

COMUNE DI ANDRIA

**SITUAZIONE GESTIONALE
SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DI RILEVANZA ECONOMICA**

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31/12/2024

**SERVIZI CIMITERIALI E LAMPADE VOTIVE (DAL
01/06/2024 AL 31/12/2024)**

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono “servizi di interesse economico generale di livello locale” o “servizi pubblici locali di rilevanza economica”, *«i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale»*.

Ai fini della verifica periodica della situazione gestionale del servizio pubblico locale prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, occorre definire adeguatamente il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente locale ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il servizio pubblico locale oggetto della presente relazione riguarda la gestione dei servizi cimiteriali e lampade votive erogato nella città di Andria dalla Società in house Andria Multiservice S.p.A. a decorrere dal 01/06/2024.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

A decorrere dal 01/06/2024 la gestione dei servizi cimiteriali e lampade votive è stata affidata in concessione per cinque anni alla Società in house Andria Multiservice S.p.A. con delibera di Consiglio comunale n. 24 del 16/05/2024.

La concessione ha ad oggetto la realizzazione complessiva di tutti i servizi, opere e forniture connesse a una corretta ed efficace gestione e manutenzione del cimitero comunale di Andria, e precisamente:

- a) apertura e chiusura;
- b) custodia con presenza tutti i giorni, durante l'orario di apertura di un addetto, a seconda delle necessità del servizio;
- c) servizi di supporto all'espletamento di funerali;
- d) servizio di apertura (anche notturno) della cella mortuaria per ricoveri disposti dall'Autorità Giudiziaria;
- e) mantenimento in funzione e riparazioni di natura ordinaria di tutte le attrezzature, carrelli porta feretri e scale;
- f) operazioni di ricevimento e trasporto salme dall'auto funebre, trasporto del feretro al luogo di tumulazione o inumazione, compresa l'eventuale sosta nella chiesa del cimitero e/o deposito nella camera mortuaria;
- g) operazioni di inumazione (deposito di feretro in terra), tumulazione, opere e lavori correlati; svolgimento delle operazioni di esumazione, estumulazione e/o spostamento di feretri;
- h) manutenzione ordinaria e pulizia delle aree interne ed esterne di pertinenza cimiteriale; svuotamento dei contenitori dei rifiuti nei cassonetti di raccolta;
- i) manutenzione ordinaria e sistemazione di strade, viali, edifici, cappelle, manutenzione del verde e delle aree comuni;

- j) fornitura e stesura di ghiaio per il livellamento dei viali;
- k) manutenzione ordinaria e pulizia dei locali cimiteriali di proprietà del Comune posti all'interno dei cimiteri ed in uso alla Società;
- l) operazioni di disinfezione periodica e/o straordinaria;
- m) servizio illuminazione votiva;
- n) servizio di gestione amministrativa, anche informatizzato e digitale, delle concessioni in uso di aree, loculi ed ossari, servizi ausiliari ed innovativi a favore dell'utenza;
- o) servizi di accoglienza e di mobilità che migliorino la fruizione del cimitero, in particolare per le persone anziane e soggetti con disabilità;
- p) servizi di valorizzazione culturale del cimitero.

Il valore presunto della concessione riveniente dal piano industriale 2024/2029 è pari a euro 4.597.800,71, IVA esclusa, così suddiviso:

- Anno 2024 pari a euro 509.737,21
- Anno 2025 pari a euro 905.199,02
- Anno 2026 pari a euro 927.371,19
- Anno 2027 pari a euro 933.300,53
- Anno 2028 pari a euro 933.312,54
- Anno 2029 pari a euro 388.880,23

Le tariffe delle concessioni, prestazioni cimiteriali e lampade votive sono stabilite annualmente con atto di Giunta comunale e le stesse possono essere aggiornate in misura pari alla variazione, accertata dall'Istat, dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati verificatosi nell'anno precedente.

Nel 2024 le tariffe sono state determinate con delibera di Giunta comunale n. 227 del 06/12/2023 e sono le seguenti:

Servizi cimiteriali	Tariffa 2024
Tumulazione salma in loculo	€ 197,44
Tumulazione resti mortali in ossario	€ 197,44
Estumulazione salma/resti mortali (senza successiva tumulazione)	€ 157,69
Estumulazione salma più tumulazione in loculo (traslazione)	€ 329,03
Estumulazione salma più tumulazione resti mortali in ossario	€ 329,03
Estumulazione salma più inumazione secondaria	€ 329,03
Inumazione salma	€ 230,32
Esumazione salma (senza successiva tumulazione)	€ 230,32
Esumazione salma più tumulazione resti mortali in ossario	€ 329,03
Inumazione di prodotti abortivi/feti/parti anatomiche riconoscibili	€ 115,31
Esumazione di prodotti abortivi/feti/parti anatomiche riconoscibili (senza successiva tumulazione)	€ 115,31
Esumazione di prodotti abortivi/feti/parti anatomiche riconoscibili più tumulazione resti in ossario	€ 164,54

MANUFATTI – Concessioni ventennali e rinnovi (cappelle Nuova 2006 - Muro di Cinta - Nuova Comunale - Seminuova Comunale - tutte le cappelle ad eccezione della Vecchia Cappella Comunale)	Tariffa 2024
1^ FILA	€ 1.631,22
2^ e 3^ FILA	€ 1.993,75
4^ FILA	€ 1.812,47
MURO DI CINTA oltre la 4^ fila	€ 970,97
Nuova Comunale 1990 oltre la 4^ fila	€ 1.139,27
Seminuova Comunale oltre la 4^ fila	€ 970,97
Nuova Comunale 2017 oltre la 4^ fila	€ 1.580,28

MANUFATTI – Concessioni ventennali e rinnovi CAPPELLA VECCHIA COMUNALE	Tariffa 2024
1^ - 5^ - 6^ FILA	€ 556,68
2^ e 3^ FILA	€ 712,04
4^ FILA	€ 614,75

MANUFATTI per BAMBINI – Concessioni ventennali e rinnovi CAPPELLA VECCHIA COMUNALE	Tariffa 2024
1^ - 5^ - 6^ FILA	€ 349,26
2^ e 3^ FILA	€ 619,64
4^ FILA	€ 440,18

OSSARI	€ 841,49
---------------	-----------------

ILLUMINAZIONE VOTIVA	Tariffa 2024
CANONE LUCE VOTIVA ANNUALE - compresa IVA	€ 32,79
DIRITTI ALLACCIO LUCE VOTIVA LOCULI - CAPPELLE GENTILIZIE – compresa IVA	€ 46,85

DIRITTI CIMITERIALI IN FAVORE DEL COMUNE DI ANDRIA, DA VERSARE, CONTESTUALMENTE ALL'ISTANZA – ESERCIZIO 2024	Tariffa 2024
CANONE LUCE VOTIVA ANNUALE - compresa IVA DIRITTI DI SEGRETERIA E DIRITTI TECNICI DI ISTRUTTORIA RELATIVI ALLE ISTANZE DI ASSEGNAZIONE LOTTI CIMITERIALI – ESERCIZIO 2024	€ 100,00 (diritti tecnici di istruttoria), € 55,00

	(diritti di segreteria
--	------------------------

Il servizio di apertura e chiusura del cimitero è espletato secondo i seguenti orari:

Orario estivo dal lunedì al sabato dalle ore 07:00 alle ore 12:30 e dalle ore 16:00 alle ore 18:30; domenica e festivi dalle ore 07:30 alle ore 12:30, pomeriggio chiuso.

Orario invernale dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00; domenica e festivi dalle ore 7.30 alle ore 12.30, pomeriggio chiuso.

La Società Andria Multiservice riconosce al Comune di Andria un aggio dell'1% delle somme incassate dalla gestione del servizio al netto di Iva, da versare all'Ente entro il 31 dicembre dell'anno di riferimento.

Le ragioni per l'affidamento in house providing alla Società partecipata sono da individuare:

- a) nella possibilità di acquisire il personale in forza presso la precedente Società affidataria del servizio e dalla stessa impiegato, avendo così a disposizione esperienza già maturata e capacità organizzava per gestire al meglio l'affidamento di che trattasi. Detta circostanza evita un inevitabile aggravio di costi che potrebbero aversi nel caso in cui il Comune decidesse di gestire direttamente l'attività o rivolgendosi a più operatori per la gestione dei diversi servizi (operazioni cimiteriali, manutenzione del verde, pulizia edifici, ecc.);
- b) nella salvaguardia della tutela occupazionale del personale impiegato nella gestione uscente;
- c) nella possibilità di monitorare direttamente i risulta di gestione della partecipata nelle varie fasi di espletamento dei servizi affidati;
- d) nella modalità in house providing che consente di erogare prestazioni quantitativamente e qualitativamente adeguate alle necessità dell'Ente, equiparabile alla gestione diretta del servizio;
- e) in una gestione integrata dei servizi che comporta sicuramente vantaggi oltre che in termini di organizzazione delle risorse, generando un conseguente risparmio economico, anche un miglioramento delle aspettative dei cittadini, traducendosi nelle possibilità per l'utenza di poter individuare un unico soggetto interlocutore anche per le piccole manutenzioni degli edifici e di assistenza ai privati nelle diverse operazioni;
- f) nella possibilità da parte del Comune di un controllo ed un'ingerenza sul servizio più penetrante di quelli praticabili su di un soggetto terzo, in quanto esteso agli atti sociali e non rigidamente vincolato al rispetto del contratto di servizio, valorizzando anche il programma di investimenti e le linee programmatiche della società;
- g) nel fatto che l'attuale dotazione organica del personale interno dell'Ente, in considerazione dei servizi affidati, non ha le competenze necessarie per svolgere in maniera adeguata i servizi afferenti alla gestione dei servizi cimiteriali comunali.

Anche dal punto di vista economico la proposta si ritiene congrua in relazione alla tipologia organizzativa complessiva del servizio.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

Il Comune esercita il controllo sull'esecuzione dell'affidamento avvalendosi del dirigente responsabile dell'esecuzione del contratto, a cui compete la supervisione dell'esecuzione del medesimo. Il Gestore

dipende direttamente dal dirigente responsabile dell'esecuzione del contratto per tutte le disposizioni che egli potrà emanare in ordine ai servizi oggetto dell'affidamento. Il dirigente responsabile dell'esecuzione del Capitolato presiede al controllo della qualità delle opere e dei servizi resi all'utenza. Nei casi di urgenza il dirigente responsabile dell'esecuzione del contratto potrà dare disposizioni anche verbali, salvo formalizzazione con ordine scritto entro il terzo giorno successivo a quello del verificarsi dell'evento che richiama l'urgenza.

Inoltre, il servizio, poiché affidato a una società in house, è sottoposto a controllo analogo da parte della struttura dedicata incardinata all'interno del Settore Finanziario del Comune. Tale struttura attraverso l'analisi di report mensili, verifica l'andamento qualitativo ed economico del servizio.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Il soggetto affidatario del Servizio è la società in house Andria Multiservice S.p.A., avente sede legale in Piazza Umberto I e sede amministrativa in Via Milite Ignoto, 53, 76123, Andria, (BT), Partita Iva 05572800729.

Ai sensi dell'art. 4 del D.lgs. 175/2016 la Società eroga servizi di interesse generale, nonché auto produzione di servizi strumentali all'Ente quali manutenzione degli edifici comunali e degli impianti, manutenzione delle strade, del verde pubblico, gestione parcheggi, gestione servizi cimiteriali e lampade votive ecc.

Il Comune di Andria possiede il 100% della Società ed è titolare di 7.000 azioni del valore di euro 51,64 ciascuna, per un totale del capitale sociale pari a euro 361.480. La Società è sottoposta a controllo analogo da parte della struttura dedicata del Comune di Andria.

La Società ha un Amministratore unico designato dal Sindaco del Comune di Andria e nominato dall'Assemblea ordinaria della Società e dura in carica per tre esercizi.

Il 2024 è il primo anno in cui la Società in house espleta il servizio di gestione del cimitero e lampade votive, precisamente a decorrere dal 1° giugno.

3. ANDAMENTO ECONOMICO

I principali dati economici derivanti dall'erogazione del servizio nell'anno 2024 sono riportati nella seguente tabella:

	Costo pro capite	Costi complessivi	Tariffe	Ricavi complessivi	Personale addetto	Impatto su finanza Ente	PEF-confronto
Contratto di servizio	N/A	€ 504.966,91	Riportate nel paragrafo 1 sezione B "CONTRATTO DI SERVIZIO"	€ 509.737,21	Costo del lavoro € 254.366,21	Aggio dell'1% degli incassi al netto Iva € 5.097,37	Dati tratti dal PEF 2024/2029. Risultato netto 2024 € 4.770,30
Risultati raggiunti	N/A	€ 476.258,23	Riportate nel paragrafo 1 sezione B "CONTRATTO DI SERVIZIO"	€ 546.639,05	2 impiegati e 9 operai. Tot. Costo personale € 242.528,56	Aggio dell'1% pari a € 5.466,39	Risultato netto 2024 € 70.380,82
Scostamento	N/A	€ 28.708,68		€ -36.901,84	€ 11.837,65	€ -369,02	€ 65.610,52

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Società ha adottato la carta della qualità dei servizi per il servizio di gestione del cimitero e lampade votive, al fine di garantire il miglioramento continuo del servizio e la soddisfazione dei fruitori del medesimo.

Nella tabella seguente sono indicati i fattori da cui dipende la qualità del servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata e i relativi standard.

TABELLA STANDARD DI QUALITÀ - SERVIZIO

Attività	Indicatori	Standard minimi
Erogazione servizi cimiteriali	Tempi di effettuazione delle singole operazioni richieste	1 – 2 giorni lavorativi tenuto conto della tipologia di servizio richiesto
Lampade Votive	Tempi di accensione	Max 8 ore lavorative
Riconoscibilità del personale	Abbigliamento	Utilizzo di abbigliamento personalizzato
Comportamento	Comportamento	L'addetto al servizio deve avere un comportamento irreprensibile, educato e corretto nei confronti dell'utenza

TABELLA STANDARD DI QUALITÀ – RELAZIONE CON L'UTENZA

Attività	Indicatori	Standard minimi	Note	Tipo
Segnalazioni/reclami	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	Standard: massimo 30 giorni		generale
Relazione con l'utenza	Orari di apertura al pubblico dello sportello presso il cimitero comunale	Rispetto dell'orario di apertura degli uffici	dal LUNEDÌ al VENERDÌ 08.30 – 12.30 il MARTEDÌ e il GIOVEDÌ Orario Invernale 15.00 – 17.00 Orario Estivo 16.00 – 18.00 INFORMAZIONI TELEFONICHE al numero 0883 565443 Email: camposanto.andria@andriamultiservice.it	generale
	Servizio Lampade Votive	Rispetto dell'orario di apertura dell'ufficio	al LUNEDÌ al VENERDÌ 08.30 – 12.30 il MARTEDÌ e il GIOVEDÌ Orario Invernale 15.00 – 17.00 Orario Estivo 16.00 – 18.00 INFORMAZIONI TELEFONICHE al numero 0883 071001 Email: votive.andria@andriamultiservice.it	generale
Informazioni	Canali garantiti di comunicazione con gli utenti tra e-mail, sportelli, telefono	Almeno 2 su 3	Questi canali sono a disposizione dell'utente che voglia richiedere informazioni o fare segnalazioni. Per presentare reclami, per i quali si desidera ottenere una risposta scritta, è necessario utilizzare la forma scritta (posta o e-mail).	generale

La Società ha garantito nel 2024 il rispetto degli standard su indicati, nonché il rispetto degli indicatori di qualità contrattuale, qualità tecnica e qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico

indicati dall'Allegato 2 al decreto 31 agosto 2023 del Direttore del Ministero delle Imprese e del Made in Italy.

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

La Società Andria Multiservice è tenuta a rispettare gli obblighi regolati nel Capitolato speciale prestazionale, in particolare in materia di personale in servizio, di manutenzione delle strutture cimiteriali, di manutenzione e cura del verde, di pulizia, di raccolta e smaltimento di rifiuti speciali cimiteriali, della gestione amministrativa delle concessioni in uso di aree, loculi e ossari, di gestione delle operazioni cimiteriali, di gestione del servizio lampade votive.

In caso di inadempimento contrattuale e di violazione degli obblighi contrattuali, il Comune può attivare la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.

Il territorio servito per la fruizione del servizio è tutto il Comune di Andria. Nel 2024 la Società ha rispettato gli obblighi di servizio pubblico previsti nel capitolato speciale prestazionale e, in particolare, ai fini della tutela dell'ambiente, i rifiuti sono stati conferiti nelle apposite discariche per il tramite di aziende specializzate nel riciclaggio inerti, compilando il formulario rifiuti RENTRI.

Nella tabella seguente sono riportate le attività svolte nel 2024 con riferimento alle operazioni cimiteriali e lampade votive:

Descrizione servizio	Numero operazioni
Estumulazioni	573
Inumazioni	124
Traslazioni	26
Tumulazioni	306
Allacci lampade votive	407
Trasferimenti lampade votive	70
Totale	1.506

6. VINCOLI

I principali vincoli che possono incidere sull'economicità e/o sostenibilità finanziaria della gestione del servizio derivano dalla sussistenza di disposizioni legislative determinanti obblighi gestionali.

In particolare, la normativa di riferimento è rappresentata dal Regolamento di Polizia Mortuaria (DPR n. 285 del 10/09/1990) che disciplina, stabilisce e dispone sull'attività della Polizia mortuaria, dall'accertamento del decesso, alle modalità di trasporto dei cadaveri, ai modi e condizioni di sepoltura e di organizzazione dei cimiteri fino alle disposizioni riguardo le sepolture private interne alle aree cimiteriali, nonché quelle esterne. Inoltre, la Legge Regionale n. 34 del 15/12/2008 (modificata con Legge Regionale n. 4 del 25/01/2010) dispone norme in materia di attività funeraria, cremazione e dispersione delle ceneri.

7. CONSIDERAZIONI FINALI

Il servizio di gestione del cimitero e lampade votive è stato erogato dalla Società Andria Multiservice S.p.A. in maniera soddisfacente. La gestione del servizio ha garantito, altresì, il rispetto dell'equilibrio economico, generando un ricavo per la Società. Inoltre, il Comune di Andria ne ha beneficiato grazie alla maturazione di un aggio pari all'1% dei ricavi al netto dell'Iva.