifica e la risoluzione dei contratti. Il gestore definisce l'ubicazione, i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, dandone adeguata pubblicità. Gli sportelli devono assicurare un orario di apertura non inferiore alle __ ore giornaliere nei giorni feriali e non inferiore alle __ ore il sabato. Il Gestore dà ampia pubblicità, tra l'altro sul proprio sito Internet, circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli presso i quali l'utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all'utente concordare appuntamenti per svolgere le cose di proprio interesse.

3.3 Pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - Servizio informazioni telefonico. - Il Gestore attiva un servizio telefonico che consenta l'accesso all'operatore, funzionante nelle giornate feriali dal lunedì al venerdì per almeno __ ore al giorno e il sabato per almeno __ ore per tutte le informazioni inerenti al servizio. Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità. Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche on-line tramite il proprio sito internet, posta elettronica, fax, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

3.4 Facilitazioni per utenti particolari - Il Gestore rende note le possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti ai servizi (es. eliminazione di barriere architettoniche, corsie preferenziali agli sportelli, servizi di comunicazione per non udenti, segnali tattili per non vedenti, bolletta e carta dei servizi in braille).

3.5 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente - La fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per effettuare un sopralluogo o un intervento. L'utente assicura la disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo che, nel momento in cui deve concordare un appuntamento con l'utente, è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con l'utente. La fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati non può superare le ____ ore, salvo diverso accordo tra gestore ed utente. In caso di ritardo superiore a ____ minuti il Gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente. Il Gestore, in caso di appuntamento personalizzato, all'atto dell'esecuzione della prestazione o dell'effettuazione del sopralluogo, fa sottoscrivere all'utente un modulo, da lasciare in copia all'utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data e fascia di puntualità concordata, luogo dell'appuntamento, data e ora di inizio della prestazione o del sopralluogo, quantificazione dell'indennizzo automatico da riconoscere all'utente in caso di mancato rispetto della fascia di puntualità per cause imputabili al Gestore. In caso di assenza dell'utente il Gestore non compila il modulo. Sia il Gestore sia l'utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di ____ ore.

3.6 Risposta alle richieste scritte - Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli utenti entro un massimo di ____ giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. Nei casi più complessi, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori ____ giorni lavorativi. Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

3.7 Risposta a proposte, osservazioni e reclami scritti - Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto a istanze, proposte, osservazioni, reclami scritti degli utenti entro un massimo di ____ giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo. Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori ____ giorni lavorativi. Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione del referente aziendale.

3.8 Servizi di consulenza agli utenti - Il Gestore rende noti i settori per i quali viene offerto agli utenti un servizio di consulenza e le modalità di accesso al servizio.

3.9 Semplificazione delle procedure, informazione agli utenti - Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

3.10 Modalità di proposizione dei reclami - Il reclamo è un atto che ha natura contenziosa, ancorché al di fuori di procedure formalizzate come le conciliazioni o le azioni giudiziarie. Lo si può distinguere dall'esposto o dalla segnalazione, che, invece, hanno il solo scopo di segnalare un disservizio, ma non di chiedere un ristoro o comunque un intervento ripristinatorio. Una corretta gestione del reclamo è in grado di eliminare tutte le disutilità e le diseconomie della successiva gestione di una procedura contenziosa conciliativa o una più costosa procedura contenziosa giudiziaria. Il Gestore mette a disposizione un servizio di sportello per la compilazione del reclamo e per la fornitura di notizie sullo stato della pratica. Deve essere possibile la proposizione del ricorso tramite mezzi di comunicazione a distanza sicuri. Il Gestore deve rendere noti i nominativi dei soggetti preposti all'esame e alla decisione della pratica. Il reclamo non deve essere subordinato ad alcuna prestazione da parte dell'interessato. Al fine di assicurare un servizio

soddisfacente, le modalità per proporre un reclamo devono essere: - gratuite; - illustrate in maniera semplice; - facili e senza vincoli di orario, anche mediante l'uso di tecniche di comunicazione a distanza; - agevolate dalla messa a disposizione di modelli prestampati, in cui si utilizza un linguaggio comprensibile (formulato anche in lingue straniere). Il Gestore deve inoltre garantire: - tempi brevi e certi di risposta; - l'affidamento delle pratiche a personale appositamente formato; - imparzialità nella trattazione; - la possibilità di intervento di delegati o fiduciari dell'interessato. Nel caso in cui il reclamo venga accolto, devono stabilirsi termini brevi e certi del rimborso, le cui modalità devono essere rimesse alla scelta dell'interessato. Inoltre non devono essere precluse azioni giudiziarie. La proposizione del reclamo infondato non deve comportare mai effetti negativi per il proponente. Il Gestore deve rendere note le possibilità di inoltrare i reclami ad Autorità Garanti in sede locale o nazionale.

3.11 Modalità di ristoro dell'utenza - Il ristoro dell'utenza può avvenire in forma specifica o per equivalente. Nella prima ipotesi l'interessato consegue la prestazione oggetto del servizio; nel secondo caso l'interessato ottiene solo un risarcimento monetario equivalente al servizio non goduto. L'articolo 30 della legge 69/2009 ha messo in evidenza le modalità di risarcimento in forma specifica, pretendendo che le Carte dei servizi prevedano, laddove possibile, il ricorso a meccanismi di sostituzione del soggetto inadempiente. Il ristoro deve avvenire, se possibile, compiendo la prestazione omessa, indicando come si attiva l'intervento sostitutivo per la effettuazione del servizio. Nel caso in cui non sia possibile effettuare la prestazione il Gestore deve prevedere una cifra fissa, in forma monetaria, a titolo di indennizzo, salvo il maggior danno eventualmente dimostrato in sede conciliativa o giudiziale. Il Gestore deve prevedere tempi di rimborso certi e brevi e non oltre XX giorni, garantendo un tasso di interessi ultra legale nel caso di inottemperanza ai termini di versamento del rimborso.

3.12 Modalità di pagamento, rettifiche di fatturazione - Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a XX giorni rispetto alla data di emissione; è comunque necessario che il Gestore invii la fattura almeno XX giorni prima della scadenza. Il gestore in ogni caso deve offrire una pluralità di modalità di pagamento: presso i propri sportelli, gli uffici postali, banche convenzionate, tabaccherie, con domiciliazione bancaria, bonifico, sistemi di pagamento via internet. In ogni caso non devono essere previste forme di riscossione direttamente nelle abitazioni degli utenti e tale comunicazione deve essere espressamente indicata in bolletta e pubblicizzata. Per bollette di importo superiore ai XX euro, deve essere data all'utente, qualora abbia pagato regolarmente le fatture degli ultimi XX anni, la possibilità di pagamenti rateizzati, senza aggravio di interessi. Devono essere indicati gli sportelli tra quelli indicati al punto 3.2 presso i quali è assicurata la possibilità di effettuare il pagamento del corrispettivo senza addebito di commissioni. Il Gestore garantisce servizio di assistenza agli utenti che chiedono chiarimenti sulle tariffe applicate, sui contenuti della fattura e sulle modalità di pagamento indicando, anche nella fattura, le modalità (ad es. un numero verde dedicato, per email, ecc.) con cui gli utenti possono contattare il gestore. Agli utenti che negli ultimi XX anni hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture, la prima volta che effettuano un pagamento in ritardo, non vengono applicati gli interessi di mora o altre penali per i primi XX giorni.

3.13 Clausole vessatorie Il Codice del consumo (D.lgs. 206/2005) prevede l'applicabilità dell'Art. 33 al cittadino che non agisce come imprenditore. Potrebbero essere vessatorie, e quindi da evitare, le clausole che permettono al gestore di: - escludere o limitare la propria responsabilità in caso di inadempimento totale o parziale; - recedere dal contratto senza che all'utente venga attribuita la stessa facoltà; - modificare unilateralmente le clausole del contratto e le caratteristiche del servizio senza un giustificato motivo previsto nel contratto stesso; Analogamente, potrebbero avere natura vessatoria le clausole che stabiliscono a carico dell'utente: - un termine eccessivamente anticipato per comunicare la disdetta (nei contratti a rinnovo tacito); - penali esageratamente eccessive e retroattive; - limiti all'opponibilità di eccezioni; - in caso di contenzioso, un foro competente diverso da quello della propria residenza (o domicilio).

3.14 L'errore economico a danno dell'utente - Nel caso in cui il gestore abbia percepito dall'utente più di quanto effettivamente dovuto, si delinea la fattispecie giuridica di indebito oggettivo (disciplinato dall'art 2033 c.c.) con il relativo diritto dell'utente di pretendere quanto indebitamente versato con la corresponsione degli interessi legali (si tratta di debito di valuta e non di valore) con decorrenza almeno dal giorno del pagamento.

3.15 Deposito cauzionale - Il Gestore può chiedere all'utente, alla stipula del contratto, il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di equivalente garanzia. Il deposito cauzionale è fruttifero, ad un tasso pari all'interesse legale. Sono considerate forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale altri strumenti che assicurino il Gestore circa l'esatto adempimento da parte dell'utente. La domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta, qualora compresa tra le modalità di pagamento indicate dal Gestore, sono considerate forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale. Alle forniture intestate ad Enti Pubblici, il Gestore non chiede il deposito cauzionale o altra forma di garanzia. Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre ____ giorni dalla cessazione degli effetti del contratto.

3.16 Fattura, oneri di spedizione - Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione: In particolare, devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a: - importo complessivo; - data di scadenza; - il servizio erogato ed il periodo di fatturazione; - l'articolazione tariffaria; - codice cliente; - le modalità per contattare il servizio informazioni. Nel caso di fatturazione di più servizi, deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato ed i costi unitari per ciascun servizio. Lo stesso vale per eventuali conguagli. Ai sensi dell'art. 21 della legge n. 633 del 1972, "le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità" non devono essere addebitate a qualsiasi titolo.

3.17 Modalità di adire le vie conciliative e giudiziarie - Il contenzioso con il gestore del servizio pubblico potrà svilupparsi attraverso procedure di conciliazione e attraverso procedure giudiziarie. La conciliazione si inserisce nel quadro della tutela non giurisdizionale, che deve essere obbligatoriamente prevista dalle Carte dei servizi, secondo quanto disposto dall'articolo 30 della legge 69/2009. Nella scelta delle sedi di conciliazione e delle procedure applicabili si dovrà tenere conto di quanto previsto nel protocollo d'intesa sulla promozione dei servizi di conciliazione stipulato dalla CCIAA. L'utente può avvalersi di sistemi di conciliazione ugualmente previsti dall'ordinamento oppure istituiti a livello locale. Le modalità di adire le vie conciliative e giudiziarie devono essere adeguatamente pubblicizzate e spiegate con linguaggio comprensibile. Devono essere illustrate le diverse possibilità di conciliazione, mettendo a disposizione tutta la documentazione sulla conciliazione. Il gestore deve inoltre chiarire gli eventuali costi a carico dell'interessato, deve illustrare la class action. Occorre indicare l'autorità giudiziaria competente, l'eventuale termine di decadenza o di prescrizione, precisando se l'interessato può difendersi in proprio. Deve essere segnalata la generale competenza in sede non contenziosa del Giudice di Pace.