

COMUNE DI BARI

SITUAZIONE GESTIONALE
SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DI RILEVANZA ECONOMICA

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

A. SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS NATURALE

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31/12/2024

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Descrizione del servizio affidato

Il servizio ha ad oggetto la distribuzione del gas naturale sul territorio del Comune di Bari ed è svolto dalla Azienda Municipale Gas S.p.A., società totalmente partecipata dal medesimo Ente.

Così come specificato nell'allegato "A" della deliberazione dell'Autorità di Regolazione (ARERA) del 24 maggio 2016 n. 137/2016/R/COM e s.m.i., l'attività di distribuzione del gas naturale comprende le operazioni di trasporto di gas naturale attraverso reti di gasdotti locali in affidamento dagli enti locali, dai punti di consegna presso le cabine di riduzione e misura fino ai punti di riconsegna della rete di distribuzione gas presso i clienti finali, ivi comprese le operazioni fisiche di sospensione, riattivazione e distacco; tale attività comprende, altresì, le operazioni di gestione, esercizio, manutenzione e sviluppo delle medesime reti.

La Società Azienda Municipale Gas S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio offerto alla collettività, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali sempre più funzionali allo scopo.

Estremi deliberazione di affidamento

Con la Deliberazione di Giunta Comunale n. 32 del 05.02.2001, l'Ente ha affidato il servizio di distribuzione del gas metano alla Società Azienda Municipale Gas S.p.A. (ex A.S.GAS), definendo altresì gli indirizzi da osservarsi nella redazione del relativo contratto di servizio.

Con la Revisione Straordinaria ex art. 24 del T.U.S.P. l'Amministrazione Comunale con l'atto ricognitivo di cui alla Delibera di Consiglio Comunale n.88 del 29 settembre 2017, ha valutato il mantenimento della partecipazione totalitaria in Retegas S.p.a. con riferimento alla necessità della società per il perseguimento delle finalità istituzionali; alle ragioni e finalità che giustificano tale scelta, anche sul piano della convenienza economica e della sostenibilità finanziaria, nonché di gestione diretta o esternalizzata del servizio affidato; alla compatibilità dell'intervento finanziario previsto con le norme dei trattati europei e, in particolare, con la disciplina europea in materia di aiuti di stato alle imprese.

Forma di gestione

Il servizio è gestito secondo il modello *in house providing*.

Finalità perseguita

A norma dell'art 14 del Decreto Legislativo n. 164/2000 (Decreto Letta), l'attività di distribuzione di gas naturale è un'attività di servizio pubblico; essa garantisce l'erogazione di un servizio essenziale, soddisfacendo un bisogno fondamentale per la collettività.

La sua natura pubblica è dettata proprio dalla necessità di tutelare i consumatori, nonché assicurare la sicurezza, l'efficienza e l'accessibilità del servizio, anche sul piano della convenienza economica e della sostenibilità finanziaria.

Caratteristiche tecniche ed economiche del servizio

In relazione alle caratteristiche tecniche del servizio, il gas metano viene fornito dalla SNAM RETE GAS e trasportato attraverso le reti di distribuzione locali fino agli utenti finali. La rete di distribuzione gestita da Azienda Municipale Gas S.p.A è alimentata da due cabine RE.MI., una situata nella sede aziendale – zona industriale di Bari – Codice 34841301 e l'altra sempre a Bari in zona Ceglie del Campo – Codice 34841302.

Per quanto attiene alle caratteristiche economiche, per coloro che accedono al mercato tutelato, dal 1° gennaio 2020 è entrato in vigore l'aggiornamento infra-periodo della Regolazione Tariffaria dei servizi di Distribuzione e misura del Gas per il quinquennio 2020 – 2025, approvato con la deliberazione 570/2019/R/gas e aggiornata con la deliberazione 737/2022/R/gas. In base a tale regolazione, il valore di alcune componenti (GS, RE, RS e UG1) delle tariffe obbligatorie di distribuzione e misura del gas naturale sono aggiornate trimestralmente con apposita Deliberazione dell'ARERA.

B) IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Soggetto Affidatario:

Azienda Municipale Gas S.p.A. (Brand/Marchio "RETE GAS BARI")

Codice fiscale: 05491170725

Sede: Via Biagio Accolti Gil –Zona industriale 70121 Bari

Oggetto sociale:

L'organizzazione ha lo scopo di gestire la rete di distribuzione di gas metano nella città di Bari attraverso un contratto di servizio in concessione del Comune di Bari che attualmente è in proroga fino all'esecuzione della gara d'ambito ai sensi del D. lgs. 164/2000. L'Azienda si occupa di eseguire la manutenzione ordinaria e straordinaria della rete, nonché l'ampliamento della rete esistente onde consentire l'estensione del servizio a tutto il territorio in concessione.

C) CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto del contratto di servizio

Il contratto di servizio stipulato tra il Comune di Bari e Azienda Municipale Gas S.p.A. regola la concessione del servizio di distribuzione del gas naturale nell'ambito del territorio comunale.

Nel servizio sono altresì comprese le attività di progettazione, affidamento, costruzione, coordinamento, direzione dei lavori e collaudo occorrenti per la realizzazione di nuove reti ed impianti, da utilizzarsi nella gestione del servizio, le manutenzioni ordinarie e straordinarie e l'adeguamento delle strutture esistenti nonché lo sviluppo informatico e telematico dei sistemi per la gestione, il controllo, la qualità e la sicurezza del servizio stesso e delle attività funzionalmente connesse.

Data di approvazione e durata/scadenza affidamento

Con Deliberazione n. 32 del 05/02/2001 il Consiglio comunale ha definito gli indirizzi per lo svolgimento del servizio di distribuzione del gas e le linee guida per la formulazione del contratto di servizio.

Nel contratto stipulato in data 16/10/2002 tra il Comune di Bari e Azienda Municipale Gas S.p.A., la durata dell'affidamento del servizio, secondo quanto previsto dalla normativa di settore, con particolare riferimento al D.lgs. n. 164/2000 (Decreto Letta) – che ha disposto la liberalizzazione del mercato interno del gas naturale – è stata inizialmente determinata in sette anni, decorrenti dal 1° gennaio 2001.

Con Deliberazione n. 46 del 21/03/2005 il Consiglio comunale ha disposto la proroga del servizio sino al 31/12/2010, in virtù di quanto disposto dall'art. 15, commi 4 e 7, del D.lgs. n. 164/2000, come modificato dall'art. 1 comma 69 della L. n. 239/2004.

Il D. lgs. n. 164/2000 (Decreto Letta), emanato in attuazione della prima direttiva comunitaria (98/30/CE) per il mercato interno del gas naturale, ha previsto (art.14), quale esclusiva forma di affidamento del servizio di distribuzione, la procedura ad evidenza pubblica, con predeterminazione del primo periodo di transizione (art.15) delle concessioni del relativo servizio.

Il D.L. n. 159/2007, conv. in Legge n.222/2007, (art.46-bis) che ha previsto la determinazione di ambiti territoriali minimi, non inferiori al territorio comunale, quale presupposto essenziale per lo svolgimento della gara pubblica, che dovrà essere indetta per ciascun bacino ottimale di utenza entro due anni dall'individuazione del relativo ambito territoriale.

Con Deliberazione n. 1010 del 29/10/2010 la Giunta comunale ha disposto un'ulteriore proroga del medesimo servizio sino al 30/06/2012, tenendo conto dell'art. 23, comma 4, del D.L. n. 273/2005, convertito in L. n. 51/2006 in materia di regime transitorio, in riferimento a quanto disciplinato dall'art. 11 della L. n. 784/1980 in tema di contributi concessi dallo Stato per le opere di metanizzazione del Mezzogiorno, di cui la Società ha usufruito.

Il Decreto MSE 19/01/2011 che ha determinato i 177 ATEM Nazionali per lo svolgimento delle gare di affidamento del servizio della distribuzione del gas naturale per macroarea; con successivo Decreto MSE 18.10.2011 sono stati individuati i Comuni appartenenti al medesimo ambito, tra cui n. 15 Comuni dell'Ambito Bari1.

Il succitato decreto ministeriale del 19/01/2011 ha disposto all'art. 3, comma 3, che *"...il gestore uscente, ai sensi dell'art. 14 comma 7, del decreto legislativo 23 maggio 2000 n. 164, resta comunque obbligato a proseguire la gestione del servizio fino alla data di decorrenza del nuovo affidamento"*.

Su tali basi normative, la Deliberazione di Giunta comunale n. 335 del 12/06/2012 ha disposto la proroga dell'affidamento del servizio di distribuzione del gas ad Azienda Municipale Gas S.p.A. sino alla data di decorrenza del nuovo affidamento, all'esito della gara pubblica d'ambito indetta dal Comune di Bari.

Valore complessivo e su base annua del servizio

La Azienda Municipale Gas S.p.A. eroga al Comune di Bari, per la remunerazione della concessione, un canone annuale pari ad € 516.456,90.

Criteri tariffari

Le tariffe applicate al servizio, che ricadono sull'utente finale, sono stabilite dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) nel mercato regolato; sono invece stabilite dai singoli fornitori nel mercato libero.

Principali obblighi posti a carico del gestore

La Azienda Municipale Gas S.p.A. deve effettuare gli investimenti per il miglioramento complessivo del servizio nonché per garantire una migliore affidabilità, ai sensi dell'art. 7 del Contratto di servizio.

A tale scopo, entro il 30 settembre di ogni anno, la Società propone un Piano degli investimenti, su base triennale, nell'ambito della Relazione previsionale da allegarsi, per tutte le Società *in house*, al Bilancio di previsione dell'Ente.

Ai sensi dell'art. 9, il piano degli investimenti, secondo il contratto di servizio, deve essere predisposto tenendo conto prioritariamente dei seguenti elementi:

- a) Miglioramento dei sistemi di sicurezza e affidabilità del sistema in generale;
- b) Realizzazione di lavori e/o acquisizione di impianti e attrezzature che consentano il miglioramento dell'economicità complessiva della gestione;
- c) Potenziamento ed estensione della rete e del servizio a zone non servite;
- d) Rispetto delle compatibilità economiche con riferimento in particolare a: ammortamenti, remunerazione del capitale proprio ed eventualmente di terzi, equilibrio finanziario.

La Società è tenuta ad allacciare i clienti che ne facciano richiesta e che abbiano sede nell'ambito dell'area territoriale di affidamento del servizio, purché venga riscontrata la capacità del sistema di cui dispongono e le opere necessarie siano tecnicamente ed economicamente realizzabili.

Ai sensi dell'art. 13, la Società è obbligata a distribuire agli utenti il gas nelle identiche condizioni fisico-merceologiche di erogazione così come prelevato dal fornitore, fatta salva l'aggiunta di odorizzante, al fine di consentire agli utenti di individuare con tempestività, per mezzo dell'olfatto, eventuali fughe o dispersioni. Gli obblighi inerenti la qualità del servizio sono contenuti nella Carta della qualità del servizio di distribuzione del gas, approvata dall'Amministratore Unico della Azienda Municipale Gas con delibera del 20/05/2025, pubblicata sul sito internet.

Sistema sanzionatorio

Ai sensi dell'art. 23 del contratto di servizio, in caso di inadempimento, ripetuto e significativo, delle attività contrattuali il Comune, previa contestazione, applica alla Società una penale di importo variabile, calcolata moltiplicando il numero dei metri cubi per il prezzo di vendita del gas vigente al momento dell'accertamento dell'inosservanza: 30.000 metri cubi per interruzione totale non giustificata della distribuzione per più di 12 ore; 3 metri cubi per utente per interruzioni parziali non giustificate per più di 5 ore.

D) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

Struttura preposta al monitoraggio degli obblighi del contratto di servizio

Ai sensi dell'art. 20 del Contratto di servizio, il Comune di Bari si riserva di effettuare un costante controllo degli impegni assunti dalla Società mediante apposito ufficio di controllo, che può identificarsi con la Ripartizione Controlli, Legalità, Trasparenza e Antimafia Sociale.

Modalità e frequenza del monitoraggio

Il Comune ha facoltà di ispezionare gli impianti e di verificarne il corretto utilizzo e la manutenzione, nonché di controllare il funzionamento del servizio in relazione agli standard, generali e specifici, di qualità e quantità garantiti dalla "Carta dei Servizi", e l'efficienza della distribuzione.

Il Comune ha facoltà di verificare, in contraddittorio con la Società, la rispondenza delle caratteristiche del gas distribuito, in relazione al potere calorifico, alla pressione ed odorizzazione, alle previsioni contenute nella “Carta dei Servizi”, nonché la rispondenza dei prezzi e delle tariffe praticate ai clienti alle prescrizioni contenute nella presente convenzione.

2. ANDAMENTO ECONOMICO

Per l'utilizzo della rete, che è di proprietà comunale, Retegas S.p.a. versa al Comune di Bari un canone annuale pari a € 516.456,00; il suddetto canone è rimasto invariato nell'ultimo triennio (2022-2024).

Di seguito si riporta la tabella riepilogativa del valore della produzione, dei costi diretti, del margine di contribuzione, relativi al servizio di distribuzione del gas sul territorio comunale espletato da Retegas S.p.A. dal 2021 al 2024. Il progetto di bilancio al 31.12.2024, approvato dall'Amministratore Unico il 23.09.2025 è stato approvato dal Socio Comune di Bari in data 27.10.2025.

	SETTORE	DISTRIBUZIONE GAS		
Descrizione	2021	2022	2023	2024
Ricavi da CdS				
Ricavi per vendita e prestazioni	€ 13.401.959,00	€ 13.011.166,00	€ 13.265.367,00	€ 15.805.087,00
Totale altri Ricavi e proventi	€ 1.537.421,00	€ 786.061,00	€ 968.793,00	€ 2.032.598,00
Valore della Produzione	€ 14.939.380,00	€ 13.797.227,00	€ 14.234.160,00	€ 17.837.685,00
Totale Costi Diretti	€ 10.357.996,00	€ 10.882.670,00	€ 10.974.595,00	€ 11.687.751,00
Margine di Contribuzione	€ 4.581.384,00	€ 2.914.557,00	€ 3.529.562,00	€ 6.149.934,00

Relativamente al **Valore della Produzione**, l'aumento registrato nel 2024 è riconducibile sia all'incremento dei Ricavi da Vettoramento che vengono determinati sulla base delle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica Gas e il Sistema idrico, sia all'aumento registrato dalla voce “Altri ricavi e proventi” (l'incremento di immobilizzazione per lavori interni e quindi la capitalizzazione dei costi del personale interno, le sopravvenienze attive, i contributi in c/esercizio, rimborso costo del personale).

Parimenti, si registra un lieve aumento dei costi diretti tra cui si evidenzia principalmente le spese per il personale il cui incremento è riconducibile principalmente alla corresponsione degli incentivi tecnici ex D. lgs. 163/2006, e agli aumenti dei minimi tabellari previsti dal rinnovo del CCNL categoria gas e acqua.

Nel corso del 2024 la società ha registrato il mantenimento di condizioni di redditività aziendale, con valori in miglioramento, rispetto al 2023

Il margine di contribuzione registra valori migliorativi rispetto al 2023.

Le tariffe applicate al servizio, che ricadono sull'utente finale, sono stabilite dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) nel mercato regolato; sono invece stabilite dai singoli fornitori nel mercato libero.

Di seguito la tabella relativa agli investimenti realizzati da Retegas Spa dal 2022 al 2024, coperti da capitale proprio.

INVESTIMENTI PREVISTI		INVESTIMENTI REALIZZATI	
2022	€ 8.821.506,00		€ 3.772.059,00
2023	€ 6.326.459,00		€ 3.956.343,00
2024	€ 8.846.173,00		€ 3.064.602,00

3. QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia Sociale annovera tra le proprie attività di controllo analogo ex d.lgs. n 175/2016 ed ex art.5 del d.lgs. n. 50 del 2016, quella del controllo periodico sulla qualità dei servizi pubblici locali gestiti dalle società in-house del Comune, come disciplinato dalla L. 244/2007 e successivamente dall'art. 12 del Regolamento dei controlli interni sulle società partecipate del Comune.

La gestione della qualità dei servizi pubblici locali è stata regolata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 826/2024 del 20 dicembre 2024 che ha aggiornato la deliberazione di Giunta n. 627/2012, la quale ha portato alla realizzazione del “Progetto sulla qualità dei servizi pubblici locali”.

E' esclusa dall'applicazione di tale processo di “Controllo della qualità dei servizi” l'attività di Distribuzione del gas naturale, svolto attualmente dall'azienda Retegas S.p.A., attraverso l' affidamento diretto regolato da una convenzione attualmente in regime di proroga, nelle more della Gara d'Ambito, in conformità al D.M. Sviluppo Economico n.226/2011,“Regolamento per i criteri di gara e per la valutazione dell'offerta per l'affidamento del servizio della distribuzione del gas naturale, in attuazione dell'articolo 46-bis del decreto-legge 1° ottobre 2007, n. 159, convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 29 novembre 2007, n. 222.” Infatti, il servizio di distribuzione del gas naturale è soggetto al controllo dell'Autorità nazionale di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA), organismo istituito con L. n. 481 del 14 Novembre 1995. Con deliberazione del 27 dicembre n. 2019 569/2019/r/gas, l'autorità ha approvato il testo unico della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025. La **delibera 569/2019/R/gas** ha definito gli standard di qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo 2020-2025. Essa stabilisce i livelli di qualità commerciale, tecnica e gli indennizzi automatici per i consumatori in caso di non rispetto degli standard. Il testo prevede una apposita sezione, sezione III e IV, interamente dedicate alla qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas.

Il RQDG definisce gli **indicatori di qualità commerciale** per i servizi di distribuzione e misura del gas. Attraverso questi indicatori, l'ARERA fissa degli **obblighi di servizio** e degli **standard di qualità** che le imprese distributrici e di misura del gas devono rispettare nei confronti degli utenti finali.

I soggetti erogatori del servizio di distribuzione, tra i quali figura Retegas, sono tenuti a comunicare all'Autorità i livelli di qualità raggiunti e individuati attraverso l'attività di rilevazione, basandosi sui parametri e sugli standard qualitativi pubblicati dall'ARERA, contenuti all'art. 15 della delibera n. 413/2016. Infatti, all'articolo 75 <<Entro il 31 marzo di ogni anno, l'impresa distributrice comunica all'Autorità, per ciascuna tipologia di utenza, il numero totale di clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di comunicazione distinguendo tra clienti finali non alimentati in BP ed alimentati in BP>>, ed inoltre specifica attraverso una comunicazione differenziata per regione:

A) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione soggetta a livelli specifici:

- (i) il numero totale delle richieste di prestazioni;
- (ii) il numero totale delle richieste di prestazioni, per le quali l'impresa distributrice non abbia rispettato il livello specifico di qualità;
- (iii) il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente Articolo 69, comma 69.1, lettera c);

B) per ogni tipologia di utenza:

- (i) il numero totale di appuntamenti con il cliente finale di cui al precedente Articolo 62, comma 62.1;
- (ii) il numero totale di appuntamenti posticipati di cui al precedente Articolo 64, comma 64.1;
- (iii) il numero totale di appuntamenti con il cliente finale di cui al precedente Articolo 62, comma 62.1, per i quali l'impresa distributrice non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il richiedente;
- (iv) il numero totale di appuntamenti posticipati di cui al precedente Articolo 64, comma 64.1, per i quali l'impresa distributrice non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il richiedente;

C) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione soggetta a livelli generali:

- (i) il numero totale delle richieste di prestazioni;
- (ii) il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali l'impresa distributrice non abbia rispettato il tempo massimo previsto per ciascuna prestazione, classificando le richieste o le conferme medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 69;
- (iii) il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il tempo massimo previsto per ciascuna

prestazione, sia delle prestazioni per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente Articolo 69, comma 69.1, lettera c).

L'impresa distributrice comunica altresì, per ogni tipologia di utenza, il numero dei reclami e delle richieste di informazioni scritte.

Nel corso del 2024 è anche intervenuta la Delibera 104/2024/R/gas dell'ARERA del 26 marzo 2024. Essa è intervenuta sul quadro normativo regolatorio dei servizi di distribuzione e misura del gas definito dal RQDG 2020- 2025.

La delibera modifica l'articolo 26 del RQDG comportando l'**Abrogazione dell'art. 26, comma 2** del RQDG, ovvero l'obbligo di comunicazione annuale entro il 31 marzo da parte dei distributori — per tutti gli impianti soggetti a monitoraggio, **di alcuni dati tecnici relativi perlopiù a punti per la rilevazione della pressione di esercizio**. La motivazione che giustifica la scelta risiede nel fatto che “nelle more del superamento delle difficoltà informatiche” che rendono problematico l'invio dei dati tramite piattaforma, l'obbligo di comunicazione nei tempi originariamente previsti non poteva essere mantenuto.

Tuttavia **ARERA ha introdotto una raccolta dati transitoria e mirata, limitata a:**

- **impianti in bassa pressione (BP)**
- **valori potenzialmente critici di pressione**
- **periodo 2023 (II semestre) → comunicazione entro il 2024**
- **periodo 2024 → comunicazione entro il 2025**

Quindi i distributori continuano a comunicare dati, ma non per tutti gli impianti, bensì solo gli elementi critici legati alla sicurezza e alla pressione.

In definitiva La delibera 104/2024 modifica la delibera 569/2019 **solo abrogando l'articolo 26 comma 2**, che imponeva ai distributori l'obbligo annuale di inviare a ARERA tutti i dati tecnici di **monitoraggio sulla pressione del gas**. Al suo posto introduce un obbligo ridotto e selettivo (solo impianti in bassa pressione e solo dati critici), valido per 2023–2024. Tutto il resto della delibera 569 rimane invariato. **Non vengono toccati gli obblighi inerenti alla comunicazione dei dati relativi alla qualità erogata.**

Con comunicato del 3 Marzo 2025 intitolato “*Raccolta dati: Qualità commerciale del servizio di distribuzione gas – Anno 2024*” l'ARERA ha stabilito che i distributori di gas hanno l'obbligo di «comunicare all'Autorità i dati relativi alla qualità commerciale del servizio» per l'anno 2024, in conformità alla normativa di riferimento e che, per agevolare la tempestività dell'invio e rendere più efficiente la vigilanza, ARERA ha predisposto un **sistema telematico (online)** di raccolta dati a cui ciascun operatore è tenuto ad accreditarsi.

Il sistema è stato reso disponibile sul sito ARERA, nella sezione “raccolte dati / Anagrafica operatori”. Gli operatori devono autenticarsi tramite credenziali digitali (ad esempio SPID, CNS o altro sistema di identità digitale) per accedere al portale. Il comunicato specificava che **il portale per l'invio dei dati 2024 sarebbe restato aperto fino al 2 aprile 2025**. Dopo tale data l'accesso sarebbe risultato chiuso per questa edizione di raccolta.

Il portale ha consentito di inserire diversi tipi di dati e indicatori: numero di clienti finali allacciati, tempi e modalità di attivazione/disattivazione, tempistiche di gestione richieste, reclami, sostituzione o verifica contatori, trasparenza e informazione al cliente, rispetto degli standard di qualità previsti, eventuali indennizzi automatici da erogare in caso di non conformità, e — più in generale — una serie di “livelli di qualità commerciale” (generalisti o specifici) definiti per tipologia di cliente finale.

Il controllo dell'Ufficio sulla qualità del servizio erogato si basa dunque sulla verifica della trasmissione di suddetti dati da parte di Retegas all'**ARERA**. L'azienda Retegas trasmette nella mensilità di Marzo tutte le schede contenente i dati che ha comunicato all'autorità ed è cura dell'ufficio visionarli ed archivarli correttamente; successivamente l'Ufficio provvede a recepire all'interno della **Relazione annuale sulla qualità dei servizi** che annualmente redige.

Nel suo rapporto più recente, **ARERA** segnala che nel 2024, rispetto al 2023, il tempo medio di arrivo sul posto in caso di chiamata di intervento è diminuito di circa 37 minuti. Ancor più importante è che la percentuale di interventi rispettati entro il tempo massimo di 60 minuti è salita al 99,9%, ben sopra

l'obiettivo minimo del 90%. Questo significa che, secondo i dati del 2024, le aziende distributrici di gas rispettano quasi sempre il limite temporale per garantire la sicurezza e l'efficienza del servizio.

Anche "Retegas Bari Spa", pubblica la Carta dei servizi sul proprio sito aziendale. All'interno della Carta dei Servizi, si possono consultare le politiche di qualità, salute/sicurezza e ambiente adottate dall'azienda nell'ambito del proprio Sistema di Gestione Integrato di Qualità, Salute e Sicurezza e Ambiente conforme rispettivamente alle normative UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 45001:2018 e UNI ISO 14001:2015; La politica etico sociale attuata per condividere i principi etici e i valori di sostenibilità del nostro sistema di gestione certificato in conformità alla normativa SA 8000:2014. (Certificazioni Aziendali).

La Carta si applica a tutti i clienti allacciati alla rete di distribuzione urbana del gas metano gestita da ReteGas Bari. In condizioni normali, l'azienda garantisce gli standard di continuità, regolarità di erogazione e ripristino tempestivo in caso di interruzioni del servizio. Eventuali revisioni o aggiornamenti della Carta vengono comunicati ai clienti tramite il sito web aziendale, comunicati stampa o altri canali di informazione accessibili.

La Carta stabilisce che ogni segnalazione da parte di un cliente – sia scritta che telefonica – viene registrata e gestita da una sezione dedicata. ReteGas Bari si impegna a rispondere alle segnalazioni entro un termine massimo di 20 giorni lavorativi, informando l'utente sulle verifiche compiute, le anomalie riscontrate e i tempi/modalità di rimozione eventuali disservizi. Negli ultimi anni ReteGas Bari ha digitalizzato la Carta dei Servizi e la modulistica per le prestazioni ai clienti finali. Insieme alla Carta, l'azienda fornisce ai cittadini strumenti per monitorare la propria fornitura, come l'app/portale MyReteGasBari, che permette di consultare i consumi di gas, verificare lo stato del servizio, e contattare l'azienda per segnalazioni o chiarimenti.

Questo approccio digitale facilita l'accesso alle informazioni e aiuta a rendere più trasparente e partecipato il rapporto tra utenti e gestore.

4. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Il Comune si impegna a:

- a) non consentire a terzi il collocamento di condutture ed impianti, per fini previsti dal contratto, nel sottosuolo di sua proprietà;
- b) concedere alla società il diritto di posare e mantenere su terreni di proprietà comunale gli impianti e le tubazioni, principali e secondarie, per la distribuzione del gas, nonché le opere accessorie necessarie e alla gestione, senza alcun onere a carico della società, intendendosi che l'onerosità dell'occupazione del suolo ed ogni altro onere sono compresi nel corrispettivo erogato al Comune;
- c) informare la società prima di iniziare direttamente, o di affidare a terzi, lavori di ogni natura che possano interessare gli impianti della società;
- d) prescrivere agli utenti del sottosuolo l'osservazione della normativa per la salvaguardia delle reti e delle eventuali disposizioni tecniche formulate dalla società, che avrà diritto, in caso di inottemperanza, al pagamento delle spese necessarie per il rifacimento e lo spostamento delle opere e dei servizi realizzati in difformità a quanto prescritto, oltre al risarcimento degli ulteriori danni;
- e) comunicare tempestivamente alla società, dalla data di esecutività, i piani di sviluppo urbanistico e industriale e i nuovi piani di lottizzazione per acquisire eventuali osservazioni relative al servizio e consentire un'opportuna pianificazione e programmazione tecnico-finanziaria dei necessari investimenti;
- f) programmare, per quanto possibile, i lavori riguardanti il sottosuolo con la società e con altri enti interessati, al fine di evitarne ripetute manomissioni;
- g) corrispondere alla società i contributi a copertura dei minori ricavi o dei maggiori costi per i servizi e/o prestazioni richiesti dal Comune alla società e non rientranti negli obblighi di cui al presente contratto.

1) La società, con oneri a proprio carico, si obbliga a:

- a) svolgere il servizio di distribuzione e vendita del gas con la massima diligenza, professionalità e correttezza per tutto il periodo dell'affidamento, osservando criteri di efficienza, efficacia ed imparzialità di gestione;
- b) osservare le disposizioni contenute nel D.Lgs. 164/2000 e successive integrazioni e modificazioni;
- c) predisporre entro dodici mesi dalla sottoscrizione del contratto una adeguata cartografia di tutta la rete di distribuzione del gas e ad aggiornarla annualmente;
- d) effettuare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti, degli impianti e degli altri beni utilizzati nella gestione del servizio e assumere tutte quelle iniziative necessarie ed opportune per assicurare la conservazione dei beni, la loro efficienza e sicure condizioni di esercizio;
- e) gestire e costruire gli impianti in modo da assicurare, in ogni evenienza, la completa e perfetta efficienza e regolarità di funzionamento, con l'osservanza di tutte le norme legislative, regolamentari e tecniche vigenti in materia;
- f) eseguire costanti controlli sulla adeguatezza della rete e, con le opportune frequenze, verifiche e regolazioni sugli impianti di ricevimento, riduzione e regolazione del gas; organizzare un servizio di pronto intervento costantemente attivo, in grado di intervenire con immediatezza in caso di disservizio, eseguire gli interventi di messa in sicurezza; applicare in modo scrupoloso la normativa sull'esercizio degli impianti e delle reti;
- g) trasmettere con periodicità semestrale al Comune il numero di clienti finali così come intesi dal legislatore del decreto legislativo 164/2000;
- h) destinare costantemente al servizio ed alla gestione degli impianti personale adeguato per numero e professionalità, provvedendo alla sua formazione ed aggiornamento professionale;
- i) realizzare i piani- programma degli investimenti adottati ed acquisire le necessarie risorse finanziarie;
- j) osservare uniformità e imparzialità di trattamento dei clienti. La società tuttavia potrà, ove non sussistano limitazioni di carattere normativo, praticare tariffe, prezzi o condizioni di fornitura particolari per determinate tipologie di clienti in ragione di peculiari caratteristiche di fornitura, tenuto conto delle esigenze di sviluppo delle vendite di servizi, della corretta copertura dei costi e di un adeguato margine di redditività;
- k) assumere ogni responsabilità di legge connessa alla gestione del servizio e osservare, nei limiti di sua competenza, le disposizioni in partite dagli organi di sorveglianza e tutte le norme regolamenti pubblici vigenti materia;
- l) osservare e far osservare ai propri dipendenti tutte le clausole del contratto, le disposizioni contenute nelle leggi e nei regolamenti in vigore, nonché le ordinanze municipali in materia;
- m) chiedere al Comune, prima di iniziare lavori nel sottosuolo pubblico, salvo le urgenze, il rilascio della autorizzazione di manomissione del suolo. La società, all'atto della richiesta di autorizzazione, presenterà il cronoprogramma dei principali interventi da realizzarsi sul suolo e sottosuolo pubblico;
- n) acquisire materie prime, energia, materiali, servizi, prestazioni, tecnologie, lavori e quant'altro necessario per la efficace gestione del servizio affidato;
- o) stipulare con primarie compagnia di assicurazione una polizza per la copertura del rischio da responsabilità civile verso terzi generato dall'esercizio del servizio e dalla presenza degli impianti e nel contesto urbano, per un massimale adeguato.

2) La società si obbliga ad assicurare i propri clienti il livello di servizio, le prestazioni e i tempi di risposta indicati nella Carta dei Servizi, che la medesima dovrà adottare, seguendo le Direttive generali della Presidenza del Consiglio dei Ministri e quelle specifiche dell'Autorità per Energia Elettrica del Gas, entro un mese dalla stipula del contratto. Tra le parti si conviene che la Società procederà ad aggiornamenti della stessa "Carta dei Servizi", modificando, ampliando e migliorandone gli indirizzi di qualità e quantità.

3) La società si obbliga ad allacciare clienti che ne facciano richiesta e che abbiano sede nell'ambito dell'area territoriale di affidamento del servizio, purché venga riscontrata la capacità del sistema di cui dispongono e

le opere necessarie siano tecnicamente ed economicamente realizzabili in base criteri stabiliti dal Comune di concetto con il Soggetto gestore, entro tre mesi dalla sottoscrizione del contratto nonché a realizzare i nuovi impianti, non previsti nel piano programma, laddove il Comune di Bari con formale provvedimento ne faccia richiesta.

4) Nelle ipotesi in cui non sussistano le condizioni tecniche ed economiche stabilite o siano richieste dal Comune nuovi impianti non programmati, la Società ha diritto ad un contributo da erogarsi sulla base dell' "elenco prezzi", determinato di concerto dal Comune e dalla medesima società entro tre mesi dalla sottoscrizione del contratto ed aggiornato annualmente. A parte saranno disciplinati i rapporti economici tra il Comune e l'utenza.

5) La Società è esclusiva responsabile dei danni arrecati a terzi direttamente o indirettamente e si obbliga a mantenere indenne il Comune da qualsiasi pretesa da parte di terzi riconducibili ai rapporti inerenti all'erogazione del servizio.

6) È a carico esclusivo della Società il comportamento dei dipendenti sia per la esecuzione del servizio che per la relativa disciplina interna ed esterna con l'utenza. Nei confronti dei dipendenti la società è tenuta alla scrupolosa osservanza delle leggi vigenti in materia di assunzione del personale, di assicurazione obbligatoria contro l'infortuni, sulla sicurezza sul lavoro ed in materia assistenziale e previdenziale. La Società è l'unica esclusiva responsabile dell'infrazione o degli inadempimenti accertati dalle competenti Autorità di vigilanza.

7) Tutte le imposte, tributi, tasse, canoni e bolli gravanti sui beni ed impianti del servizio gas, su scritture private, contratti, sui consumi di gas, sulle fatture attive e passive ecc... saranno di competenza e responsabilità della società che pagherà, per quanto dovuto, direttamente secondo le norme di legge in vigore.

5.VINCOLI

- Regolamento Europeo (UE) n. 2017/1938
- Decreto Legislativo n. 164/2000 (Decreto Letta);
- Decreto ministeriale 19 Gennaio 2011(Determinazione degli ambiti territoriali nel settore della distribuzione del gas naturale);
- Delibera ARERA 27 dicembre 2019 n.569 e n.570 (Qualità del servizio e regolazione tariffaria);
- Delibera ARERA 413/2016/R/GAS, la quale introduce obblighi di trasparenza per i distributori, tra cui la pubblicazione dei livelli di servizio. Stabilisce inoltre procedure per la gestione dei reclami da parte degli utenti finali.

6. CONSIDERAZIONI FINALI

Il servizio di distribuzione del gas risente delle peculiarità proprie di un settore ancora in via di progressiva liberalizzazione. Nonostante il Decreto Letta (D.lgs. n. 164/2000), in attuazione della direttiva n. 98/30/CE recante norme comuni per il mercato interno del gas naturale, abbia disposto l'apertura al mercato da più di un venticinquennio, sono evidenti le difficoltà attuative della stessa su tutto il territorio nazionale, legate spesso alla sussistenza di situazioni di monopolio, anche per quanto riguarda l'accesso alle reti di trasporto.

Lo svolgimento delle gare d'ambito per l'individuazione dei gestori del servizio dei diversi Ambiti individuati a livello nazionale, sebbene già avviate per alcuni di essi, è giunto in pochissimi casi a conclusione, anche considerando i numerosi contenziosi avviati a causa, tra gli altri, della difficoltà interpretativa e applicativa delle norme e dell'incertezza dei criteri per la determinazione del valore delle reti. La gestione societaria del servizio di distribuzione da parte della Azienda Municipale Gas S.p.A. è in grado di garantire un'elevata qualità del servizio reso attraverso un consistente grado di esperienza, competenza, *know-how* sul territorio e tempestività nell'effettuare gli interventi di manutenzione e ripristino necessari, come emerge dai risultati di qualità che la Società stessa comunica annualmente alla ARERA.

Atteso inoltre il valore attuale della società, in grado di produrre consistenti utili di esercizio per l'Ente, il crescente miglioramento dell'andamento economico (vedi §2), nonché il perseguito rafforzamento economico-patrimoniale anche in vista della futura partecipazione della Società stessa alla gara d'ambito, si evidenzia l'efficienza, efficacia nonché l'economicità della gestione societaria, dimostrata dal risultato economico positivo riportato dalla Società, come emerge dai dati di bilancio, e dunque la capacità di generare risorse per l'Ente.

Per quanto concerne le conseguenze della gestione del servizio di distribuzione del gas sugli equilibri di bilancio dell'Ente, si rappresenta che l'utilizzo della rete di distribuzione di proprietà comunale da parte della Azienda Municipale Gas S.p.A., comporta entrate connesse al versamento della quota di concessione pari ad € 516.456,00. La Società, inoltre, fa parte del Gruppo Amministrazione Pubblica (GAP) ai fini dell'aggregazione dei risultati economico-finanziari di tutte le entità del Gruppo, e partecipa al consolidamento dei dati di bilancio dell'Ente con un risultato economico positivo, come da ultimo bilancio approvato al 31/12/2024. La Società, con la gestione del servizio di distribuzione del gas, garantisce il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario del bilancio comunale.

In prospettiva dello svolgimento della gara per la concessione del servizio di distribuzione del gas naturale dell'ATO Bari 1- nord, il Comune di Bari ha determinato, a mezzo di una perizia di stima giurata depositata nel 2024, come previsto dalla normativa di settore, la reale consistenza delle reti di distribuzione del gas naturale di proprietà comunale nonché la stima del valore di tutte le reti, condotte ed impianti di distribuzione del gas naturale al fine del conferimento delle reti ad Azienda Municipale Gas S.p.A., anche in vista della partecipazione della medesima società alla citata gara d'Ambito.

COMUNE DI BARI

SITUAZIONE GESTIONALE
SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DI RILEVANZA ECONOMICA

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

B. SERVIZIO DI IGIENE URBANA

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31/12/2024

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Descrizione del servizio affidato

La gestione integrata dei rifiuti è un servizio economico di interesse generale e rientra tra le funzioni fondamentali dei Comuni, come previsto dall'art. 14, comma 27 del D.L. 31 maggio 2010, n. 78, convertito, con modificazioni, in L. 30 luglio 2010, n. 122, alla lett. f) *“l'organizzazione e la gestione dei servizi di raccolta, avvio e smaltimento e recupero dei rifiuti urbani e la riscossione dei relativi tributi”* ed i Comuni la esercitano in forma obbligatoriamente associata. (PRGRU pag.16). Tale attività viene effettuata senza pericolo per la salute dell'uomo e senza usare procedimenti o metodi che potrebbero recare pregiudizio all'ambiente.

Il Codice dell'Ambiente, nel proposto fine di superare la frammentazione delle gestioni, e secondo i principi dell'unicità e dell'integrazione della gestione, di autosufficienza e prossimità, definisce all'art. 183, comma 1°, lett. ll) il servizio di gestione integrata dei rifiuti (art. 200) come *“[...] il complesso delle attività, ivi compresa quella di spazzamento delle strade come definita alla lettera oo), volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti; [...]”*, ad opera di un unico gestore, cui vengono affidate la realizzazione, la gestione e l'erogazione dell'intero servizio.

In attuazione della disciplina nazionale sui servizi pubblici locali, la Regione Puglia ha dettato specifiche disposizioni in tema di servizi ambientali. Invero, con la legge n. 24/2012 *“Rafforzamento delle pubbliche funzioni nell'organizzazione e nel governo dei Servizi Pubblici locali”*, modificata dalla L.R. n.20 del 04/08/2016, la Regione Puglia ha disciplinato i servizi pubblici locali a rilevanza economica, tra cui i servizi di raccolta e smaltimento dei rifiuti, definendo il modello adottato nel proprio territorio per l'organizzazione dei servizi medesimi e stabilendo che gli stessi si dovessero sviluppare *“con l'obiettivo di garantire l'accesso universale, la salvaguardia dei diritti degli utenti, l'uso efficiente delle risorse e la protezione dell'ambiente”*.

In particolare, l'art. 8 della suddetta L.R. n. 24/2012 articola il ciclo integrato dei rifiuti urbani nelle operazioni di 1) spazzamento, raccolta e trasporto, 2) commercializzazione (degli imballaggi da raccolta differenziata), 3) gestione degli impianti di recupero, riciclaggio e smaltimento, attribuendo le ultime due fasi alla competenza dell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO), il cui ambito territoriale coincide con il territorio regionale e la cui gestione è affidata all'Agenzia territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti (AGER) istituita ai sensi della L.R. n. 20/2016, mentre la prima fase del ciclo è riservata alla competenza degli Ambiti di Raccolta Ottimale (ARO) che sono articolazioni territoriali interne all'ATO. Il Comune di Bari è stato ricompreso in un unico ARO coincidente con il territorio del Comune stesso, come previsto dalla Deliberazione di Giunta Regionale n. 2147 del 23/10/2012. Al Comune sono quindi demandate le decisioni in merito alle procedure di affidamento dei servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani.

Con delibera di G.R. n.68/2021 del 14.12.2021, la Regione Puglia ha approvato il Piano Regionale dei Rifiuti Urbani con il quale sono stati confermati gli ambiti territoriali definiti dalla normativa regionale, nonché gli ARO, e, nel contempo, è stata delineata ed allocata nei rispettivi ambiti territoriali la impiantistica per il trattamento e/o il recupero dei rifiuti differenziati ed indifferenziati.

A ciò si aggiunga che l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani e assimilati ai sensi della legge 27 dicembre 2017 n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*, ha adottato una serie di provvedimenti in materia, tra cui

- Delibera del 31 ottobre 2019, 443/2019/R/RIF, recante *“Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021”* (di seguito: deliberazione 443/2019/R/RIF);
- Delibera del 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF, recante *“Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”*;

- Delibera del 24 novembre 2020, 493/2020/R/RIF, recante “*Aggiornamento del Metodo Tariffario Rifiuti (MTR) ai fini delle predisposizioni tariffarie per l'anno 2021*”;
- Delibera del 3 agosto 2021 n. 363/2021/R/rif recante “*Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025*”.
- Delibera del 18 gennaio 2022, n.15/2022/R/RIF recante “*Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*”
- Delibera del 03 agosto 2023, 389/2023/R/RIF, recante “*Aggiornamento biennale (2024-2025) del Metodo Tariffario Rifiuti (MTR-2)*”.
- Delibera del 03 agosto 2023, 385/2023/R/RIF, recante “*Schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani*”.

L'articolo 1 dell'Allegato A alla Delibera 363/2021 definisce il servizio integrato di gestione come “*il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti*”, e individua le attività esterne al ciclo integrato dei RU come le “*attività che, anche qualora siano state incluse nella concessione di affidamento del servizio di gestione integrata del ciclo dei rifiuti, ai sensi della normativa vigente, non possono essere incluse nel perimetro sottoposto a regolazione dell'Autorità*”. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, comprendono in particolare: raccolta, trasporto e smaltimento amianto da utenze domestiche, derattizzazione, disinfestazione zanzare, sgombero della neve, cancellazione scritte vandaliche, defissione di manifesti abusivi, ed altro.

In tale contesto, AMIU Puglia SpA, società in house del Comune di Bari, è individuata quale soggetto gestore del servizio di raccolta e trasporto, trattamento e smaltimento dei rifiuti, nonché spazzamento e lavaggio strade, mentre il Comune di Bari è il soggetto gestore delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Estremi deliberazione di affidamento (numero e data della delibera)

Con la Deliberazione n.717 del 18.11.2013, la Giunta Comunale ha approvato la relazione sull'affidamento del servizio di gestione igiene urbana nel territorio di Bari, ai sensi dell'art. 34 comma 20 della Legge 17.12.2012 n. 221, confermando l'affidamento del servizio alla società AMIU S.p.A. sulla base del Contratto di Servizio sottoscritto in data 25 luglio 2001 e sue successive integrazioni.

Forma di gestione

Il servizio è gestito secondo il modello *in house providing*.

Finalità perseguita

La gestione dei rifiuti, ai sensi degli artt. 177 e seguenti del D.lgs. n.152/2006 (Codice dell'Ambiente), costituisce attività di pubblico interesse.

La finalità pubblica del servizio di raccolta rifiuti è proteggere l'ambiente e la salute pubblica, riducendo l'impatto negativo dei rifiuti. Questo si realizza promuovendo la prevenzione, il riciclo e il corretto smaltimento dei rifiuti, nel rispetto dei principi di sostenibilità e "chi inquina paga". Rientrano nell'alveo della finalità pubblica perseguita attraverso questo servizio anche il mantenimento della pulizia delle aree pubbliche, il recupero di materiali e la creazione di servizi efficienti, mantenendo sotto controllo i costi per l'utenza.

Caratteristiche tecniche ed economiche del servizio

Per quanto attiene le caratteristiche tecniche, la AMIU Puglia S.p.A. offre servizi di igiene urbana per Bari, tra cui la raccolta differenziata porta a porta in specifiche zone del territorio comunale, la pulizia di strade e mercati, la gestione di rifiuti ingombranti e speciali su prenotazione. Le caratteristiche tecniche dei servizi includono l'uso di spazzatrici moderne, la pulizia notturna delle strade con spazzatrici aspiranti dotate di sistemi ad alta pressione e detergente, nonché la pulizia manuale di zone più piccole.

Le caratteristiche economiche del servizio rifiuti si basano su costi di gestione, costi di smaltimento e i sistemi di tariffazione, come la TARI calcolata su metri quadrati e numero di occupanti.

B) IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Soggetto Affidatario:

AZIENDA MUNICIPALE IGIENE URBANA PUGLIA S.P.A." (in sigla, "AMIU PUGLIA S.P.A."), ex Azienda Municipale Igiene Urbana S.p.A. (dal 10/05/2014 è avvenuto il cambio di denominazione);

Codice Fiscale: 05487980723

Sede Legale: Via F.co Fuzio Z.I. – BARI

Percentuale di partecipazione dell'Ente: dal 10/05/2014, 78,13% per il Comune di Bari e 21,87% per il Comune di Foggia.

Oggetto sociale

La società ha per oggetto l'impianto e la gestione di tutti i servizi preordinati alla tutela, conservazione, valorizzazione della qualità ambientale.

In particolare, a titolo di mera esemplificazione:

- gestione integrale di tutte le tipologie di rifiuto finalizzata al riutilizzo, riciclaggio e recupero di materia ed energia nelle varie fasi di conferimento, raccolta, spazzamento, cernita, trasporto e trattamento finale, comprese le trasformazioni industriali necessarie alla rigenerazione ed al recupero;
- lo smaltimento, quale fase residuale dell'attività di gestione, di tutte le tipologie di rifiuti, compresa l'inertizzazione dei medesimi, nonché lo stoccaggio, il deposito e la discarica sul suolo e nel suolo e la gestione post-chiusura degli impianti esauriti o dismessi;
- la progettazione, realizzazione e/o gestione di impianti di trattamento dei rifiuti di cui sopra, compreso gli impianti e le reti a valle per la utilizzazione delle risorse prodotte o recuperate;
- la gestione di tutte le attività destinate a consentire la raccolta, il riuso dei prodotti o il riciclo dei materiali provenienti dalla raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani e/o assimilati;
- spazzamento, lavaggio ed igienizzazione delle strade e delle aree pubbliche o private compreso le aree complementari, nonché il servizio di sgombero neve dalle strade

Altro

Consiglio di amministrazione al 31.12.2024: l'organo si compone di 5 membri, di cui il Presidente e 2 consiglieri sono stati designati dal Comune di Bari, in virtù dei Patti Parasociali stipulati in data 16/05/2014 fra il Comune di Bari e il Comune di Foggia.

Collegio Sindacale al 31.12.2024: l'organo si compone di 3 membri, di cui i due sindaci effettivi sono stati designati dal Comune di Bari, in virtù dei Patti Parasociali stipulati in data 16/05/2014 fra il Comune di Bari e il Comune di Foggia.

RISULTATO ECONOMICO E PATRIMONIO NETTO

ANNO	RISULTATO ECONOMICO	PATRIMONIO NETTO
2022	€ 394.081,00	€ 23.072.859,00
2023	€ -573.492,00	€ 22.499.363,00
2024	€ 50.649,00	€ 22.550.017

C) CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto del contratto di servizio

AMIU Puglia S.p.A, gestisce i servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani nonché i servizi di decoro, comprensivi dell'attività di spazzamento e lavaggio strade per il Comune di Bari.

Inoltre provvede al pagamento dei costi di trattamento e smaltimento e recupero dei rifiuti raccolti e gestisce l'impianto di Trattamento Meccanico Biologico di Bari presso il quale viene conferita la frazione

indifferenziata dei rifiuti del Comune di Bari e di altri Comuni e/o di soggetti privati, secondo le disposizioni di flusso impartite da AGER stessa.

La Società fornisce supporto al Comune nella gestione dei dati e compilazione della piattaforma regionale Mysir oltre che la redazione del MUD annuale; provvede inoltre ad inviare reportistica mensile sulle quantità di rifiuto raccolte.

Data di approvazione e durata/scadenza affidamento

L'Amministrazione Comunale, con deliberazione della Giunta comunale n.794 del 28/06/2001, ha approvato lo schema del contratto per lo svolgimento dei servizi di igiene urbana nel comune di Bari relativi al periodo 2001/2005 e le allegate schede tecniche ed economiche, nelle quali sono descritte le caratteristiche dimensionali ed economiche dei servizi, e formano parte integrante e sostanziale del contratto.

In data 25/07/2001 è stato sottoscritto tra il Comune di Bari e la società A.M.I.U. S.p.a. il contratto di servizio di igiene urbana, in *house providing*, avente durata quinquennale, con scadenza il 31.12.2005; termine successivamente prorogato con Deliberazione di Giunta comunale n.1132 del 29/12/2006.

Con Deliberazione n.717 del 18.11.2013, avente ad oggetto la Relazione sull'affidamento del servizio di gestione igiene urbana nel territorio di Bari ai sensi dell'art.34 comma 20 D.L. n.179/2012 e apposizione termine di scadenza del contratto di servizio con Amiu Puglia S.p.A., la Giunta comunale ha approvato la relazione sull'affidamento del servizio di gestione igiene urbana nel territorio di Bari, ai sensi dell'art. 34 comma 20 della Legge 17.12.2012 n. 221, confermando l'affidamento *in house* del servizio di igiene urbana alla società AMIU Puglia S.p.A. sulla base del Contratto di Servizio sottoscritto in data 25 luglio 2001, e determinava il termine di scadenza contrattuale dell'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani in anni 15 decorrenti dalla sottoscrizione del relativo contratto, quindi, almeno fino al 18.11.2028.

Con Deliberazione n. 753 del 28/09/2023 la Giunta comunale ha determinato il termine di scadenza contrattuale a tutto il 18.11.2028. L'atto integrativo al Contratto di servizio, tra il Comune e AMIU Puglia S.p.A., autorizzato la citata deliberazione n.753/2023, è stato sottoscritto in data 29/12/2023.

Valore complessivo e su base annua del servizio

Il corrispettivo per il servizio di igiene urbana, per ciascuna annualità, è costituito da una parte fissa per servizi, compresi quelli fuori perimetro ARERA, e da una parte a consuntivo per i servizi porta a porta avviati ed effettivamente espletati nonché per i servizi di trattamento, trasporto e smaltimento dei RSU e tributo regionale, variabili in funzione dei quantitativi di rifiuto e delle tariffe di conferimento agli impianti.

Nelle more dell'adeguamento complessivo del contratto allo schema tipo di contratto di servizio introdotto da ARERA con Delibera 385/2023 ARERA, con Deliberazione n.710 del 26/11/2024 la Giunta Comunale ha approvato l'aggiornamento delle schede tecnico-economiche, coerentemente alla disciplina regolatoria, con l'applicazione dei coefficienti stabiliti da AGER, per garantire l'equilibrio economico-finanziario e nel rispetto del limite di crescita; in particolare è stato aggiornato il contratto nella parte tecnico-economica, sulla base dei documenti trasmessi da AMIU Puglia S.p.A., con riferimento a:

- costi unitari del personale al fine di adeguarli al rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL) utilizzando le nuove tabelle ministeriali sul costo del lavoro pubblicate il 19 marzo 2024 con D.D. 14/2024 (costo medio del personale addetto ai servizi ambientali aggiornate al 1° luglio 2024);
- rapporto fra il monte ore teorico annuo ed il numero di ore mediamente lavorate, secondo le tabelle sopra citate;
- quantitativi di rifiuti raccolti sulla base dei dati aggiornati al 2024;
- corrispettivi per la raccolta differenziata come stabiliti nell'Allegato Tecnico ANCI-CONAI 2023-2024;
- tariffe di trattamento/recupero dei rifiuti da raccolta differenziata sulla base dei valori applicati dagli impianti al 2024,
- scheda 22 relativa al trattamento/trasporto/smaltimento del rifiuto indifferenziato al ciclo di trattamento attualmente eseguito nell'impianto, con relativo aggiornamento delle tariffe approvate da

AGER a gennaio 2024, fatte salve ogni ulteriori modifiche/aggiornamenti determinati da Regione Puglia e AGER;

- recepimento dei seguenti servizi in parte già attivi nel 2024 fino ad oggi non valorizzati nelle schede tecnico-economiche:
 - incremento del numero dei centri mobili di raccolta (scheda 21);
 - raccolta e trattamento della frazione identificata con CODICE EER 200303 “residui della pulizia stradale avviati a recupero” (scheda 2).
- avvio del servizio di raccolta porta a porta della ZSU4 (Torre a Mare, San Giorgio, Sant’Anna, parte di Japigia) a seguito della Delibera di Giunta Comunale n.568 del 10/10/2024;
- confermare che la puntuale individuazione e quantificazione delle attività da svolgere, nonché delle aree oggetto di ciascuna attività, è demandata alle schede tecnico-economiche aggiornate e trasmesse da AMIU Puglia, nonché, per quanto compatibile, al Disciplinare Tecnico allegato all’atto integrativo sottoscritto in data 20/11/2020, e successivi atti integrativi sottoscritti in data 16/12/2021, 25/01/2022, 29/12/2023, che sarà oggetto di aggiornamento in funzione delle nuove esigenze.

Al 31/12/2024 il corrispettivo annuale previsto per i servizi inclusi nel Contratto di Servizio con AMIU Puglia è stabilito con Atto integrativo sottoscritto in data 13/12/2024.

La descrizione analitica dei corrispettivi relativi ai singoli servizi erogati è contenuta nelle schede economiche n.1-2, da n.4 a n.28 e schede 29-ZSU1, 29-ZSU2, 29-ZSU5, 29-ZSU4, allegata alla Delibera G.M. n. 710 del 26/11/2024, che costituiscono l'aggiornamento di quelle allegata al Contratto del 2001 e successivi atti integrativi.

Il corrispettivo annuale determinato all’art. 7 dell’atto integrativo sottoscritto tra il Comune di Bari e AMIU Puglia S.p.A. in data 20/11/2020, stabilito a fronte delle attività svolte dal Soggetto gestore di cui alle schede tecnico-economiche n.1-2, da n.4 a n.28 e schede 29-ZSU1, 29-ZSU2, 29-ZSU5, 29-ZSU4, allegata alla Delibera G.M. n. 710 del 26/11/2024, è pari € **65.928.787,18** (IVA e tributo regionale inclusi), così costituito:

1. € 48.416.030,27 (IVA inclusa) per servizi di igiene urbana (schede n.1-2, dalla n.4 alla n.21 e dalla n.23 alla n.28);
2. € 17.296.838,70 (IVA inclusa) per attività di trattamento, trasporto e smaltimento dei RSU (scheda 22), presunti in base al quantitativo di rifiuto indifferenziato conferito all’impianto TMB quantificato in 80.000tonn, al tipo di trattamento effettuato ed alle tariffe applicate per il trattamento, trasporto e smaltimento. Rispetto a tale importo, a consuntivo di ogni anno viene quantificato l’esatto ammontare del corrispettivo dovuto per i costi di trattamento, trasporto e smaltimento dei RSU, nonché del tributo regionale (cd “ecotassa”), variabili in base ai citati parametri;
3. € 215.918,21 (IVA inclusa) per tributo regionale (scheda 22), presunti in base a quanto riportato al punto precedente nonché all’aliquota di ecotassa determinata dai provvedimenti regionali (6,196 €/tonn), da conguagliare a consuntivo.

Al corrispettivo per servizi di igiene urbana (schede n.1-2, dalla n.4 alla n.21 e dalla n.23 alla n.28) determinato sulla base delle schede approvate con DGC n. 710 del 26/11/2024, va aggiunto il corrispettivo per il servizio di raccolta “porta a porta” (PAP), introdotto progressivamente per zone del territorio cittadino. Tale ulteriore corrispettivo è calcolato come incremento rispetto all’importo delle schede, al fine di tener conto dei costi aggiuntivi del nuovo sistema nonché delle riduzioni di costo per la disattivazione del servizio di raccolta stradale nelle stesse zone.

Per il servizio di raccolta porta a porta nell’intera Zona ZSU1, come da scheda 29-ZSU1, il compenso annuale ammonta a € 2.272.011,13 (IVA inclusa), quale incremento rispetto alle schede per servizi di igiene urbana di cui al punto 1), compresa la fornitura annuale di sacchetti.

Per il servizio di raccolta porta a porta nell’intera Zona ZSU2, come da scheda 29-ZSU2, il compenso annuale ammonta a € 1.866.682,05 (IVA inclusa), quale incremento rispetto alle schede per servizi di igiene urbana di cui al punto 1), compresa la fornitura annuale di sacchetti.

Per il servizio di raccolta porta a porta nell'intera Zona ZSU5, come da scheda 29-ZSU5, il compenso annuale ammonta a € 3.219.323,77 (IVA inclusa), quale incremento rispetto alle schede per servizi di igiene urbana di cui al punto 1), compresa la fornitura annuale di sacchetti.

Per il servizio di raccolta porta a porta nell'intera Zona ZSU4, come da scheda 29-ZSU4, il compenso annuale ammonta a € 1.973.192,00 (IVA inclusa), quale incremento rispetto alle schede per servizi di igiene urbana di cui al punto 1), compresa la fornitura annuale di sacchetti e la quota di ammortamento dei mezzi non oggetto di finanziamento.

Per ciascuna zona servita dal "porta a porta" l'importo da corrispondere è proporzionato al numero di abitanti o utenti serviti e al periodo di effettiva esecuzione del servizio, rispetto alla scheda di valutazione su base annuale dell'intera zona.

Il corrispettivo si modificherà per effetto della soppressione/riduzione di servizi erogati, del progressivo sviluppo del servizio PAP, di ulteriori schede tecnico-economiche relative servizi che verranno avviati negli anni successivi, di analisi di maggior dettaglio che AMIU Puglia si impegna ad elaborare e consegnare al Comune, di eventuali finanziamenti che si dovessero ottenere per l'acquisto di mezzi e attrezzature e che riducono i costi di investimento del gestore, fatte salve le verifiche di congruità da parte della Ripartizione Tutela Ambiente e l'inserimento nei documenti di programmazione da approvare da parte del Consiglio.

Il corrispettivo non è soggetto ad indicizzazione.

Se in corso di esercizio si verificano eventi estranei alla gestione di tale gravità da far oggettivamente presumere una perdita, AMIU Puglia deve analizzare in apposito documento le cause che l'hanno determinata ed indicare i provvedimenti adottati o proposti per ricondurre in equilibrio la gestione aziendale o per contenere la perdita.

AMIU Puglia si impegna ad adottare idonee misure volte ad una riduzione dei costi del servizio pari almeno all'1% del corrispettivo annuale, ove possibile AMIU utilizzerà tali economie per ampliare i servizi contrattualizzati in accordo con il Comune.

In caso il Comune di Bari acquisti mezzi e/o attrezzature per lo svolgimento del servizio di igiene urbana, questi verranno messi a disposizione di AMIU Puglia con modalità quali il comodato o l'usufrutto. Tali mezzi e/o attrezzature dovranno essere utilizzati da AMIU Puglia esclusivamente per l'espletamento dei servizi oggetto del Contratto di servizio con il Comune di Bari. I relativi costi di ammortamento, che tengono conto della vita media dei mezzi/attrezzature, non verranno inclusi nel costo dei servizi che impiegano tali mezzi ed attrezzature in modo da determinare una riduzione del corrispettivo. Tale disposizione vale anche per mezzi/attrezzature acquistate da AMIU Puglia con risorse economiche derivanti da finanziamenti Comunali/Regionali/Statali/Comunitari.

Criteri tariffari

Nel corso dell'anno 2024, con Determina n.117 del 13/06/2024 il Direttore Generale di AGER ha proceduto alla validazione ed approvazione dell'aggiornamento del Piano Economico Finanziario del servizio di gestione rifiuti urbani del Comune di Bari per le annualità 2024-2025, ai sensi della Delibera ARERA n.363/2021 così come modificata dalla Delibera ARERA n.389/2023.

Dalla relazione di AGER si evince quanto segue:

"Il corrispettivo del gestore Amiu Puglia S.p.A., sempre al fine di garantire l'equilibrio economico finanziario, è stato aggiornato per l'anno 2024 e 2025, riconoscendo con riferimento al corrispettivo liquidato nell'anno 2023, l'applicazione del parametro p e del coefficiente CRI così come innanzi determinato e previsto dalla disciplina regolatoria pro-tempore vigente, il tutto nel rispetto del limite di crescita";

Dall'applicazione dei coefficienti stabiliti da AGER il parametro per la determinazione del limite alla crescita delle tariffe p risulta essere pari a 7,90% per l'anno 2024 e 2,40% per l'anno 2025, tenuto conto che il coefficiente CRI pari a 5,5%, "ritenuto congruo in quanto garantisce l'equilibrio economico finanziario della gestione", viene riconosciuto solo per l'anno 2024.

Principali obblighi posti a carico del gestore

Gli obblighi di servizio e gli indicatori, e relativi standard di qualità previsti da ARERA sono indicati nella Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, pubblicata sul sito internet della società al seguente collegamento <https://www.amiupuglia.it/bari/carta-dei-servizi/>.

Sistema sanzionatorio

E' in corso il confronto con Amiu Puglia SpA finalizzato all'aggiornamento delle schede tecnico-economiche che definiscono i servizi espletati da Amiu sul territorio cittadino, ed all'introduzione di un sistema di monitoraggio e controllo del servizio, anche al fine di introdurre gli standard quali-quantitativi introdotti da ARERA.

D) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

Struttura preposta al monitoraggio degli obblighi del contratto di servizio

In base a quanto stabilito dal Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi approvato con deliberazione di G.M. n. 1759 del 09/12/1998 e successivamente modificato con diverse deliberazioni, da ultimo D.G. n. 474 del 06/09/2024 avente ad oggetto le modifiche all'organigramma e funzionigramma del Comune di Bari - costituzione "Ripartizione controlli, legalità, trasparenza e antimafia sociale" e adempimenti connessi, la struttura preposta dal monitoraggio degli obblighi del contratto di servizio di igiene urbana è articolata attraverso l'attività sinergica della Ripartizione Controlli, Legalità, Trasparenza e Antimafia sociale e della Ripartizione Tutela Ambiente, Igiene e Sanità.

La Ripartizione Controlli, Legalità, Trasparenza e Antimafia sociale svolge un'attività di vigilanza e controllo analoga a quella svolta istituzionalmente dall'Ente riguardo alle attività dei propri uffici, in virtù della titolarità dei servizi pubblici locali o delle attività amministrative di competenza e del suo ruolo di garante nei confronti dell'utenza locale. La Ripartizione Tutela Ambiente, Igiene e Sanità garantisce invece la funzione di supporto tecnico sul controllo sulla esecuzione del contratto attraverso l'attività di verifica del servizio su tutto il territorio del Comune di Bari.

Modalità e frequenza del monitoraggio

L'art. 16 del contratto vigente, denominato (Controllo del contratto), prevede che, nell'ambito dello svolgimento del contratto, l'Amministrazione comunale effettui un costante controllo del puntuale adempimento degli obblighi contrattuali assunti dall'Amiu SPA (oggi Amiu Puglia S.p.A.) mediante apposito Ufficio, il quale potrà utilizzare specifiche professionalità interne o esterne al Comune stesso. A tal fine l'Ufficio preposto può disporre in qualsiasi momento ispezioni presso la società, richiedere atti, dati, notizie ed informazioni utili alla verifica del completo adempimento del contratto.

La Ripartizione Controlli, Legalità, Trasparenza e Antimafia sociale, sulla base dei dati dei report trimestrali, delle attestazioni dei Collegi Sindacali e sui risultati del sistema di controllo sulla qualità dei servizi (relazioni dell'Osservatorio sulla qualità dei servizi), effettua il monitoraggio sulla situazione economica e gestionale delle società, verificando in particolar modo gli scostamenti rispetto a obiettivi e budget, e riferendo al Socio unico circa l'adozione di eventuali azioni correttive a carattere "strategico" e/o "gestionale".

La Ripartizione Tutela Ambiente, Igiene e Sanità verifica l'effettivo avvio dei servizi previsti contrattualmente e ne disciplina le modalità sulle base delle esigenze della Amministrazione Comunale.

Relativamente all'erogazione del Servizio, l'attività di controllo sulle attività svolte da AMIU Puglia è eseguita dalla Polizia Locale attraverso appositi sopralluoghi ed un sistema informatico di rilevazione in dotazione agli operatori.

2. ANDAMENTO ECONOMICO

Il corrispettivo per il Contratto di Servizio di Igiene Urbana nell'ultimo triennio (2022-2023-2024) ha subito un incremento nel 2024 in quanto, è stato adeguato ai costi validati da AGER (DD n. 117 del 13/06/2024) e riportati nel PEF TARI 2024-2025, come previsto dalla Delibera ARERA del 3 agosto 2023 n. 385/2023.

AGER ha valorizzato, per l'annualità 2024, il coefficiente CRI (che tiene in considerazione i maggiori oneri sostenuti per il servizio integrato di gestione dei rifiuti negli anni 2022 e 2023 riconducibili alla dinamica dei prezzi dei fattori della produzione) pari a 5,5%, valore "ritenuto congruo in quanto garantisce l'equilibrio economico finanziario della gestione".

Anno	Abitanti (ISTAT)	Costi complessivi (IVA esclusa)*	Costo pro capite (€/ab)
2022	316.736	63.222.676	199,60
2023	316.212	63.454.515	200,67
2024	315.473	66.657.940,12	211,29

*da consuntivo Ripartizione Tutela dell'Ambiente

Si segnala tuttavia che:

- gli importi 2022 non comprendono gli ulteriori extra costi registrati per trattamento, trasporto e smaltimento dei RSU causati dall'aggiornamento delle tariffe 2022 dell'impianto di trattamento del rifiuto in uscita dall'impianto TMB, stabilito da AGER nel 2024 e pari a 402.950,32€ (IVA inclusa).
- gli importi 2023 non comprendono gli ulteriori extra costi registrati per trattamento, trasporto e smaltimento dei RSU causati dalla sospensione, a partire da agosto, delle attività di trattamento dell'impianto TMB gestito da AMIU Puglia e del contestuale aggiornamento delle tariffe 2023 degli stessi impianti, stabilito da AGER nel 2024 e pari a 3.579.564,07€ (IVA inclusa);
- gli importi 2024 non comprendono gli ulteriori extra costi registrati per il trattamento dei rifiuti indifferenziati dovuti alla riduzione dei conferimenti all'impianto TMB disposti da AGER a causa delle problematiche di funzionamento dello stesso non ancora risolte e pari a 3.502.879,12€ (IVA inclusa).

Tali ulteriori importi, verranno corrisposti a partire dal 2025.

Rispetto al 2022 e 2023, si segnala inoltre che, con Determina del Direttore Generale di AGER n.85 del 10/04/2025, è stata aggiornata la tariffa di conferimento dei rifiuti indifferenziati all'impianto TMB gestito da AMIU Puglia (81,60€/tonn da applicare retroattivamente a partire dal 01/01/2024).

A fronte dell'incremento delle tariffe degli impianti e delle problematiche di funzionamento dell'impianto TMB, dai dati disponibili si rileva che i quantitativi di rifiuto indifferenziato sono in costante diminuzione e la percentuale di Raccolta Differenziata in continua crescita, anche grazie alla progressiva estensione del servizio di raccolta porta a porta sul territorio cittadino.

Anno	Indifferenziato (tonn)	RD (%)
2022	105.308	40*
2023	97.325	43,2*
2024	88.801	46**

* ISPRA ** AMIU ecotassa 2025

Si riportano di seguito le tabelle contenute nel Rapporto Rifiuti Urbani di ISPRA (Edizione 2024) sulla base dei dati 2023, dalle quali si ricavano i costi/abitante (Tabella 5.7) ed i costi/kg di rifiuto (Tabella 5.8) del Comune di Bari.

Tabella 5.7 – Costi pro capite del servizio di igiene urbana dei capoluoghi di regione, anno 2023

Macro area	Regione	Capoluogo di regione	Popolazione 2023	CRT €/ab* anno	CTS €/ab* anno	CTR €/ab* anno	CRD €/ab* anno	CO _{1100v} €/ab* anno	CQ _{10v} €/ab* anno	CO _{10v} €/ab* anno	CSL €/ab* anno	CC €/ab* anno	CK €/ab* anno	CO _{1100v} €/ab* anno	CQ _{1100v} €/ab* anno	CO _{10v} €/ab* anno	Costo totale €/ab*anno	Detrazioni ⁽¹⁾ €/anno
NORD	Piemonte	Torino	846.926	25,6	-	53,3	46,7	-	-	-	30,9	42,1	41,3	-	0,2	-	240,1	-
	V. d'Aosta	Aosta	33.176	18,1	16,5	22,7	37,4	-	-	-	43,1	42,1	5,9	-	-	-	185,7	-
	Lombardia	Milano	1.371.850	23,0	20,7	15,5	31,3	-	-	-	73,4	30,6	14,2	-	-	-	208,8	4.294.966
	Trentino-A. A.	Trento	118.886	13,3	8,0	24,4	60,8	-	-	-	13,3	31,7	19,4	-	-	-	170,9	-
	Veneto	Venezia	250.369	51,5	41,6	24,0	116,1	-	0,6	-	61,7	63,9	50,0	-	1,7	-	411,0	31.441
	Friuli-V.G.	Trieste	199.400	24,0	-	49,9	35,6	-	0,5	1,5	33,3	21,3	25,1	-	0,5	0,3	192,0	nd
CENTRO	Liguria	Genova	561.947	42,9	64,5	13,8	53,0	-	-	-	29,5	65,5	15,1	-	0,5	-	284,8	6.785.885
	Emilia-R.	Bologna	390.518	19,4	30,2	23,0	62,4	-	1,1	5,5	44,3	26,4	39,6	-	0,0	7,1	259,0	-
	Toscana	Firenze	363.837	21,4	55,1	30,6	51,5	-	-	-	53,4	35,0	39,9	-	-	-	286,9	1.522.568
	Umbria	Perugia	162.527	11,7	26,9	33,4	61,3	-	-	4,1	21,0	65,9	64,8	-	1,9	-	291,0	-
	Marche	Ancona	99.239	24,4	24,8	16,1	37,3	-	-	-	24,7	43,7	29,0	-	-	-	200,1	-
	Lazio	Roma	2.754.719	30,5	55,6	12,7	67,8	-	-	-	46,5	31,7	28,2	-	-	-	272,9	-
SUD	Abruzzo	L'Aquila	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
	Molise	Campobasso	47.449	3,8	29,4	8,7	58,5	-	0,9	9,1	15,5	21,2	18,8	-	0,8	-	166,8	-
	Campania	Napoli	911.697	35,5	61,3	16,7	64,6	-	-	-	42,3	22,1	13,9	-	-	0,8	257,3	-
	Puglia	Bari	316.212	31,2	32,1	30,0	52,8	-	-	-	39,1	18,3	9,0	-	-	-	212,6	10.284.002
	Basilicata	Potenza	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
	Calabria	Catanzaro	84.115	25,4	42,4	9,1	47,1	-	-	6,5	30,7	23,2	3,5	-	-	-	187,8	755.876
	Sicilia	Palermo	628.894	31,8	36,6	-	44,4	-	-	-	21,9	33,5	17,1	-	-	-	185,3	-
	Sardegna	Cagliari	147.378	18,5	7,7	33,3	77,8	-	-	8,2	62,5	29,9	58,8	-	-	-	296,7	-

(1) Detrazioni di cui all'art.4.6 Deliberazione 363/2021

Legenda: CRT = Costi di raccolta e trasporto rifiuti indifferenziati; CTS = Costi trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani; CTR = Costi di trattamento e recupero dei rifiuti urbani; CRD = Costi di raccolta e trasporto delle frazioni differenziate; CO_{1100v}, CO_{10v} = voci di natura previsionale destinate alla copertura degli oneri variabili e fissi attesi, relativi al conseguimento di target di miglioramento dei livelli di qualità e/o alle modifiche del perimetro gestionale; CO_{1100v}, CO_{10v} = voci di natura previsionale destinate alla copertura degli scostamenti attesi rispetto ai valori di costo effettivi dell'anno di riferimento riconducibili alle novità normative introdotte dal decreto legislativo n.116/20; CQ_{10v}, CQ_{1100v} = voci di natura previsionale destinate alla copertura, rispettivamente, di eventuali oneri variabili e fissi aggiuntivi che ci si attende di sostenere per l'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità che verranno introdotti dall'Autorità; CSL = Costi di spazzamento e lavaggio; CC = Costi comuni; CK = Costi d'uso del capitale.

Fonte: ISPRA

Tabella 5.8 – Costo totale per kg di rifiuto dei capoluoghi di regione, anno 2023

Macroarea	Regione	Provincia	Comune	Popolazione 2023	RU tonnellate	% RD	Costo totale €cent/kg
NORD	Piemonte	TO	Torino	846.926	422.224	57,1%	48,15
	Valle d'Aosta	AO	Aosta	33.176	16.322	71,5%	37,75
	Lombardia	MI	Milano	1.371.850	651.897	62,4%	43,93
	Trentino-A. A.	TN	Trento	118.886	50.311	82,4%	40,39
	Veneto	VE	Venezia	250.369	163.153	63,0%	63,07
	Friuli-V.G.	UD	Trieste	199.400	100.132	48,8%	38,23
CENTRO	Liguria	GE	Genova	561.947	280.282	46,1%	57,11
	Emilia-Romagna	BO	Bologna	390.518	202.903	72,9%	49,85
	Toscana	FI	Firenze	363.837	225.194	55,6%	46,36
	Umbria	PG	Perugia	162.527	89.955	70,7%	52,57
	Marche	AN	Ancona	99.239	46.801	62,9%	42,43
	Lazio	RM	Roma	2.754.719	1.601.781	46,6%	46,93
SUD	Abruzzo	AQ	L'Aquila	nd	nd	nd	nd
	Molise	CB	Campobasso	47.449	17.956	52,5%	44,09
	Campania	NA	Napoli	911.697	511.839	41,9%	45,83
	Puglia	BA	Bari	316.212	171.691	43,2%	39,15
	Basilicata	PZ	Potenza	nd	nd	nd	nd
	Calabria	CZ	Catanzaro	84.115	36.082	67,4%	43,79
	Sicilia	PA	Palermo	628.894	356.475	16,9%	32,69
	Sardegna	CA	Cagliari	147.378	68.383	76,8%	63,94

Fonte: ISPRA

Dalla Tabella 5.10 sotto riportata si evince che i costi/abitante ed i costi/kg per il servizio rifiuti del Comune di Bari sono al disotto della media dei comuni con popolazione superiore 50.000 abitanti, pari a 232,87 €/abitante e 45,6 €cent/kg.

Tabella 5.10 – Medie regionali del costo totale di gestione del servizio di igiene urbana pro capite e per kg, per classe di popolazione residente sopra i 15.000 abitanti, anno 2023

Regione	Comuni 15.001 - 50000 abitanti				Comuni ≥ 50.001 abitanti			
	N. comuni	Popolazione 2022	Costo tot €/ab*anno	Costo tot €/cent/kg	N. comuni	Popolazione 2022	Costo tot €/ab*anno	Costo tot €/cent/kg
Piemonte	41	1.078.779	190,2	35,9	6	1.227.098	225,68	44,9
Valle d'Aosta	22	60.001	211,1	38,1	-	-	-	-
Lombardia	92	2.323.517	130,7	28,0	15	2.583.369	190,16	40,3
Trentino-A. A.	74	301.135	167,5	48,5	2	225.450	175,45	38,4
Veneto	47	1.101.317	150,9	30,6	102	1.707.366	197,63	57,5
Friuli-V. G.	7	148.594	151,2	29,6	3	350.174	166,76	32,9
Liguria	5	127.866	283,1	50,2	4	766.321	282,72	54,8
Emilia-Romagna	42	965.544	216,4	31,4	13	1.898.739	224,07	37,4
Toscana	41	1.062.464	244,2	43,4	12	1.400.326	266,36	43,7
Umbria	12	277.517	216,1	40,0	3	324.500	250,86	48,5
Marche	18	516.344	182,7	32,9	3	254.782	208,53	38,6
Lazio	40	1.082.068	197,0	43,8	10	3.417.767	259,80	47,0
Abruzzo	13	353.522	184,8	37,4	3	223.725	192,69	38,8
Molise	3	100.160	165,9	35,3	-	-	-	-
Campania	59	1.662.282	223,3	47,9	14	1.791.317	252,70	49,6

Puglia	48	1.243.913	190,6	42,5	11	1.103.857	206,88	42,1
Basilicata	2	34.820	208,4	33,9	1	59.620	215,93	52,1
Calabria	9	197.707	186,6	42,9	6	517.199	279,69	62,5
Sicilia	38	1.041.395	190,6	45,2	12	1.737.592	243,92	46,8
Sardegna	11	269.982	175,1	41,6	4	398.211	270,71	55,7
TOTALE	624	13.948.927	187,3	38,0	224	19.987.413	232,87	45,6

Fonte: ISPRA

Dal 2017 è attivo il servizio c.d. “Porta a Porta” (PAP) nella Zona Start Up 1, comprendente i quartieri di Santo Spirito, Palese, Catino, San Pio, Marconi, San Girolamo, Fesca, per un totale di circa 50.000 abitanti, e, dal 2019, in parte della Zona Start Up 2 (Stanic-Villaggio dei Lavoratori e parte del San Paolo) per un totale di 10.000 abitanti. Da ottobre 2022 è stato esteso il servizio di raccolta dei rifiuti urbani “porta a porta” a tutta la Zona Start Up 2 (completamento del quartiere San Paolo) per un totale di 32.000 abitanti e a partire da gennaio 2024, alla Zona Start Up 5 (Carbonara-Ceglie-Loseto-Picone parte) per ulteriori 40.500 abitanti. L’estensione del sistema di raccolta “porta a porta” alla Zona Start Up 4 (Torre a Mare, San Giorgio e Sant’Anna), è stata avviata a partire da gennaio 2025.

Per l’ampliamento dei servizi di raccolta domiciliare nel 2024 ai quartieri Carbonara-Ceglie-Loseto sono state consegnate, le attrezzature per le utenze domestiche, non domestiche e condominiali per il corretto conferimento dei rifiuti e acquistate le nuove macchine idonee allo svuotamento di pattumelle e carrellati.

In merito all’acquisto di mezzi e attrezzature per il servizio porta a porta, AMIU Puglia S.p.A. è soggetto beneficiario e soggetto attuatore del progetto “Tecnologie per il ciclo dei rifiuti e l’economia circolare” (Codice progetto BA6.1.4.c) finanziato nell’ambito del Programma Operativo Nazionale Città metropolitane (**PON Metro 2014-2020**), dedicato allo sviluppo urbano sostenibile che, in linea con le strategie dell'Agenda urbana europea, mira a migliorare la qualità dei servizi e a promuovere l’inclusione sociale nelle 14 Città Metropolitane. L’importo complessivo ammonta a **€14.400.000,00**, giusta delibera di G.M. n.338 del

20/05/2022, rimodulato con la delibera di G.M. n.639 del 11/08/2023. Tale importo è stato successivamente incrementato di ulteriori € 599.888.

Il finanziamento è stato utilizzato anche per attivare nuovi servizi di raccolta domiciliare per le utenze non domestiche presenti nei territori serviti da raccolta stradale. Si è infatti attivata la Raccolta domiciliare degli imballaggi di cartone nelle strade a maggiore concentrazione di punti vendita al dettaglio (supermercati, negozi di abbigliamento, elettronica, detersivi ecc.) e presso le grandi strutture di vendita. Per facilitare la conservazione dei cartoni all'interno degli esercizi commerciali e l'esposizione degli stessi su strada nella fascia oraria di conferimento, si prevede l'acquisto di roller in acciaio da consegnare in comodato d'uso gratuito agli esercenti. Tutti i roller assegnati alle utenze non domestiche saranno identificati mediante un codice alfanumerico che, in fase di consegna, sarà abbinato all'utenza al fine di verificarne i corretti conferimenti.

Al fine di incrementare la quantità e qualità della frazione umida raccolta sul territorio cittadino è stato attivato un servizio di ritiro presso negozi di ortofrutta, fiorai, ristoranti e grandi produttori di rifiuti umidi compostabili. Anche in questo caso sono stati consegnati alle utenze, in comodato d'uso, idonei carrellati dedicati.

Nel 2025 si prevede di attivare sia parte della Zona Start Up 4 (Torre a Mare, San Giorgio e Sant'Anna) che uno specifico circuito di raccolta per le utenze non domestiche FOOD presenti nel centro cittadino, in particolare nei quartieri San Nicola, Murat, Umbertino. La raccolta sarà eseguita secondo una modalità porta a porta al fine di aumentare sensibilmente la quantità di imballaggi e rifiuti differenziati raccolti dalle utenze non domestiche

Il programma di investimenti si è completato con:

- il rinnovo e ampliamento del parco mezzi aziendale destinato alla pulizia delle strade;
- l'ammodernamento del centro di raccolta realizzato presso il deposito zonale di Via M. L. King.

AMIU Puglia S.p.A. è stata inoltre delegata ad agire in nome e per conto del Comune di Bari, nell'ambito e per le finalità dell'Avviso pubblico emanato dal Ministero della transizione ecologica in data 24/11/2021, per la presentazione e l'attuazione di proposte di interventi da finanziare con le risorse di cui al **PNRR, Misura 2, componente 1, investimento 1.1., Linea d'Intervento A – “Miglioramento e meccanizzazione della rete di raccolta differenziata dei rifiuti urbani”** finanziato dall'Unione Europea – Next Generation EU. Sono state presentate n.10 proposte, per un importo complessivo di € 10.000.000,00 (vedi delibere di G.M. dalla n.56 alla n.65 tutte del 10/02/2022). N.6 proposte riguardano la realizzazione di Centri Comunali di Raccolta nei quartieri di Carbonara, San Paolo, Japigia, Torre a Mare, Carrassi e Libertà; n.4 proposte riguardano l'acquisto di Cassonetti intelligenti/interrati e attrezzature software e hardware.

In data 16/08/2023 la Corte dei conti ha ammesso alla registrazione il decreto dipartimentale n. 243 del 14 luglio 2023 di adozione della graduatoria, nonché di concessione dei contributi adottato a valere sulla Linea d'Intervento A, le 4 proposte riguardano l'acquisto di Cassonetti intelligenti/interrati e attrezzature software e hardware, nonché attrezzature per la raccolta porta a porta. AMIU Puglia S.p.A. ha sottoscritto gli atti d'obbligo di cui all'Allegato 4 del medesimo decreto e li ha trasmessi al Ministero dell'Ambiente e Sicurezza Energetica.

E' stata approvata e sottoscritta la convenzione regolante i rapporti fra Comune di Bari e AMIU Puglia per la realizzazione dei n.4 progetti finanziati.

Nel corso dell'annualità 2024 sono stati avviati da AMIU Puglia i procedimenti amministrativi relativi all'acquisizione delle forniture ed il relativo monitoraggio sul sistema REGIS.

Il Comune di Bari ha già affidato in comodato d'uso gratuito ad AMIU Puglia n.2 **eco-compattatori**, strumenti mediante i quali si riduce il volume dei rifiuti da imballaggio, agevolandone il sistema di raccolta e smaltimento, al fine di implementare e migliorare il sistema di raccolta e smaltimento dei rifiuti, in linea con le finalità istituzionali del Comune di Bari in materia di prevenzione e tutela dell'ambiente. Le condizioni, i termini e le modalità della sperimentazione proposta sono state concordate tra il CONAI e AMIU Puglia S.p.A., sentita l'Amministrazione comunale.

A seguito del positivo riscontro, a dicembre 2023 CONAI ha comunicato la volontà di donare al Comune di Bari ulteriori n.8 eco-compattatori al fine di continuare la sperimentazione in altre zone cittadine (Libertà, Japigia, Carbonara, Madonnella). Nel corso del 2024 sono stati installati e attivati gli otto eco-compattatori (mercato corso Mazzini, mercato Santa Chiara, mercato via Vaccarella e Pane e Pomodoro).

È in corso di attuazione un altro progetto, rientrante nel **PON Metro 2014-2020**, denominato “Tracciamento rifiuti”. Con quest’ultimo l’Amministrazione Comunale (AC) intende munirsi di strumenti digitalizzati per una mappatura e relativa misurazione puntuale dei servizi d’igiene urbana e di conferimento rifiuti nella città di Bari, finalizzati all’introduzione di servizi di front office verso i cittadini-utenti e al contempo assicurare un controllo più puntuale da parte dell’AC sul servizio erogato dall’AMIU Puglia SPA. L’importo complessivo ammonta a €2.040.000,00, giusta delibera di G.M. n.338 del 20/05/2022.

Il progetto si compone di due interventi: il primo, a cura dell’AC (€1.490.000,00), è finalizzato alla realizzazione della piattaforma informatica denominata “Bari Pulita” per la gestione della relazione con i cittadini e il front end dei servizi; il secondo intervento, a cura di AMIU Puglia spa (€550.000,00), per l’acquisto delle tecnologie per il tracciamento dei rifiuti. Il Settore Innovazione Tecnologica è l’Ufficio comunale responsabile del progetto.

Come stabilito dalla Deliberazione di Giunta Comunale n.104 del 18.02.2020, nel febbraio 2020 è stata presentata alla Regione Puglia istanza di finanziamento per la “*Realizzazione di un Centro Comunale di Raccolta differenziata di rifiuti (CCR) nel Comune di Bari*”. La Commissione di valutazione della Regione Puglia ha valutato la proposta progettuale del Comune di Bari ammissibile al finanziamento per un import complessivo di €450.000,00 a carico dei fondi FESR. Sono in corso verifiche in merito alla progettazione del Centro da parte della Ripartizione Infrastrutture, Viabilità e Opere Pubbliche. Nel corso del 2023, il deposito zonale di Via M. L. King. è stato adeguato al DM 2008 e ss.mm.ii. sui Centri Comunali di Raccolta e viene gestito da AMIU Puglia nell’ambito del vigente Contratto di Servizio.

Tenuto conto che le n.6 proposte per la realizzazione di Centri Comunali di Raccolta nei quartieri di Carbonara, San Paolo, Japigia, Torre a Mare, Carrassi e Libertà, candidate a finanziamento PNRR, non sono state al momento finanziate, AMIU Puglia ha incrementato il numero dei Centri Mobili di Raccolta al fine di consentire il conferimento di rifiuti differenziati da parte dei cittadini in particolare nelle zone porta a porta. N.2 CCR sono stati candidati e ammessi a finanziamento PN METRO PLUS 2021-2027 nel corso del 2024.

Relativamente agli investimenti realizzati da Amiu SpA in relazione all’erogazione del servizio, di seguito si espone una tabella riepilogativa degli stessi, con evidenza di quelli previsti e di quelli realizzati nell’ultimo triennio.

INVESTIMENTI PREVISTI		INVESTIMENTI REALIZZATI
2022	€ 19.200.794	€ 2.474.154
2023	€ 44.777.268	€ 11.630.168
2024	€ 39.062.783	€ 3.116.427

Gli investimenti realizzati sono stati coperti da fonti di autofinanziamento e da fondi pubblici.

3. QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Ripartizione Controlli, Legalità, Trasparenza e Antimafia sociale annovera tra le proprie attività di controllo analogo ex d.lgs. n. 175/2016 ed ex art.5 del d.lgs. n. 50 del 2016, quella del controllo periodico sulla qualità dei servizi pubblici locali gestiti dalle società in-house del Comune, come disciplinato dalla L. 244/2007 e successivamente dall’art. 12 del Regolamento dei controlli interni sulle società partecipate del Comune.

La gestione della qualità dei servizi pubblici locali è stata regolata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 826/2024 del 20 dicembre 2024 che ha aggiornato la deliberazione di Giunta n.627/2012, la quale ha portato alla realizzazione del “Progetto sulla qualità dei servizi pubblici locali”.

Il progetto aggiornato introduce un sistema di monitoraggio trimestrale, con verifiche periodiche e un Osservatorio che si avvale anche di figure tecniche di supporto, finanziate dai gestori dei servizi; rafforza il coinvolgimento dell'utenza con analisi di Customer Satisfaction più strutturate, mystery shopping e report dettagliati elaborati da operatori economici esterni. I risultati sono poi pubblicati online per garantire la massima trasparenza. Inoltre, vengono introdotti strumenti più sofisticati, come le indagini periodiche, il mystery shopping, relazioni di sintesi dei risultati e il supporto continuo all'Osservatorio per migliorare i servizi in base ai dati raccolti.

Il servizio di igiene urbana è inoltre soggetto al controllo dell'Autorità di regolazione ARERA, che disciplina in modo organico modalità, standard e obblighi relativi alla raccolta dei rifiuti, allo spazzamento stradale e al lavaggio delle aree pubbliche.

In particolare, con Deliberazione del 18 gennaio 2022 n. 15/2022, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha approvato il "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)" al fine di assicurare a tutti gli utenti del servizio di igiene urbana un livello qualitativo minimo ed omogeneo sull'intero territorio nazionale. Il documento tratta alcuni aspetti attinenti, in particolare, alla durata del periodo regolatorio, all'attivazione, variazione e cessazione del servizio, alla riscossione, ai servizi di ritiro su chiamata, ai flussi informativi fra gestori in caso di assenza di gestore integrato del servizio, alla continuità e alla sicurezza del servizio, agli obblighi di registrazione comunicazione dei dati.

ARERA ha individuato quattro livelli di qualità (Livelli I, II, III e IV) e l'Agenzia Territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti (AGER), Ente territorialmente competente ai sensi dell'art. 1 del TQRIF, in attuazione di quanto previsto dall'art. 3 del medesimo TQRIF, ha individuato nello Schema Regolatorio 1, quello di riferimento del servizio gestito da AMIU Puglia S.p.A.

Con riferimento agli standard generali di qualità, lo Schema Regolatorio 1 non rientra negli obblighi inerenti le performance né deve rendicontare le proprie performance, ma è fortemente consigliato iniziare a definire e registrare le performance esistenti in modo da misurare la possibilità di passare ad uno schema regolatorio superiore ed a prepararsi ad eventuali adeguamenti futuri.

Con Delibera del 3 agosto 2023 n. 385/2023 l'ARERA ha inoltre approvato lo schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani. Il provvedimento fissa i contenuti minimi essenziali obbligatoriamente richiesti dalla normativa vigente in ordine allo schema di contratto di servizio. L'obiettivo del provvedimento è definire regole uniformi e schemi-tipo per migliorare la qualità del servizio di gestione dei rifiuti. Con questa delibera viene introdotto il monitoraggio di nuovi indicatori di efficienza delle attività di recupero e smaltimento, secondo un approccio graduale che tiene conto delle condizioni di partenza e dell'eterogeneità del parco impiantistico disponibile. Monitoraggio la cui competenza viene affidata agli ETC competenti. Sarà onere degli Enti Territorialmente competenti (ETC) – ovvero dei Comuni ove non siano ancora operative le autorità di ambito – provvedere all'adeguamento dei contratti entro 30 giorni dall'adozione delle pertinenti determinazioni di aggiornamento tariffario biennale 2024-2025 ovvero dal termine stabilito dalla normativa statale di riferimento per l'approvazione della TARI riferita all'anno 2024 (ad oggi 30 aprile 2024).

Pertanto, nel nuovo Contratto di Servizio dovranno essere recepiti i criteri di "Qualità contrattuale" e di "Qualità Tecnica" previsti dalla Delibera ARERA 15/2022. Il nuovo Contratto dovrà portare il Servizio a livelli che rientrano in Schemi Regolatori superiori al livello minimo (Livelli II, III e IV), al fine di consentire maggiori controlli sul rispetto degli standard di qualità del servizio espletato tanto nei confronti dei singoli cittadini/utenti (qualità contrattuale/commerciali) che, a carattere generale, in termini di qualità del servizio di asporto dei rifiuti (qualità tecnica).

Il nuovo contratto di servizio dovrà recepire i contenuti minimi forniti secondo lo schema tipo fornito da ARERA, con particolare riferimento:

□ Programmazione: elenco delle variazioni programmate, relativa valorizzazione economica e tempistiche implementative;

□ Piano economico finanziario di affidamento composto del piano tariffario, del conto economico, del rendiconto finanziario e dello stato patrimoniale

□ Modalità di aggiornamento del piano economico finanziario di affidamento al fine di assicurare il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario per tutta la durata residua dell'affidamento, secondo criteri di efficienza, anche in ragione degli investimenti programmati e agli obiettivi fissati.

Il contratto di servizio dovrà integrarsi maggiormente con il ciclo delle performance e adeguati profili sanzionatori in caso di mancato rispetto degli obiettivi in modo da consentire una maggiore trasparenza nella gestione della Società nonché il raggiungimento degli obiettivi di accountability in linea con quelli previsti per l'Ente socio.

Nel corso del 2025 inoltre, l'Autorità di settore competente, con Delibera **374/2025/R/RIF** ha completato la regolazione della qualità tecnica nel settore dei rifiuti urbani, aggiornando la precedente deliberazione 15/2022/R/RIF e ridefinendo l'**allegato A al TQRIF**. In particolare, sono stati introdotti nuovi indicatori e migliorate le metodologie di calcolo di alcuni macro-indicatori già esistenti, in particolare il **macro-indicatore R3**, che misura l'efficienza tecnico-ambientale della gestione. Mentre, con il documento di consultazione e gli **Orientamenti finali della Delibera 235/2025/R/RIF**, ARERA ha ampliato il set di indicatori di qualità tecnica. In particolare, ha introdotto:

- un **macro-indicatore R1**, relativo all'efficacia dell'avvio a riciclaggio degli imballaggi (in sostituzione di una precedente versione più generica),
- un **macro-indicatore R2**, relativo all'efficacia dell'avvio a riciclaggio della frazione organica,
- e il nuovo **macro-indicatore R3**, che misura l'**efficienza tecnico-ambientale** dell'intera gestione dei rifiuti urbani: cioè, un indicatore composito che considera non solo la raccolta, ma anche il trasporto e il trattamento, valorizzando l'impatto ambientale complessivo.

Sempre nel 2025, ARERA ha approvato il Metodo Tariffario Rifiuti (MTR-3) con la Delibera 397/2025/R/rif, che coprirà il periodo regolatorio 2026-2029.

Il controllo qualità che l'Amministrazione Comunale effettua vede come primo punto di partenza l'individuazione degli standard qualitativi e quantitativi da indicare nei contratti di servizio. Tali dati costituiscono il punto di partenza per la redazione, da parte della società affidataria del servizio e d'intesa con le Associazioni dei Consumatori, della Carta dei servizi.

Con Deliberazione di Giunta n. 753 del 28 settembre 2023, è stato approvato l'atto integrativo del Contratto di Servizio di igiene urbana sottoscritto tra il Comune di Bari e la società A.M.I.U. S.p.a. il 25/07/2001, che ha avuto la finalità di rideterminare il termine di scadenza contrattuale dell'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani al 18/11/2028, nelle **more della stipula del nuovo Contratto di servizio** che recepisca gli obblighi di qualità introdotti da ARERA.

Nel corso del 2024 invece, con Deliberazione di Giunta Comunale n.568 del 10/10/2024 è stato approvato il piano esecutivo del sistema di raccolta "porta a porta" nella zona start up 4 (Torre a mare- San Giorgio-Sant'Anna-Japigia parte). Con la medesima Delibera l'Amministrazione ha preso atto che l'attuazione del suddetto Piano esecutivo per la ZSU4 comporta una rimodulazione delle schede tecnico-economiche del Contratto di Servizio rispetto a quelle vigenti e che pertanto la quantificazione effettiva del corrispettivo dovuto ad AMIU Puglia per il servizio di igiene urbana avverrà tramite approvazione della relativa scheda tecnico-economica ad integrazione del vigente Contratto di Servizio di Igiene Urbana. Si è inoltre confermata la volontà di attivare, nel corso del 2024, il sistema di raccolta "porta a porta" nella Zona Start Up 4. L'effettivo avvio del servizio verrà disciplinato tramite apposite ordinanze sindacali, e il relativo corrispettivo sarà calcolato in base al Contratto di servizio vigente aggiornato e all'effettivo periodo di esecuzione del servizio. L'amministrazione ha quindi demandato alla Ripartizione Tutela dell'Ambiente, Sanità e Igiene per quanto di propria competenza, di predisporre l'aggiornamento del vigente Contratto di Servizio di Igiene, nonché gli atti esecutivi necessari e conseguenti.

Una grossa branca del Controllo qualità consiste nella rilevazione dei dati relativi alla qualità dei servizi erogati, attraverso il supporto tecnico di società di consulenza esperte nel settore, individuate tramite

procedura aperta di gara, e di cui, come da contratto di servizio, le affidatarie in-house dei servizi si accollano gli oneri.

Nello svolgimento dell'attività di Customer Satisfaction Analysis e di mystery shopping, il Comune di Bari si avvale di operatori esterni per dotarsi di un apparato di consulenza esperto, unificato e professionale, in grado di compiere rilevazioni di controllo Qualità analitiche e sempre più articolate, utilizzando un metodo di rilevazione scientifica efficace, trasparente ed imparziale. Tali consulenze supportano l'Osservatorio nelle proprie attività di monitoraggio.

Infine, di primaria importanza nel folto calderone della qualità dei servizi è l'attività dei Comitati tecnici di coordinamento, composti dai rappresentanti dei gestori dei servizi e dei responsabili dei servizi del Comune di Bari, e che si riunisce trimestralmente. Suddetti organi tecnici, insieme ai rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori rappresentati nell'organo della Consulta regionale dei consumatori e degli utenti, istituita con L.R. n. 12 del 15/06/2006, con il coordinamento del Direttore della Ripartizione Controlli, legalità, trasparenza e antimafia sociale, costituiscono l'Osservatorio per il monitoraggio della qualità dei servizi, istituito a coronamento del Progetto sulla qualità, per la partecipazione di tutte le parti attive coinvolte nel processo di monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati.

L' Osservatorio per il monitoraggio della qualità dei servizi costituisce il fulcro del processo di valutazione e di controllo sui parametri e performance. Esso è un organismo di partecipazione strutturato, dotato di un proprio regolamento, che si riunisce una volta all'anno, in sede di sessione di verifica annuale a seguito di convocazione della Ripartizione Controlli, legalità, trasparenza e antimafia sociale. L'Osservatorio attua il sistema di monitoraggio e verifica permanente del rispetto dei parametri; costituisce il tavolo multilaterale in cui tutte le parti riportano i risultati delle proprie analisi e verifiche; in tale sede si propone l'aggiornamento dei parametri e degli obiettivi fissati nei contratti di servizio, sulla base di eventuali scostamenti rilevati e considerazioni analitiche effettuate dai Comitati tecnici; si valutano le istanze e segnalazioni delle associazioni di categoria; si verifica l'adempimento degli impegni assunti nei contratti di servizio, in relazione agli standard previsti nella Carta dei servizi.

Relativamente all'erogazione del Servizio, l'attività di controllo sulle attività svolte da AMIU Puglia è eseguita dalla Polizia Locale attraverso appositi sopralluoghi ed un sistema informatico di rilevazione in dotazione agli operatori. Nell'ambito della predisposizione del nuovo Contratto di Servizio (adeguato allo schema tipo ARERA), verrà predisposto un programma dei controlli "finalizzato alla verifica del corretto svolgimento delle prestazioni affidate, tenendo conto della tipologia di attività, dell'estensione territoriale di riferimento e dell'utenza a cui i servizi sono destinati".

La Società "Amiu Puglia S.p.A." nelle more dell'adeguamento del Contratto di servizio agli obblighi di qualità introdotti da ARERA da un lato, e della nuova istruttoria basata anche sugli elementi di qualità recepiti nel contratto e finalizzata all'adozione della Deliberazione ex art. 17 del D.lgs. n. 201/2022 con le procedure individuate dal medesimo D. Lgs, ha ottemperato all'onere di pubblicazione ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 TITR della Carta dei servizi su una pagina del proprio portale online in fase di realizzazione. La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per l'ambito tariffario autonomo del Comune di Bari è stata approvata con Determina n.540 del 27 dicembre 2022 da parte dell'Agenzia Territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti AGER PUGLIA, ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 comma 1 TQRIF allegato alla delibera n. 15/2022.

La Carta dei servizi individua e definisce in particolare i seguenti obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, AGER PUGLIA: Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani; Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani; Procedura per la gestione dei: reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati; Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online; Obblighi di servizio telefonico; Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti; Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi; Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare; Programma delle attività di raccolta e trasporto; Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade;

Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade; Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento H24).

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO: L'Ente Territorialmente Competente, AGER PUGLIA, con delibera 162 del 30/04/2022 ha posizionato la Gestione formata da: Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, Comune di Bari; Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, Amiu Puglia; nello schema:

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

Per gli ulteriori contenuti della Carta della qualità si rimanda al seguente link:

https://www.amiupuglia.it/bari/wp-content/uploads/sites/2/2011/01/RETT.Carta_Servizi_-_Comune_di_Bari_-_27_12_2022-13_21_43.pdf

Ai fini della misurazione dei livelli di qualità raggiunti nell'erogazione del Servizio di Igiene Pubblica e del livello di gradimento da parte degli utenti (Qualità percepita) per i servizi prestati, nell'ambito di rilevazioni di Customer Satisfaction Analysis, vengono presi in considerazione molteplici indicatori di qualità di diversa natura e specificamente adatti per le diverse tipologie di servizio che l'igiene urbana comprende (Spazzamento, pulizia strade e spiagge, ritiro rifiuti, conferimento rifiuti ingombranti, ecc).. Il servizio di Customer Satisfaction ha comportato una massiccia implementazione del monitoraggio della Qualità sui servizi espletati da Amiu Puglia S.p.a. Esso è effettuato da un team di aziende professioniste ed esperte nella Customer care satisfaction, individuate attraverso una procedura aperta di gara, che, in maniera scientifica, attraverso metodologie di analisi e calcolo statistiche accurate e condivise in varie sessioni con l'Amministrazione, indaga sul complessivo livello di soddisfazione e benessere del cittadino in relazione a determinati indicatori di qualità. Nella tabella successiva si riportano gli indicatori presi in considerazione per il Servizio di Igiene Pubblica.

Per quanto riguarda il servizio di raccolta di rifiuti, vengono presi in considerazione i seguenti indicatori:

- 1. Numero di contenitori**
- 2. Dimensione dei contenitori**
- 3. Pulizia ed igiene dei contenitori**
- 4. Stato fisico dei contenitori (integrità)**
- 5. Pulizia ed igiene delle aree adiacenti**
- 6. Facilità d'uso dei contenitori**
- 7. Distanza da casa e ubicazione dei contenitori**
- 8. Frequenza di svuotamento dei contenitori**
- 9. Chiarezza delle informazioni presenti sui contenitori**

Per quanto riguarda il servizio di Pulizia delle strade e dei marciapiedi, vengono presi in considerazione i seguenti indicatori:

- 1. Numero dei cestini presenti**
- 2. Frequenza con cui i cestini vengono svuotati**

3. **Visibilità dei cestini**
4. **Orari delle operazioni di pulizia**
5. **Diserbamento**
6. **Presenza di deiezioni canine**
7. **Disinfestazione, deblattizzazione, derattizzazione**

Per quanto riguarda il servizio di Pulizia delle spiagge, effettuato nel periodo compreso tra il 1° giugno e il 15 settembre, vengono presi in considerazione i seguenti indicatori:

1. **Stato della pulizia generale**
2. **Frequenza con cui i cestini vengono svuotati**
3. **Condizione dei cestini**
4. **Presenza di alghe**
5. **Servizi di raccolta differenziata**
6. **Disinfestazione, deblattizzazione, derattizzazione**

Per ciò che concerne invece il servizio di ritiro di materiali ingombranti, effettuato tramite attivazione a chiamata presso aree preventivamente concordate con la Società situate nei pressi dell'abitazione del richiedente, si analizza prettamente il grado di soddisfazione generale del servizio. Per quanto riguarda invece il conferimento autonomo degli utenti di materiale ingombrante presso i centri di raccolta multimateriale, vengono presi in considerazione questi indicatori:

1. **Numero dei centri di conferimento**
2. **Posizione dei centri di conferimento**
3. **Orari dei centri di conferimento**
4. **Postazioni mobili di raccolta presso i quartieri**

Tutti gli indicatori illustrati vengono ampiamente analizzati nei report semestrali che l'azienda erogatrice del Servizio di Customer Satisfaction redige e trasmette all'amministrazione. Nei report sono riportati i dati a consuntivo delle misurazioni effettuate, che rappresentano il livello di qualità percepita dagli utenti intervistati. I contenuti di tali report vengono poi recepiti e commentati nel dettaglio nella Relazione riassuntiva annuale sulla qualità dei servizi, che la Ripartizione Controlli, Legalità, Trasparenza e Antimafia sociale redige annualmente. Tale documento è pubblicato, ed è pertanto visionabile, sul sito istituzionale del Comune di Bari, nella pagina inerente alla Qualità dei Servizi in-house, contenuta all'interno dell'area tematica "Aziende Partecipate".

Volendo descrivere una fotografia del quadro di insieme circa il grado di soddisfazione dell'utenza in relazione a tutti i servizi forniti da Amiu nel corso del 2024, si potrebbe così riassumere.

Da quel che si può osservare, si evince che, mentre gli indicatori relativi al numero di contenitori e alla loro dimensione presentano un'elevata frequenza di utenti soddisfatti che hanno espresso una votazione pari a 4 o a 5, per ciò che concerne la pulizia e l'igiene dei contenitori, il 52% degli utenti intervistati ha espresso la votazione più bassa pari a 1, indice di scarsa soddisfazione in tal senso. Soltanto il 16% degli utenti esprime, per lo stesso indicatore, una votazione nettamente positiva pari a 4 o a 5, in una scala che va da 1 a 5. Per l'indicatore relativo alla pulizia ed igiene delle aree adiacenti ai contenitori la situazione non è delle più rosee. Il livello di soddisfazione nell'area relativa alla pulizia presenta i più bassi indici di gradimento. Il 41,5% degli intervistati esprime la votazione pari a 1 al relativo indicatore. Abbastanza polarizzate risultano le risposte date in relazione all'indicatore stato fisico dei contenitori. Infatti, se per il 35% degli intervistati lo stato dei contenitori risulta essere molto buono (votazioni 4 e 5), per un 50% della popolazione intervistata, anche l'integrità dei contenitori andrebbe attenzionata, per un miglioramento dei medesimi (votazioni 1 e 2). Per quanto riguarda gli indicatori "Ubicazione dei contenitori", "Frequenza di svuotamento dei contenitori" e "chiarezza delle informazioni presenti sui contenitori", questi tre indicatori presentano il più elevato indice di gradimento, in particolare quello relativo all'ubicazione dei contenitori, misurata in termini di distanza dalle abitazioni private dei cittadini. Il 50% degli intervistati è estremamente soddisfatto della vicinanza dei contenitori dalla propria abitazione. La percentuale arriva all'80% se a coloro che hanno dato il voto

massimo pari a 5, si aggiungono coloro che hanno espresso la votazione di 4. Anche la frequenza di svuotamento dei contenitori è un indicatore che presenta elevata soddisfazione.

Si è chiesto poi ai cittadini di esprimersi su come si ritenga che il servizio dell'Amiu Puglia S.p.A. sia cambiato nel corso degli ultimi anni, e quali aspetti si ritenga opportuno migliorare. Per la maggior parte degli utenti il servizio è migliorato (43%) ma gli aspetti da migliorare ancora ci sono, e, come possiamo vedere dalla tabella, i tre aspetti che ottengono il maggior numero di frequenze di risposta riguardano tutti e tre degli indicatori relativi alle condizioni igieniche e di pulizia: "Pulizia di strade e marciapiedi" (26%), "pulizia delle aree di deposito" (19%), e "derattizzazione e deblattizzazione" (16%).

In relazione al Servizio di Pulizia delle strade e dei marciapiedi gli indicatori posti sotto osservazione sono: numero e visibilità dei cestini, frequenza con la quale vengono svuotati, l'orario delle operazioni di pulizia, il diserbamento, la presenza di deiezioni canine, e la deblattizzazione/derattizzazione/disinfestazione. Possiamo affermare che la percentuale maggiore di fortemente insoddisfatti che attribuiscono la votazione di 1, si trova negli indicatori riguardanti il numero dei cestini presenti (39,6% intervistati), i servizi di derattizzazione, deblattizzazione e disinfestazione (41,5 %), ma soprattutto nell'indicatore "presenza di deiezioni canine", che vede addirittura il 62,5% della popolazione barese attribuirgli il voto minimo di 1. La maggior parte degli intervistati ritiene infatti che la qualità del servizio sia rimasto invariato nel corso del tempo (40%), ma una buona fetta pari al 22,4% circa ritiene che la situazione delle strade sia peggiorata. Il 37,6% ritiene che il servizio sia migliorato.

Per ciò che concerne la domanda relativa al grado di giudizio rispetto a singoli aspetti della Raccolta Porta a Porta, si può osservare come i giudizi sono molto positivi, soprattutto in relazione alla puntualità e frequenza nel ritiro dei contenitori e agli orari e giorni di deposito dei rifiuti differenziati.

La maggior parte degli intervistati non ritiene che vi sia alcuna difficoltà nel differenziare i rifiuti (52%). Per il 20,3% degli intervistati la difficoltà principale è rappresentata dalla mancanza di spazi nell'abitazione e/o nel condominio, ma questo dato è in riduzione rispetto alla precedente annualità, che invece segnava una percentuale del 22,5% degli utenti intervistati.

4. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Nel Contratto di Servizio sottoscritto nel 2001 (art.8) e successivi atti integrativi (art.6 dell'Atto integrativo sottoscritto in data 20/11/2020) sono indicati i principali obblighi posti a carico del gestore.

Tali obblighi sono integrati da quanto riportato nella Carta di Qualità dei Servizi approvata da AGER con Determina n.540 del 27/12/2022 che esplicita in particolare gli obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, nonché gli impegni del gestore in termini di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi.

Il nuovo contratto di servizio dovrà recepire tutti gli obblighi del gestore riportati nello schema tipo approvato da ARERA (art.2.3, art.13, art.15, art.16).

5. VINCOLI

- la direttiva 2008/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 novembre 2008 relativa ai rifiuti;
- il D. Lgs. n. 152/2006 (Codice dell'Ambiente);
- il decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, recante "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica" (di seguito: d.lgs. 201/22);
- la deliberazione dell'Autorità 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF, recante "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati" e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell'Autorità 6 ottobre 2020, 362/2020/R/RIF, recante "Avvio di procedimento per la predisposizione di schemi tipo dei contratti di servizio per la regolazione dei rapporti tra enti

affidanti e gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati o di uno dei servizi che lo compongono”;

- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF, recante “Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025” e il relativo Allegato A;
- Delibera del 03 agosto 2023, 389/2023/R/RIF, recante “*Aggiornamento biennale (2024-2025) del Metodo Tariffario Rifiuti (MTR-2)*”.
- Delibera del 03 agosto 2023, 385/2023/R/RIF, recante “*Schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani*”.
- la deliberazione dell’Autorità 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF, recante “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”, e il relativo Allegato A;
- il Piano Regionale per la Gestione dei Rifiuti Urbani (PRGRU), approvato dal Consiglio Regionale con Deliberazione n.68 del 14/12/2021, e ss.mm.ii.;
- la Legge Regionale n.24/2012 “Rafforzamento delle pubbliche funzioni nell’organizzazione e nel governo dei Servizi pubblici locali”, la quale ha individuato gli ambiti territoriali ottimali, coincidenti con i sei territori provinciali, ed ha disposto che, al fine di consentire una differenziazione dei servizi finalizzata a massimizzarne l’efficienza, la pianificazione regionale possa definire perimetri territoriali di ambito sub-provinciale per l’erogazione dei servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e assimilati, denominati **Ambiti di Raccolta Ottimale (ARO)**;
- la Legge Regionale n. 20/2016, la quale, a parziale modifica ed integrazione della L.R. 24/2012, ha:
 - soppresso gli Organi di Governo a livello provinciale, individuato l’intero territorio regionale quale Ambito Territoriale Ottimale ed istituito l’Agenzia territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti;
 - disposto la permanenza della vigente perimetrazione degli ARO disposta con DGR n.2147/2012 e che gli ARO proseguono la gestione associata dell’organizzazione e gestione dei servizi di raccolta, spazzamento e trasporto dei rifiuti solidi urbani secondo gli atti costitutivi vigenti alla data di entrata in vigore della stessa legge regionale;
 - demandato All'**Agenzia territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti** l'esercizio associato delle funzioni pubbliche relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani, previste dal D.Lgs. 152/2006, già esercitate dalle **Autorità d'Ambito territoriali ottimali**, quale forma di cooperazione degli enti locali.

6. CONSIDERAZIONI FINALI

Il servizio di igiene urbana della Città di Bari è gestito da oltre sessant’anni dalla Amiu Puglia S.p.A., la quale ha acquisito una profonda conoscenza del *business* sul territorio comunale, erogando servizi all’utenza con un buon livello di servizio, avendo come priorità il perseguimento degli obiettivi di raccolta differenziata e dotandosi di un piano di raccolta che tiene conto anche del contenimento dei costi.

La Società possiede al suo interno un elevato livello di competenze e *know-how* sull’intera filiera ambientale che le permette di gestire le diverse attività in termini efficaci ed efficienti.

La gestione dell’impianto di biostabilizzazione, idoneo a trattare circa il 90% dei rifiuti indifferenziati che la città produce, consente inoltre alla Società, e dunque al Comune di Bari, la chiusura del ciclo dei rifiuti, con il raggiungimento di una percentuale di raccolta differenziata in linea con gli obiettivi europei e nazionali.

La società possiede al suo interno tutte le competenze necessarie per gestire autonomamente il servizio ambientale nel territorio di riferimento, garantendo un livello di servizio in linea con le aspettative dell’utente e dei livelli di tariffa sostenibili per la collettività. La gestione *in house* permette di recuperare efficienza nell’arco della durata della convenzione, sia attraverso il piano di nuovi investimenti, sia in termini di miglioramento operativo nei servizi offerti.

Per quanto concerne le conseguenze della gestione del servizio di igiene urbana sugli equilibri di bilancio dell'Ente, si rappresenta che la Amiu Puglia S.p.A. ha prodotto nel 2024 un utile pari ad €50.649,00, determinato dal contenimento dei costi di gestione rispetto al 2023. La Società, inoltre, fa parte del Gruppo Amministrazione Pubblica (GAP) ai fini dell'aggregazione dei risultati economico-finanziari di tutte le entità del Gruppo, e partecipa al consolidamento dei dati di bilancio dell'Ente con un risultato economico positivo, come da ultimo bilancio approvato al 31/12/2024. La Società, con la gestione del servizio di igiene urbana, garantisce il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario del bilancio comunale.

Sono in corso le attività prodromiche all'adeguamento del Contratto di servizio vigente allo schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio approvato con Delibera 03 agosto 2023 385/2023/R/rif da parte della Arera, con specifico riferimento agli obblighi in materia di qualità e trasparenza, alla disciplina dei controlli e al sistema di penalità.

COMUNE DI BARI

SITUAZIONE GESTIONALE
SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DI RILEVANZA ECONOMICA

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

C. SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31/12/2024

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Descrizione del servizio affidato

Il servizio di trasporto pubblico locale, in breve TPL, rientra fra i servizi di interesse generale che l'art. 1 comma 2 del D. Lgs. n. 422 del 19 novembre 1997 definisce come *“servizi pubblici di trasporto regionale e locale come i servizi di trasporto di persone e merci, non rientranti tra quelli di interesse nazionale tassativamente individuati (art. 3), che comprendono l'insieme dei sistemi di mobilità terrestri, marittimi, lagunari, lacuali, fluviali e aerei che operano in modo continuativo o periodico con itinerari, orari, frequenze e tariffe prestabilite, ad accesso generalizzato, nell'ambito di un territorio di dimensione normalmente regionale o infraregionale”*

Tale servizio di trasporto si caratterizza proprio per la predeterminazione di itinerari, orari, frequenze e tariffe attraverso i quali si assicura, con carattere di regolarità e continuità, il godimento del fondamentale diritto del cittadino alla mobilità (art 16 cost).

D'altro canto, la Legge Regionale n. 18/2002 “Testo Unico sulla disciplina del trasporto pubblico locale” prevede all'art. 3, la ripartizione delle competenze tra gli Enti, attribuendo alle Province e alla Città Metropolitana le funzioni di programmazione e di amministrazione dei servizi di trasporto pubblico automobilistico, tramviari, filoviari e lacuali compresi nei propri ambiti territoriali.

In attuazione della Leggi regionali n. 18/2002 e n. 24/2012, la Città Metropolitana di Bari, organo di governo dell'ATO-Bari, sta ultimando la redazione del piano di trasporto pubblico locale, cosiddetto piano d'Ambito, in conformità del quale verranno celebrate le gare per i nuovi affidamenti del servizio pubblico di linea nel territorio del medesimo Ente.

L'approvazione dei Piani di Bacino territoriali del trasporto pubblico locale redatti a cura degli Ambiti Territoriali Ottimali, in adempimento alla L.R. n. 18/2002, nonché nel rispetto delle linee guida approvate con la Deliberazione di Giunta Regionale n. 598/2016, è necessaria al fine di attivare le procedure di affidamento che gli Ambiti Territoriali Ottimali sono tenuti ad espletare;

Allo stato, anche in ragione della complessità dell'articolato processo di devoluzione delle competenze oggi poste in capo agli Ambiti Territoriali Ottimali, l'iter di formale approvazione del Piano di Bacino Territoriale di competenza dell'ATO-Bari, seppur avviato, non risulta ancora concluso.

Il Gruppo di lavoro per la redazione del Piano Economico Finanziario e il rinnovo del contratto di servizio di TPL, in data 9 maggio 2023, stante l'impossibilità di poter procedere con una redazione del piano economico finanziario, previsto dalla vigente normativa come dettagliata nella delibera n.154/2019 dell'Autorità per la Regolazione dei Trasporti (ART), sulla base di costi operativi inferiori ai costi standard determinati dalla Regione Puglia, al fine di consentire alla Città Metropolitana di Bari – Autorità di gestione – l'approvazione del Piano di Bacino del TPL, ha stabilito:

- di fornire alla Città Metropolitana il presente verbale, chiedendo di avviare un tavolo con la Regione Puglia, per definire il nuovo costo standard di riferimento da porre a base del PEF novennale;
- di procedere, nelle more della definizione dei termini del PEF, con una proroga del servizio di trasporto pubblico locale fino al 2026;
- di redigere un piano economico finanziario per i prossimi tre anni da cui si evincano gli investimenti che si intendono realizzare, così come previsto dalla DGR n. 917 del 27.06.2022;

Quindi, risultando rispettati i presupposti normativi di cui all'art. 24 comma 5-bis del D.L. n. 4/2022, conv. con mod. Legge 28 marzo 2022 n. 25, come richiamati dalla Deliberazione di Giunta Regionale nr. n. 917 del 27/06/2022, necessari per la concessione di una proroga, l'Amministrazione Comunale, con la Deliberazione di Giunta n. 510 del 26 giugno 2023, ha disposto la proroga dell'affidamento del Servizio di Trasporto Pubblico Locale a tutto il 2026.

Estremi deliberazione di affidamento (numero e data della delibera)

Con la Deliberazione di Consiglio n. 238 del 18/12/2003, il Comune di Bari ha disposto l'affidamento alla società AMTAB S.p.A. (ex A.M.T.AB. SERVIZIO S.P.A.) del servizio di trasporto pubblico locale.

Forma di gestione

Il servizio è gestito secondo il modello *in house providing*.

Finalità perseguita

Il trasporto pubblico locale mira a soddisfare un bisogno primario della collettività poichè fornisce servizi di mobilità in modo capillare su tutto il territorio comunale, collegando aree residenziali, lavorative e commerciali, anche dove non sarebbe economicamente vantaggioso per un'impresa privata.

Attraverso di esso, si garantisce a persone di tutte le età e condizioni sociali, compresi anziani, studenti e lavoratori senza auto, di muoversi liberamente in modo efficiente e sicuro, migliorando la qualità della vita, nonché riducendo il traffico e l'inquinamento atmosferico.

Caratteristiche tecniche ed economiche del servizio

Per quanto riguarda le caratteristiche tecniche, il trasporto si articola su diverse linee che permettono di raggiungere differenti aree urbane e extraurbane; il numero delle corse e gli orari varia a seconda del tempo impiegato dal mezzo per effettuare il percorso prestabilito da e per il capolinea. Ogni fermata è individuata da un'apposita area ove il mezzo, previa segnalazione, si fermerà per permettere ai passeggeri di salire o scendere.

Per quanto riguarda le caratteristiche economiche, la Società offre un'ampia gamma di titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) in grado di soddisfare tutte le esigenze di spostamento, oltre ad agevolazioni tariffarie per talune categorie (over65, studenti, etc).

B) IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Soggetto Affidatario:

Azienda Mobilità e Trasporti Bari Servizio S.p.A. (in sigla A.M.T.A.B. S.p.A.) P.IVA : 06010490727 Sede: viale Jacobini, Z.I. - 70132 Bari

Oggetto sociale

La società ha per oggetto le seguenti attività:

- esercizio in concessione o sub-concessione, appalto ed in ogni forma di linee di trasporto pubblico e privato, urbane ed extraurbane, autonome, raccordate o sostitutive del trasporto ferroviario ed attività connesse alla mobilità;
- esercizio di servizi coordinati all'assistenza alla mobilità individuale e collettiva, alla gestione dell'informazione degli automobilisti, dei clienti del trasporto e di tutti gli altri utenti della strada, nonché alla gestione della vigilanza lungo le corsie e le zone riservate al trasporto pubblico;
- esercizio di servizi di trasporto di interesse turistico;
- esercizio di iniziative ed attività turistiche, di noleggio di mezzi di trasporto propri e terzi, agenzie ed uffici di viaggio, turismo, rappresentanza e trasporto individuale e collettivo;
- gestione della sosta a pagamento su strada, dei parcheggi di scambio, del servizio di rimozione e bloccaggio autoveicoli, dei semafori, della segnaletica, del rilascio dei permessi di sosta e dei permessi di accesso a zone a traffico limitato, comunque denominate;
- prevenzione ed accertamento delle violazioni in materia di sosta, ed in generale lo svolgimento delle attività degli ausiliari del traffico secondo la normativa vigente;
- pianificazione, progettazione, costruzione, gestione e vigilanza delle soste sia in struttura che su strada, nonché dei parcheggi.

C) CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto del contratto di servizio

Il contratto disciplina i rapporti tra il Comune e la Amtab S.p.A. in merito all'esercizio dei servizi di trasporto pubblico regionale locale di competenza del Comune di Bari.

Data di approvazione e durata/scadenza affidamento

Il contratto di servizio tra il Comune di Bari e la Amtab S.p.A. è stato stipulato in data 24/12/2003, in attuazione delle previsioni di cui al D.lgs. n. 422/1997 e della Legge regionale n. 18/2003, con durata novennale.

Con Deliberazione di Giunta comunale n. 944 del 31/12/2013 la durata del contratto di servizio è stata prorogata al 31/12/2018.

Con Deliberazione di Giunta comunale n. 266 del 28/04/2016 è stata approvata la relazione tecnico-economica per l'adeguamento del corrispettivo contrattuale, in applicazione dei criteri di costo e ricavo standard, autorizzando quindi l'adeguamento del contratto di servizio. L'Atto integrativo al contratto di servizio è stato sottoscritto in data 09/11/2006. La durata di tale atto integrativo è legata alla scadenza del Contratto di servizio vigente.

All'approssimarsi del 31/12/2018, l'iter di formale approvazione del Piano di Bacino Territoriale, di competenza dell'ATO-Bari, seppur avviato, non risultava ancora concluso. Su indirizzo della Regione Puglia, in aderenza al disposto dell'art. 5 co. 5 del Regolamento comunitario n. 1370/2007 e s.m.i., in data 15/11/2018 è stato stipulato un "Addendum" al Contratto di servizio, in esecuzione della Deliberazione di Giunta Comunale n. 609 del 26/09/2018, con il quale la scadenza del contratto di servizio è stata ulteriormente prorogata a tutto il 30/06/2020.

Con provvedimento n. 307 del 29/6/2020 e per le ragioni ivi esplicitate la Giunta Comunale ha deliberato di disporre la proroga del contratto di servizio del Trasporto Pubblico Locale automobilistico del territorio comunale, con la Amtab S.p.A, a tutto il 31.07.2021, nel rispetto delle seguenti condizioni: *"a. subordinare l'efficacia di tale proroga, che dovrà decorrere dalla data di scadenza dell'affidamento ed avere durata massima fino a dodici mesi successivi alla dichiarazione di conclusione dell'emergenza sanitaria oggi prevista al 31 luglio 2020 e comunque per il tempo strettamente necessario al completamento delle procedure di affidamento già avviate, all'autorizzazione della Commissione europea di cui all'art. 92, comma 4-quater del D.L. n. 18/2020; b. prevedere che, nell'ipotesi in cui non pervenga l'autorizzazione della Commissione europea di cui all'art. 92, comma 4-quater del D.L. n. 18/2020, la prosecuzione del servizio si intenderà comunque garantita in forza delle vigenti previsioni contrattuali che impegnano l'impresa affidataria a garantire la prosecuzione del servizio, alle medesime condizioni, ".... per i successivi n. 3(tre) mesi sino a un periodo di tempo non superiore a 6 (sei) mesi.", ovvero secondo le disposizioni di legge a garanzia della continuità dei servizi essenziali; c. salvo esigenze particolari che dovessero essere ravvisate nel corso delle negoziazioni e ritenute meritevoli di tutela, la prosecuzione della gestione del servizio agli stessi patti e condizioni già contenuti nell'originario contratto di servizio e successiva modifica e nel rispetto del nuovo termine di scadenza come individuato alla lettera (a) che precede".* Il contratto di proroga è stato sottoscritto in data 01/07/2020.

Con Deliberazione n. 482 del 30/07/2021, sulla base degli indirizzi espressi dalla Giunta Regionale con deliberazione n. 1256 del 28/07/2021, in aderenza a quanto disposto dall'art. 92 del D.L. 18/2020, la Giunta Comunale ha, tra l'altro, deliberato di: 2. *Disporre la proroga del contratto di servizio del Trasporto Pubblico Locale automobilistico del territorio comunale, con Amtab S.p.A, a tutto il 31.12.2022, al fine di garantire la continuità del servizio nelle more del completamento delle avviate procedure di gara, in aderenza al disposto dell'art. 92, comma 4-ter del D.L. 17 marzo 2020, n. 18, e tenuto conto dell'esigenza di garantire entro tempi rapidi uno stabile assetto della gestione del servizio di trasporto pubblico regionale locale automobilistico;* 3. *Disporre che la proroga del Contratto di servizio, con decorrenza dal 1 agosto 2021, conservi i suoi effetti sino al subentro del gestore del servizio di trasporto pubblico locale automobilistico individuato dall'ATO – Bari e, comunque, non oltre il termine del 31/12/2022...".* Il contratto di proroga è stato sottoscritto in data 05/08/2021.

In aderenza al disposto dell'art. 24 co. 5-bis del D.L. n. 4/2022 (convertito con modificazioni dalla Legge 28 marzo 2022, n. 25) e conformemente alle linee di indirizzo fornite dalla Giunta Regionale con Deliberazione n. 917 del 27/06/2022, in relazione al contratto in essere con la Amtab S.p.A, a seguito delle verifiche espletate in merito alla sussistenza delle condizioni necessarie per l'applicabilità dell'art. 4, par. 4 del Reg.(CE) n. 1370/2007 con D.G.M. n.1046 del 30/12/2022, la Giunta comunale, ai sensi e per gli effetti dell'art. 24 co. 5- bis del predetto Decreto Legge, ha disposto in un primo momento la proroga della gestione del servizio e del contratto, in scadenza il 31/12/2022, a tutto il 31/12/2023, e con successivo provvedimento n. 510 del 26/06/2023 la Giunta comunale ha disposto la proroga del contratto a tutto il 31/12/2026. Il primo

atto di proroga è stato sottoscritto in data 17/02/2023; il secondo atto di proroga è stato sottoscritto in data 04/01/2024.

Valore complessivo e su base annua del servizio

L'importo complessivo annuo, risultante dal prodotto della percorrenza per il corrispettivo unitario, è pari ad € 28.964.362,91 oltre IVA come per legge.

Criteri tariffari

Ai sensi dell'art. 12 dell'Atto integrativo al Contratto di servizio del 2016, la Amtab S.p.A. adotta i titoli di viaggio di cui all'art. 27 della Legge regionale n. 18/2002 e le relative tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto, nel rispetto dell'art. 28 della Legge regionale.

Le tariffe sono aggiornate in coerenza con gli atti emanati dalla Regione Puglia nel periodo di vigenza contrattuale, anche allo scopo di raggiungere l'obiettivo del rapporto 0,35 fra ricavi del traffico e costi operativi del servizio indicato all'art. 19, comma 2, della legge regionale n. 18/2002, e costituiscono allegato del Contratto di servizio vigente (Allegato B dell'Atto integrativo del 2016). Con Deliberazione di Giunta comunale n. 510 del 26/06/2023 sono state deliberate le seguenti variazioni tariffarie, a partire dall'anno 2024: aumento della tariffa "Biglietto orario da 90 minuti" da € 1,20 a € 1,50 valido per viaggiare utilizzando il servizio di TPL della Città di Bari per 90 minuti dall'ora della prima oblitterazione.

Nel periodo di vigenza del contratto, la Amtab S.p.A. adempirà agli obblighi derivanti dall'adozione da parte del Comune di Bari di un sistema tariffario integrato, ai sensi dell'art. 29 della Legge regionale n. 18/2002; di sistemi di bigliettazione tecnologicamente innovativi, adottando le modalità operative necessarie al funzionamento degli stessi e finanziato con risorse di cui all'art. 10 della Legge regionale n. 18/2002.

La Società è tenuta ad applicare le tariffe agevolate di cui all'art. 30 della Legge regionale n. 18/2002 disposte dal Comune di Bari o dalla Regione Puglia.

Principali obblighi posti a carico del gestore

Ai sensi dell'art. 15 del Contratto di servizio, la Amtab S.p.A. opera con l'obiettivo di conseguire la valorizzazione commerciale delle infrastrutture e degli impianti e dei mezzi, con particolare riguardo agli interventi atti a favorire il miglioramento del servizio alla clientela.

A tale scopo, entro il 30 settembre di ogni anno, la Società propone un Piano degli investimenti, su base triennale, nell'ambito della Relazione previsionale da allegarsi, per tutte le Società *in house*, al Bilancio di previsione dell'Ente.

Ai sensi dell'art. 3 del Contratto di servizio, per garantire il regolare svolgimento dei servizi di TPL, la Società si impegna ad utilizzare i veicoli indicati nell'elenco allegato al medesimo contratto, e a mantenerli in perfetto stato di efficienza.

Ai sensi dell'art. 5 dell'Atto integrativo al contratto di servizio, la Amtab S.p.A. si obbliga ad esercitare i servizi di TPL nel rispetto dei principi e degli standard qualitativi di cui all'Allegato C dell'Atto integrativo al Cds del 2016, i quali sono riportati nella Carta della mobilità 2024.

La Società deve utilizzare il sistema di rilevazione satellitare sui mezzi usati in esecuzione del servizio ed altri strumenti informatici al fine di consentire agli uffici competenti di effettuare i controlli previsti nell'Allegato D all'Atto integrativo del Contratto di servizio.

Ai sensi dell'art. 6 dell'Atto integrativo al contratto di servizio, la Amtab S.p.A. è obbligata a cofinanziare l'acquisto di nuovi veicoli ove si rendessero disponibili risorse per investimenti ai sensi dell'art. 10 della Legge regionale n. 18/2002 e ss.mm.ii.

Ai sensi dell'art. 9 dell'Atto integrativo, la Società deve fornire informazioni dettagliate circa la gestione del servizio, da includere nella documentazione relativa agli obblighi informativi che è tenuta a fornire al Comune di Bari.

Ai sensi dell'art. 13 dell'Atto integrativo, la Società procede a fornire una capillare ed efficace informazione all'utenza sulle caratteristiche dei servizi offerti e sugli orari di servizio, con particolare riferimento alle informazioni presso le fermate degli orari, delle coincidenze con altre modalità di trasporto nonché dei punti vendita dei titoli di viaggio, come specificato nell'Allegato E dell'Atto integrativo.

La Amtab S.p.A., in caso di variazioni degli orari del servizio o dei percorsi, garantirà una tempestiva informazione all'utenza entro i 15 giorni antecedenti la variazione.

La società ha cura di migliorare la comunicazione ed i rapporti con l'utenza anche mediante specifici piani di comunicazione e/o attraverso specifici interventi di formazione e aggiornamento del personale.

I costi dei servizi per gli utenti del Trasporto pubblico locale sono indicati nella Carta della mobilità 2024 adottata dalla Amtab S.p.A., come riportati al §2.

Si rinvia al §3 per ogni altro aspetto concernente gli obblighi di qualità del servizio.

Sistema sanzionatorio

L'art. 15 del Contratto di servizio prevede un meccanismo sanzionatorio nell'ambito del quale gli inadempimenti accertati attraverso l'esecuzione dei controlli previsti dall'Allegato D all'Atto integrativo al Contratto di servizio, previa contestazione alla Società da parte del Comune, possono comportare l'applicazione di una penale contrattuale determinata in base ai pesi stabiliti nell'Allegato D stesso, come meglio dettagliato nel successivo §D.

È fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

In caso di applicazione della penale, decorsi 30 giorni senza che le inadempienze siano state rimosse ovvero senza che ne sia fornita giustificazione da parte della Società, si incorre in una causa di risoluzione del contratto.

D) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

Struttura preposta al monitoraggio degli obblighi del contratto di servizio

Il Comune di Bari, attraverso la Ripartizione "Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale" svolge il Controllo sulla qualità dei servizi attraverso il sistema previsto dal "Progetto sulla qualità dei servizi pubblici locali", come dettagliato nel paragrafo legato al controllo della qualità. Suddetta Ripartizione e il relativo controllo sugli indicatori di qualità svolge un ruolo coadiuvante rispetto al controllo sull'esecuzione dei servizi posto contrattualmente in capo alla Ripartizione tecnica "Infrastrutture, Viabilità ed opere pubbliche". L'Ufficio competente della Ripartizione Infrastrutture, Viabilità e Opere Pubbliche, svolge un controllo di natura tecnica sulle rendicontazioni predisposte dalla Società Amtab S.p.a. In particolare, la verifica è operata sulle attestazioni chilometriche del servizio di Trasporto Pubblico Locale che la Società trasmette al presente ufficio con cadenza mensile. Tale controllo, svolto anche con modalità a campione, è finalizzato a verificare la regolare esecuzione dei servizi (controllo dei percorsi e capolinea dei mezzi di trasporto) e a verificare se la percorrenza mensile sia stata svolta in linea con i chilometri contrattualizzati, tenuto conto della flessibilità contrattuale entro il limite del +/- 3%. In caso di rilevata minore percorrenza, l'Ufficio scrivente sollecita l'adozione di iniziative mirate al recupero delle percorrenze non effettuate in proiezione del rispetto degli impegni contrattuali.

Modalità e frequenza del monitoraggio

L'articolo 7 del Contratto di Servizio prevede un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nella Carta della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia all'Impresa gestore del servizio, sia alle associazioni dei consumatori;

L'Impresa è tenuta a garantire gli standard di qualità iniziali indicati nel dettaglio nell'allegato C) ed elencati, nella presente relazione, nel paragrafo dedicato al Controllo sulla qualità del servizio.

All'Articolo 14 e 15 è specificato che secondo quanto previsto dall'articolo 23 del Testo Unico, l'Ente affidante provvede ad **effettuare i controlli sui servizi di TPL**, con particolare riferimento agli aspetti della qualità, della sicurezza e dei rapporti con l'utenza. Le modalità di controllo, nonché il sistema di previsione di penalità e premialità e il loro sistema di calcolo per una corretta applicazione delle stesse, sono contenute nell'allegato "D) Controlli" al Contratto di Servizio.

Il controllo sulla regolarità delle prestazioni sul rispetto degli standard quali quantitativi determina la misura delle penalità e delle sanzioni contrattuali che incidono, da un lato direttamente sulla società

quali incremento del canone dovuto, e dall'altro sui dirigenti e dei quadri aziendali, attraverso il collegamento del raggiungimento degli standard qualitativi alla componente variabile della retribuzione legata al risultato.

L'Impresa è tenuta a consentire e ad agevolare il concreto espletamento dell'attività di vigilanza dell'Ente affidante, fornendo la necessaria collaborazione.

Nei casi di inadempienze da parte dell'impresa, accertate attraverso l'esecuzione dei controlli previsti nell'allegato D e nell'ambito del monitoraggio sulla qualità dei servizi in relazione al grado di conseguimento degli standard quali-quantitativi e degli obiettivi di efficienza ed economicità contenuti nel contratto e nella carta della qualità dei servizi, l'Ente affidante quantifica la penale da applicare all'Impresa. La misura della penalità è quantificata in base al confronto tra risultati e obiettivi per ciascun indicatore di qualità, quantità, efficienza ed economicità secondo i pesi relativi stabiliti dall'Ente ai sensi di quanto previsto nell'allegato D. In ogni caso, la penale da applicare all'Impresa non può superare annualmente il 3% dell'importo complessivo annuo.

Qualora si rilevi un inadempimento che comporti applicazione di penale, il Comune di Bari provvede senza indugio a notificare contestazione scritta, contenente:

- a) la descrizione di quanto contestato;
- b) l'assegnazione di un congruo tempo per l'adempimento (ove possibile) o la rimozione delle conseguenze dell'adempimento;
- c) la quantificazione motivata delle eventuali penali.

AMTAB S.p.A. avrà la facoltà di presentare le controdeduzioni scritte entro 30 giorni dalla notifica della contestazione. In mancanza di controdeduzioni ed in assenza di accoglimento, il Comune applicherà le penali con provvedimento motivato da emanarsi entro i successivi 7 giorni. È fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Decorsi 30 giorni dalla applicazione delle penali senza che le violazioni siano state rimosse ovvero senza che sia stata fornita valida giustificazione da parte di AMTAB S.p.A., si incorre in una delle cause di risoluzione del contratto di seguito disciplinate.

L'Impresa si impegna ad applicare ai propri dirigenti e quadri un sistema di Gestione per Obiettivi ed un sistema di premialità che sia coerente e collegato al Piano delle performances adottato dall'Impresa medesima, nonché al raggiungimento di tutti gli indicatori qualitativi, così come definiti negli allegati alla presente scrittura e nella Carta dei Servizi. Tale sistema di premialità/penalità dovrà comunque rispettare la disciplina relativa contenuta nei contratti di lavoro di settore.

L'Impresa dovrà altresì prevedere forme di premialità e di penalità per il restante personale, nel rispetto della disciplina relativa ai contratti di lavoro di settore.

2. ANDAMENTO ECONOMICO

Il corrispettivo che il comune di Bari riconosce alla società è pari a € 31.816.798,20 (Iva Inclusa) ed è rimasto invariato nell'ultimo triennio (2022-2023-2024). Esso ha trovato copertura nel civico bilancio, come di seguito riportato:

- € 22.328.155,28 a titolo di trasferimenti regionali per servizi minimi;
- € 1.912.588,82 a titolo di trasferimento regionale per adeguamento ISTAT regionale ex L.R. 45/2013;
- € 5.076.054,10 a titolo di trasferimenti a carico del Comune di Bari di cui, € 2.410.890,54 a titolo di servizi aggiuntivi e € 2.665.163,46 a titolo di IVA al 10% sull'intero importo del corrispettivo;
- € 2.500.000,00 con il canone percepito per la concessione della gestione del servizio sosta a pagamento, in applicazione dell'art.7 del relativo CdS.

Si riporta la tabella riepilogativa del valore della produzione, dei costi diretti, del margine di contribuzione, relativi il **Settore Tpl** di Amtab SpA, dal 2019 (ultimo anno pre-covid) al 2024.

	SETTORE	TPL				
Descrizione	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ricavi da CdS	€ 28.924.362,00	€ 30.734.308,00	€ 32.642.842,00	€ 29.792.362,00	€ 33.771.763,00	€ 33.901.771,55
Ricavi per vendita e prestazioni	€ 8.153.177,00	€ 5.233.439,00	€ 5.089.315,00	€ 5.696.133,00	€ 10.016.800,00	€ 9.946.973,46
Totale altri Ricavi e proventi	€ 6.489.931,00	€ 7.195.584,00	€ 6.440.442,00	€ 6.910.881,00	€ 7.362.491,00	€ 9.618.445,21
Valore della Produzione	€ 43.567.470,00	€ 43.163.331,00	€ 44.172.599,00	€ 42.399.376,00	€ 51.151.054,00	€ 53.467.190,22
Totale Costi Diretti	€ 37.042.847,00	€ 35.607.310,00	€ 36.469.935,00	€ 41.211.906,00	€ 38.639.078,00	€ 41.196.005,00
Margine di Contribuzione	€ 6.524.623,00	€ 7.556.021,00	€ 7.702.664,00	€ 1.187.470,00	€ 12.511.976,00	€ 12.271.185,22

Il dato relativo al **Valore della Produzione** ha registrato un **miglioramento rispetto a quello rilevato l'anno precedente**, grazie all'effetto della stabilizzazione degli interventi del Socio-Comune di Bari, (adeguamento ISTAT e politiche di incentivazione all'uso del mezzo pubblico MUVT IN BUS 365) che ha consentito di proseguire il servizio in equilibrio e in continuità. La flessione dei ricavi del TPL (*Voce Ricavi per vendita e prestazioni*) è riconducibile sostanzialmente alla minore percorrenza effettuata, rispetto a quella contrattualizzata.

Per quanto concerne i costi, mentre nel 2023 era stato registrata una diminuzione rispetto a quelli sostenuti nel 2022 (si rammenta che a causa del conflitto in Ucraina, era stato rilevato un aumento generale dei costi diretti quali, materie prime come il gasolio per autotrazione), il 2024 è stato caratterizzato da un incremento dei costi diretti quali ad esempio, gli ammortamenti per i maggiori investimenti sostenuti e le spese per servizi diretti (il costo delle assicurazioni degli autobus).

Il **marginale di contribuzione**, che si rammenta indica il contributo che il settore fornisce alla società per la copertura dei costi fissi sostenuti per la gestione generale di tutte le attività, registra nell'anno 2024 un valore che, seppur lievemente inferiore rispetto a quello registrato nel 2023, è in netto miglioramento rispetto, non solo agli anni interessati dall'emergenza Covid, ma anche rispetto all'anno pre-covid 2019.

Si tratta dunque di un settore che, dal punto di vista economico ha un andamento positivo.

Segue una tabella relativa le tariffe applicate al servizio che ricadono sull'utente finale.

TARIFE BIGLIETTI E ABBONAMENTI

BIGLIETTI	Tariffa
Biglietto di corsa semplice	€ 1,00
Biglietto valido 90 minuti	€ 1,20
Biglietto giornaliero	€ 2,50
Biglietto venduto in vettura	€ 1,50
Biglietto servizi speciali	€ 1,00
Biglietto valido per 10 corse	€ 9,00
Biglietto Park & Ride (comprensivo di sosta autovettura)	€ 1,00
Biglietto Park & Ride (solo passeggeri)	€ 0,30
ABBONAMENTI SETTIMANALI	
Abbonamento ordinario 7 giorni	€ 12,00
Abbonamento sosta/navetta	€ 5,00
ABBONAMENTI MENSILI (validi 30 giorni dalla data del primo utilizzo)	
Abbonamento Ordinario	€ 35,00
Abbonamento per Fasce Orarie (validità dall'inizio del servizio alle ore 9.00; dalle ore 12.30 alle ore 18.00; dalle ore 19.30 alla fine del servizio)	€ 20,00
Abbonamento Studenti (1)	€ 20,00
Abbonamento Universitari (2)	€ 12,00
Abbonamento sosta/navetta	€ 15,00
Abbonamento festività natalizie	€ 20,00
ABBONAMENTI ANNUALI	
Abbonamento ordinario valido 365 giorni dalla data di utilizzo	€ 250,00
Abbonamento Studenti valido 365 giorni dalla data di utilizzo	€ 180,00
Abbonamento Universitari (2)	€ 70,00
Abbonamento INVALIDI DI GUERRA cat. 1-3 (3)	Gratuito
Abbonamento INVALIDI DEL LAVORO dal 70% al 100% (3)	Gratuito
Abbonamento per INVALIDI DI GUERRA cat. 4-8, INVALIDI CIVILI e INVALIDI PER SERVIZIO con percentuale invalidità superiore al 20%, INVALIDI DEL LAVORO con percentuale invalidità dal 20% al 69%, variabile in funzione dell'ISEE (INDICATORE SITUAZIONE ECONOMICA EQUIVALENTE) (3)	
Da € 0 a € 7.500,00	Gratuito
Da € 7.500,01 a € 20.000,00	€ 60,00
Da € 20.000,01 a € 30.000,00	€ 125,00
Da € 30.000,01 in su	€ 250,00
Abbonamento MAESTRI DEL LAVORO (4)	
Reddito individuale fino a € 13062,14	€ 125,00
Reddito familiare fino a € 26124,28	€ 125,00
oltre i limiti di cui sopra	€ 183,00
Abbonamento Pensionati Under 65 a Basso Reddito (5)	
Con reddito personale non superiore a € 6.056,96	€ 50,00
Con reddito coniugale non superiore a € 12.653,42	€ 50,00
Abbonamento Pensionati Under 65 Minimo INPS (6)	
tra il 60° e il 64° anno di età con reddito individuale non superiore a € 8.370,18	€ 50,00
tra il 60° e il 64° anno di età con reddito coniugale non superiore a € 14.259,18	€ 50,00
ABBONAMENTI GRATUITI OVER 65 (7)	
L'abbonamento over 65 dà diritto, ai residenti nella città di Bari, a viaggiare su tutte le linee del Trasporto Pubblico Locale di AMTAB dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 15:30 a fine servizio	Gratuito
ABBONAMENTI MUVT 365 (8)	
L'abbonamento dà diritto a viaggiare gratuitamente in tutte le ore della giornata su tutte le linee del Trasporto Pubblico Locale.	€ 20,00

Di seguito la tabella relativa gli investimenti che Amtab S.p.A. ha realizzato nel corso degli ultimi 3 anni. Si tratta di Piani degli investimenti coperti a carico di capitali proprio, capitali di terzi e fondi europei.

INVESTIMENTI PREVISTI		INVESTIMENTI REALIZZATI	
2022	€ 7.630.000		€ 228.834
2023	€ 21.005.000		€ 16.626.703
2024	€ 11.366.000		€ 4.935.300

3. QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Ripartizione Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia Sociale annovera tra le proprie attività di controllo analogo ex d.lgs. n°175/2016 ed ex art.5 del d.lgs. n° 50 del 2016, quella del controllo periodico sulla qualità dei servizi pubblici locali gestiti dalle società in-house del Comune, come disciplinato dalla L. 244/2007 e successivamente dall'art. 12 del Regolamento dei controlli interni sulle società partecipate del Comune.

La gestione della qualità dei servizi pubblici locali è stata regolata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 826/2024 del 20 Dicembre 2024 che ha aggiornato la deliberazione di Giunta n.627/2012, la quale ha portato alla realizzazione del "Progetto sulla qualità dei servizi pubblici locali".

Il progetto aggiornato introduce un sistema di monitoraggio trimestrale, con verifiche periodiche e un Osservatorio che si avvale anche di figure tecniche di supporto, finanziate dai gestori dei servizi; rafforza il coinvolgimento dell'utenza con analisi di Customer Satisfaction più strutturate, mystery shopping e report dettagliati elaborati da operatori economici esterni. I risultati sono poi pubblicati online per garantire la massima trasparenza. Inoltre, vengono introdotti strumenti più sofisticati, come le indagini periodiche, il mystery shopping, relazioni di sintesi dei risultati e il supporto continuo all'Osservatorio per migliorare i servizi in base ai dati raccolti.

Il controllo qualità vede come primo punto di partenza l'individuazione degli standard qualitativi e quantitativi da indicare nei contratti di servizio. Tali dati costituiscono il punto di partenza per la redazione, da parte della società affidataria del servizio e d'intesa con le Associazioni dei Consumatori, della Carta dei servizi.

Il trasporto Pubblico locale è soggetto al controllo, nonché alla regolazione e vigilanza, dell'Autorità di regolazione dei trasporti (ART). Quest'ultima si occupa di garantire la concorrenza e la trasparenza nel settore, promuovendo l'efficienza dei servizi. L'ART ha pertanto il compito di elaborare regole e normative, stabilire tariffe e garantire la qualità dei servizi. In merito a quest'ultimo livello, l'ART ha avviato, con delibera n. 22/2023, un percorso per la definizione delle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto locale su strada connotati da obblighi di servizio pubblico, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214.

Con Delibera n. 53/2024 del 18 Aprile 2024, l'Autorità di regolazione dei trasporti ha approvato l'atto di regolazione che definisce le condizioni minime di qualità (CMQ) dei servizi di trasporto pubblico su strada (autobus, metropolitane, tram, filobus), connotati da obblighi di servizio pubblico (OSP). Le misure introdotte riguardano i servizi di trasporto pubblico usati in città o nei collegamenti extraurbani da milioni di utenti, oggetto di affidamento tramite contratto di servizio da parte di Enti locali o loro enti strumentali, come Comuni, Città metropolitane o Province. Con l'intervento regolatorio dell'ART si dota il settore del TPL di un insieme minimo e uniforme di indicatori e target di qualità del servizio, misurabili e confrontabili, volti a promuovere un miglioramento continuo delle prestazioni a vantaggio degli utenti e delle imprese.

Le CMQ sono stabilite in relazione a una lista di undici fattori: integrazione intermodale; disponibilità di posti/conformità del materiale rotabile; regolarità, puntualità e affidabilità del servizio; accessibilità commerciale; contrasto all'evasione tariffaria; accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture alle persone a mobilità ridotta (PMR); sostenibilità ambientale; informazioni all'utenza; trasparenza; pulizia e comfort; sicurezza del viaggio e del viaggiatore.

Tuttavia le misure di cui al suddetto atto si applicano, in caso di affidamento in House, ai soli Contratti di Servizio per i quali la delibera di affidamento è approvata successivamente alla data di entrata in vigore del presente atto regolatorio, con esclusione dei casi in cui la relativa RdA sia stata già trasmessa all'Autorità. Appare quindi **esclusa l'applicazione di quest'ultimo atto al rapporto in essere tra la Società Amtab S.p.A. e il Comune di Bari.**

Si applica invece, al suddetto rapporto, il precedente atto adottato con Delibera n.154/2019, il quale stabilisce che gli enti affidanti hanno l'obbligo di prevedere delle condizioni minime di qualità (CMQ) nei Contratti di Servizio, dovendo questi ultimi disciplinare i modi, le responsabilità e i tempi di rilevazione, nonché definire i livelli e le condizioni minime di qualità nell'erogazione dei servizi (CMQ), e le penali per il mancato

adempimento o le premialità. Ai sensi della delibera, le CMQ riguardano in particolare: - l'offerta di servizio (capacità, regolarità, puntualità); - l'informazione all'utenza (completezza e trasparenza); - i canali di vendita (accessibilità commerciale), nel rispetto anche di quanto previsto dall'art. 1, comma 167, della legge 124/2017; - la pulizia dei veicoli; - sicurezza del viaggio e del viaggiatore.

Dopo la Delibera 53/2024, l'ART sta adottando un approccio regolatorio progressivo che, pur non intervenendo immediatamente sulla revisione delle condizioni minime di qualità (CMQ), mira a creare le fondamenta economiche necessarie per rendere quei livelli di qualità realmente esigibili e sostenibili nel tempo. La definizione dei costi di riferimento per il TPL su strada – oggetto di un procedimento complesso avviato con la Delibera 23/2023 – è infatti una fase cruciale nella costruzione di un sistema regolatorio completo: solo conoscendo con precisione quali siano i costi efficienti di un operatore “benchmark” è possibile impostare contratti di servizio che prevedano standard qualitativi realistici, misurabili e coerenti con le risorse necessarie per raggiungerli. In questo quadro, i costi di riferimento diventano anche la base per definire schemi incentivanti o penalizzanti (premi/penalità) legati alla qualità, perché permettono all'ente affidante di valutare se i livelli di qualità richiesti sono proporzionati all'equilibrio economico-finanziario del servizio. Senza una solida determinazione dei costi efficienti, ogni meccanismo di qualità rischierebbe di essere o troppo oneroso per gli operatori (con pericolo di disservizi e contenziosi), o troppo debole per migliorare realmente le prestazioni. L'azione dell'ART, quindi, non modifica direttamente i parametri di qualità fissati con la 53/2024, ma lavora sul “motore economico” che dovrà sorreggerli, preparando un sistema in cui qualità, costi e incentivi siano parte di un quadro unico, coerente e attuabile.

L'attuale contratto in essere che disciplina il rapporto tra Amtab S.p.A. e l'amministrazione comunale, contiene già tutti gli indicatori menzionati dalla Delibera n.154/2019, le modalità del loro monitoraggio, la loro misurazione e le modalità di calcolo per le applicazioni delle premialità e penalità. Qui di seguito è mostrata una tabella riassuntiva di tutti gli **indicatori contrattuali** di qualità e di efficienza, relativi al servizio TPL

TABELLA RIASSUNTIVA INDICATORI CONTRATTUALI

SERVIZIO	SOCIETA' AMTAB INDICATORI CONTRATTUALI	COD	TIPOLOGIA INDICATORE	CALCOLO	MODALITA' DI RILEVAZIONE E RICEZIONE DEL DATO
TPL	Regolarità Servizio	E1	Efficienza ed efficacia	N. corse effettuate/programmate	Software Amtab (comunicato in CTC);
TPL	Puntualità Servizio	E2	Efficienza ed efficacia	Calcolato su base mensile rapportando le corse arrivate puntuali al capolinea, da parte della Società. Il Mystery lo calcola come minuti di ritardo dall'arrivo programmato alla fermata.	Software Amtab (comunicato in CTC); Mystery Shopping
TPL	Contenimento Costi	E3	Efficienza ed efficacia	Riduzione costi esercizio	Software Amtab (comunicato in CTC)
TPL	Riduzione assenteismo	E4	Efficienza ed efficacia	n. assenze malattie, infortuni	Software Amtab (comunicato in CTC)
TPL	Incremento Ricavi TPL	E5	Efficienza ed efficacia	Indicatore osservatorio nazionale	Software Amtab (comunicato in CTC)
TPL	Incremento numeri passeggeri	E6	Efficienza ed efficacia	Indicatore osservatorio nazionale	Software Amtab (comunicato in CTC)
TPL	Controlli in vettura-incremento verbali	E7	Efficienza ed efficacia	N. verbali effettuati da VTV in campo	Software Amtab (comunicato in CTC)
TPL	Controlli in vettura-Incremento dei VTV in campo	E8	Efficienza ed efficacia	Numero VTV in campo	Software Amtab (comunicato in CTC)
TPL	Rinnovo e potenziamento parco mezzi	E9	Efficienza ed efficacia	Mezzi marcianti/mezzi totali	Software Amtab (comunicato in CTC)
TPL	Soddisfazione complessiva del servizio di TPL	Q1	Qualità Servizio	% giudizi positivi e negativi	Indagine di Customer
TPL	Pulizia interna dei mezzi	Q2	Qualità Servizio	Frequenza Pulizia (Calcolo Società);	Software Amtab (comunicato in CTC) e

				Verifica Puntuale tramite accesso (Mystery Shopping)	Mystery Shopping
TPL	Pulizia esterna dei mezzi	Q3	Qualità Servizio	Verifica Mystery Shopping	Software Amtab (comunicato in CTC) e Mystery Shopping
TPL	Pulizia periodica dei mezzi	Q4	Qualità Servizio	Verifica Mystery Shopping	Software Amtab (comunicato in CTC) e Mystery Shopping
TPL	Pulizia bagni e cabine capolinea	Q5	Qualità Servizio	Verifica Mystery Shopping	Software Amtab (comunicato in CTC) e Mystery Shopping
TPL	Pulizia pensiline	Q6	Qualità Servizio	Verifica Mystery Shopping su manutenzione Pensiline	Software Amtab (comunicato in CTC) e Mystery Shopping
TPL	Modernità dei mezzi	Q7	Qualità Servizio	Data immatricolazione mezzi	Software Amtab (comunicato in CTC)
TPL	Incidentalità	Q8	Qualità Servizio	Elenco sinistri	Software Amtab (comunicato in CTC)
TPL	Sicurezza personale/patrimoniale	Q9	Qualità Servizio	Elenco denunce per danni; Verifica condizioni di viaggio e sicurezza Mystery Shopping	Software Amtab (comunicato in CTC) e Mystery Shopping
TPL	Sorveglianza a bordo	Q10	Qualità Servizio	mezzi dotati di video sorveglianza	Software Amtab (comunicato in CTC) e Mystery Shopping
TPL	Info telefoniche	Q11	Qualità Servizio	Ore call center (calcolo Amtab); Qualità messaggeria e telefonate; tempi di attesa e cortesia (Mystery)	Software Amtab (comunicato in CTC) e Mystery Shopping
TPL	Info web	Q12	Qualità Servizio	Aggiornamento sito in termini di chiarezza, utilità, completezza delle informazioni	Mystery shopping
TPL	Punti vendita	Q13	Qualità Servizio	n. punti vendita/ 1000 abitanti (calcolo Amtab);	Software Amtab (comunicato in CTC) e Mystery Shopping
TPL	Canali di vendita online	Q14	Qualità Servizio	n. ticket acquistati online su ticket totali	Software Amtab
TPL	Riconoscibilità personale	Q15	Qualità Servizio	% personale dotato di cartellino	Software Amtab (comunicato in CTC) e Mystery Shopping
TPL	Condizioni di confort a bordo- areazione	Q16	Qualità Servizio	% mezzi dotati di aria condizionata	Software Amtab (comunicato in CTC) e Mystery Shopping
TPL	Condizioni di confort a bordo- pianale ribassato	Q17	Qualità Servizio	% mezzi dotati di pianale ribassato	Software Amtab (comunicato in CTC) e Mystery Shopping
TPL	Accessibilità facilitata dei mezzi ai diversamente abili	Q18	Qualità Servizio	% mezzi	Software Amtab. In precedenza anche Mystery (08.11.21)
TPL	Attenzione all'ambiente- Mezzi elettrici	Q19	Qualità Servizio	calcolo percentuale mezzi elettrici su tot. Mezzi	Software Amtab (comunicato in CTC)
TPL	Attenzione all'ambiente- Mezzi euro 6	Q20	Qualità Servizio	calcolo percentuale mezzi euro 6 su tot. Mezzi	Software Amtab (comunicato in CTC)
TPL	Attenzione all'ambiente- Mezzi a metano	Q21	Qualità Servizio	calcolo percentuale mezzi metano su tot. Mezzi	Software Amtab (comunicato in CTC)

Il futuro contratto di servizio di TPL, all’esito delle procedure di affidamento sulla base del Piano d’Ambito a cura della Città metropolitana di Bari, recepirà quelli che saranno gli standard minimi di qualità che l’ART ha individuato nella già menzionata Delibera n. 53/2024 del 18 Aprile 2024.

Ai fini della misurazione dei livelli di qualità raggiunti nell’erogazione dei servizi di **Trasporto pubblico locale** e del **livello di gradimento da parte degli utenti per i servizi prestati**, nell’ambito di rilevazioni di Customer Satisfaction Analysys e Mystery Shopping, vengono presi in considerazione molteplici indicatori di qualità di diversa natura. Il servizio di *Customer Satisfaction* ha comportato una massiccia

implementazione del monitoraggio della Qualità sui servizi espletati da **Amtab S.p.A.** Esso è effettuato da un team di aziende professioniste ed esperte nella Customer care satisfaction, individuate attraverso una procedura aperta di gara, che, in maniera scientifica, attraverso metodologie di analisi e calcolo statistiche accurate e condivise in varie sessioni con l'Amministrazione, indaga sul complessivo livello di soddisfazione e benessere del cittadino in relazione a determinati indicatori di qualità. Nella tabella successiva si riportano gli indicatori presi in considerazione.

1.	Puntualità (<i>arrivo e destinazione rispetto agli orari previsti</i>)
2.	Frequenza (<i>numero di corse per ora</i>)
3.	Modernità/Comodità/Comfort del mezzo
4.	Affollamento dei mezzi
5.	Pulizia dei mezzi
6.	Pulizia delle fermate/pensiline
7.	Prudenza alla guida/sicurezza dei mezzi
8.	Sicurezza personale a bordo degli automezzi
9.	Accessibilità del servizio (<i>numero di fermate, distanza tra una fermata e l'altra</i>)
10.	Informazioni generali fornite alla clientela (<i>orari, avvisi, internet, sportello</i>)
11.	Informazioni alle fermate su orari e percorsi
12.	Adeguatezza/Comfort dei punti fermata (<i>pensiline, panchine, marciapiedi</i>)
13.	Comportamento (<i>correttezza e professionalità</i>) del personale Amtab sui mezzi
14.	Comportamento (<i>correttezza e professionalità</i>) del personale Amtab di contatto
15.	Comportamento (<i>correttezza e professionalità</i>) del personale Amtab di controllo
16.	Numero e Canali di Vendita per acquisto ticket
17.	Funzionalità obliteratorici
18.	Livello accessibilità per viaggiatori disabili

Tutti gli indicatori illustrati vengono ampiamente analizzati nei report che l'azienda erogatrice del Servizio di Customer Satisfaction e Mystery Shopping redige e trasmette all'amministrazione. Nei report sono riportati i dati a consuntivo sul livello di qualità percepita dagli utenti intervistati, per quanto riguarda la Customer Satisfaction, e sul rispetto degli indicatori contrattuali di qualità e di efficienza, sulla base delle rilevazioni puntuali e a campione effettuate dal Mystery shopper. I contenuti di tali report vengono poi recepiti e commentati nel dettaglio nella **Relazione riassuntiva annuale sulla qualità dei servizi**, che la Ripartizione Controlli, Legalità, Trasparenza e Antimafia Sociale redige annualmente. Tale documento è pubblicato, ed è pertanto visionabile, sul sito istituzionale del Comune di Bari, nella pagina inerente alla **Qualità dei Servizi in-house**, contenuta all'interno dell'area tematica "**Aziende Partecipate**".

Anche a livello di % di soddisfatti, la situazione che si delinea nell'annualità 2024 rispetto alla rilevazione della precedente annualità, presenta una forte tendenza al peggioramento. Infatti, se nella scorsa edizione della presente relazione, in cui avevamo riportato i dati relativi al 2023 e riscontravamo un 42% di utenti "abbastanza soddisfatti", un 40,7% di utenti "poco soddisfatti", e un 13,9% di utenti "per nulla soddisfatti", ad oggi si assiste ad un netto aumento della percentuale di utenti "per nulla soddisfatti", che è il dato da attenzionare maggiormente e che desta più preoccupazione. Per questa risposta, infatti, si passa da una percentuale di 13,9% ad una pari a 20,5%. A cambiare in peggio è la percentuale di utenti "poco soddisfatti" che dal 2023 al 2024 si alza dal 40,7% al 44%. Questo incremento netto è sopportato dall'erosione avvenuta nella fascia di utenti "abbastanza soddisfatti" del servizio erogato, che invece crollano dal 42% al 35%, ma soprattutto dalla quasi pressoché totale cancellazione della percentuale di utenti molto soddisfatti, che rappresenta soltanto lo 0,5% della popolazione intervistata nel 2024.

Ciò sta a delineare una generale tendenza peggiorativa nel livello di soddisfazione dell'utenza barese nei confronti del servizio di trasporto pubblico locale.

E' utile anche osservare i risultati della domanda rivolta all'utenza, circa gli aspetti da migliorare e promuovere al fine di garantire un miglioramento del servizio di trasporto pubblico. Molto significativo è il dato che emerge. La maggioranza assoluta degli intervistati, infatti, la quale è molto indicativa poiché tutte le altre risposte date presentano una elevata dispersione fra tutti gli altri indicatori, segnala l'area relativa all'"efficienza del servizio", intesa quindi come indicatori "Puntualità", "Regolarità" e "Numero delle corse", come quella da migliorare significativamente.

Il 56% degli intervistati, infatti, ritiene che sia l'ambito del servizio che necessita di maggiore implementazione. L'altra area di maggiore richiesta di intervento da parte dell'utenza riguarda l'adeguatezza e il comfort dei punti di fermata (15% intervistati). Nella seguente tabella possiamo verificare visivamente le suddette risultanze

In relazione invece al secondo servizio espletato dall'R.T.I. che attua il Servizio di Indagine sul Controllo di Qualità per conto dell'amministrazione, ossia Il Servizio di **Mystery Shopping**, esso si realizza attraverso la rilevazione puntuale di dati osservati e registrati da un addetto della Società erogatrice del servizio, detto appunto "**Mystery Shopper**". La rilevazione è rivolta a entrambi i servizi svolti dalla Società Amtab: TPL e Sosta regolamentata. Gli indicatori, nel servizio di Mystery shopping, vengono trattati con un focus sulla verifica del rispetto dei parametri stabiliti nel contratto, lì dove nella Customer, invece, si pone l'attenzione sul livello di qualità percepito dagli utenti rispetto agli indicatori presi in osservazione. Per questo i dati che emergono nei report del Mystery shopper vengono discussi con la Società in sede di comitato tecnico di coordinamento, anche ai fini della possibilità di procedere con l'applicazione dei meccanismi di penalità, nei modi e nelle condizioni previste nell'allegato "Controlli e sistema sanzionatorio", presente nei contratti di entrambi i servizi di sosta e trasporto pubblico locale.

Il servizio di Mystery Shopping si basa sui criteri stabiliti in sede di valutazione e rimodulazione dell'offerta tecnico-qualitativa, svoltesi nelle sessioni di incontro propedeutiche all'avvio del servizio (sopra richiamate). Il Mystery si reca personalmente sui mezzi di trasporto Amtab S.p.A. e presso le aree di sosta, le fermate, i punti vendita e i Park and ride, per verificare all'impronta la fotografia della situazione del momento, relativa agli indicatori concordati.

Le rilevazioni del Mystery shopper hanno cadenza trimestrale, e sono articolate in modo che gli accessi intervengano per periodi bisettimanali alterni, nei giorni feriali, con esclusione dei giorni interessati da limitazioni del traffico, scioperi, manifestazioni e/o condizioni meteorologici che particolarmente avverse.

Si passano adesso in rassegna gli indicatori che sono stati monitorati negli accessi del Mystery Shopper, in relazione al servizio TPL, con le relative risultanze dell'ultimo report mystery pervenuto nello svolgimento del servizio (settembre-dicembre 2024):

- La **PUNTUALITÀ**, corrispondente all'indicatore E2 dell'allegato contrattuale è calcolata dal Mystery come ritardo in minuti del passaggio dell'autobus alla singola fermata, rispetto all'orario indicato nella scheda presente alla fermata stessa. La società invece calcola la puntualità del servizio, utilizzando il proprio software interno, rapportando le corse arrivate puntuali al capolinea. Le modalità di calcolo quindi non sono sovrapponibili, e, ai fini dell'applicazione delle eventuali penalità, nella sede di Comitato tecnico di Coordinamento del 08/11/2021 si è deciso di utilizzare solo il dato della società come quello passibile di eventuale applicazione di penale. Dalle risultanze del report vediamo che nell'ultima rilevazione, sulla totalità degli accessi, il 5% dei casi ha presentato un ritardo di arrivo o partenza dalla fermata superiore a 10 minuti. Molto frequenti sono i casi di ritardi inferiori ai 5 minuti (60%). I ritardi che oscillano tra i 5 e i 10 minuti sono avvenuti nella percentuale del 35% dei casi. Per quanto riguarda la puntualità, i dati emersi rilevano che sono identici a quelli relativi all'ultimo trimestre di rilevazioni della scorsa procedura.
- Le **CONDIZIONI ESTERNE ED INTERNE DEI MEZZI**, misurano la presenza di: graffiti (assenti nel 75% dei casi), segni di danneggiamento della carrozzeria (assenti nel 55% dei casi), pavimento bucato (assente nel 70% dei casi), sedute divelte o strappate (assenti nel 85%), maniglie e mancorrenti deteriorate (assenti nel 81,9%), lampade per illuminazione fulminate (assenti nel 85,9% dei casi) e cattivi odori (assenti nel 73,8% dei casi). Questo indicatore contiene quindi più dettagli- sub indicatori da attenzionare, tutti rientranti nella macroarea dello "*stato esterno ed interno del mezzo*". In realtà non è presente negli allegati contrattuali un indicatore relativo allo stato del mezzo, come si denota anche dalla tabella riassuntiva degli indicatori contrattuali illustrate sopra, per cui si tratta di un servizio aggiuntivo e migliorativo che effettua il mystery shopper nella catena del controllo qualità effettuata sul servizio;

- La **PULIZIA ESTERNA, INTERNA E PERIODICA DEI MEZZI**, corrispondente agli indicatori che vanno da **Q2 a Q4** si misura in termini di sporco sedimentato da tempo presente nelle varie parti interne ed esterne del veicolo. In particolare, abbiamo:
 - a) la pulizia esterna dei vetri, in cui lo sporco è **assente nel 85%** delle rilevazioni;
 - b) la pulizia esterna della carrozzeria in cui lo sporco sedimentato da tempo è **assente nel 60% delle rilevazioni**;
 - c) la pulizia interna delle sedute, che il mystery attenziona dal punto di vista dello sporco sedimentato (assente nell'80% dei casi), della presenza di spazzatura di piccolo volume (assente nel 70% dei casi), della presenza di gomme da masticare (assenti nel 65% degli accessi mystery); della presenza di sporco sedimentato sulle maniglie (assente nel 80% dei casi), della presenza di gomme da masticare o cicche presenti su maniglie e porte (assenti nel 85% dei casi);
- Le **CONDIZIONI DI VIAGGIO**, che si suddividono nei due subindicatori "Comfort a bordo" e "sicurezza durante il viaggio", coprendo la rilevazione dei quattro indicatori contrattuali **Q9, Q10, Q17 e Q18**, misurano: la presenza di aria condizionata (presente nel 93,4% dei casi), la dotazione del pianale ribassato (31,6% dei casi), la dotazione di spazi per passeggeri e carrozzelle (presente nel 94,8% dei casi), la presenza di sistemi di videosorveglianza (presente nel 100% dei casi), la presenza a bordo del personale di verifica e controllo (presente nel 20,6% degli accessi Mystery), il rispetto delle norme di sicurezza (92,9%) e il rispetto del regolamento di vettura (100%).
- Il **PERSONALE** Amtab è valutato dal Mystery come indicatore da suddividere in più sub indicatori di dettaglio, lì dove il contratto di servizio esplicita, come unico indicatore legato alla presenza di personale a bordo da misurare, quello della sua riconoscibilità (**Q15**). Il Mystery invece non si limita alla verifica della riconoscibilità (calcolata come utilizzo della divisa e del tesserino di riconoscimento, che avviene nel **92,9%** dei casi esaminati per quanto riguarda l'autista, e nel **100%** dei casi per il personale di verifica e controllo), bensì verifica anche il rispetto delle norme di sicurezza da parte dell'autista, la pulizia della divisa, l'atteggiamento cortese e disponibile, la professionalità nell'attività di verifica per quanto riguarda il personale di verifica;
- **STATO ED INTEGRITÀ DELLE FERMATE**, contenente la misurazione di un elevato numero di sub indicatori che il contratto di Servizio non prende in considerazione, come: la **riconoscibilità delle fermate**, in termini di *presenza di logo aziendale* (79,8% accessi), *presenza del nome e del numero della fermata* (presente nel 89,9% dei casi), *presenza dei supporti per le informazioni* (92% dei casi) poi ancora la *presenza e la buona condizione delle pensiline, delle panchine/sedili e dei marciapiedi adiacenti*, la presenza delle informazioni degli orari delle linee transitanti (83% dei casi), delle informazioni sull'acquisto dei titoli (75% dei casi), sui canali di assistenza (77,9% dei casi) e la distanza della fermata rispetto all'effettivo punto di sosta del mezzo, che nel 100% dei casi si è rilevata adeguata.
- **INFORMAZIONI** sono un macro-indicatore che sia il contratto di servizio, sia il mystery shopper nelle sue rilevazioni, suddividono in più indicatori particolari. Nelle rilevazioni, infatti, sono coperti gli indicatori contrattuali del **TPL** che vanno da Q11 a Q14 (Informazioni telefoniche, informazioni sul web, informazioni su canali di vendita e sui punti di vendita), e quello della **sosta Q3** "Completezza delle informazioni". Per quanto riguarda le informazioni telefoniche, il mystery verifica i tempi di attesa per parlare con gli operatori (nel 90% dei casi inferiore ai 5 minuti), la qualità delle informazioni fornite tramite messaggia, calcolate in termini di chiarezza (83,4%) e utilità (84,7%). Le informazioni sul web sono calcolate in termini di facilità ed intuitività nell'arrivare al tipo di informazione di cui si necessita (100% dei casi), poi ancora in termini di fruibilità, possibilità di svolgere altre operazioni online, pianificazione del percorso e accessibilità dell'utilizzo, coprendo, con una vasta gamma di indicatori di dettagli, il monitoraggio di tutti gli indicatori concernenti le informazioni telefoniche e sito internet. Alla stessa maniera il mystery verifica accessibilità e fruibilità dell'APP MUVT, che costituisce, oltre che un canale informativo, anche un canale di acquisto dei titoli di sosta e Trasporto pubblico. Per questo motivo vengono valutati anche il corretto funzionamento del Sistema di acquisto dei titoli su App e la possibilità

di ricarica del credito. L'app ha dato risultati molto soddisfacenti, in termini di facilità di acquisto titoli (100% acquisti andati in porto) e ricarica credito (operazione completata nel 100% dei casi).

Il Mystery valuta anche la **presenza di materiale informativo a bordo del mezzo e presso le fermate** che non sono direttamente indicatori contrattuali, e consistono, nel primo caso (info a bordo), nella verifica della presenza, completezza e visibilità del: -logo aziendale (presente nel **61,9%** dei casi); -regolamento di vettura (presente nel **53,2%** dei casi), -indicazione di fermata successiva (**8,9%** dei casi), -tariffe principali (**41,4%**), -info sui titoli di viaggio (presenti nel **24,8%** degli accessi); -canali di assistenza (**61,7%**). Nel caso delle indagini sulle informazioni presenti presso le fermate il mystery verifica la completezza e la visibilità degli orari delle linee transanti (presenti e in buono stato nel **83% dei casi**), la presenza di informazioni sui titoli d'acquisto (presenti nel **75% dei casi**) e sui canali di assistenza (77,9% dei casi).

4. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Il contratto di servizio disciplina gli obblighi a carico delle parti.

Il Comune di Bari si impegna a corrispondere alla Amtab S.p.A. quale prezzo degli obblighi di servizio pubblico relativi ai servizi sulla rete urbana del Comune di Bari articolata sulle linee di cui all'allegato (A), l'importo annuo di 28.924.362,19 euro, oltre IVA come per legge, sulla base del corrispettivo chilometrico di 2,786 €/km e della percorrenza annua dei servizi attualmente programmata in 10.382.040 autobus x km;

L'importo complessivo annuo, risultante dal prodotto della percorrenza per il corrispettivo unitario e, quindi, pari a € 28.924.362,19 oltre IVA come per legge, sarà erogato in acconti trimestrali di € 7.231.090,55 oltre IVA come per legge, ciascuna entro il trimestre di riferimento o, in caso di esercizio o gestione provvisoria del bilancio comunale, in acconti mensili entro il mese di riferimento, da congruare successivamente, con accredito sul conto corrente bancario, fatta salva diversa tempestiva comunicazione della Società.

Nel caso si verificano ritardi nell'erogazione degli importi di cui al punto 2 superiori a trenta giorni rispetto alla scadenza del trimestre o del mese a cui si riferiscono, non imputabili ad inadempienze dell'Impresa, l'Ente affidante è tenuto a corrispondere, entro il trimestre dell'esercizio un contributo integrativo a titolo di indennizzo non superiore agli interessi calcolati al tasso legale a decorrere dalla scadenza del trimestre o, nel caso di acconti, del mese di riferimento.

Il corrispettivo può essere revisionato con cadenza annuale, a decorrere dal mese di gennaio, in misura pari alla variazione nel periodo dell'indice NIC dell'ISTAT, compatibilmente con quanto approvato negli strumenti finanziari comunali per il TPL.

La Società Amtab S.p.a. formalizza richieste autorizzative di potenziamento del servizio di Trasporto pubblico, individuando orari, navette percorsi; rispetto a tale attività l'Ufficio competente della Ripartizione IVOP provvede al rilascio dell'apposita autorizzazione ad esito di una valutazione interna e condivisione degli Uffici coinvolti, valutandone la necessità e/o opportunità.

Al fine di perseguire l'efficienza della gestione, tenendo conto dell'esigenza di assicurare l'equilibrio economico della Società e il contenimento dei costi per gli utenti, il Comune potrà procedere all'aggiornamento del corrispettivo, applicando il metodo del *price cap* di cui all'art. 18 comma 2 lett. g del Decr. Legislativo 19.11.97 n.422 e all'art. 2 punto 2 della L. 14.11.95 n.481.

Gli importi di cui al punto 1 sono, inoltre, soggetti a revisione a seguito di modifiche intensificative e riduttive dei programmi di esercizio, sulla base del corrispettivo chilometrico di cui al citato punto 1 e della variazione, in aumento o in diminuzione, della percorrenza annua per la parte eccedente il 3% (tre per cento).

Il Comune pone in essere le condizioni per il raggiungimento dei livelli di servizio definiti nel programma d'esercizio di cui agli allegati (A), realizzando tutti gli interventi di propria competenza previsti nel Contratto di servizio principale e successive integrazioni.

Il Comune esonera la Amtab S.p.A. dal pagamento della TOSAP (tassa occupazione del suolo ed aree pubbliche) relativa agli impianti di fermata ed attesa (paline e pensiline di fermata, cabine di capolinea) ubicati sul territorio comunale.

Il Comune, con riferimento a quanto previsto negli strumenti di programmazione locale (PTS, Piano Provinciale di Bacino, Piano Urbano del Traffico) si impegna:

- a promuovere progetti di miglioramento delle infrastrutture, con parti-colare riguardo a quelle a supporto dell'intermodalità, nei modi e tempi definiti negli accordi di programma per gli investimenti;
- a promuovere l'integrazione modale e tariffaria;
- a vigilare ed evitare situazioni di sovrapposizione delle diverse modalità di erogazione dei servizi di trasporto pubblico locale;
- a realizzare gli investimenti, se di sua competenza, con particolare riguardo al rinnovo del materiale rotabile e tecnologia di controllo, secondo i tempi e le modalità previsti nei programmi regionali di investimenti con risorse vincolate di cui all'articolo 10 del "Testo unico".

La Amtab S.p.A., dal canto proprio, si obbliga ad esercitare i servizi di TPRL nel rispetto dei principi e degli standard qualitativi di cui al relativo allegato.

L'Impresa è responsabile di tutte le attività accessorie alla fornitura dei servizi, svolte direttamente o da soggetti terzi in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente, ed in particolare: a) della manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture, delle reti, degli impianti propri, in dotazione o in uso esclusivo, nel rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro; b) della manutenzione ordinaria e straordinaria del parco veicoli atta a garantire la sicurezza, pulizia, efficacia ed efficienza operativa; c) delle revisioni periodiche del parco veicoli prescritte dalla vigente normativa; d) dell'adozione, nell'espletamento del servizio, dei procedimenti e delle misure necessari per garantire la sicurezza dei viaggiatori e l'incolumità del personale addetto all'espletamento del servizio; e) dell'obbligo di provvedere all'informazione capillare e preventiva delle variazioni relative al programma d'esercizio e all'aggiornamento delle informazioni al pubblico; f) dell'obbligo di porre in essere idonee modalità di contrasto e di recupero dell'evasione tariffaria; g) degli obblighi indicati dagli artt. 2 e 101 del Codice del consumo; h) dell'obbligo di redigere una relazione annuale contenente la descrizione delle modalità di svolgimento del servizio ed i risultati conseguiti in relazione alle prestazioni (velocità commerciale, disponibilità e regolarità del servizio) ed al rispetto della Carta della Qualità dei Servizi.

Ai sensi dell'articolo 1, comma 5, del Regolamento Comunitario n. 1893/91, l'Impresa si obbliga a tenere una contabilità separata relativa al complesso dei servizi di trasporto pubblico locale, volta a consentire la rilevazione analitica dei costi e dei ricavi relativi.

La Amtab S.p.A. si impegna ad inviare annualmente all'Ente affidante l'attestazione dell'avvenuto adempimento degli obblighi contributivi.

La Amtab S.p.A. si impegna a fornire all'Osservatorio di cui all'articolo 25 del "Testo unico" i dati nei tempi e con le modalità stabilite dall'Osservatorio medesimo.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 4, lettera g), del "Testo unico", l'Impresa si impegna a rispettare nei confronti del personale impiegato nell'esercizio dei servizi di TPL oggetto del presente Contratto le disposizioni legislative che disciplinano lo stato giuridico degli addetti, il trattamento economico e normativo di cui al contratto nazionale di lavoro degli auto-ferrotranviari, il corrispondente trattamento previdenziale. I conducenti, gli agenti di controllo e in ogni caso il personale impegnato in mansioni che comportino, a vario titolo, contatti con i clienti debbono indossare, mantenendola sempre in perfetto stato, speciale divisa aziendale e apposito cartellino di riconoscimento.

Nell'eventualità di subentro, alla scadenza contrattuale o per altra motivazione, di altro soggetto nella gestione di tutte le autolinee affidate, l'Impresa si impegna a cedere al soggetto subentrante il personale alle sue dipendenze al momento del subentro del nuovo gestore ed a trasferire nella disponibilità del subentrante il relativo fondo per il trattamento di fine rapporto lavoro. Nel caso che l'Impresa non provveda al trasferimento del suddetto fondo entro il termine di novanta giorni dal subentro nell'esercizio dei servizi, vi provvede in sostituzione il Comune avvalendosi anche della garanzia fideiussoria come integrata ai sensi del successivo articolo 8 della presente scrittura.

Nella medesima eventualità prevista al precedente punto 7 la Società si impegna ad alienare al soggetto subentrante, alle condizioni e con le modalità di cui all'art. 22, comma 5 della L.R. 18/2002, i beni acquistati con i contributi regionali sugli investimenti e gravati dai vincoli di cui all'art. 10 della legge medesima, nella quantità che sarà ritenuta necessaria dall'ente concedente per l'effettuazione dei servizi dismessi. Nel caso di

alienazione di altri beni funzionali all'esercizio, l'Impresa riconoscerà al nuovo soggetto gestore il diritto di prelazione per l'acquisto ai prezzi di mercato.

La Società si dota di un Direttore di Esercizio in possesso dei requisiti di idoneità morale e professionale, necessari per l'iscrizione dell'impresa al REN, ex artt.10 e 16 del Regolamento CE 1071/2009.

La Società utilizza sistemi di rilevazione satellitare sui mezzi usati nell'ambito del presente contratto ed altri strumenti informatici al fine di consentire agli uffici competenti di effettuare i controlli previsti nel relativo allegato.

L'impresa ha predisposto la carta della qualità dei servizi, riportando gli standard qualitativi contenuti nel relativo allegato e secondo il contenuto minimo ivi previsti.

5. VINCOLI

- Regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio;
- Decreto Legislativo 19 Novembre 1997, n. 422;
- L'art. 3-bis del Decreto Legge 13/08/2011 n. 138, convertito, con modificazioni, con Legge 14/09/2011 n. 148, il quale prevede che, a tutela della concorrenza, le regioni organizzano lo svolgimento dei servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica, definendo il perimetro degli ambiti o bacini territoriali ottimali e omogenei tali da consentire economie di scala e di differenziazione idonee a massimizzare l'efficienza del servizio, e istituendo e designando gli enti di governo degli stessi;
- Legge Regionale 31 ottobre 2002, n. 18 ("Riforma del trasporto pubblico locale in Puglia"), la quale regola l'organizzazione del TPL nella Regione Puglia, introduce il Piano Regionale dei Trasporti (PRT) come strumento di pianificazione e prevede la gestione integrata dei servizi di trasporto;
- La Legge Regionale n. 24/2012 "Rafforzamento delle pubbliche funzioni nell'organizzazione e nel governo dei Servizi pubblici locali", e successive modifiche, la quale regola e organizza lo svolgimento dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, tra cui il settore dei servizi di trasporto pubblico locale. L'art. 2 prevede che "per il settore dei servizi di trasporto pubblico locale, gli ATO sono delimitati nel piano regionale adottato ai sensi della legislazione di settore, sentita l'Autorità.
- Delibera Autorità di Settore ART n. 49/2015, la quale definisce i requisiti minimi che devono essere inclusi nei contratti, come Indicatori di qualità del servizio, meccanismi di controllo e penalizzazioni in caso di inadempimento e regole per la trasparenza economica e separazione contabile.
- Delibera ART n. 120/2018, che Introduce standard minimi di qualità del servizio per i contratti di TPL su gomma; impone l'obbligo di monitoraggio continuo delle performance (puntualità, regolarità, soddisfazione degli utenti) e promuove la pubblicazione di dati sulle prestazioni del servizio per una maggiore trasparenza.
- Delibera ART n. 22/2023, con la quale si avvia un percorso per la definizione delle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto locale su strada connotati da obblighi di servizio pubblico, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- Delibera n. 53/2024 del 18 Aprile 2024, con la quale l'Autorità di regolazione dei trasporti ha approvato l'atto di regolazione che definisce le condizioni minime di qualità (CMQ) dei servizi di trasporto pubblico su strada (autobus, metropolitane, tram, filobus), connotati da obblighi di servizio pubblico (OSP).
- Art. 7 del Decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 e s.m.i. c.d. "Codice della Strada";
- Art. 14 del Decreto Legislativo 23 dicembre 2022, n. 201 "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica";

6. CONSIDERAZIONI FINALI

Le funzioni di affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale sono esercitate dall'ente di governo d'ambito. A seguito della deliberazione di Consiglio Comunale n. 16 del 26/03/2015 e, in ottemperanza al

disposto di cui al comma 609 art 1 L. n. 190/2014, il Comune di Bari ha aderito all'ente di governo d'ambito per il trasporto pubblico locale, corrispondente, ai sensi della legislazione regionale vigente, alla Città metropolitana di Bari, alla quale spetterà la scelta in merito alla modalità di gestione del servizio di TPL alla scadenza di tutti gli affidamenti locali.

L'art. 22 della Legge Regionale n. 24/2012, come modificato dalla Legge Regionale n. 52/2019, ha disposto che l'Organo di governo, in ciascun ATO, procede agli affidamenti dei servizi di trasporto in conformità alla normativa europea, nazionale e regionale vigente, delegando ai comuni che ne facciano richiesta l'esercizio della funzione di affidamento in house della gestione dei servizi di trasporto urbani. Il Sindaco del Comune di Bari con nota prot. n. 44744 del 14/02/2020 ha richiesto il conferimento della delega per l'esercizio della funzione di affidamento in house da parte della Città Metropolitana di Bari, Organo di governo dell'ATO – Bari, ai sensi dell'art. 22 della Legge regionale n. 24/2012.

In tale quadro si colloca l'espletamento, da parte del Comune di Bari, degli adempimenti prodromici a dare corso alle procedure di affidamento della gestione del servizio di TPL, al fine di adeguare la gestione e l'esercizio del servizio stesso agli indirizzi regionali, nonché alle disposizioni normative e regolatorie vigenti in materia, con particolare riguardo ai provvedimenti dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART).

La gestione del servizio per tramite della Amtab S.p.A. garantisce al Comune di Bari il perseguimento di obiettivi quali la presenza capillare sul territorio al fine di monitorare attentamente le specifiche esigenze dei cittadini; la possibilità di esercitare un controllo che garantisca la qualità dei servizi offerti, con attenzione all'economicità della gestione e ai livelli tariffari gravanti sugli utenti.

Il modello di gestione della società *in house* presuppone che la società abbia internamente tutte le competenze necessarie per gestire autonomamente il servizio nel territorio di riferimento, garantendo un livello di servizio in linea con le aspettative dell'utente e dei livelli di tariffa sostenibili per la collettività.

Va inoltre considerato che anche la gestione *in house* permette di recuperare efficienza sia attraverso il piano di nuovi investimenti, sia in termini di miglioramento operativo nei servizi offerti.

Oltretutto, la Amtab S.p.a. rappresenta lo strumento operativo dell'Ente per attuare le politiche relative alla mobilità. Il Comune, infatti, ha adottato un sistema integrato di mobilità e sosta che prevede diversi strumenti che consentano al contempo di favorire l'utilizzo dei mezzi in luogo dell'auto, specialmente per raggiungere il centro cittadino, disincentivando la sosta lunga.

L'utilizzo significativo dei parcheggi di Park & Ride, con prezzi agevolati, e l'adozione di tariffe di sosta orarie elevate nella ZSR consentono di ridurre l'afflusso di automobili nel centro cittadino, con evidenti ricadute positive in termini di benefici ambientali sulla collettività.

Per quanto concerne le conseguenze della gestione del servizio di TPL da parte della Amtab S.p.a. sugli equilibri di bilancio dell'Ente, trattandosi di società partecipata al 100% dal Comune di Bari la Società ha prodotto nel 2024 un utile pari ad € 4.369.243,00. La Società, inoltre, fa parte del Gruppo Amministrazione Pubblica (GAP) ai fini dell'aggregazione dei risultati economico-finanziari di tutte le entità del Gruppo, e partecipa al consolidamento dei dati di bilancio dell'Ente con un risultato economico positivo, come da ultimo bilancio approvato al 31/12/2024. La Società, con la gestione del servizio TPL, garantisce il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario del bilancio comunale.

COMUNE DI BARI

SITUAZIONE GESTIONALE
SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DI RILEVANZA ECONOMICA

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

D. SERVIZIO DI SOSTA -PARCHEGGI

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31/12/2024

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Descrizione del servizio affidato

Il servizio di sosta è ricompreso in quelle attività destinate a rendere un'utilità immediatamente percepibile ai singoli o all'utenza complessivamente considerata, che ne sopporta i costi direttamente mediante il pagamento di apposita tariffa.

La gestione del servizio di sosta nel Comune di Bari è regolamentata dal contratto di servizio sottoscritto in data 09/11/2016 in virtù del quale l'Ente ha concesso alla società AMTAB S.p.A. la gestione dei servizi relativi alla sosta a pagamento su suolo pubblico e in strutture dedicate di competenza, come meglio specificati nel contratto stesso, nonché la progettazione, realizzazione e manutenzione di opere e strutture per la mobilità urbana. I parcheggi e le aree di sosta riguardano spazi destinati alla collettività, come quelli a standard previsti dalla legge, i parcheggi a pagamento sulle strisce blu e gli stalli riservati per scopi specifici legati al pubblico interesse e, attraverso di essi, si garantisce la sosta sicura e regolamentata dei veicoli, permettendo ai conducenti di lasciare i mezzi in modo ordinato e di accedere ai luoghi di destinazione.

Estremi deliberazione di affidamento (numero e data della delibera)

L'AMTAB S.p.a. risulta affidataria del servizio di gestione della sosta nelle aree individuate nell'ambito delle politiche di mobilità sostenibile, in virtù della originaria deliberazione di G.C. n. 236 del 21/2/2002, nonché della successiva deliberazione di G.C. n. 118 del 27/02/2004 secondo l'atto di indirizzo fondamentale espresso con deliberazione del Consiglio Comunale n. 239/2003.

Con Deliberazione di Consiglio n. 16 del 23/12/2014, il Comune di Bari ha confermato l'affidamento del Servizio di sosta in capo ad AMTAB S.p.a. da contrattualizzarsi attraverso gli indirizzi specificati nella stessa deliberazione.

Forma di gestione

Il servizio è gestito secondo il modello *in house providing*.

Finalità perseguita

La sosta è un servizio di interesse pubblico perché la sua gestione, sebbene erogata dietro un corrispettivo economico, è considerata necessaria per soddisfare i bisogni della comunità locale, garantendo accessibilità, continuità e condizioni di parità di accesso. D'altro canto, attraverso le aree di sosta, si offre uno spazio apposito e sicuro per parcheggiare i veicoli fuori dalla carreggiata, evitando intralci e pericoli per la circolazione, così come prescritto dal Codice della Strada.

Caratteristiche tecniche ed economiche del servizio

Per quanto attiene alle caratteristiche tecniche, le aree adibite a parcheggi e a sosta sono contrassegnate da apposita segnaletica verticale e orizzontale che delimita le zone in cui è possibile usufruire del servizio e con indicazione di condizioni, orari e tariffe applicate. In tali aree, è possibile la sosta di qualsiasi vettura di portata non superiore a 35 quintali e senza rimorchio. La sosta a pagamento sulle strisce blu è regolamentata tramite parcometri, grattini o app mobili, mentre, per i parcheggi (park&ride, multipiano, etc), ci si è dotati di un dispositivo automatico di accesso, in base al quale si preleva un biglietto all'ingresso e si paga alla cassa automatica all'uscita, oppure, nelle aree automatizzate con telecamera (es. Policlinico), l'ingresso e l'uscita sono gestiti automaticamente, avvicinando il veicolo alla telecamera, senza passaggio ai ticket.

Per quanto riguarda le caratteristiche economiche, l'ammontare delle tariffe e degli abbonamenti del servizio di sosta è fissato dall'AMTAB S.p.A.. Le tariffe, commisurate al periodo di sosta, si intendono accettate nel momento in cui si posiziona il veicolo nell'apposita area; l'utente dovrà munirsi di regolare titolo di sosta ed effettuare il pagamento secondo le modalità prescritte in relazione all'area di cui usufruisce, onde evitare l'applicazione delle relative sanzioni.

B) IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Soggetto Affidatario:

Azienda Mobilità e Trasporti Bari Servizio S.p.A. (in sigla A.M.T.A.B. S.p.A.) P.IVA : 06010490727 Sede: viale Jacobini, Z.I. - 70132 Bari

Oggetto sociale

La società ha per oggetto le seguenti attività:

- esercizio in concessione o sub-concessione, appalto ed in ogni forma di linee di trasporto pubblico e privato, urbane ed extraurbane, autonome, raccordate o sostitutive del trasporto ferroviario ed attività connesse alla mobilità;
- esercizio di servizi coordinati all'assistenza alla mobilità individuale e collettiva, alla gestione dell'informazione degli automobilisti, dei clienti del trasporto e di tutti gli altri utenti della strada, nonché alla gestione della vigilanza lungo le corsie e le zone riservate al trasporto pubblico;
- esercizio di servizi di trasporto di interesse turistico;
- esercizio di iniziative ed attività turistiche, di noleggio di mezzi di trasporto propri e terzi, agenzie ed uffici di viaggio, turismo, rappresentanza e trasporto individuale e collettivo;
- gestione della sosta a pagamento su strada, dei parcheggi di scambio, del servizio di rimozione e bloccaggio autoveicoli, dei semafori, della segnaletica, del rilascio dei permessi di sosta e dei permessi di accesso a zone a traffico limitato, comunque denominate;
- prevenzione ed accertamento delle violazioni in materia di sosta, ed in generale lo svolgimento delle attività degli ausiliari del traffico secondo la normativa vigente;
- pianificazione, progettazione, costruzione, gestione e vigilanza delle soste sia in struttura che su strada, nonché dei parcheggi

C) CONTRATTO DI SERVIZIO

Oggetto del contratto di servizio

Il Contratto di servizio disciplina la concessione della sosta a pagamento su suolo pubblico e in strutture dedicate da parte del Comune di Bari e alla Amtab S.p.A.

Data di approvazione e durata/scadenza affidamento

Con Deliberazione di Giunta Comunale n. 118 del 27/02/2004 la gestione della sosta su suolo pubblico è stata affidata alla Amtab Patrimonio S.p.A., la quale è stata successivamente incorporata in Amtab Servizio S.p.A., oggi Amtab S.p.A., società con Socio unico il Comune di Bari.

Con Deliberazione n. 114 del 23/12/2014, avente ad oggetto “Amtab S.p.A. - Aumento di capitale sulla base del piano di rilancio aziendale – Indirizzi sul servizio di sosta”, il Consiglio Comunale ha deliberato tra l'altro di confermare l'affidamento del Servizio di sosta in capo ad AMTAB S.p.A..

Relativamente alla durata dell'affidamento il contratto avrebbe dovuto avere un orizzonte temporale pari al contratto di trasporto pubblico locale.

Il contratto di servizio per la gestione della sosta a pagamento su suolo pubblico, redatto secondo gli indirizzi del Consiglio Comunale di cui alla Deliberazione n. 114 del 23/12/2014, è stato sottoscritto con la Amtab S.p.A. in data 09.11.2016 ed ha avuto validità fino al 31/12/2018.

Con Deliberazione n. 647 del 03/10/2018 la Giunta Comunale ha deliberato, tra l'altro, di disporre la proroga del contratto di servizio per la gestione della sosta a pagamento su suolo pubblico con la Amtab S.p.A. in scadenza il 31/12/2018, nel rispetto delle seguenti condizioni: a) la proroga decorre dalla data di scadenza del contratto attuale e dura fino al subentro del Gestore del servizio di trasporto pubblico locale individuato dall'Ambito Territoriale Ottimale e comunque non oltre il termine di due anni; b) salvo esigenze particolari che dovessero essere ravvisate nel corso della proroga, la prosecuzione della gestione del servizio agli stessi patti e condizioni già contenuti nell'originario contratto di servizio e nel rispetto del nuovo termine di scadenza come individuato alla lettera (a) che precede.

Con Atto stipulato in data 15/11/2018 è stata stipulata la proroga del contratto di servizio per la gestione della sosta a pagamento su suolo pubblico, con la quale la scadenza del contratto di servizio, già prorogata al 31/12/2018, è stata ulteriormente prorogata a tutto il 30/06/2020, nel rispetto delle seguenti condizioni: a) la proroga decorre dalla data di scadenza dell'affidamento attualmente prevista e dura fino al subentro del gestore del servizio di trasporto pubblico regionale locale automobilistico individuato da ciascun Ambito Territoriale Ottimale e comunque non oltre il termine di due anni; b) salvo esigenze particolari che dovessero essere ravvisate nel corso delle negoziazioni e ritenute meritevoli di tutela, la prosecuzione della gestione del servizio agli stessi patti e condizioni già contenuti nell'originario contratto di servizio e

successiva modifica e nel rispetto del nuovo termine di scadenza come individuato alla lettera (a) che precede.

Con Deliberazione della Giunta comunale n. 308 del 26/06/2020 la concessione della sosta è stata prorogata a tutto il 31/07/2021, al fine di conseguire lo stesso orizzonte temporale del contratto di servizio per il TPL, giusta deliberazione di Consiglio comunale n. 116/2014.

In data 01/07/2020 è stato stipulato tra Comune di Bari e AMTAB S.p.A. l'atto di proroga del contratto di servizio di Concessione della gestione della sosta a pagamento su suolo pubblico ed in strutture dedicate.

La Giunta Comunale con Delibera n.483 del 30/07/2021, immediatamente esecutiva, ha disposto la proroga del Contratto di servizio per la gestione della sosta a pagamento su suolo pubblico, con la quale la scadenza del contratto di servizio è stata prorogata a tutto il 31/12/2022, nel rispetto delle seguenti condizioni: a) la proroga dovrà conseguire un orizzonte temporale pari al Contratto di servizio del Trasporto pubblico locale, in ottemperanza alle indicazioni fornite dal Consiglio Comunale, giusta deliberazione n. 116/2014, e nelle more dell'individuazione del nuovo gestore del TPL, all'esito delle procedure adottate dall'Organo di Governo dell'ATO – Bari; b) salvo esigenze particolari che dovessero essere ravvisate nel corso delle negoziazioni e ritenute meritevoli di tutela, la prosecuzione della gestione del servizio agli stessi patti e condizioni già contenuti nell'originario contratto di servizio e successiva modifica e nel rispetto del nuovo termine di scadenza come individuato alla lettera (a) che precede.

In data 05/08/2021 è stato stipulato tra il Comune di Bari e la Amtab S.p.A. la durata del contratto di servizio con scadenza il 31/07/2021, è stata prorogata con decorrenza dal 1/08/2021, conservando i suoi effetti fino al subentro del nuovo gestore del servizio di trasporto pubblico locale automobilistico individuato dall'ATO – Bari e, comunque, non oltre il 31/12/2022, in modo tale da conseguire un orizzonte temporale pari al Contratto di servizio del Trasporto pubblico locale.

Con Deliberazione n. 1047 del 30/12/2022 la Giunta comunale ha disposto la proroga del contratto di servizio per la Gestione della Sosta a pagamento su suolo pubblico e in strutture dedicate del Comune di Bari, con la Amtab S.p.A, a tutto il 31/12/2023, nel rispetto delle seguenti condizioni:a) la proroga dovrà conseguire un orizzonte temporale pari al Contratto di servizio del Trasporto pubblico locale, in ottemperanza alle indicazioni fornite dal Consiglio Comunale, giusta deliberazione n. 116/2014, e nelle more dell'individuazione del nuovo gestore del TPL, all'esito delle procedure adottate dall'Organo di Governo dell'ATO – Bari; b) salvo esigenze particolari che dovessero essere ravvisate nel corso delle negoziazioni e ritenute meritevoli di tutela, la prosecuzione della gestione del servizio agli stessi patti e condizioni già contenuti nell'originario contratto di servizio e successiva modifica e nel rispetto del nuovo termine di scadenza come individuato alla lettera (a) che precede.

In data 17/02/2023 è stato stipulato tra Comune di Bari e AMTAB S.p.A. l'atto di "proroga del contratto di servizio" di Concessione della gestione della sosta a pagamento su suolo pubblico ed in strutture dedicate" a tutto il 31/12/2023, disposta con Delibera della Giunta comunale n. 1047 del 30/12/2022.

Infine, e da ultimo, la Giunta Comunale, con Deliberazione n. 510 del 26/06/2023, immediatamente esecutiva, ha autorizzato la proroga del contratto di servizio del trasporto pubblico locale automobilistico in scadenza il 31.12.2023 con Amtab S.p.A, con prosecuzione della gestione del servizio agli stessi patti e condizioni previsti nell'originario Contratto di servizio e relativi atti integrativi, fino al 31/12/2026, e quindi, in adempimento agli indirizzi del Consiglio Comunale di cui alla precitata Delibera n. 114 del 23/12/2014, di confermare l'affidamento del Servizio di sosta in capo alla Amtab S.p.A...[omissis]" e relativamente alla durata dell'affidamento secondo cui "il contratto dovrà avere un orizzonte temporale pari al contratto di trasporto pubblico locale".

In data 04/01/2024 è stato sottoscritto l'atto di proroga agli stessi patti e condizioni previsti nell'originario Contratto di servizio, con il quale la durata del Contratto stesso è stata prorogata a tutto il 31/12/2026.

Valore complessivo e su base annua del servizio

Il Contratto di servizio per la gestione della sosta dispone che la Amtab S.p.A. corrisponda al Comune di Bari un canone annuale pari a €. 2.500.000,00, da versare al 31 dicembre di ogni anno.

Il canone è soggetto a variazione in proporzione diretta al numero degli stalli su strada di cui all'Allegato 1 al Contratto del 2016, secondo i valori unitari individuati nell'Allegato 9.

Al Comune di Bari spetta inoltre un canone variabile pari al 10% degli introiti della sosta eccedenti € 6.500.000,00, al netto dell'IVA.

Criteri tariffari

La Società applica le tariffe approvate dal Comune di Bari, secondo quanto definito nell'Allegato 5 al Contratto di servizio. Il Comune di Bari può, con apposito provvedimento, stabilire tariffe speciali in occasione di eventi, quali manifestazioni sportive, culturali, fiere, concerti, ecc.

Le tariffe sono pubblicate nella Carta della mobilità 2024, come dettagliate al §2.

Principali obblighi posti a carico del gestore

Entro il 30 settembre di ogni anno la Amtab S.p.A. propone un Piano degli investimenti, su base triennale, nell'ambito della Relazione previsionale da allegarsi, per tutte le Società *in house*, al Bilancio di previsione dell'Ente. Nell'ambito delle attività contrattuali la Società, nelle aree già istituite, deve mantenere ed eventualmente implementare le aree con segnaletica orizzontale e verticale secondo quanto prescritto dal codice della strada, nonché i parcometri ed eventuali altri strumenti di pagamento della sosta. Nelle aree di nuova istituzione la Società deve attrezzare, mantenere ed eventualmente implementare le aree con segnaletica orizzontale e verticale secondo quanto prescritto dal codice della strada, nonché i parcometri ed eventuali altri strumenti di pagamento della sosta; provvedere all'acquisto e all'installazione di parcometri ed eventuali altri strumenti di pagamento della sosta.

La Società deve inoltre provvedere a tutte le sostituzioni, migliorie e rinnovi delle attrezzature che dovessero rendersi necessari per la realizzazione del servizio di sosta a pagamento; eseguire tutte le opere di manutenzione necessarie per assicurare l'ottimale funzionamento delle attrezzature e delle aree adibite alla sosta su strada, anche in struttura. Gli obblighi della Società in tema di qualità del servizio sono contenuti nella Carta della mobilità 2024. I costi del servizio di gestione della sosta per gli utenti sono rappresentati dalle tariffe pubblicate nella Carta della mobilità, come specificate al §2.

Sistema sanzionatorio

Il sistema sanzionatorio contrattuale prevede, in caso di inadempimento da parte della Società agli obblighi contrattuali, accertati attraverso l'esecuzione dei controlli di cui all'Allegato 8 al contratto di servizio, e previa contestazione alla Società, l'applicazione di penali determinate in base ai pesi stabiliti dal Comune di Bari nell'Allegato 8. L'importo della penale non può superare il 3% del canone fisso annuale.

Decorsi 30 giorni dall'applicazione della penale senza che le violazioni siano state rimosse ovvero senza una giustificazione, si incorre in una causa di risoluzione del contratto.

D) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

Struttura preposta al monitoraggio degli obblighi del contratto di servizio

Il Comune di Bari, attraverso la Ripartizione "Controlli, Trasparenza, Legalità e Antimafia sociale" svolge il Controllo sulla qualità dei servizi attraverso il sistema previsto dal "Progetto sulla qualità dei servizi pubblici locali", come dettagliato nel paragrafo legato al controllo della qualità. Suddetta Ripartizione e il relativo controllo sugli indicatori di qualità svolge un ruolo coadiuvante rispetto al controllo sull'esecuzione dei servizi posto contrattualmente in capo alla Ripartizione tecnica "Infrastrutture, Viabilità ed opere pubbliche".

Modalità e frequenza del monitoraggio

L'articolo 12 del Contratto di Servizio prevede un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nella Carta della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia all'Impresa gestore del servizio, sia alle associazioni dei consumatori;

L'Impresa è tenuta a garantire gli standard di qualità iniziali indicati nel dettaglio negli allegati contrattuali, e riportati nel paragrafo dedicato al Controllo sulla qualità del servizio.

Agli artt. 13 e 14 è specificato che secondo quanto previsto dall'articolo 23 del Testo Unico, l'Ente affidante provvede ad **effettuare i controlli sui servizi di Sosta regolamentata**, con particolare riferimento agli

aspetti della qualità, della sicurezza e dei rapporti con l'utenza. Le modalità di controllo, nonché il sistema di previsione di penalità e premialità e il loro sistema di calcolo per una corretta applicazione delle stesse, sono contenute nell'allegato "8) Controlli" al Contratto di Servizio.

Il controllo sulla regolarità delle prestazioni sul rispetto degli standard quali quantitativi determina la misura delle penalità e delle sanzioni contrattuali che incidono, da un lato direttamente sulla società quali incremento del canone dovuto, e dall'altro sui dirigenti e dei quadri aziendali, attraverso il collegamento del raggiungimento degli standard qualitativi alla componente variabile della retribuzione legata al risultato.

L'Impresa è tenuta a consentire e ad agevolare il concreto espletamento dell'attività di vigilanza dell'Ente affidante, fornendo la necessaria collaborazione.

Nei casi di inadempienze da parte dell'impresa, accertate attraverso l'esecuzione dei controlli previsti nell'allegato 8) e nell'ambito del monitoraggio sulla qualità dei servizi in relazione al grado di conseguimento degli standard quali-quantitativi e degli obiettivi di efficienza ed economicità contenuti nel contratto e nella carta della qualità dei servizi, l'Ente affidante quantifica la penale da applicare all'Impresa. La misura della penalità è quantificata in base allo scostamento tra la qualità erogata e il valore standard da raggiungere, tenuto conto dei pesi relativi stabiliti dall'Ente ai sensi di quanto previsto nell'allegato 8). In ogni caso, la penale da applicare all'Impresa non può superare annualmente il 3% dell'importo complessivo annuo.

A seconda delle variabili considerate, le attività di monitoraggio e raccolta dei dati potranno avere cadenze differenti: come medie mensili per le attività rilevabili attraverso procedure elettroniche, semestrali o annuali per i dati rilevabili attraverso procedure di mystery shopping o attraverso verifiche a campione effettuate da parte degli uffici, annuali per le indagini di Customer Satisfaction. In base alle tipologie di rilevazione dei dati, le variabili oggetto di monitoraggio possono essere distinte nelle seguenti categorie:

Controlli rilevabili attraverso procedure elettroniche (monitoraggio continuo);

La società si dovrà dotare di un sistema di smart ticketing utilizzando strumenti di work force automation che consenta, tra gli altri, il controllo a campione sull'operato del personale di verifica.

Controlli effettuabili mediante l'utilizzo del personale incaricato e tramite la tecnica di mystery shopping (monitoraggio semestrale):

- Parcometri: numero adeguato, visibilità e riconoscibilità;
- Personale di verifica: presenza del personale ed effettivo sanzionamento delle irregolarità;
- Completezza e visibilità della segnaletica orizzontale e verticale;
- Sedi aree di sosta: stato delle aree, corretto funzionamento delle strutture di bigliettazione e accessi automatici.
- Rilevazioni effettuate tramite la realizzazione di indagini di Customer Satisfaction (periodicità annuale):
- livello di soddisfazione complessivo degli utenti della sosta.

Con separato provvedimento saranno stabilite le concrete modalità di esperimento dei controlli, i soggetti deputati al controllo, i campioni delle rilevazioni ed i definiti report di controllo contenente le check list per i controlli da effettuarsi attraverso mystery shopping e gli schemi dei report da compilarsi a cura di AMTAB.

2. ANDAMENTO ECONOMICO

Relativamente al Settore Sosta, Amtab S.p.A. versa al comune di Bari un canone annuo per la concessione della gestione del servizio pari a € 2.500.000; il suddetto canone è rimasto invariato negli ultimi tre anni.

Si precisa che il suddetto canone viene imputato annualmente al civico bilancio, al fine di coprire parte del corrispettivo che il comune riconosce alla società per la gestione del servizio TPL.

Di seguito si riporta la tabella riepilogativa del valore della produzione, dei costi diretti, del margine di contribuzione, relativi il suddetto settore dal 2019 (ultimo anno pre-covid) al 2024.

	SETTORE	SOSTA				
Descrizione	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ricavi da CdS	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Ricavi per vendita e prestazioni	€ 7.573.595,00	€ 5.460.768,00	€ 6.695.092,00	€ 7.430.345,00	€ 7.986.503,00	€ 8.413.237,80
Totale altri Ricavi e proventi	€ 147.819,00	€ 136.698,00	€ 168.333,00	€ 239.505,00	€ 327.123,00	€ 787.973,73
Valore della Produzione	€ 7.721.414,00	€ 5.597.466,00	€ 6.863.425,00	€ 7.669.850,00	€ 8.313.626,00	€ 9.201.211,53
Totale Costi Diretti	€ 7.608.379,00	€ 6.190.089,00	€ 6.985.312,00	€ 7.290.055,00	€ 7.271.615,00	€ 7.550.651,52
Margine di Contribuzione	€ 113.035,00	-€ 592.623,00	-€ 121.887,00	€ 379.795,00	€ 1.042.011,00	€ 1.650.560,02

Relativamente al **Valore della Produzione**, il dato al 2024, **registra un incremento rispetto agli ultimi 3 anni precedenti e rispetto anche al 2019**. Già nel 2023 il dato conseguito aveva registrato un incremento rispetto agli anni precedenti.

Il **margine di contribuzione** che indica il contributo che il settore fornisce alla società per la copertura dei costi fissi sostenuti per la gestione generale di tutte le attività, registra nell'anno 2024 un miglioramento rispetto, non solo agli anni interessati dall'emergenza Covid, ma anche rispetto all'anno pre-covid 2019. Si conferma in tal modo il trend già rilevato nel 2023. Da quanto sopra riportato si evince di come si tratti di un settore che, dal punto di vista economico ha un andamento positivo. Segue una tabella relativa le tariffe applicate al servizio che ricadono sull'utente finale.

TARIFFE SOSTA

DESCRIZIONE	Tariffa
Vittorio Veneto lato terra con titolo Park & Ride navetta A – giornaliero (1)	Gratuito
Vittorio Veneto lato mare con titolo Park & Ride navetta A – giornaliero (1)	Gratuito
Pane e Pomodoro con titolo Park & Ride navetta B – giornaliero (1)	Gratuito
Largo 2 Giugno con titolo Park & Ride navetta C – giornaliero (1)	Gratuito
Polipark con titolo Park & Ride navetta E – giornaliero (1)	Gratuito
Grattino/Ticket parcometro ZSR (zona A) – oraria	€ 2.00
Grattino/Ticket parcometro ZSR (zona B, C, D) – oraria	€ 1.00
Grattino/Ticket parcometro ZSR (zona periferia) – 30 minuti	€ 0.50
Grattino/Ticket parcometro ZSR (zona periferia) – 60 minuti	€ 1.00
Grattino Tariffa Unica (eventi vari) – oraria	€ 3.00
Tagliando Commercianti Città Vecchia – giornaliero	€ 0.50
Tariffa unica eventi (periodo estivo Pane & Pomodoro) – giornaliero	€ 1.00
Tariffa unica eventi (vari) – giornaliero	€ 3.00
Tariffa unica eventi (stadio) – giornaliero	€ 3.00
Tariffa unica eventi (fiera) – giornaliero	€ 5.00
Sosta mezzi pesanti – giornaliero	€ 12.00
Vittorio Veneto lato terra solo sosta (no Park & Ride) – oraria (2)	€ 0.50
Largo 2 Giugno solo sosta (no Park & Ride) – oraria (2)	€ 0.50
Rossani – oraria (3)	€ 1.00
Necropoli – oraria (3)	€ 1.00
Santa Scolastica – oraria (3)	€ 1.00
Ex Manifattura – oraria (3)	€ 1.00
Executive Center – oraria (3)	€ 1.00
Amendola – oraria (4)	€ 1.00
Policlinico – oraria (5)	€ 1.00
Guadagni – oraria (6)	€ 1.00
Santa Scolastica – oraria (3)	€ 1.00
Santa Chiara – oraria (3)	€ 1.00
Pietro Sette – oraria (7)	€ 1.00
Polipark – oraria (8)	€ 1.00
ABBONAMENTI	
Vittorio Veneto lato terra – H24 mensile	€ 55.00
Rossani – DIURNO (07:00/21:00) mensile	€ 30.00
Rossani – NOTTURNO (21:00/07:00) mensile	€ 30.00
Rossani – H24 mensile	€ 55.00
Consiglieri Comunali (Lib/CVE/Mas/Pic) Rateizzato no P.R. annuale	€ 300.00
Consiglieri Comunali (Lib/CVE/Mas/Pic) Rateizzato no P.R. mensile	€ 50.00
Polipark – H24 mensile	€ 60.00
Polipark – H24 mensile feriale	€ 20.00
Polipark – Carnet n. 20 ingressi	€ 30.00
Largo 2 Giugno – NOTTURNO (20:00/08:00) mensile	€ 30.00
CONTRASSEGNI	
Tagliando ZSR residenti – annuale	€ 30.00
Tagliando ZSR residenti – annuale (seconda e terza auto)	€ 300.00

Di seguito la tabella relativa gli investimenti che Amtab SpA ha realizzato nel corso degli ultimi 3 anni. Si tratta di un Piani degli investimenti coperto a carico di capitali propri, capitali di terzi e Fondi Europei.

	INVESTIMENTI PREVISTI	INVESTIMENTI REALIZZATI
2022	€ 7.630.000	€ 228.834
2023	€ 21.005.000	€ 16.626.703
2024	€ 11.366.000	€ 4.935.300

3. QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Ripartizione Controlli, Legalità, Trasparenza e Antimafia sociale annovera tra le proprie attività di controllo analogo ex d.lgs. n. 175/2016 quella del controllo periodico sulla qualità dei servizi pubblici locali gestiti dalle società in-house del Comune, come disciplinato dalla L. 244/2007 e successivamente dall'art. 12 del Regolamento dei controlli interni sulle società partecipate del Comune.

La gestione della qualità dei servizi pubblici locali è stata regolata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 826/2024 del 20 Dicembre 2024 che ha aggiornato la deliberazione di Giunta n.627/2012, la quale ha portato alla realizzazione del “Progetto sulla qualità dei servizi pubblici locali”.

Il progetto aggiornato introduce un sistema di monitoraggio trimestrale, con verifiche periodiche e un Osservatorio che si avvale anche di figure tecniche di supporto, finanziate dai gestori dei servizi; rafforza il coinvolgimento dell'utenza con analisi di Customer Satisfaction più strutturate, mystery shopping e report dettagliati elaborati da operatori economici esterni. I risultati sono poi pubblicati online per garantire la massima trasparenza. Inoltre, vengono introdotti strumenti più sofisticati, come le indagini periodiche, il mystery shopping, relazioni di sintesi dei risultati e il supporto continuo all'Osservatorio per migliorare i servizi in base ai dati raccolti.

Con **Decreto direttoriale 31 agosto 2023**, il Ministero delle imprese e del Made in Italy ha adottato le Linee guida e gli indici di qualità per la regolamentazione dei servizi pubblici locali non a rete, tra i quali rientra il servizio di sosta e parcheggi. I futuri contratti di servizio di TPL e di Sosta regolamentata, all'esito delle procedure di affidamento sulla base del Piano d'Ambito a cura della Città metropolitana di Bari, recepiranno gli indicatori di qualità contenuti nelle tabelle ministeriali allegate al succitato decreto, per ciò che concerne il servizio di sosta.

Dopo il decreto direttoriale del 31 agosto 2023, nel 2025 è stato pubblicato un nuovo decreto che definisce gli schemi tipo di bando di gara e contratto per i servizi locali non a rete, fra cui i parcheggi. Ciò significa che la normativa del 2023 si sta progressivamente traducendo in atti concreti di affidamento e regolamentazione, fornendo uno “strumentario” uniforme per gli enti locali: regolamenti, bandi, contratti — con modalità e standard comuni per la gestione dei parcheggi.

Grazie all'adozione dello schema tipo 2025 del MIMIT e all'ampiezza del perimetro di servizi contemplati (inclusi parcheggi), si apre una **finestra di opportunità**:

- creare contratti di servizio che includano **innovazioni** come aree per mobilità elettrica, intermodalità (parcheggi-scambio + TPL), short-stay + ZTL, agevolazioni per categorie (residenza, disabili, pendolari), uso di sistemi digitali per pagamento e controllo;
- prevedere **monitoraggio e misurazione degli indicatori** in chiave di trasparenza e rendicontazione: cicli di manutenzione, controlli, occupancy (tasso di utilizzo), accessibilità, tempi di intervento, soddisfazione utenti;
- garantire universalità, inclusione, parità di accesso, tutela utenti fragili, trasparenza tariffaria e informazioni chiare;
- usare i contratti come strumento per politiche di mobilità sostenibile e gestione ordinata del territorio, evitando parcheggi “selvaggi”, abusi, sosta non regolamentata, disservizi.

Di conseguenza, per un comune/metropoli come Bari significa che ogni futura gara per l'affidamento del servizio di “Sosta regolamentata / parcheggi” si baserà non solo sugli indicatori di qualità del 2023, ma su uno schema contrattuale standardizzato che recepirà le novità normative.

Con la Legge 25 novembre 2024, n. 177 — “Revisione del Codice della Strada”, entrata in vigore il 14 dicembre 2024, si introducono modifiche significative anche in materia di sosta e parcheggi che si ripercuotono anche su indicatori di qualità che i successivi Contratti di Servizio dovranno integrare.

In particolare, l'articolo 23 modifica il comma 1 dell'articolo 7 del Decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 (il Codice della Strada), includendo fra le finalità delle aree di sosta/parcheggio anche la “**ricarica di veicoli elettrici**” e la sosta per “salita/discesa passeggeri o carico/scarico” in prossimità di snodi di mobilità (stazioni, porti, aeroporti, capolinea TPL, etc.). Questo apre la strada a una maggiore flessibilità nella destinazione degli spazi di sosta, prevedendo anche un'integrazione con mobilità elettrica e intermodale. Sempre con la legge n. 177/2024, è potenziata la tutela delle persone con disabilità: le sanzioni per chi

occupa abusivamente stalli riservati a disabili sono aumentate e pertanto anche i controlli da espletare su questo tipo di infrazioni dovranno essere più fitti.

L'introduzione di possibilità normative di destinare aree di sosta anche per "ricarica veicoli elettrici" e per "salita/discesa passeggeri / carico-scarico in aree intermodali" cambia la configurazione delle aree di sosta: significa che quando il Comune definisce un piano sosta (o un bando di gestione), potrà includere queste categorie, oltre alle tradizionali "strisce blu / bianche / parcheggi a pagamento / gratuiti". Il rafforzamento delle sanzioni per occupazione abusiva di stalli riservati a disabili potrebbe migliorare la tutela degli utenti con disabilità e aumentare l'obbligo di controllo da parte dell'operatore (o ente gestore).

L'avvio degli schemi di contratto-tipo dal MIMIT consente — in sede di gara/affidamento — di mettere nero su bianco criteri di qualità, trasparenza, regolamentazione uniforme su tutto il territorio nazionale, dando maggiore certezza sia agli enti locali sia agli utenti.

L'attuale contratto in essere che disciplina il rapporto tra Amtab S.p.A. e l'amministrazione comunale, contiene già indicatori e le modalità del loro monitoraggio, la loro misurazione e le modalità di calcolo per le applicazioni delle premialità e penalità. Qui di seguito è mostrata una tabella riassuntiva di tutti gli **indicatori contrattuali** di qualità e di efficienza, relativi al servizio di Sosta regolamentata.

TABELLA RIASSUNTIVA INDICATORI CONTRATTUALI

SERVIZIO	INDICATORI CONTRATTUALI	CODICE	TIPOLOGIA INDICATORE	CALCOLO	MODALITA' DI RILEVAZIONE E RICEZIONE DEL DATO	SUSCETTIBILE DI PENALITA' CONTRATTUALE
SOSTA	Incremento ricavi sosta	E1	Efficacia ed Efficienza	Incremento ricavi per n.addetti	Software Amtab	NO
SOSTA	Automazione delle aree di sosta	E2	Efficacia ed Efficienza	n. park automatizzati/n.totale %	Mystery Shopping	NO
SOSTA	Effettivo operato Ausiliari	E3	Efficacia ed Efficienza	% frequenze turni di lavoro rispettati	Software Amtab	SI
SOSTA	Livello di soddisfazione generale del servizio di sosta	Q1	Qualità	% giudizi non negativi	Customer Satisfaction	NO
SOSTA	Funzionamento dei parcometri	Q2	Qualità	% parcometri funzionanti/tot. Parcometri	Software Amtab+ Mystery	SI
SOSTA	Completezza delle informazioni	Q3	Qualità	% giudizi positivi mystery shopper su presenza di info complete e visibili	Software Amtab+ Mystery	SI
SOSTA	Regolarità della segnaletica orizzontale e verticale	Q4	Qualità	Presenza segnaletica verticale e orizzontale completa e integra-% giudizi positivi mystery shopper	Software Amtab+ Mystery	SI
SOSTA	Stato di manutenzione aree sosta	Q5	Qualità	% giudizi positivi mystery shopper su presenza standard concordati con AMTAB	Software Amtab+ Mystery	SI
SOSTA	Corretto funzionamento accessi automatici	Q6	Qualità	% giudizi positivi mystery shopper su presenza standard concordati con AMTAB	Software Amtab+ Mystery	SI

Ai fini della misurazione dei livelli di qualità raggiunti nell'erogazione dei servizi di **Sosta regolamentata**, e del **livello di gradimento da parte degli utenti per i servizi prestati**, nell'ambito di rilevazioni di Customer Satisfaction Analysis e Mystery Shopping, vengono presi in considerazione molteplici indicatori di qualità di diversa natura. Il servizio di *Customer Satisfaction* ha comportato una massiccia implementazione del monitoraggio della Qualità sui servizi espletati da **Amtab S.p.A.** Esso è effettuato da un team di aziende professioniste ed esperte nella Customer care satisfaction, individuate attraverso una procedura aperta di gara, che, in maniera scientifica, attraverso metodologie di analisi e calcolo statistiche accurate e condivise in

varie sessioni con l'Amministrazione, indaga sul complessivo livello di soddisfazione e benessere del cittadino in relazione a determinati indicatori di qualità. Nella tabella successiva si riportano gli indicatori presi in considerazione.

1.	Cortesia, Disponibilità e professionalità
2.	Chiarezza e completezza delle informazioni
3.	Facilità di acquisto del titolo di sosta
4.	Dislocazione sul territorio
5.	Disponibilità dell'intera gamma dei titoli di sosta
6.	Visibilità della segnaletica orizzontale e verticale
7.	Aggiornamento delle informazioni
8.	Stato di Manutenzione delle aree di sosta
9.	Presenza e funzionamento dei parcometri
10.	Livello di servizio per i viaggiatori diversamente abili
11.	Stato di Manutenzione nelle aree di sosta
12.	Pulizia e condizioni igieniche nelle aree di sosta
13.	Comodità e adeguatezza delle aree di sosta
14.	Adeguatezza del titolo rispetto alle esigenze di sosta
15.	Sicurezza personale e patrimoniale all'interno delle aree di sosta
16.	Presenza di impianti di videosorveglianza

Tutti gli indicatori illustrati vengono ampiamente analizzati nei report che l'azienda erogatrice del Servizio di Customer Satisfaction e Mystery Shopping redige e trasmette all'amministrazione. Nei report sono riportati i dati a consuntivo sul livello di qualità percepita dagli utenti intervistati, per quanto riguarda la Customer Satisfaction, e sul rispetto degli indicatori contrattuali di qualità e di efficienza, sulla base delle rilevazioni puntuali e a campione effettuate dal Mystery shopper. I contenuti di tali report vengono poi recepiti e commentati nel dettaglio nella **Relazione riassuntiva annuale sulla qualità dei servizi**, che lo Staff Controlli Enti Partecipati redige annualmente. Tale documento è pubblicato, ed è pertanto visionabile, sul sito istituzionale del Comune di Bari, nella pagina inerente alla **Qualità dei Servizi in-house**, contenuta all'interno dell'area tematica "**Aziende Partecipate**".

Per quanto riguarda l'indice di gradimento complessivo dell'utenza in merito al **Servizio di sosta**, il 76% degli utenti si ritiene soddisfatto, il 7% molto soddisfatto, l'11% poco soddisfatto e il 6% per nulla soddisfatto. Per quanto riguarda gli aspetti più importanti che Amtab dovrebbe promuovere per garantire una gestione più efficiente delle aree di sosta, la popolazione interessata dalla somministrazione di interviste, per il 45% ha risposto che è necessario un incremento del numero di posti auto, ma è altrettanto importante segnalare che un buon 25% lamenta uno scarso livello di sicurezza nelle aree di sosta recintata.

Fortemente apprezzata dalla popolazione barese sarebbe invece un'ulteriore estensione delle aree di sosta adibite a park and ride, segno che l'utilità del servizio Park and Ride è ampiamente riconosciuta.

In relazione invece al secondo servizio espletato dall'R.T.I. che attua il Servizio di Indagine sul Controllo di Qualità per conto dell'amministrazione, ossia Il Servizio di **Mystery Shopping**, esso si realizza attraverso la rilevazione puntuale di dati osservati e registrati da un addetto della Società erogatrice del servizio, detto appunto "**Mystery Shopper**". La rilevazione è rivolta a entrambi i servizi svolti dalla Società Amtab: TPL e Sosta regolamentata. Gli indicatori, nel servizio di Mystery shopping, vengono trattati con un focus sulla verifica del rispetto dei parametri stabiliti nel contratto, lì dove nella Customer, invece, si pone l'attenzione sul livello di qualità percepito dagli utenti rispetto agli indicatori presi in osservazione. Per questo i dati che emergono nei report del Mystery shopper vengono discussi con la Società in sede di comitato tecnico di coordinamento, anche ai fini della possibilità di procedere con l'applicazione dei meccanismi di penalità, nei modi e nelle condizioni previste nell'allegato "Controlli e sistema sanzionatorio", presente nei contratti di entrambi i servizi di sosta e trasporto pubblico locale.

Si passano adesso in rassegna gli indicatori che sono stati monitorati negli accessi del Mystery Shopper, in relazione al servizio di SOSTA. Il Mystery effettua degli accessi sia nelle aree adibite a Park and ride, che nelle aree adibite a sosta regolamentata. Nelle rilevazioni vengono coperti gli indicatori di qualità della sosta specificati sopra. In particolare, abbiamo:

- **SEGNALETICA ORIZZONTALE E VERTICALE** (indicatore Q4), per la quale il mystery verifica, (tanto nei park and ride, quanto nelle aree di sosta regolamentata a strisce blu), la presenza di segnali stradali (**100 % degli accessi**), la visibilità di orari e tariffe (**100% degli accessi** per il park and ride “Pane e Pomodoro”, preso come esempio in occasione della redazione della relazione riassuntiva annuale sulla qualità dei servizi), le condizioni di manutenzione (accessi per **il 79,8% % positivi**), l’adeguatezza del numero dei segnali verticali rispetto all’estensione dell’area di sosta (**accessi per il 100% positivi**) , la visibilità delle strisce blu (accessi per **il 79,1% positivi**) e gialle (**81,6%**),
- **FUNZIONAMENTO DEI PARCOMETRI** (indicatore Q2) che è monitorato dal punto di vista dell’adeguatezza del numero rispetto all’estensione (positivo nel **89,1% dei casi**), del loro funzionamento (**87,4% degli accessi**), del livello di usura (usura **assente nel 85,9% dei casi**), della chiarezza **delle informazioni riportate** (coprendo il monitoraggio dell’indicatore **Q3**), che presente un punteggio del **88,7% di accessi positivi**.
- **STATO DI MANUTENZIONE AREE SOSTA** (indicatore Q5) e **CORRETTO FUNZIONAMENTO ACCESSI AUTOMATICI** (indicatore Q6). Per l’indicatore Manutenzione aree di sosta il Mystery verifica le condizioni di manutenzione delle aree park and ride e dei parcometri. Per il Park and ride “Pane e pomodoro” abbiamo una condizione di manutenzione che è positiva nel **100% degli accessi del Mystery**. Per l’indicatore relativo agli accessi automatici, il mystery prende in esame il funzionamento degli accessi automatici (100% degli accessi effettuati) e la condizione di manutenzione di questi ultimi (nell’**80,2% dei casi** risultano ben mantenuti e in ottime condizioni).

4. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Il Comune di Bari, al fine di garantire la regolare erogazione dei servizi attinenti alla sosta a pagamento, concede alla Amtab S.p.a.:

- a) Gli spazi di suolo pubblico (sosta a raso), meglio individuate dalle ordinanze istitutive e compresi all’interno delle aree evidenziate nel relativo allegato;
- b) Le aree attrezzate su suolo pubblico (parcheggi a barriera) indicate nelle relative tabelle;
- c) Le aree attrezzate in struttura (parcheggi multipiano) indicate nelle relative tabelle;
- d) I posti auto effettivi delle aree sono quelli rilevabili nel relativo allegato e saranno rideterminati con un verbale sottoscritto dalle parti ogniquale volta si apportano modifiche del numero e/o della struttura delle aree sosta esistenti.

Il Comune di Bari si riserva di concedere con successivi provvedimenti integrativi al Contratto, ulteriori aree e/o struttura da destinarsi al servizio di sosta a pagamento.

La Società Amtab S.p.a., nel rispetto di quanto previsto ex art. 4 del contratto di servizio "Regime giuridico delle aree e degli impianti strumentali al servizio" – con apposite richieste formali, oltre alle aree oggetto di concessione, individua ulteriori aree e/o strutture da destinarsi al servizio di sosta a pagamento, in occasione del verificarsi di eventi, manifestazioni e/o particolari esigenze che l’Amministrazione comunale dovesse rappresentare, richiedendone la relativa autorizzazione. In relazione a tali contingentate esigenze la Ripartizione scrivente, anche di concerto con la Ripartizione Polizia Municipale e la Direzione Generale, autorizza con provvedimenti integrativi al contratto in essere il suddetto servizio sosta a pagamento.

Il comune di Bari si riserva la potestà tariffaria anche sulle aree e/o strutture gestite dalla Amtab in convenzione con altri soggetti diversi dall’Amministrazione comunale, pubblici e privati.

Nell’ambito delle attività espletate la Amtab S.p.A. si obbliga:

- nelle aree già istituite: mantenere ed eventualmente implementare le aree con segnaletica orizzontale e verticale secondo quanto prescritto dal codice della strada, nonché I parcometri ed eventuali altri strumenti di pagamento della sosta;
- nelle aree di nuova istituzione: - attrezzare, mantenere ed eventualmente implementare le aree con segnaletica orizzontale e verticale secondo quanto prescritto dal codice della strada, nonché I parcometri ed eventuali altri strumenti di pagamento della sosta; - provvedere all’acquisto e all’installazione di parcometri ed eventuali altri strumenti di pagamento della sosta;

Nelle aree già istituite e nelle aree di nuova istituzione: - gestire il pagamento della sosta mediante I parcometri con l'utilizzo di denaro contante, tessere prepagate e carte di credito e/o bancomat, biglietti prepagati, abbonamenti di vario tipo e qualunque altro strumento informatico o telematico o altro ancora che possa essere adottato previo accordo con l'amministrazione comunale al fine di rendere il pagamento stesso più agevole alla clientela (auto parcometri, telefono cellulare, ecc.); - provvedere a tutte le sostituzioni, migliorie e rinnovi delle attrezzature che dovessero rendersi necessari per la realizzazione del servizio di sosta a pagamento; fornire assistenza ai client 9in merito al rilascio dei documenti di sosta; - eseguire tutte le opera di manutenzione necessarie per assicurare l'ottimale funzionamento delle attrezzature e delle aree adibite alla sosta su strada, anche in struttura; - provvedere, tramite I propri uffici, alla gestione (rilascio,. Rinnovo, controllo, ecc.) dei permessi per l'accesso e la sosta in ZTL e ZSR, per residenti e riservati ai disabili, sotto il coordinamento e la direzione del commando di polizia municipale; - gestire il procedimento sanzionatorio per conto del Comune come specificato nel Contratto nonché dal codice della strada e relative regolamento di esecuzione ed attuazione; - adottare un Sistema di monitoraggio informatizzato che consenta le verifiche dell'operato del servizio di sosta in tempo reale secondo quanto specificato nel relative allegato.

L'Amtab Spa inoltre dovrà: - munirsi di adeguata copertura assicurativa contro i danni alle cose o persone la cui polizza dovrà essere depositata presso l'amministrazione comunale entro 30 giorni dalla sottoscrizione del presente contratto; - tenere indenne l'amministrazione comunale da eventuali richieste di risarcimento danni da parte di terzi per fatti derivanti dalla gestione delle aree adibite alla sosta a pagamento; con riferimento a tutte le aree parcheggio elencate disciplinati nel contratto Amtab dovrà comunque provvedere a: -svolgere nell'ambito del servizio oggetto del presente contratto il servizio accessorio di prevenzione ed accertamento delle violazioni in materia di sosta da svolgersi con personale proprio ai sensi dell'articolo 17 comma 132 della legge n. 127/1997 e similari;-gestire e realizzare la segnaletica stradale orizzontale e verticale, ai sensi del codice della strada, nelle aree di sosta e le strisce pedonali nelle aree ZSR, provvedendo altresì la loro manutenzione e/o sostituzione in modo tale che risultino sempre visibili; - ad adempiere in termini perentori ad ogni prestazione derivante da eventuali segnalazioni che il Comune dovesse sottoporre in relazione alla manutenzione della segnaletica ad opere di miglioria a riparazioni e quant'altro si renda necessario per la corretta esecuzione del servizio; - predisporre la carta della qualità dei servizi riportando gli standard qualitativi contenuti nell'allegato e secondo il contenuto minimo ivi previsto ed approvarla entro 10 giorni dalla sottoscrizione del contratto; - gestire eventuali reclami concernenti la qualità del servizio.

La Amtab si obbliga al compimento di tutte le attività finalizzate alla pubblicizzazione del servizio. Negli uffici aperti al pubblico dovranno essere esposte a cura della Amtab le modalità con cui il cliente può formalizzare eventuali reclami concernenti sia le sanzioni elevate, sia la mancata affidabilità e qualità del servizio.

La Amtab con riferimento alla deliberazione di Giunta comunale n. 118/2004 si obbliga a gestire per conto dell'amministrazione comunale il servizio di posizionamento e rimozione transenne stradale, utilizzando le autogru date in comodato d'uso dalla stessa amministrazione comunale e impiegando per tale servizio due unità a turno, secondo le richieste le istruzioni di solito impartite una per volta dal comando di polizia municipale, o occasionalmente da altri rami dell'amministrazione comunale, dal prefetto, o dal questore per motivi di ordine pubblico.

La Amtab dovrà rispettare ed attenersi alla normativa vigente in tema di contratti pubblici relativi a lavori servizi e forniture, in tutte le operazioni di gestione ordinarie e straordinarie necessarie per l'espletamento del servizio, nonché a rispettare ed attenersi alla normativa vigente in tema di tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'articolo 3 della legge numero 136 2010 e s.m.i.

5. VINCOLI

- Art. 7 del Decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 e s.m.i. c.d. "Codice della Strada";
- Articolo 17 comma 132 della legge n. 127/1997;
- Decreto direttoriale 31 agosto 2023 Ministero delle imprese e del Made in Italy
- Legge 25 novembre 2024, n. 177

- Art. 14 del Decreto Legislativo 23 dicembre 2022, n. 201 "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica".

6. CONSIDERAZIONI FINALI

La gestione del servizio gestione della sosta a pagamento su suolo pubblico ed in strutture dedicate per tramite della Amtab S.p.A. garantisce al Comune di Bari il perseguimento di obiettivi quali la presenza capillare sul territorio al fine di monitorare attentamente le specifiche esigenze dei cittadini; la possibilità di esercitare un controllo che garantisca la qualità dei servizi offerti, con attenzione all'economicità della gestione e ai livelli tariffari gravanti sugli utenti.

Il modello di gestione della società *in house* presuppone che la società abbia internamente tutte le competenze necessarie per gestire autonomamente il servizio nel territorio di riferimento, garantendo un livello di servizio in linea con le aspettative dell'utente e dei livelli di tariffa sostenibili per la collettività.

Va inoltre considerato che anche la gestione *in house* permette di recuperare efficienza sia attraverso il piano di nuovi investimenti, sia in termini di miglioramento operativo nei servizi offerti.

Oltretutto, la Amtab S.p.a. rappresenta lo strumento operativo dell'Ente per attuare le politiche relative alla mobilità. Il Comune, infatti, ha adottato un sistema integrato di mobilità e sosta che prevede diversi strumenti che consentano al contempo di favorire l'utilizzo dei mezzi in luogo dell'auto, specialmente per raggiungere il centro cittadino, disincentivando la sosta lunga.

L'utilizzo significativo dei parcheggi di Park & Ride, con prezzi agevolati, e l'adozione di tariffe di sosta orarie elevate nella ZSR consentono di ridurre l'afflusso di automobili nel centro cittadino, con evidenti ricadute positive in termini di benefici ambientali sulla collettività.

Per quanto concerne le conseguenze della gestione del servizio di TPL da parte della Amtab sugli equilibri di bilancio dell'Ente, trattandosi di società partecipata al 100% dal Comune di Bari, si rappresenta che la Società ha prodotto nel 2024 un utile pari ad €4.369.243,00. La Società, inoltre, fa parte del Gruppo Amministrazione Pubblica (GAP) ai fini dell'aggregazione dei risultati economico-finanziari di tutte le entità del Gruppo, e partecipa al consolidamento dei dati di bilancio dell'Ente con un risultato economico positivo, come da ultimo bilancio approvato al 31/12/2024. La Società, con la gestione del servizio di gestione della sosta, garantisce il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario del bilancio comunale.

Gli indirizzi del Consiglio comunale sul servizio di gestione della sosta, di cui alla Deliberazione n. 114/2004, dispongono che l'affidamento del servizio debba avere un orizzonte temporale pari alla gestione del servizio TPL. Pertanto, salvo diversi indirizzi in merito, le valutazioni sul futuro affidamento del servizio, per il periodo successivo alla scadenza del contratto di servizio vigente, dovrebbero essere ancorate agli esiti della procedura di affidamento della gestione del servizio di TPL.