

Spett.le A.P.M. S.p.A.

Agli enti soci

E p.c. Al Collegio dei Revisori dell'Ente

LORO SEDI

Oggetto: Attività di controllo delle società partecipate e degli organismi gestionali esterni inclusi nel bilancio consolidato. Obiettivi gestionali e obiettivi di contenimento delle spese di funzionamento

Si trasmette in allegato, ai sensi dell'art. 19 D.Lgs. 175/2016, estratto del DUP, di cui alla deliberazione consiliare n. 123 del 20/12/2018, contenente gli obiettivi di contenimento delle spese di funzionamento, ivi comprese quelle per il personale, stabiliti per le società in controllo pubblico, nonché gli obiettivi gestionali e prestazionali relativi al triennio 2019/2021.

Si ricorda che, ai sensi della disposizione citata, *“le società a controllo pubblico garantiscono il concreto perseguimento”* degli obiettivi di contenimento delle spese di funzionamento *“tramite propri provvedimenti da recepire, ove possibile, nel caso del contenimento degli oneri contrattuali, in sede di contrattazione di secondo livello”* e da pubblicare nel sito istituzionale.

Di tali provvedimenti di recepimento e della relativa pubblicazione, si chiede cortesemente di voler fornire apposita comunicazione allo scrivente ufficio.

Si ricorda che, al fine di agevolare il monitoraggio complessivo dell'andamento delle società in controllo, esse sono tenute (in base al DUP) a trasmettere all'Ente entro il 30 giugno un report di verifica rispetto agli obiettivi di contenimento delle spese di funzionamento dell'anno precedente, ferma restando la rendicontazione (da comunicare non appena disponibile) in ordine al raggiungimento degli obiettivi gestionali e prestazionali definiti per la passata annualità.

Per informazioni e chiarimenti:

- Servizio del Segretario Generale – Ufficio Segreteria Generale tel. 0733-256224/201
- E-mail: segreteria generale@comune.macerata.it
- Pec: comune.macerata.segreteria generale@legalmail.it

Cordiali saluti.

Il Segretario Generale
Dott.ssa Claudia Tarascio



OBIETTIVI DI CONTENIMENTO DELLE SPESE DI FUNZIONAMENTO, COMPRESSE QUELLE PER IL PERSONALE, DELLE SOCIETA' PARTECIPATE in applicazione dell'art. 19 comma 5 D. Lgs. n. 175/2016

Sintesi normativa

Il D. Lgs. 175 del 19.8.2016 "Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica" (TUSP), di riordino della disciplina delle partecipazioni societarie delle amministrazioni pubbliche, come modificato ed integrato dal D. Lgs. n. 100 del 16.6.2017 ha disposto all'art. 19, comma 5, che *"le Amministrazioni Pubbliche socie fissano con propri provvedimenti, obiettivi specifici, annuali e pluriennali, sul complesso delle spese di funzionamento, ivi comprese quelle per il personale, delle società controllate, anche attraverso il contenimento degli oneri contrattuali e delle assunzioni di personale e tenuto conto di quanto stabilito all'articolo 25, ovvero delle eventuali disposizioni che stabiliscono, a loro carico, divieti o limitazioni alle assunzioni di personale, tenendo conto del settore in cui ciascun soggetto opera"*.

Il Testo Unico demanda alle società a controllo pubblico il concreto perseguimento degli obiettivi di cui al comma 5 tramite propri provvedimenti da recepire, ove possibile, nel caso del contenimento degli oneri contrattuali, in sede di contrattazione di secondo livello (comma 6). I provvedimenti e i contratti di cui ai commi 5 e 6 sono pubblicati sul sito istituzionale della società e delle pubbliche amministrazioni socie. In caso di mancata o incompleta pubblicazione si applicano l'articolo 22, comma 4, 46 e 47, comma 2, del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 (comma 7).

Nella prospettiva del contenimento degli oneri di funzionamento delle partecipate, il legislatore ha progressivamente elaborato e introdotto una serie di vincoli che, tra l'altro, hanno posto obblighi procedurali nel reclutamento del personale, limitazioni alle assunzioni di personale oltre che, più in generale, misure di contenimento del costo del lavoro del personale.

In proposito il medesimo art. 19 ai commi 1, 2 e 3 dispone:

- 1. Salvo quanto previsto dal presente decreto, ai rapporti di lavoro dei dipendenti delle società a controllo pubblico si applicano le disposizioni del capo I, titolo II, del libro V del codice civile, dalle leggi sui rapporti di lavoro subordinato nell'impresa, ivi incluse quelle in materia di ammortizzatori sociali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, e dai contratti collettivi.*

-
2. *Le società a controllo pubblico stabiliscono, con propri provvedimenti, criteri e modalità per il reclutamento del personale nel rispetto dei principi, anche di derivazione europea, di trasparenza, pubblicità e imparzialità e dei principi di cui all'articolo 35, comma 3, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165. In caso di mancata adozione dei suddetti provvedimenti, trova diretta applicazione il suddetto articolo 35, comma 3, del decreto legislativo n. 165 del 2001.*
 3. I provvedimenti di cui al comma 2 sono pubblicati sul sito istituzionale della società. In caso di mancata o incompleta pubblicazione si applicano gli articoli 22, comma 4, 46 e 47, comma 2, del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

Viene ribadita, pertanto, l'esigenza che le società partecipate adottino tutti gli atti e le procedure nel rispetto dei principi generali applicabili alle pubbliche amministrazioni nella materia dei concorsi pubblici. Ciò significa che anche le società a partecipazione pubblica ai fini dell'assunzione di personale sono tenute ad utilizzare lo strumento della selezione dei candidati fondato sul rispetto dei principi generali di trasparenza, di pubblicità e di imparzialità che trovano il loro fondamento nell'articolo 97 della Costituzione applicabile al sistema concorsuale in favore dei pubblici impiegati, nonché quelli previsti dall'articolo 35 del D.Lgs. n. 165/2001.

Inoltre, ai sensi dell'art. 11, comma 6, del D.Lgs. 175/2016, le società in controllo pubblico hanno l'obbligo di determinare i compensi annui onnicomprensivi dei propri dirigenti e dipendenti nel limite massimo stabilito dal Ministro dell'Economia e delle Finanze con proprio decreto sulla base di definiti indicatori dimensionali quantitativi e qualitativi. Fino all'adozione del decreto il compenso annuo onnicomprensivo non potrà comunque eccedere il limite massimo di euro 240.000 annui al lordo dei contributi previdenziali e assistenziali e degli oneri fiscali a carico del beneficiario, tenuto anche conto dei compensi corrisposti da altre pubbliche amministrazioni o da altre società a controllo pubblico. Sono fatte salve le disposizioni legislative e regolamentari che prevedono limiti ai compensi inferiori a quelli previsti dal decreto di cui al presente comma.

Infine, l'articolo 22 del Testo Unico integra il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, in materia di trasparenza amministrativa, prevedendo che le società in controllo pubblico assicurino il massimo livello di trasparenza sull'uso delle proprie risorse e sui risultati ottenuti.

LE SOCIETA' PARTECIPATE DESTINATARIE DEGLI OBIETTIVI DI CONTENIMENTO DELLE SPESE DI FUNZIONAMENTO

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 19 del D.Lgs. n.175/2016, gli obiettivi specifici di contenimento delle spese di funzionamento vanno fissati da parte delle amministrazioni pubbliche nei confronti delle società controllate.

Le società controllate a partecipazione pubblica sono quei soggetti rientranti nella definizione di cui all'articolo 2 del D. Lgs. n. 175/2016, ovvero le società in cui una o più amministrazioni pubbliche esercitano poteri di controllo ai sensi dell'articolo 2359 del codice civile.

La disciplina civilistica esplicita i casi in cui è possibile ritenere controllata una determinata società:

- a) una società in cui un'altra società dispone della maggioranza dei voti esercitabili nell'assemblea ordinaria;
- b) le società in cui un'altra società dispone di voti sufficienti per esercitare un'influenza dominante nell'assemblea ordinaria;
- c) le società che sono sotto l'influenza dominante di un'altra società in virtù di particolari vincoli contrattuali con la medesima.

Ai sensi dell'art. 2, lett. b) del citato D.Lgs., il controllo può sussistere anche quando, in applicazione di norme di legge o statutarie o di patti parasociali, per le decisioni finanziarie e gestionali strategiche relative all'attività sociale è richiesto il consenso unanime di tutte le parti che condividono il controllo.

Si ritiene di confermare per il triennio 2019/2021 gli obiettivi di contenimento delle spese di funzionamento già fissati attraverso il DUP 2018/2020, anche in considerazione del fatto che un primo monitoraggio in ordine all'applicazione di detti obiettivi per l'anno 2018 sarà effettuato solamente nel corso del primo semestre 2019.

Per le "società in controllo pubblico" di cui al D.Lgs. 175/2016 in relazione alle quali il Comune di Macerata non detiene singolarmente partecipazioni di controllo ex art. 2359 c.c., gli obiettivi di contenimento delle spese di seguito riportati saranno oggetto di condivisione con gli altri soggetti pubblici soci per la definizione di indirizzi conformi e potranno, dunque, in tale sede essere eventualmente modificati o aggiornati.

OBIETTIVI DI CONTENIMENTO DELLE SPESE DI FUNZIONAMENTO, COMPRESSE QUELLE PER IL PERSONALE, DELLE SOCIETA' PARTECIPATE

In applicazione dell'art. 19 comma 5 del D.Lgs. n. 175/2016

Sono da ritenersi riferibili al termine "spese di funzionamento", adottato dal Testo Unico, gli oneri di cui ai punti 6,7,8,9,14 della lettera B del Conto Economico di cui allo schema di Bilancio ex art. 2425 del Codice Civile e, all'interno di detta categoria.

In relazione alle "spese di personale", di cui al punto B9 del citato schema, si persegue il principio generale di contenimento dei costi in costanza di servizi svolti/gestiti, al netto degli effetti delle dinamiche risultanti dalla contrattazione collettiva nazionale, fermo restando quanto di seguito più specificamente dettagliato in ordine alle politiche assunzionali e contenimento degli oneri del personale.

Al fine di agevolare il monitoraggio complessivo sull'andamento delle società in controllo, esse sono tenute alla trasmissione entro il 30 giugno di ogni anno del report di verifica rispetto agli obiettivi sotto specificati.

L'auspicato ed imposto contenimento delle voci di spesa non deve, però, costituire un ostacolo all'eventuale potenziamento e/o ampliamento dell'attività svolta dalle società e va quindi ragionevolmente conciliato con tale eventualità, prevedendo, in tal caso, che a consuntivo le voci di spesa di funzionamento e per il personale possano superare il rispettivo limite sotto indicato, a condizione di darne dettagliata motivazione nell'apposita relazione da prodursi al Socio, nonché nella nota integrativa al bilancio di esercizio. Nell'ambito della relazione di cui si tratta la società dovrebbe dare conto del fatto che siano rimasti inalterati i livelli della produttività e dell'efficienza della gestione (ad esempio con un'analisi comparata allo storico di indicatori quali incidenza media percentuale del complesso delle spese di funzionamento sul valore della produzione, valore aggiunto per dipendente, incidenza del costo del personale sul valore della produzione, ecc.).

Rimane ferma la responsabilità degli amministratori e dei dirigenti della società controllata in caso di mancato recepimento nei propri atti interni e/o nella contrattazione integrativa di secondo livello delle azioni suggerite dall'ente socio (cfr. Corte dei Conti, Sezione Regionale di Controllo per la Liguria, Deliberazione n. 80/2017).

OBIETTIVI triennio 2019 - 2021

Obiettivi generali

→ Risultato positivo di bilancio per ciascuno degli anni del triennio

Obiettivi specifici contenimento spese di funzionamento

→ Le spese di funzionamento (B6, B7, B8, B9, B14) non possono superare il limite massimo della media della spesa sostenuta nei tre esercizi precedenti a quello di riferimento.

Eventuali scostamenti dagli obiettivi di spesa sopra stabiliti, qualora non riassorbiti mediante azioni correttive nel corso dell'esercizio, sono da motivarsi dettagliatamente nell'apposita relazione da prodursi al Socio, nonché nella nota integrativa al bilancio di esercizio.

Obiettivi specifici contenimento spese di personale

→ Le spese di personale (B9) non possono superare il limite massimo della media della spesa sostenuta nei tre esercizi precedenti a quello di riferimento.

Eventuali scostamenti dagli obiettivi di spesa sopra stabiliti, qualora non riassorbiti mediante azioni correttive nel corso dell'esercizio, sono da motivarsi dettagliatamente nell'apposita relazione da prodursi al Socio, nonché nella nota integrativa al bilancio di esercizio.

→ Ricorrere al reclutamento di personale a tempo determinato, interinale o altre forme temporanee in caso di necessità di sopperire a carenze temporanee di risorse o implementazioni di servizi non aventi caratteristiche di stabilità nel tempo, avuto comunque riguardo alla sostenibilità economica di tali interventi rispetto al complessivo equilibrio aziendale.

Obiettivi specifici contenimento spese per incarichi di consulenza

→ Le spese per incarichi di consulenza (ovvero prestazioni professionali finalizzate alla resa di pareri, valutazioni, espressioni di giudizi, consulenze legali al di fuori della rappresentanza processuale e patrocinio della società ed in generale spese non riferibili a servizi professionali affidati per sopperire a carenze organizzative o altro) vanno ridotte per il 2018 in misura non inferiore al 2% rispetto a quanto sostenuto nei tre esercizi precedenti a quello di riferimento e per ciascuno degli anni 2019 e 2020 non inferiore all'1% rispetto a quanto sostenuto nei tre esercizi precedenti a quello di riferimento.

Eventuali scostamenti dagli obiettivi di spesa sopra stabiliti, qualora non riassorbiti mediante azioni correttive nel corso dell'esercizio, sono da motivarsi dettagliatamente nell'apposita relazione da prodursi al Socio, nonché nella nota integrativa al bilancio di esercizio.

Per l'annualità 2021, corrispondente all'avvio del prossimo mandato elettivo, si individua quale obiettivo trasversale per tali società/organismi il mantenimento degli standard di efficienza, efficacia e qualità dei servizi raggiunti in relazione alle precedenti annualità.

REPORT SOCIETA' ED ORGANISMI PARTECIPATI DEL COMUNE DI MACERATA

APM
Azienda Pluriservizi Macerata S.p.A

1 – INDICATORI GESTIONALI

Anno 2019

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione	Consuntivo
Contenimento delle spese	<i>Riduzione costi del personale</i>	economicità	minore o uguale a	media della spesa di personale sostenuto nei tre esercizi precedenti a quello di riferimento	31/12/2019	
	<i>Riduzione spese di funzionamento</i>	economicità	minore o uguale a	media della spesa per funzionamento sostenuta nei tre esercizi precedenti a quello di riferimento	31/12/2019	
	<i>Riduzione spese per incarichi di consulenza</i>	economicità	minore o uguale a	riduzione rispetto al precedente esercizio	31/12/2019	

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione	Consuntivo
Miglioramento redditività aziendale	<i>Contenimento costi del personale</i>	economicità	minore o uguale a	valore definitivo del costo del personale da bilancio 2018	31/12/2019	
	<i>Realizzazione investimenti di riqualificazione del parcheggio in struttura Park Centro Storico, secondo il PEF del contratto di servizio</i>	di qualità dei servizi affidati	sì/no		31/12/2019	
	<i>Realizzazione e del progetto di evoluzione tecnologica del settore parcheggi "infomobility" con relativa "App", per consentire pagamenti elettronici, fruibilità e accesso facile</i>	di qualità dei servizi affidati	sì/no		31/12/2019	

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso	Timing di attuazione	Consuntivo
Ottimizzazione del servizio Trasporto Pubblico Locale	<i>Adeguamento al progetto regionale relativo al TPL anche in termini di "infomobility", informazioni sui tempi di percorrenza e paline elettroniche</i>	di qualità dei servizi affidati	sì/no	31/12/2019	
	<i>Rinnovo graduale del parco veicoli con mezzi a metano, ove possibile</i>	di qualità dei servizi affidati	maggiore o uguale a 3	30/06/2019	
	<i>Attuazione di un sistema di monitoraggio di un sistema di soddisfazione dell'utente in merito all'esercizio corrente con specifica evidenza alla customer satisfaction (modulo di rilevazione reperibile sul sito)</i>	di qualità dei servizi affidati	sì/no	30/06/2019	
	<i>Miglioramento del sistema di analisi della performance delle singole linee, con specifico riferimento ai passeggeri trasportati per fasce orarie</i>	di qualità dei servizi affidati	sì/no	31/12/2019	
	<i>Elaborazione di addendum al contratto di servizio, finalizzato all'integrazione delle linee urbane ed extraurbane</i>	di qualità dei servizi affidati	sì/no	30/09/2019	

2 – INDICATORI DI PRESTAZIONE SU EVENTUALI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI

Anno 2019

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso	Timing di attuazione	Consuntivo
-----------	------------	----------------------	---------------	----------------------	------------

Gestione efficiente del Servizio Parcheggi	Realizzazione indagine di customer satisfaction (modulo di rilevazione disponibile sul sito)	di qualità dei servizi affidati	si/no		annuale	
	n. reclami nell'anno	di qualità dei servizi affidati	minore a	20	annuale	
	reclami pervenuti/reclami risolti	di qualità dei servizi affidati	maggiore a	50%	annuale	
	tempo di risposta a reclami scritti	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	30 giorni	annuale	
	Indice di efficienza parcometri: Parcometri (o pensiline con distributori automatici) regolarmente funzionanti su totale di quelli sottoposti a controllo (anche con sistemi di infomobility)	efficienza	maggiore a	90%	annuale	
	Incidenza del costo del personale diretto su ricavi totali	economicità	minore a	45%	annuale	
	Attivazione e implementazione di forme di pagamento elettroniche	di qualità dei servizi affidati	si/no		annuale	
	Redazione bilancio sociale	di qualità dei servizi affidati	si/no		biennale	
	Sistema di certificazione della qualità ISO 9001 : 2015	di qualità dei servizi affidati	si/no		annuale	
	Apertura sportello utenti	di qualità dei servizi affidati	maggiore di	24 h/settimana	settimanale	
	Indice di produttività fatturato / ausiliario	efficienza	maggiore a	€ 150.000	annuale	
	Abilitazione sistemi di pagamento mediante carta di credito	di qualità dei servizi affidati	maggiore a	70% su parcheggi in struttura e zone centrali	Na (da realizzare nell'arco temporale della convenzione)	
Orario apertura parcheggi in struttura	di qualità dei servizi affidati	uguale a	h 24 - 365 gg/ anno	annuale		

	Posti riservati ai disabili	di qualità dei servizi affidati	maggiore o uguale a	1 ogni 35 posti a pagamento	annuale	
	Sito web	di qualità dei servizi affidati	^{202 di 217} si/no		annuale	

	Grado di realizzo del programma degli investimenti Investimenti realizzati/ investimenti programmati	efficacia	uguale a	100%	annuale	
--	---	-----------	----------	------	---------	--

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione	Consuntivo
Gestione efficiente farmacie comunali	Misurazione gratuita della pressione arteriosa con presenza di un locale dedicato e separato, referto scritto e taratura annuale dell'apparecchiatura	di qualità dei servizi affidati	sì/no		giornaliero	
	Consegna gratuita farmaci a domicilio per le categorie protette entro la giornata di richiesta o secondo specifiche urgenze	di qualità dei servizi affidati	sì/no		giornaliero	
	Sconti su alcuni prodotti prima infanzia (per possessori family card)	efficacia	maggiore o uguale a	20,00%	annuale	
	Card prodotti per nuovi nati (buono da spendere presso le farmacie comunali per i "nuovi nati" residenti nel Comune)	di qualità dei servizi affidati	sì/no		annuale	
	RISULTATI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION <i>Disponibilità dei prodotti farmaceutici richiesti</i> Indice misurato (modulo disponibile sul sito)	di qualità dei servizi affidati	maggiore o uguale a	4 (Buono)	annuale	
	Disponibilità dei prodotti non farmaceutici richiesti Indice misurato (modulo disponibile sul sito)		maggiore o uguale a	3,5 (Sufficiente/Buono)	annuale	
	Cortesìa e disponibilità dei farmacisti Indice misurato (modulo disponibile sul sito)		maggiore o uguale a	4 (Buono)	annuale	
Livello generale di soddisfazione rilevato Indice misurato (modulo disponibile sul sito)		maggiore o uguale a	3,5 (Sufficiente/Buono)	annuale		

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione	Consuntivo
Gestione efficiente del Servizio Idrico	Tempo massimo di attesa agli sportelli (tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto)	efficacia	minore o uguale a	60 minuti	annuale	
	Tempo medio di attesa agli sportelli (tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto)		minore o uguale a	20 minuti		
	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo (tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente)		minore o uguale a	10 giorni		
	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo (tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente)		minore o uguale a	10 giorni		
	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo (tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente)	efficacia	minore o uguale a	20 giorni	annuale	
	Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo (tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente)	efficacia	minore o uguale a	20 giorni		

Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale)	efficacia	minore o uguale a	15 giorni	
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale)	efficacia	minore o uguale a	20 giorni	
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso (tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale)	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	30 giorni	
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso (tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale)		minore o uguale a	30 giorni	annuale
Tempo di attivazione della fornitura (tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore)	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a <i>205 di 217</i>		

Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore (tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa)	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	5 giorni	annuale
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore (tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa)	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	10 giorni	
Tempo di disattivazione della fornitura (tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore)	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	7 giorni	

Tempo di esecuzione della voltura (tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale)	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	5 giorni	annuale
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità (tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso)	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	2 giorni feriali	
Periodicità di fatturazione (N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi)	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	2/anno per consumi $\leq 100\text{mc}$	
	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	3/anno se $100\text{mc} < \text{consumi} \leq 1000\text{mc}$	

	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	6/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	20 giorni solari	annuale	
Tempo minimo di preavviso per la messa in mora per morosità	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	20 giorni solari		
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo (tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore)	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	10 giorni		
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo (tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore)	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	20 giorni		
Tempo di intervento per la verifica del misuratore (tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore)	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	10 giorni	annuale	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco (tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito)	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	10 giorni		

	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito)	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	30 giorni		
	Tempo di sostituzione del misuratore al funzionante (tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso)	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	10 giorni		

	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione (tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore)	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	10 giorni		
	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito)	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	10 giorni		
	Durata massima della singola interruzione programmata – S1 (tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato)	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	24 ore		

	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile – S2 (tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato)	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	48 ore		
	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura – S3 (tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso)	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	48 ore		
	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento)	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	3 ore		
	Tempo per la risposta a reclami (tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta)	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	30 giorni		
	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni (tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta)	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	30 giorni		

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso	Timing di attuazione	Consuntivo
-----------	------------	----------------------	---------------	----------------------	------------

Miglioramento qualità del servizio trasporto pubblico locale	Sicurezza del viaggio n. sinistri complessivi	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	29 sinistri	annuale	
	manutenzione programmata/ manutenzione effettuata	efficacia	uguale a	100%	annuale	
	risarcimenti per danni e/o furti subiti da passeggeri	di qualità dei servizi affidati	uguale a	0	annuale	

	Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi Puntualità delle corse/ corse totali	di qualità dei servizi affidati	maggiore o uguale a	99%	annuale	
	ore giornaliere rese al pubblico	efficacia	maggiore o uguale a	14 h 50 min	giornaliero	
	corse in ritardo per guasto veicolo/ corse totali	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	1%	annuale	
	Pulizia giornaliera dei veicoli % di mezzi in uscita sottoposti a pulizia ordinaria giornaliera	di qualità dei servizi affidati	uguale a	100%	giornaliero	
	Facilità di acquisto dei titoli di viaggio (anche con inserimento di pensiline di distribuzione automatica)	di qualità dei servizi affidati	maggiore a	maggiore o uguale a 2	annuale	
	Numero veicoli climatizzati	di qualità dei servizi affidati	maggiore o uguale a	6	annuale	
	Possibilità di coincidenze delle corse Con FF.SS.	di qualità dei servizi affidati	maggiore o uguale a	70%	annuale	
	Con autolinee extraurbane	di qualità dei servizi affidati	maggiore o uguale a	70%	annuale	
	Portatori di handicap veicoli a pianale ribassato/ totale veicoli	di qualità dei servizi affidati	maggiore o uguale a	60%	annuale	
	veicoli con piattaforma di ancoraggio	di qualità dei servizi affidati	maggiore o uguale a	4%	annuale	
	Tempo minimo per comunicazione di variazione del servizio urbano	di qualità dei servizi affidati	maggiore o uguale a	24 ore di anticipo	annuale	
	tempo di risposta a reclami scritti	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	30 giorni	annuale	