



**RELAZIONE ANNUALE SUL GOVERNO
SOCIETARIO ANNO 2024
(ex art 34 Statuto Sociale)**

Approvata dal
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE in data 15 aprile 2025

Approvata dal
ASSEMBLEA DEI SOCI in data 05 maggio 2025

SOMMARIO

1	PREMESSE.	6
2	APPLICAZIONE DEL PIANO INDUSTRIALE, DEL CONTRATTO DI SERVIZIO - AREA OPERATIVA.	7
a.	area operativa – attività generali.	7
3	PRESENTAZIONE DATI E ORDINI DI LAVORO	16
b.	Analisi Ordini di lavoro	16
c.	Presentazione dati: Statistiche ARERA associate	22
d.	Area operativa – Spazzamento.	25
e.	Area operativa – Standard per la Raccolta Rifiuti Urbani.	29
f.	Area operativa – personale	31
g.	Area operativa – contenitori	33
h.	Area operativa – Impianti utilizzati per smaltimento/recupero dei rifiuti raccolti.	35
i.	Area operativa – controllo agenti accertatori.	36
j.	Area operativa – Criticità riscontrate.	37
k.	Customer Satisfaction	38
4	AREA ORGANIZZAZIONE AZIENDALE – STRUMENTI DI GOVERNO SOCIETARIO (ART. 6, COMMA, D.LGS. 175/2016) – BILANCIO E PIANIFICAZIONE ECONOMICA FINANZIARIA.	42
a.	Indicatori di rischio di crisi aziendale.	43
b.	Attività organi aziendali e relazioni sindacali.	43
c.	Area Economico Finanziaria. Piano Economico Finanziario (Dpr 158/99 – ARERA Delibera 443/2019).	44
5	PREVISIONALE DI MASSIMA PER L'ANNO 2025.	46
a.	Principali Obiettivi 2025.	46
b.	Area economico finanziaria 2025	47
6	PRESTAZIONI DEL SISTEMA DI GESTIONE RIFIUTI DEL COMUNE DI FIDENZA - BENCHMARKING REGIONALE	49

Gentili Signori,

la chiusura del Bilancio d'esercizio 2024 rappresenta un momento di passaggio e di verifica significativo al termine di un periodo sfidante nel percorso di sviluppo della nostra Società.

Quest'anno, inoltre, si è verificata l'anomala condizione di essere stati obbligati ad un cambio del Consiglio di Amministrazione poche settimane prima dell'approvazione del rendiconto.

Nella sostanza, anche nell'esercizio 2024 siamo riusciti, pur nelle difficoltà dell'attuale contesto economico di riferimento del mercato dei materiali di riciclo - circa 80 k euro di ricavi in riduzione rispetto all'anno 2023 - a chiudere i conti in assoluto equilibrio.

Si è mantenuta, quindi quella stabilità dei costi indicata nella filosofia della normativa stessa che prevede il *full recovery cost* (senza utili per l'azienda) come traguardo annuale da perseguire e raggiungere.

Da un punto di vista operativo-organizzativo l'Azienda ha nuovamente dimostrato sul campo, di reggere il peso del servizio con rapida efficacia ulteriormente affinando la struttura, adattandola alla gestione diretta dei servizi ambientali a lei affidati nell'ambito della concessione Regionale.

Per quanto riguarda la costruzione del nuovo Centro Servizi, l'anno appena concluso ci ha parimenti visto proseguire con inesausto impegno, l'espletamento delle numerose attività preliminari, legate al reperimento dei capitali a debito necessari per l'avvio delle procedure di affidamento. Purtroppo, le difficoltà riscontrate sono consistenti e ancor a oggi non si scorge una linea precisa di sviluppo sulla tematica. Non di meno calerà il nostro impegno nella ricerca di una soluzione sostenibile per concretizzare la previsione e pervenire alla realizzazione della casa definitiva della nostra società.

Infine, deve essere sicuramente citata e segnalata come motivo di orgoglio il raggiungimento nei primi giorni dell'anno 2025, ma di fatto predisposte per gran parte del 2024, delle certificazioni ISO 9001 e ISO 14001 che ci hanno permesso di fornire riscontro ad uno dei principali impegni previsti dalla concessione. Il lavoro per giungere a tale risultato è stato strutturalmente enorme e fondamentale per dare procedure definite alle attività gestionali e programmatiche.

Tanti altri sono i temi si potranno riscontrare nel presente lavoro; pongo però l'accento riguardo alla programmazione per l'anno 2025 che prevede ancora un impegno importante per il completamento e potenziamento dei servizi e per l'ulteriore radicamento della società sul territorio e nella percezione della comunità fidentina.

Chiudiamo quindi un anno durante il quale San Donnino Multiservizi srl ha viaggiato sicura in tutte le sue linee di business (Servizio Rifiuti, Servizio Cimiteriale e Canile Comunale) consolidando la propria struttura organizzativa ed economica finanziaria. Ci aspetta ancora tanto da fare nel prossimo anno in termini di completamento e potenziamento dei servizi su tutto il territorio. Ma, in virtù dei traguardi già raggiunti e forti dell'ottimo lavoro compiuto da tutta la squadra della San Donnino Multiservizi, siamo confidenti di trovarci nelle migliori condizioni per garantire una piena realizzazione dei nostri obiettivi aziendali a medio e lungo termine.

Alessio Quarantelli
PRESIDENTE
SAN DONNINO MULTISERVIZI SRL

1 PREMESSE.

Nella presente relazione viene fornito lo stato dell'attuazione della programmazione delle attività societarie, corredato dai dati bilancistici. Si descrive inoltre una previsione dei costi 2025 dando attuazione a quanto indicato nello statuto negli artt. 33 e 34 dello statuto societario fornendo, quindi, concreta attuazione relativamente allo spirito dello Statuto e del concetto esteso di *Controllo Analogo*.

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

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

Il documento, inoltre, costituisce uno strumento in risposta alle previsioni di cui all'art. 147-quater del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 “*Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali*”, in materia di controlli sulle società partecipate non quotate.

Infine sono riportati, come sempre, gli obiettivi per l'anno 2025 che forniscono il livello di applicazione dell'azienda sulle tematiche indicate dalla proprietà e dalla normativa, sul quale confrontare, ex post, le azioni effettivamente poste in essere nell'anno di riferimento.

PARTE PRIMA – RENDICONTAZIONE ATTIVITA' E DATI PERFORMANCE

TECNICA - ANNO 2024

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

Si rianalizza brevemente il percorso dell'azienda nell'anno 2024 con specifico confronto con i target di previsione impostati nella relazione programmatica approvata dall' Assemblea relativa al bilancio 2023, in data 29 aprile 2024.

Si fornisce quindi una sintetica descrizione di quanto avvenuto nell'anno in oggetto rimandando ai capitoli successivi il dettaglio delle prestazioni (in rosso sottolineato i riscontri sintetici alle attività previste nell'anno 2024).

a. area operativa – attività generali

*Principali obiettivi da raggiungere 2024- **consuntivo***

1. Conclusione Autorizzazione Centro Servizi e avvio procedura di gara che dovrebbe, salvo complicazioni, terminare entro l'anno in corso.
Anche per l'anno 2024 non si è riusciti ad ottenere un finanziamento congruo per finalizzare la realizzazione delle opere relative al Centro Servizi. I parametri con cui la banca avrebbe erogato il mutuo non si sono dimostrati compatibili con una linea eco-finanziaria accettabile da parte della Società. Si fa riferimento in particolare alle perizie relative alla costruzione dei magazzini e delle aree di raccolta dei rifiuti che hanno evidenziato valori molto molto bassi (1.5 mln di euro a fronte di un costo di costruzione di circa 3.5 mln di euro). Sono state quindi aperte trattative con altri Istituti di Credito per poter addivenire a condizioni maggiormente favorevoli; naturalmente, fatte salve ulteriori proposte alternative rielaborate da parte di Bper Banca.
2. Affidamento lavori con gara per sistemazione Centro di Raccolta.
Si resta a quanto già descritto nell'anno 2024 ossia che il Consiglio Comunale nell'ultima seduta dell'anno 2023 ha deciso di valutare la convenienza dello spostamento del Centro di Raccolta dall'attuale ubicazione. Ne è conseguita la sospensione della procedura anche se si evidenzia come la progettazione sia ormai conclusa. Si resta quindi in attesa delle determinazioni in merito da parte dell'organo deliberante Comunale. Di fatto si resta in attesa delle determinazioni dell'Ente Proprietario della struttura.
3. Verifica della funzionalità del prototipo di un nuovo mezzo della raccolta più efficiente degli attuali e sua valutazione sul territorio.
È stato consegnato il nuovo mezzo maggiormente capiente nel mese di luglio 2024 e l'utilizzo di tale macchinario ha permesso di

- verificarne la buona efficienza. Conseguentemente si è previsto di comprare un ulteriore allestimento anche un telaio già a disposizione dell'azienda uguale a quello precedentemente fornito.
4. Avvio procedure per la vendita degli immobili di proprietà di San Donnino Multiservizi srl, finalizzato all'ottenimento di migliori condizioni di base per il finanziamento per la realizzazione del Centro Servizi.
Sono state intrattenute trattative con vari soggetti per la vendita degli immobili di proprietà di San Donnino Multiservizi srl, in particolare con il comune e la società Emilia Ambiente. Le trattative sono ancora in corso; avanzata quella comunale (una deliberazione di CC prevede l'acquisizione del Centro per l'Impiego e del negozio ad esso associato, attualmente in affitto) mentre maggiormente difficoltosa quella relativa alla società concessionaria del servizio idrico integrato.
5. Consolidamento e affinamento delle attività relative allo sportello TARIP e Ambiente.
Come già riportato nelle precedenti relazioni, l'apertura dello sportello della società, in collaborazione con il comune di Fidenza, è avvenuta all'inizio di aprile 2023. I dati relativi ai flussi sono processati nel seguito della presente relazione. Dalla fine dell'anno, tuttavia, il Comune per scarsità di personale non partecipa più alla gestione dello sportello. San Donnino Multiservizi ha quindi fatte proprie le ricezioni da parte degli utenti di parte della modulistica della Tassa.
6. Prosecuzione attività di formazione a tutti i livelli e sicurezza sul lavoro.
Si veda tabella sotto riportata.
7. Miglioramento pulizia del territorio, con particolare attenzione anche per l'area aziendale di via Cassani
L'area di Via Cassani è stata tenuta sotto controllo ed è stata pulita con continuità. È stata inoltre prevista una viabilità di manovra finalizzata all'ottenimento della certificazione ISO 9001 – 14001.
8. Implementazione dei controlli con valutazione di inserimento di un nuovo ispettore ambientale scelto tra gli addetti operativi.
È stato individuato il nuovo Ispettore Ambientale nella figura dell'aiuto coordinatore Ing. Fausto Cupola che ha effettuato il corso organizzato da ATERSIR superando l'esame finale. Tuttavia, siamo in attesa da parte della PL di Fidenza della seconda parte delle attività di istruzione di tale figura professionale. Dovrebbe esserci la conclusione della procedura nel primo semestre del 2025.
9. Ottimizzazione degli straordinari e mantenimento dell'orario serale di partenza dei turni della raccolta alle 18.30.
Nel corso del 2024 gli orari sono stati maggiormente rispettati e l'avvio delle attività serali è avvenuto con buona continuità con le modalità indicate dall'azienda. Per gli straordinari si veda la tabella sottoriportata.
10. Pulizia straordinaria dei rifiuti nei fossi stradali soprattutto delle dorsali di accesso al centro.
È avvenuta con buona regolarità anche se va notato come nei periodi di carenza del personale, dovuto ad eventi imprevisti (malattie), tale pulizia venga necessariamente procrastinata.

11. Avvio Gestione *in house providing* del Canile Municipale comprensiva di tutte le attività di formazione/sicurezza/sistemazione della struttura.
Dal mese di maggio 2024 è stata affidata a San Donnino Multiservizi srl anche la gestione del canile municipale che ha comportato un incremento del personale dipendente di 3 unità. L'apertura di tale ramo di azienda ha anche comportato un incremento delle competenze, soprattutto relative alla sicurezza sul lavoro, corsi di formazione ecc ecc.
12. Ottimizzazione del gestionale per concentrare la reportistica/attività Aziendale in un unico strumento informatico.
Il gestionale dell'azienda è stato, ripetutamente durante l'anno, implementato ed integrato per cercare di ottimizzare al massimo le funzioni tra i vari strumenti informatici. Sono stati inseriti i dati Ecostation, gestione sacchetti e statistiche ARERA
13. Utilizzo della nuova Carta della Qualità sulle indicazioni ATERSIR e TQ rif ARERA
Il documento di cui al presente punto è entrato in piena applicazione nel 2024 anche con la creazione del Comitato Utenti in collaborazione con Federconsumatori e il Comune.
14. Avvio del Comitato Consultivo Utenti locale e del Centro di Ascolto per le utenze;
Nel mese di settembre 2024 ha preso avvio lo sportello per le utenze e centro d'ascolto delle problematiche dei consumatori che ha il compito di collettare le istanze relativamente ai servizi di igiene urbana.
15. Sistemazioni delle situazioni di servizio che potrebbero comportare rischi per la salute o sicurezza dei lavoratori.
Sono state rilevate dagli operatori, dai preposti e dalle rappresentanze sindacali svariate situazioni in cui il recupero dei bidoni per lo svuotamento comporta delle difficoltà per gli operatori a causa di impedimenti strutturali negli accessi (gradini, salite discese ecc ecc). Già da alcuni anni San Donnino Multiservizi ha attuato una politica di confronto e persuasione con cittadini e amministratori di condominio per risolvere le varie problematiche. Nel 2024 ed anche nel 2025, si è intenzionati ad accelerare tale processo.
16. Redazione varianti DVR.
È stato redatto ed approvato un aggiornamento generale con emanazione il 06-06-2024
17. Ottenimento della Certificazione ISO 9001/14001.
Nella seconda metà del 2024 sono state aggiornate tutte le procedure necessarie per arrivare alle certificazioni in parola. È stato effettuato lo stage 1 da parte dei certificatori in data 19-20 novembre 2024. Lo stage 2 è stato previsto per la metà del mese di febbraio 2025 per adempiere, in particolar modo, alle richieste necessarie per le certificazioni antincendio delle varie sedi operative.
18. Sostituzione mezzi/ spazzatrici per mantenimento efficienza parco mezzi.
Per quanto riguarda l'acquisto della spazzatrice da 6 mc (grande) la gara ha avuto un solo partecipante che tuttavia ha presentato una offerta incompleta e quindi non accettabile dal punto di vista amministrativo. Si riaprirà nei primi mesi del 2025 il bando, virando su una richiesta di noleggio completo a lungo termine.

Per i mezzi di raccolta nell'anno 2025 verrà predisposta una gara per l'acquisto ovvero il noleggio di 4 Camion grandi e uno più piccolo che andranno a sostituire quelli ad oggi operativi (i dettagli saranno definiti nelle procedure che verranno portate in CdA).

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

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

Relativamente al punto 6 si specifica il sunto delle attività di formazione effettuate:

SGQAS PROGRAMMA DI INFORMAZIONE-FORMAZIONE-ADDESTRAMENTO-SENSIBILIZZAZIONE (ISO 9001 – ISO 14001 - LINEE GUIDA UNI INAIL)							
ANNO 2024							
FIGURA	NOMINATIVO	TEMATICA (Q, A, S)	CORSO/ INCONTRO	SCADENZA PREVISTA	DURATA (ore)	SEDE	DATA EFFETTIVA
OPERATIVO CIMITERIALE	Gnani Marzo	S	Addetto PS gruppo A - aggiornamento	17/03/2024	6	Omen Parma	23/02/2024
OPERATIVO SPAZZAMENTO	Montanari Marco	S	Addetto PS gruppo A - aggiornamento	17/03/2024	6	Omen Parma	23/02/2024
RLS	Simona Bellengi	S	Aggiornamento annuale	21/05/2024	8	SDM	03/07/2024
ADDETTO SPAZZAMENTO	La Commare Saverio	S	Accordo stato regioni art. 37 L.81/08 - aggiornamento	01/10/2024	6	webinar	17/10/2024
ADDETTO SPAZZAMENTO	Lajdal Ridha	S	Accordo stato regioni art. 37 L.81/08 - aggiornamento	01/10/2024	6	webinar	17/10/2024
ADDETTO RACCOLTA	Radouani Larbi	S	Accordo stato regioni art. 37 L.81/08 - aggiornamento	01/10/2024	6	webinar	17/10/2024
ADDETTO RACCOLTA	Voccia Luigi	S	Addetto antincendio rischio medio	Nuova formazione	8	OIKOS	22-25/10/2024
OPERATIVO SPAZZAMENTO	Zampaglione Salvatore	S	Addetto antincendio rischio medio	Nuova formazione	8		
ADDETTO RACCOLTA	Liassine Said	S	Addetto antincendio rischio medio	Nuova formazione	8		
VICE-COORDINATORE AREA RU	Cupola Fausto	S	Addetto PS gruppo A	Nuova formazione	16	Omen Parma	

SGQAS PROGRAMMA DI INFORMAZIONE-FORMAZIONE-ADDESTRAMENTO-SENSIBILIZZAZIONE (ISO 9001 – ISO 14001 - LINEE GUIDA UNI INAIL)							
ANNO 2024							
FIGURA	NOMINATIVO	TEMATICA (Q, A, S)	CORSO/ INCONTRO	SCADENZA PREVISTA	DURATA (ore)	SEDE	DATA EFFETTIVA
ASPP	ILARIA INZAINA	S	Formazione per formatori		28	webinar	28/02/2024
OPERATIVO SPAZZAMENTO	Rioli Mario	S	Corso guida sicura	Nuova formazione	4	SDM	15/06/2024
OPERATIVO SPAZZAMENTO	Montanari Marco	S	Corso guida sicura	Nuova formazione	4	SDM	15/06/2024
OPERATIVO SPAZZAMENTO	Zampaglione Salvatore	S	Corso guida sicura	Nuova formazione	4	SDM	15/06/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Ben Dhaou Youssef	S	Corso guida sicura	Nuova formazione	4	SDM	15/06/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Sabri Abderrahim	S	Corso guida sicura	Nuova formazione	4	SDM	15/06/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Radouani Larbi	S	Corso guida sicura	Nuova formazione	4	SDM	15/06/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Pusca Iurie	S	Corso guida sicura	Nuova formazione	4	SDM	15/06/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Mihai Mihail	S	Corso guida sicura	Nuova formazione	4	SDM	15/06/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Maguil Charaf	S	Corso guida sicura	Nuova formazione	4	SDM	15/06/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Voccia Luigi	S	Corso guida sicura	Nuova formazione	4	SDM	15/06/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Mohamed Oraich	S	Corso guida sicura	Nuova formazione	4	SDM	15/06/2024
OPERATIVO SPAZZAMENTO	Carlino Marco	S	Corso guida sicura	Nuova formazione	4	SDM	22/06/2024
OPERATIVO SPAZZAMENTO	La Commare Saverio	S	Corso guida sicura	Nuova formazione	4	SDM	22/06/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Liassine Said	S	Corso guida sicura	Nuova formazione	4	SDM	22/06/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Del Duca Armando	S	Corso guida sicura	Nuova formazione	4	SDM	22/06/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Abidi Slim	S	Corso guida sicura	Nuova formazione	4	SDM	22/06/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Profenna Salvatore	S	Corso guida sicura	Nuova formazione	4	SDM	22/06/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Lazari Ivan	S	Corso guida sicura	Nuova formazione	4	SDM	22/06/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Serban Ionel	S	Corso guida sicura	Nuova formazione	4	SDM	22/06/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Vittorio Nastro	S	Corso guida sicura	Nuova formazione	4	SDM	22/06/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Giannuzzi Nicola	S	Corso guida sicura	Nuova formazione	4	SDM	22/06/2024
VICE-COORDINATORE AREA RU	Cupola Fausto	Q	Formazione agente accertatore	Nuova formazione	20	Regione Emilia Romagna	02/12/2024
RESP. APPALTI	CRISTINA CASSI	Q	Contratti pubblici e servizi pubblici	Nuova formazione	200	webinar	7 mesi

SGQAS PROGRAMMA DI INFORMAZIONE-FORMAZIONE-ADDESTRAMENTO-SENSIBILIZZAZIONE (ISO 9001 – ISO 14001 - LINEE GUIDA UNI INAIL)							
ANNO 2024							
FIGURA	NOMINATIVO	TEMATICA (Q, A, S)	CORSO/ INCONTRO	SCADENZA PREVISTA	DURATA (ore)	SEDE	DATA EFFETTIVA
ADDETTO RACCOLTA	Voccia Luigi	S	Formazione rischio alto	Nuova formazione	16		26/02/2024
ADDETTO RACCOLTA	Nastro Vittorio	S	Formazione rischio alto	Nuova formazione	16		30/05/2024
ADDETTO CANILE	Dario Bianchi	S	Formazione rischio alto generale + specifica	Nuova formazione	16	SDM	04/07/2024
ADDETTO CANILE	Russo Monica	S	Formazione rischio alto	Nuova formazione	16	SDM	04/07/2024
ADDETTO SPAZZAMENTO	Mohamed Mahroch Amine	S	Formazione rischio alto	Nuova formazione	16	SDM	04/07/2024
ADDETTO CANILE	Torre Chiara	S	Formazione rischio alto	Nuova formazione	16	SDM	09/07/2024
ADDETTO RACCOLTA	Birla Radu Calin	S	Formazione rischio alto	Nuova formazione	16	SDM	09/07/2024
VICE-COORDINATORE AREA RU	FAUSTO CUPOLA	Q	il sistema di gestione qualità SDM	Nuova formazione	2	SDM	19/09/2024
COORDINATORE RU	ALBERTO CAVAZZINI	Q	il sistema di gestione qualità SDM	Nuova formazione	2	SDM	19/09/2024
RESP. APPALTI	CRISTINA CASSI	Q	il sistema di gestione qualità SDM	Nuova formazione	2	SDM	19/09/2024
RESP. CONTABILITA'	NATASCIA CABERTI	Q	il sistema di gestione qualità SDM	Nuova formazione	2	SDM	19/09/2024
CAPOSQUADRA	MARCO CARLINO	Q	il sistema di gestione qualità SDM	Nuova formazione	2	SDM	19/09/2024
ADDETTA FRONT OFFICE	Elisa Bussolati	Q	Gli sportellisti che sorridono	Nuova formazione	6	webinar	08/10/2024
ADDETTA FRONT OFFICE	Simona Bellengi	Q	Gli sportellisti che sorridono	Nuova formazione	6	webinar	30/09/2024 04/10/2024
RESP. UFF. PERSONALE	ILARIA INZAINA	Q	Il diritto del lavoro in trasformazione	Nuova formazione	28	webinar	5/04 - 24/05/2024
OPERATIVO RACCOLTA	HOMSSI MOHAMMED	S	Formazione rischio alto	Nuova formazione	16	webinar	16/17/18/19 DICEMBRE

SGQAS PROGRAMMA DI INFORMAZIONE-FORMAZIONE-ADDESTRAMENTO-SENSIBILIZZAZIONE (ISO 9001 – ISO 14001 - LINEE GUIDA UNI INAIL)							
ANNO 2024							
FIGURA	NOMINATIVO	TEMATICA (Q, A, S)	CORSO/ INCONTRO	SCADENZA PREVISTA	DURATA (ore)	SEDE	DATA EFFETTIVA
OPERATIVO ADDETTO RACCOLTA	Oraich Mohamed	S	Pala gommata Hitachi FR 100	Nuova formazione	10	SDM	28/06/2024
OPERATIVO ADDETTO RACCOLTA	Serban Ionel	S	Pala gommata Hitachi FR 100	Nuova formazione	10	SDM	28/06/2024
OPERATIVO ADDETTO RACCOLTA	Slim Abidi	S	Pala gommata Hitachi FR 100	Nuova formazione	10	SDM	28/06/2024
OPERATIVO ADDETTO RACCOLTA	Liassine Said	S	Pala gommata Hitachi FR 100	Nuova formazione	10	SDM	28/06/2024
OPERATIVO ADDETTO RACCOLTA	Larbi Radouani	S	Pala gommata Hitachi FR 100	Nuova formazione	10	SDM	28/06/2024
OPERATIVO SPAZZAMENTO	Carlino Marco	S	MMC + rischio infortuni	Nuova formazione	1	SDM	17/12/2024
OPERATIVO SPAZZAMENTO	Rioli Mario	S	MMC + rischio infortuni	Nuova formazione	1	SDM	17/12/2024
OPERATIVO SPAZZAMENTO	La Commare Saverio	S	MMC + rischio infortuni	Nuova formazione	1	SDM	17/12/2024
OPERATIVO SPAZZAMENTO	Ridha Lajdal	S	MMC + rischio infortuni	Nuova formazione	1	SDM	17/12/2024
OPERATIVO SPAZZAMENTO	Montanari Marco	S	MMC + rischio infortuni	Nuova formazione	1	SDM	17/12/2024
OPERATIVO SPAZZAMENTO	Zampaglione Salvatore	S	MMC + rischio infortuni	Nuova formazione	1	SDM	17/12/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Ben Dhaou Youssef	S	MMC + rischio infortuni	Nuova formazione	1	SDM	17/12/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Sabri Abderrahim	S	MMC + rischio infortuni	Nuova formazione	1	SDM	17/12/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Radouani Larbi	S	MMC + rischio infortuni	Nuova formazione	1	SDM	17/12/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Pusca Iurie	S	MMC + rischio infortuni	Nuova formazione	1	SDM	17/12/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Mihai Mihail	S	MMC + rischio infortuni	Nuova formazione	1	SDM	17/12/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Liassine Said	S	MMC + rischio infortuni	Nuova formazione	1	SDM	17/12/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Del Duca Armando	S	MMC + rischio infortuni	Nuova formazione	1	SDM	17/12/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Abidi Slim	S	MMC + rischio infortuni	Nuova formazione	1	SDM	17/12/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Profenna Salvatore	S	MMC + rischio infortuni	Nuova formazione	1	SDM	17/12/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Lazari Ivan	S	MMC + rischio infortuni	Nuova formazione	1	SDM	17/12/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Maguil Charaf	S	MMC + rischio infortuni	Nuova formazione	1	SDM	17/12/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Serban Ionel	S	MMC + rischio infortuni	Nuova formazione	1	SDM	17/12/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Giannuzzi Nicola	S	MMC + rischio infortuni	Nuova formazione	1	SDM	17/12/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Mohamed Oraich	S	MMC + rischio infortuni	Nuova formazione	1	SDM	17/12/2024
OPERATIVO CIMITERIALE	Macchiavelli Silvia	S	MMC + rischio infortuni	Nuova formazione	1	SDM	17/12/2024
OPERATIVO CIMITERIALE	Gnani Marco	S	MMC + rischio infortuni	Nuova formazione	1	SDM	17/12/2024
OPERATIVO CIMITERIALE	Rimelli Luca	S	MMC + rischio infortuni	Nuova formazione	1	SDM	17/12/2024

SGQAS PROGRAMMA DI INFORMAZIONE-FORMAZIONE-ADDESTRAMENTO-SENSIBILIZZAZIONE (ISO 9001 – ISO 14001 - LINEE GUIDA UNI INAIL)							
ANNO 2024							
FIGURA	NOMINATIVO	TEMATICA (Q, A, S)	CORSO/ INCONTRO	SCADENZA PREVISTA	DURATA (ore)	SEDE	DATA EFFETTIVA
OPERATIVO SPAZZAMENTO	Carlino Marco	S	Rischio alte temperature	Nuova formazione	2	SDM	09/07/2024
OPERATIVO SPAZZAMENTO	La Commare Saverio	S	Rischio alte temperature	Nuova formazione	2	SDM	09/07/2024
OPERATIVO SPAZZAMENTO	Montanari Marco	S	Rischio alte temperature	Nuova formazione	2	SDM	09/07/2024
OPERATIVO SPAZZAMENTO	Zampaglione Salvatore	S	Rischio alte temperature	Nuova formazione	2	SDM	09/07/2024
OPERATORE CANILE	Dario Bianchi	s	Rischio alte temperature	Nuova formazione	2	SDM	09/07/2024
OPERATORE CANILE	Russo Monica	s	Rischio alte temperature	Nuova formazione	2	SDM	09/07/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Sabri Abderrahim	S	Rischio alte temperature	Nuova formazione	2	SDM	09/07/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Radouani Larbi	S	Rischio alte temperature	Nuova formazione	2	SDM	09/07/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Pusca Iurie	S	Rischio alte temperature	Nuova formazione	2	SDM	09/07/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Nastro Vittorio	S	Rischio alte temperature	Nuova formazione	2	SDM	09/07/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Liassine Said	S	Rischio alte temperature	Nuova formazione	2	SDM	09/07/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Del Duca Armando	S	Rischio alte temperature	Nuova formazione	2	SDM	09/07/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Profenna Salvatore	S	Rischio alte temperature	Nuova formazione	2	SDM	09/07/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Lazari Ivan	S	Rischio alte temperature	Nuova formazione	2	SDM	09/07/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Maguil Charaf	S	Rischio alte temperature	Nuova formazione	2	SDM	09/07/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Serban Ionel	S	Rischio alte temperature	Nuova formazione	2	SDM	09/07/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Giannuzzi Nicola	S	Rischio alte temperature	Nuova formazione	2	SDM	09/07/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Mohamed Oraich	S	Rischio alte temperature	Nuova formazione	2	SDM	09/07/2024
OPERATIVO RACCOLTA	Abidi Slim	S	Rischio alte temperature	Nuova formazione	2	SDM	09/07/2024
OPERATIVO CIMITERIALE	Macchiavelli Silvia	S	Rischio alte temperature	Nuova formazione	2	SDM	09/07/2024
OPERATIVO CIMITERIALE	Gnani Marco	S	Rischio alte temperature	Nuova formazione	2	SDM	09/07/2024
OPERATIVO CIMITERIALE	Rimelli Luca	S	Rischio alte temperature	Nuova formazione	2	SDM	09/07/2024
RESP. CONTABILITA'	NATASCIA CABERTI	Q	RENTRI - Tracciabilità: oggi e domani	Nuova formazione	5	SDM	16/07/2024
OPERATIVO SPAZZAMENTO	MARCO CARLINO	S	Rinnovo attestato addetto conduzione carrello semovente	Aggiornamento	4	Oikos Parma	11/12/2024

totale corsi	102
totale ore	714

Per quanto riguarda gli straordinari effettuati si propone la seguente tabella di confronto tra l'anno 2023 e l'anno 2024.

Anno	Straordinario normale	Straordinario festivo notte (ore)	Straordinario Notte (ore)	Straordinario Dom. e festivi (ore)	Lavoro suppl.	TOTALE (ore)
2021	1281	11	511	104	0	1907
2022	1506	6	373	57	87	2029
2023	1042	4	202	86	171	1505
2024	1075	11	207	163	189	1645

Il totale delle ore risulta aumentato di circa il 9%, rispetto l'anno 2023 a causa di assenze improvvise che hanno portato a delle riduzioni della forza lavoro.

3 PRESENTAZIONE DATI E ORDINI DI LAVORO

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

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

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

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

Le attività erogate riguardano:

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

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

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

b. Analisi Ordini di lavoro

Nel corso del 2024, risultano essere stati aperti, nel sistema gestionale aziendale, 4.379 Ordini di Lavoro (OdL) derivanti da richieste o segnalazioni pervenute da 2.848 contribuenti.

N. di OdL per contribuente	N. contribuenti	N. OdL
1	1939	1939
2	587	1174
3	190	570
4	75	300
5	30	150
6	10	60
7	5	35
8	3	24
9	3	27
10	2	20
da 10 a 20	4	38
da 20 a 50	1	42
TOT	2.848	4.379

Se il 68% dei contribuenti ha interagito con SDM in una sola singola occasione (ovviamente, limitatamente a quanto di interesse in relazione agli aspetti gestiti tramite OdL) e un ulteriore, 21%, in due sole occasioni, si rileva un numero limitato di contribuenti cui risulta associato un numero decisamente più consistente di OdL.

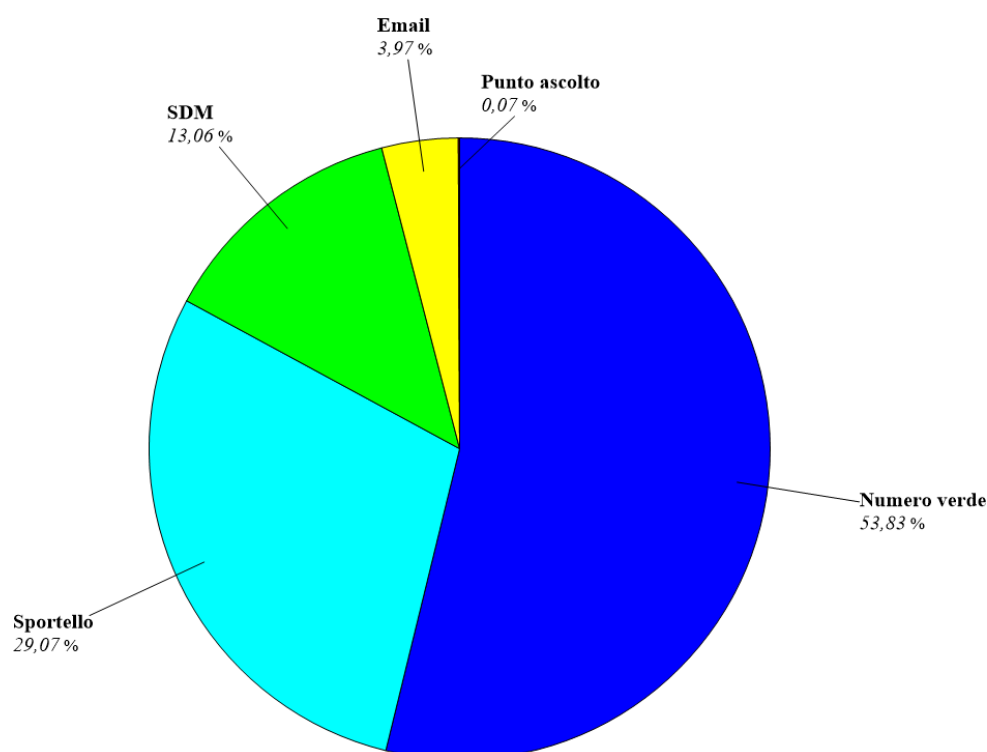
Il seguente riquadro riporta in particolare i tre contribuenti con maggior numero di OdL associati:

CodContribuente	N. OdL	Contribuente
213210	42	COMUNE DI FIDENZA
214083	15	CIRCOLO DIDATTICO
213557	12	CONSORZIO FORMA FUTURO

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

Il seguente riquadro riporta il numero di OdL che risultano associati ad ognuno dei suddetti canali, con la chiara larga prevalenza del numero verde.

Tipologia canale	N. OdL	% su TOT
Numero Verde	2357	53,82%
Sportello	1273	29,07%
SDM	572	13,06%
Email	174	3,97%
Punto di Ascolto	3	0,07%
TOT	4.379	100,0%



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

- ✓ la prenotazione del servizio di ritiro degli ingombranti, con oltre 1.000 richieste, corrispondenti al 23,04% del totale;

- ✓ la segnalazione di mancate raccolte dei rifiuti, con 613 richieste, corrispondenti al 14% del totale;
- ✓ la richiesta da parte delle utenze di adeguamento della dotazione volumetrica dei contenitori, con 763 richieste, corrispondenti al 17,42% del totale.

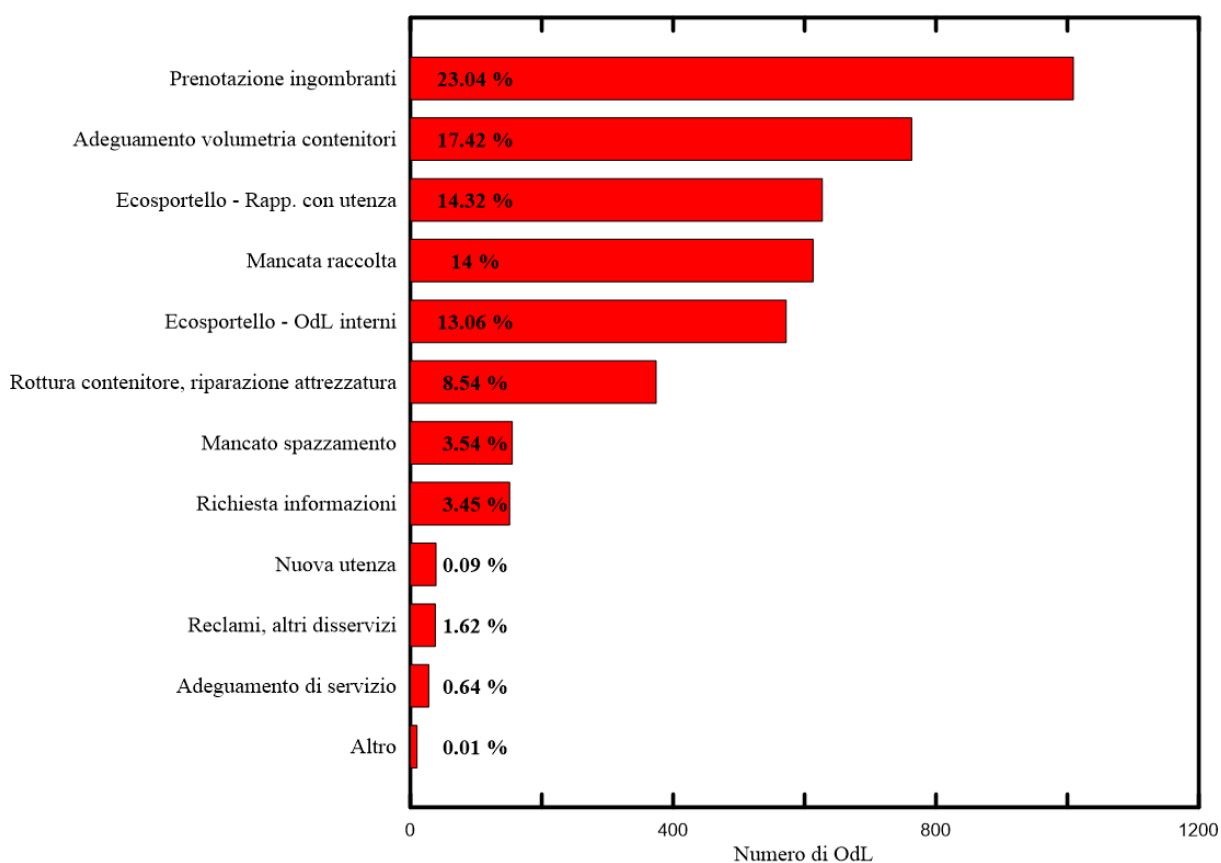
A parte la sopra menzionata casistica delle mancate raccolte (14% del totale) e in minor misura, della mancata effettuazione di spazzamenti (3,54% del totale), si rileva comunque come segnalazioni di reclami o altri disservizi siano particolarmente contenute (meno del 2% del totale delle richieste).

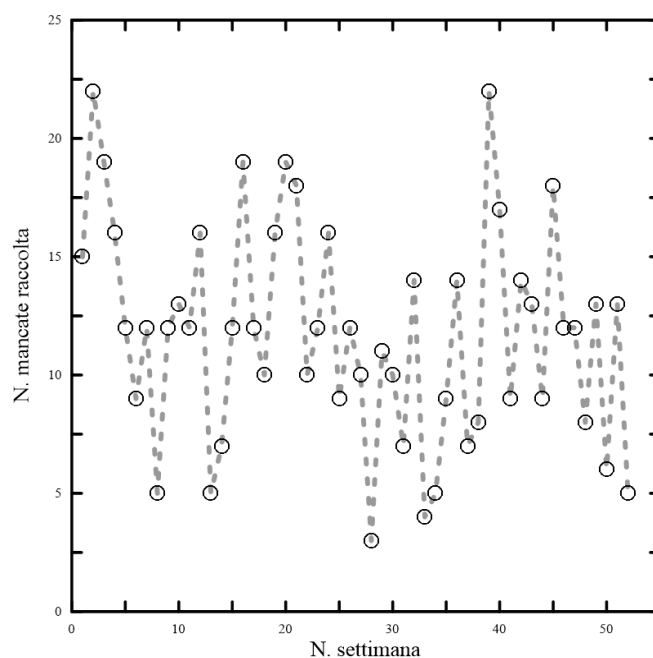
Di seguito il dettaglio tratto da Garbage delle richieste avanzate nei vari canali di contatto:

Tipologia richiesta	N. OdL	% su TOT
Consegna attrezzature con sopralluogo (4.1 c / 9.2)	0	0
Ecosportello	1.199	27,38
Effettuazioni rettifica importi (4.1 f / 28)	0	0
NV - Adeguamento volumetria contenitori	316	7,22
NV - Mancata raccolta	613	14,00
NV - Mancato spazzamento	155	3,54
NV - Nuova utenza UD-UND	36	0,82
NV - Prenotazione ingombranti	1.009	23,04
NV - Reclami scritti gestore	4	0,09
NV - Richiesta informazioni	147	3,36
NV - Richiesta informazioni scritte gestore	4	0,09
NV - Rottura contenitore	155	3,54
Reclami scritti gestore (4.1 d / 14.1)	67	1,53
Richiesta informazioni scritte tariffa (4.1 e / 15.1)	0	0
Richiesta rettifica importi (4.1 f / 16.1)	0	0
Richieste attivazione (4.1 a / 8.1)	0	0
Punto di ascolto	3	0,07
Richieste variazione/cessazione (4.1 b / 12.1)	0	0
Riparazione attrezzature con sopralluogo (4.1 k / 34.2)	1	0
SDM - Adeguamento di servizio	28	0,64
SDM - Sostituzione per rottura	192	4,38
SDM - Adeguamento volumetria contenitori	447	10,21
SDM - Nuova utenza UD-UND	3	0,07
Segnalazione disservizi con sopralluogo (4.1 j / 33.2)	1	0,02
TOT	4.379	100,0%

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

Tipologia richiesta	N. OdL	% su TOT
Prenotazione ingombranti	1.009	23,04
Ecosportello – Rapporto con utenza	627	14,32
Ecosportello – OdL interni	572	13,06
Adeguate volumetria contenitori	763	17,42
Mancata raccolta	613	14,00
Rottura contenitore, riparazione attrezzatura	374	8,54
Richiesta informazioni	151	3,45
Mancato spazzamento	155	3,54
Nuova utenza	39	0,09
Reclami, altri disservizi	38	1,62
Adeguate di servizio	28	0,64
Altro	10	0,22
TOT	4.379	100,0



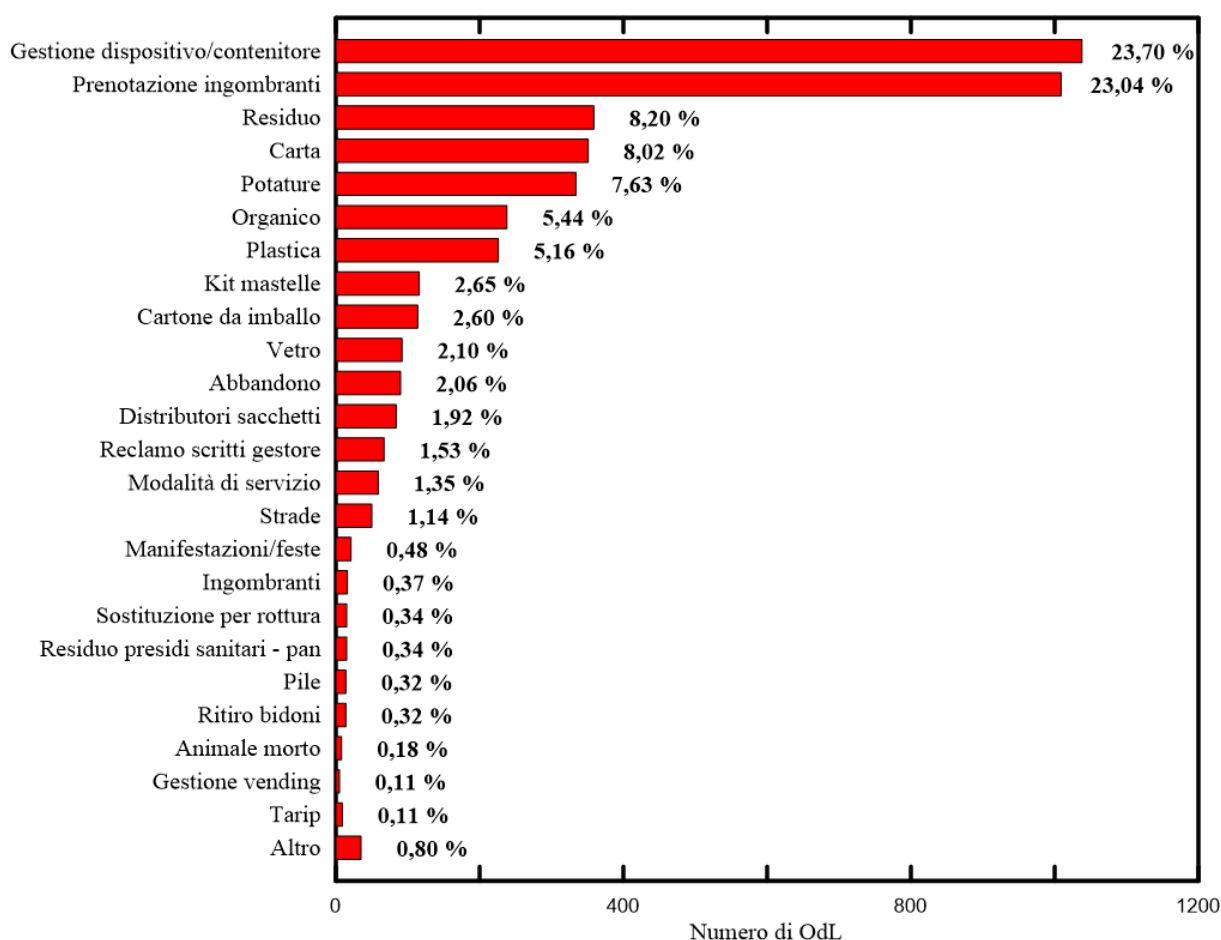


Analizzando gli OdL per tipologia di prestazione associata, si conferma il peso relativo alla richiesta di servizio degli ingombranti (oltre 1000 richieste, con circa il 23% del totale) e della gestione dei dispositivi (ancora circa 23% del totale).

Analisi ODL per tipologia di prestazione:

Tipologia prestazione	N. OdL	% su TOT
Gestione dispositivo/contenitore	1038	23,70%
Prenotazione ingombranti	1009	23,04%
Residuo	359	8,20%
Carta	351	8,02%
Potature	334	7,63%
Organico	238	5,44%
Plastica	226	5,16%
Kit mastelle	116	2,65%
Cartone da imballo	114	2,60%
Vetro	92	2,10%
Abbandono	90	2,06%
Distributori sacchetti	84	1,92%
Reclamo scritti gestore	67	1,53%
Modalità di servizio	59	1,35%
Strade	50	1,14%
Manifestazioni/feste	21	0,48%
Ingombranti	16	0,37%
Sostituzione per rottura	15	0,34%
Residuo presidi sanitari - pan	15	0,34%
Pile	14	0,32%
Ritiro bidoni	14	0,32%
Animale morto	8	0,18%
Gestione vending	5	0,11%
Apertura/chiusura posizione TARIP	5	0,11%
Informativa Tarip	4	0,09%

Eternith	4	0,09%
Reclami scritti gestore	4	0,09%
Richiesta informazioni scritte gestore	4	0,09%
Aree verdi	4	0,09%
Reclami	3	0,07%
Farmaci	3	0,07%
Richiesta informazioni	2	0,05%
Indumenti	2	0,05%
Reclamo	2	0,05%
Monofamigliare	2	0,05%
Compostiera	1	0,02%
Mercato	1	0,02%
Cestino	1	0,02%
Incidente stradale	1	0,02%
Segnalazione disservizi con sopralluogo	1	0,02%
TOT	4.379	100,0%



Infine, nel seguente riquadro si evidenzia come, alla data di stesura della presente relazione, la pressoché totalità degli OdL aperti nel corso del 2024 siano stati presi in carico e gestiti fino alla loro chiusura.

Aggiornamento sullo Stato di chiusura degli OdL a marzo 2025:

Tipologia Richiesta	N. OdL	% sul totale
OdL chiusi	826	93,1
OdL aperti	61	6,9
Totale	887	100

c. Presentazione dati: Statistiche ARERA associate

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

qualità vigenti, ha inquadrato in fase di prima applicazione tutti i Comuni della regione nello Schema regolatorio I (si veda Delibera del Consiglio di Ambito ATERSIR n. 11 del 11/4/2022).

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

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

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

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

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

Ciò nonostante, anche nella prospettiva di una successiva evoluzione verso schemi regolatori più avanzati, San Donnino Multiservizi srl ha già implementato, nel proprio sistema gestionale aziendale, modalità di registrazione, tracciamento e rendicontazione dei dati inerenti agli indicatori di qualità.

Nel seguente riquadro si riporta quindi quanto risultante a consuntivo per l'anno 2024.

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

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

Indicatori di Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani per San Donnino Multiservizi srl
(consuntivo anno 2024)

Indicatore	Limite	% previste per Schema I-II-III-IV	N. eventi registrati	Completati entro limite
9.1 Consegna attrezzature senza sopralluogo	5 gg	na-80-70-90	36	100 %
9.2 Consegna attrezzature con sopralluogo	10 gg	na-80-70-90	-	-
14.1 Reclami scritti gestore	30 gg	na-80-70-90	71	100 %
15.1 Richiesta informazioni scritte gestore	30 gg	na-80-70-90	151	100 %
31.1 Ritiro rifiuti su chiamata	15 gg	na-80-70-90	1.009	100 %
33.1 Segnalazione disservizi senza sopralluogo	5 gg	na-80-70-90	766	100 %
33.2 Segnalazione disservizi con sopralluogo	10 gg	na-80-70-90	1	100 %
34.1 Riparazione attrezzature senza sopralluogo	10 gg	na-80-70-90	466	100 %
34.2 Riparazione attrezzature con sopralluogo	15 gg	na-80-70-90	-	-
39 Puntualità servizio raccolta e trasporto	1 g	na-na-80-90	3.615	100 %
46 Puntualità servizio spazzamento	1 g	na-na-80-90	1.499	100 %
41 Durata interruzione servizio raccolta e trasporto	1 g	na-na-na-85	-	-
47 Durata interruzione servizio spazzamento	1 g	na-na-na-85	-	-

Legenda: na = non applicabile.

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

d. Area operativa – Spazzamento.

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

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

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

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

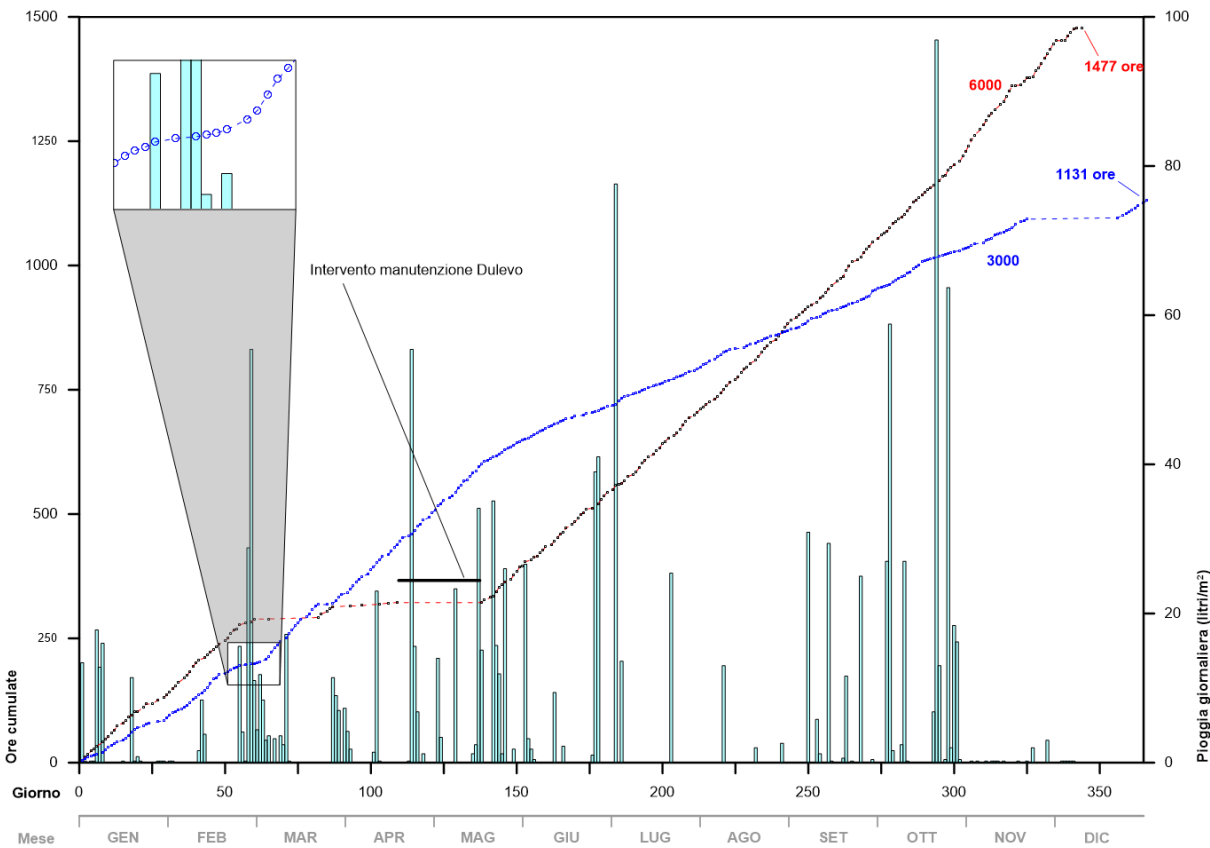
- 1.877 ore/anno di spazzamento meccanizzato (minispazzatrice da 3 mc meccanica);
- 1.291 ore/anno di spazzamento combinato/meccanizzato (con larga prevalenza di servizio combinato rispetto al meccanizzato).

Nel corso del 2024 sono state impiegate nell'esecuzione del servizio tre spazzatrici:

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

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

Spazzatrice	Tipo servizio	Ore 2024	Ore previste All. B.1	Km 2024	Velocità media (km/h)
Dulevo 6000 SJ	Prevalenza combinato	1477		16253	11
Doblò supporto	Prevalenza combinato	487		10169	21
Totale combinato		1964	1877		
Dulevo 3000	Meccanizzato/combinato	1137		11565	10
Motoscopa Tenax	Meccanizzato	270		-	-
Totale meccanizzato		1407	1291		
Spazzamento mantenimento parchi	Manuale	176			
Totale	-	3547	3168		



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

Mettendo a confronto il complessivo svolto (stima annua), rispetto agli SMP previsti del servizio a regime, risulta un monte ore in linea con gli SMP. Ossia nell’anno 2024 si è raggiunto quanto previsto dal PI però differenziando le attività di spazzamento.

I relativi indicatori di costo sono stati desunti dall'All. I al Contratto di Servizio “*Piano Economico Industriale – PEI*”.

Tipo servizio	Costo PEI	Servizi Minimi Prestazionali	Costo PEI	Servizio svolto	Costo
	(euro/anno)	(ore/anno)	(euro/ora)	(ore/anno)	servizio svolto
					(euro/anno)
Prevalenza combinato	141.622	1.291	109,7	1452	159.284
Meccanizzato	116.511	1.877	62,1	1913	118.797
Totale	258.179	3.168	-	3365	278.081
Variazione costo servizio svolto rispetto a PEI					7,71%

Si evidenzia pertanto come San Donnino Multiservizi srl abbia garantito, nel corso del 2024, l'esecuzione di servizi di spazzamento combinato o meccanizzato per un impegno di risorse tecniche ed un valore economico superiore di circa 8% a quanto contrattualmente stabilito.

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

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

Anno	Quantità di rifiuti da spazzamento prodotte (CER 20.03.03; t/a)	Confronto
2015	106	Media 2015-2018: 98 t/a
2016	84	
2017	104	
2018	100	
2019*	260	Δ 2019 su quadriennio precedente: +138%
2020	380	+32%
2021	390	+1%
2022	316	- 19%
2023	278	-12%
2024	240	-13%

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

La contabilizzazione sopra esposta dei dati mostra come anche nel corso del 2024 le tonnellate di rifiuti da spazzamento generato dall'esecuzione del servizio abbiano avuto un leggero decremento rispetto al 2023 che può essere dovuto a vari fattori, non ultimo i guasti frequenti delle spazzatrici ma anche dalle condizioni meteo soprattutto autunnali.

– Raccolta Pile e Cestini.

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

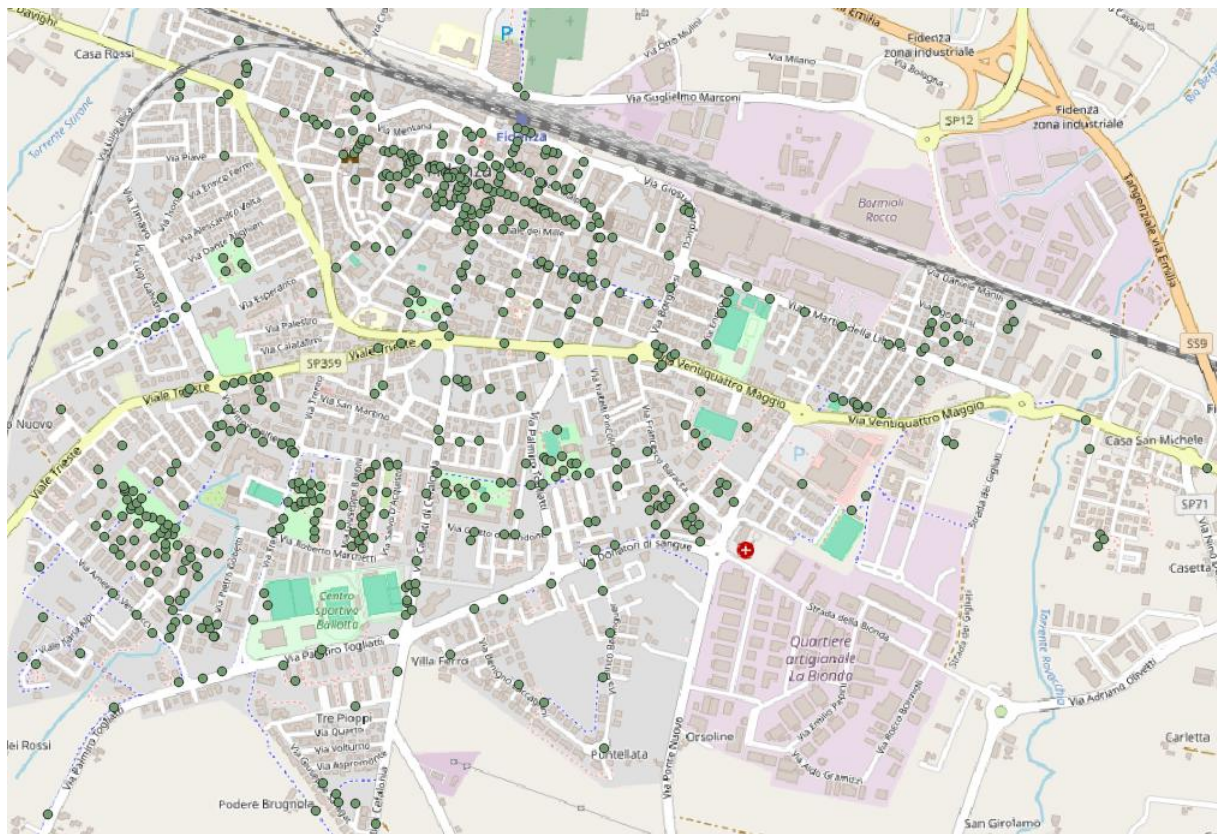
– Censimento dei cestini tramite strumento GIS

Nel corso del 2024 è stato condotto il censimento dei cestini presenti in tutto il territorio comunale, con il rilevamento della posizione (riportata su strumento GIS), modello e stato di efficienza.

Si riporta nelle seguenti tabelle un riepilogo sintetico.

Zona	Numero di cestini
A+B (centro storico)	144
C rosa	41
C arancione	36
D verde	9
D grigia	39
D nera	132
D gialla	76
D marrone	52
D viola	39
D rossa	5
E (frazioni)	24
Totale	597

Modello	Numero di cestini
Athena	2
Bravo	103
Cilindrico	16
Edilfidenza 2	49
Grigliato coperto	4
Grigliato GM	6
Legno rotondo	4
Lys rotondo	182
Lys mezzaluna	82
Petalo corten	13
Petalo rosso	20
Zincato	106
Zincato quadrato	3
Pile	1
Farmaci	6
Totale	597



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

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

Ecco la sintesi dei servizi programmati come SMP.

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

f. Area operativa – personale

Un positivo riscontro delle attività svolte va ricercato sicuramente nelle positive indicazioni fornite dalla Customer Satisfaction anno 2024, che si ricorda essere la terza effettuata dalla società. Peraltro, è proseguito un ascolto ragionato delle necessità dei dipendenti ma anche una attività sanzionatoria per le trasgressioni evidenti, mantenendo quindi una discreta rigidità nei controlli sull'operatività dei lavoratori.

Per quanto riguarda, appunto, gli aspetti sanzionatori si veda la tabella sottostante relativa all'anno 2023.

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

Per quanto riguarda l'anno 2024:

Richiami	Ammonizione scritta	Multa	Sospensione	Archiviazione	Licenziamento	In sospeso
18	6	8	1	3	0	1

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

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

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

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

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

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

Al 31 dicembre 2024 il personale in forza alla società era il seguente:

Dipendenti al 31/12/2024	Impiegati	Raccolta	Spazzamento	Cimiteri	Dirigente
40	7	16	12	4	1

A questi si aggiungono i dipendenti a TD del canile in numero di 3 addetti.

Anche durante l'anno 2024 il turnover è stato, come sempre, fisiologico ma con un bilancio decisamente positivo per la produttività e ottimizzazione del lavoro.

g. Area operativa – contenitori

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

Il dettaglio è il seguente.

Tabella con contenitori relativi ad una Utenza Singola Domestica:

Etichette di riga	Conteggio di Dispositivo
BIDONE 30 LT VETRO	13
BIDONE LT.120 CARTA	901
BIDONE LT.120 INDIFFERENZIATA	162
BIDONE LT.120 INDIFFERENZITA	1
BIDONE LT.120 ORGANICO	59
BIDONE LT.120 VERDE/POTATURE	59
BIDONE LT.120 VETRO	47
BIDONE LT.240 CARTA	43
BIDONE LT.240 INDIFFERENZIATA	8
BIDONE LT.240 VERDE/POTATURE	35
BIDONE LT.240 VETRO	4
BIDONE LT.30 ORGANICO	5355
BIDONE LT.360 CARTA	158
BIDONE LT.360 INDIFFERENZIATA	10
BIDONE LT.360 PL	16
BIDONE LT.360 VERDE/POTATURE	885
BIDONE LT.40 INDIFFERENZIATA	5535
BIDONE LT.40 VETRO	5374
CASSONETTO LT.1100 CARTA	2
Totale complessivo	18667

Contenitori consegnati ai condomini, Utenze Domestiche:

Etichette di riga	Conteggio di Dispositivo
BIDONE LT.120 CARTA	15
BIDONE LT.120 INDIFFERENZIATA	21
BIDONE LT.120 ORGANICO	579
BIDONE LT.120 VERDE/POTATURE	316
BIDONE LT.120 VETRO	80
BIDONE LT.240 CARTA	43
BIDONE LT.240 INDIFFERENZIATA	83
BIDONE LT.240 VERDE/POTATURE	255
BIDONE LT.240 VETRO	86
BIDONE LT.30 ORGANICO	59
BIDONE LT.360 CARTA	602
BIDONE LT.360 INDIFFERENZIATA	737
BIDONE LT.360 PL	297
BIDONE LT.360 VERDE/POTATURE	328
BIDONE LT.40 INDIFFERENZIATA	61

BIDONE LT.40 VETRO	59
CASSONETTO LT.1100 CARTA	11
CASSONETTO LT.1100 INDIFFERENZIATA	1
CASSONETTO LT.1100 VPL	19
Totale complessivo	3652

A seguire indichiamo i contenitori forniti alle utenze Non Domestiche:

Etichette di riga	Conteggio di Dispositivo
BIDONE LT.120 CARTA	148
BIDONE LT.120 INDIFFERENZIATA	213
BIDONE LT.120 ORGANICO	244
BIDONE LT.120 VERDE/POTATURE	83
BIDONE LT.120 VETRO	79
BIDONE LT.240 CARTA	87
BIDONE LT.240 INDIFFERENZIATA	135
BIDONE LT.240 VERDE/POTATURE	101
BIDONE LT.240 VETRO	73
BIDONE LT.30 ORGANICO	283
BIDONE LT.360 CARTA	343
BIDONE LT.360 INDIFFERENZIATA	609
BIDONE LT.360 PL	124
BIDONE LT.360 VERDE/POTATURE	107
BIDONE LT.40 INDIFFERENZIATA	597
BIDONE LT.40 VETRO	388
CASSONETTO LT.1100 CARTA	354
CASSONETTO LT.1100 INDIFFERENZIATA	36
CASSONETTO LT.1100 VPL	52
FARMACI	6
PILE	45
Totale complessivo	4107

Eta' dei bidoni (anni)	Numero
0-1	2408
1-2	2497
2-3	2669
3-4	2594
4-5	3077
5-6	8181
> 6	5002

Per quanto riguarda le macchine fornitrici di sacchetti il consuntivo al 31/12/2024 è di oltre 19.900 erogazioni totali di ogni tipologia per un totale di oltre 9.950 sacchetti distribuiti. Per quanto riguarda le due ECOSTATION attive nell'anno 2024 il totale degli accessi è stato di 620 per il conferimento di secco residuo.

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

Di seguito si indicano gli impianti utilizzati nell'anno 2024 per il trattamento/recupero/smaltimento dei materiali conferiti al servizio pubblico da parte delle utenze, trattasi in effetti in larghissima prevalenza di impianti di recupero.

IMPIANTI IN CUI VIENE INVIATO MATERIALE A RECUPERO - ANNO 2024			
Codice EER	Tipologia	Destinatario	Località
080318	Toner per stampa esauriti (utenze ex istituto)	ECOLE SOC. COOP. SOCIALE ONLUS	Parma
130802	altre emulsioni	ANECO SRL	Settimo Milanese (MI)
150101	carta e cartone (CARTA CARTONE COMMERCIALE)	S.A.BA.R. SPA	Novellara (RE)
150102	CASSETTE STAZIONE ECOLOGICA	STARPLASTICK SRL	Parma
		INERTI CAVOZZA SRL	Sorbolo (PR)
150106	imballaggi in materiali misti (PLASTICA LATTINE)	OPPIMITTI COSTRUZIONI S.R.L.	Bedonia (PR)
		TECNO RECUPERI SPA	Dello (BS)
150107	Imballaggi in vetro	SGS ESTATE SRL	San Cesario sul Panaro (MO)
150111	IMBALLAGGI METALLICI CONTENENTI SOSTANZE SOLIDE PERICOLOSE (BOMBOLETTE)	ECONTAINER DI PICCINI ALESSANDRO	Cesano Maderno (MB)
160103	pneumatici fuori uso STAZIONE ECOLOGICA	S.A.BA.R. SPA	Novellara (RE)
160216	componenti rimossi da apparecchiature fuori uso, diversi da 16 02 15 (TONER)	ECOLE SOC. COOP. SOCIALE ONLUS	Parma
170203	PLASTICA	S.A.BA.R. SPA	Novellara (RE)
170904	rifiuti inerti STAZIONE ECOLOGICA	CHIESA COSTRUZIONI SRL	Fidenza (PR)
		INERTI CAVOZZA SRL	Sorbolo (PR)
200101	carta e cartone (CARTA DOMESTICA)	S.A.BA.R. SPA	Novellara (RE)
200102	Lastre in vetro	FURLOTTI LUIGI SRL	Torile (PR)
200108	rifiuti biodegradabili di cucine e mense (ORGANICO)	MONTELLO S.P.A	Montello (BG)
200110	ABBIGLIAMENTO TERRITORIO	DI MANO IN MANO SOC. COOP. SOCIALE ONLUS	Parma
200121	TUBI FLUORESCENTI (LAMPADINE)	ITALIANO SRL	Noceto (PR)
200123	FRIGORIFERI STAZIONE ECOLOGICA	S.E.VAL. S.r.l.	Colico (LC)
200125	oli grassi e commestibili	GATTI S.R.L.	Castelnuovo Rangone (MO)
200126	oli e grassi diversi da quelli di cui alla voce 200125	TRS ECOLOGIA S.R.L.	Caorso (PC)
200127	VERNICI, INCHIOSTRI, ADESIVI E RESINE CONTENENTI SOSTANZE PERICOLOSE	ECONTAINER DI PICCINI ALESSANDRO	Cesano Maderno (MB)
200132	Medicinali	ECONTAINER DI PICCINI ALESSANDRO	Cesano Maderno (MB)
200133	BATTERIE E ACCUMULATORI STAZIONE ECOLOGICA	USUELLI AUTOTRASPORTI di Usueli Pio & C. Srl	Romano di Lombardia (BG)
200134	batterie e accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 20 01 33 STAZIONE ECOLOGICA	NIAL NIZZOLI SRL	Correggio (RE)
200135	TV STAZIONE ECOLOGICA	GREENLIFE SRL	Gattatico (RE)
200136	apparecchiature elettriche ed elettroniche STAZIONE ECOLOGICA	GREENLIFE SRL	Gattatico (RE)
		TRED CARPI SRL	Carpi (MO)
200138	legno, diverso da quello di cui alla voce 20 01 37 STAZIONE ECOLOGICA	SAIB SPA	Caorso (PC)
		IREN AMBIENTE	Parma
200140	metallo STAZIONE ECOLOGICA	CUPOLA S.R.L. A SOCIO UNICO	Salsomaggiore Terme (PR)
		MONTECCHI SPA	Medesano (PR)
200201	rifiuti biodegradabili STAZIONE ECOLOGICA (VERDE, SFALCI RAMAGLIE)	S.A.BA.R. SPA	Novellara (RE)
		IREN AMBIENTE	Parma
200301	rifiuti urbani non differenziati	IREN AMBIENTE	Parma
200303	residui della pulizia stradale TERRITORIO	IREN AMBIENTE	Piacenza
200307	rifiuti ingombranti STAZIONE ECOLOGICA	IREN AMBIENTE	Parma

i. Area operativa – controllo agenti accertatori.

L'operatività degli agenti accertatori è stata caratterizzata da un incremento dei controlli, anche ad avvicinare uno standard di circa 100 controlli/mese che la società si era posta come obiettivo per il 2024.

ATTIVITA' CONTROLLO E SANZIONI			
ANNO	Sanzioni Agenti Accertatori	Controlli Bidoni	Controllo cestini
2018	148	1530	104 turni di controllo per 8528 cestini verificati
2019	14	1051	72 turni di controllo per un totale di 5962 cestini verificati
2020	22	817	30 turni di controllo per un totale di 2484 cestini verificati
2021	33	849	45 turni di controllo per un totale di 5760 cestini verificati
2022	38	1191	52 turni di controllo per un totale di 6656 cestini verificati
2023	48	1049	53 turni di controllo per un totale di 1074 cestini verificati
2024	72	1100	50 turni di controllo per un totale di 1200 cestini verificati

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

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

Le attività sviluppate nell'ambito della micro-raccolta dell'amianto sono state le seguenti:

Anno	Ritiri Effettuati	Totale kg ritirati	EER	Opera
2021	10	2.120	17 06 05	D15
2022	9	1.908	17 06 05	D15
2023	3	540	17 06 05	D15
2024*	0	0	17 06 05	D15

**due richieste non andate poi a buon fine.*

j. Area operativa – Criticità riscontrate.

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

- **da verifica 2023:** il fenomeno si è ridotto alquanto e si è circoscritto su limitate unità di lavoratori. La maggior parte degli operatori ha acquisito buona consapevolezza delle modalità operative proprie di una azienda pubblica;
- **da verifica 2024:** il dato è in linea con l'anno precedente a parte alcune malattie singole prolungate;
- **da segnalazione 2022:** nell'ambito dei servizi svolti non si riscontrano problematiche particolari, bensì tante piccole migliorie da porre in essere:
 - sistemazione area stoccaggio Forsu per evitare completamente scarico a terra;
 - **risoluzione anno 2023:** concordato con: Emilia Ambiente installazione compattatori per vedere di ridurre/eliminare la problematica nell'anno 2024.
 - **risoluzione Anno 2024:** effettuata programmazione.
 - maggiore pulizia area Centro Servizi;
 - **risoluzione anno 2024:** attuata
 - maggiore coinvolgimento dei preposti designati;
 - **risoluzione anno 2024:** attuata con incremento riunioni periodiche.
 - sistemazione definitiva sedi provvisorie;
 - **risoluzione anno 2023:** affittata nuova sede per operatori e mezzi;
 - **risoluzione anno 2024:** accertato buon funzionamento della nuova sede e sistemazione area via Cassani;
- sistemazione dei dati e collaborazione con il Comune nella preparazione delle procedure operative ed informatiche per l'avvio della Raccolta dei Rifiuti con modalità Puntuale. È stato infatti speso tempo e risorse per fornire al Comune adeguato supporto nella definizione dei programmi e delle criticità emerse;
 - la raccolta Puntuale è stata avviata il **1° luglio 2023** e nell'anno 2024 si è attuata la manutenzione dei dati con risoluzione dei problemi di trasferimento e lettura del software comunale.

k. Customer Satisfaction

Per l’anno 2024 è stata intrapresa una terza attività di Customer Satisfaction, dopo quella del 2020 e 2022, affidata direttamente dal regolatore ATERSIR, in collaborazione con le associazioni dei Consumatori regionali, ad una ditta specializzata del settore, per dare corretta risposta a quanto richiesto dal contratto di servizio (art.42 del Disciplinare Tecnico) e verificare il gradimento dei servizi forniti nell’ambito dell’affidamento. Di seguito i report riassuntivi dei risultati ottenuti.

Il progetto complessivo

FASE 1 INDAGINE QUALITATIVA TRAMITE FOCUS GROUP	Gestione di 2 focus group in presenza di 7/8 partecipanti + riserve - 1 focus group per utenti di fascia di età 25-40 anni maschi/femmine - 1 focus group per utenti di fascia di età 40-70 anni maschi/femmine I Focus Group saranno condotti da moderatori professionisti in una sala appositamente adibita per la durata di 1 ora e mezza / 2 ore di incontro. Verrà fornito un omaggio ai partecipanti e alle riserve, da concordare con il Committente.	OUTPUT: Report qualitativo complessivo delle risultanze derivanti dai due Focus Group, da considerarsi come fase propedeutica per la definizione dei contenuti per l’attività quantitativa
FASE 2 INDAGINE QUANTITATIVA BASATA SU INTERVISTE SU CAMPIONE DI UTENTI	Indagine quantitativa di 2.450 interviste complete di cui 2.000 a privati e 450 ad aziende con adeguata rappresentatività statistica dell’universo di riferimento e con una medesima solidità del dato a livello di gestore . SAN DONNINO: 440 casi di cui 340 privati + 100 aziende SABAR: 810 casi di cui 660 privati + 150 aziende AIMAG: 1.200 casi di cui 1. 000 privati + 200 aziende	OUTPUT: Report quantitativo complessivo di tutte le evidenze emerse dall’indagine a livello di totale interviste + 3 report singoli per ciascun gestore

Gli ambiti di soddisfazione per il servizio nel dettaglio

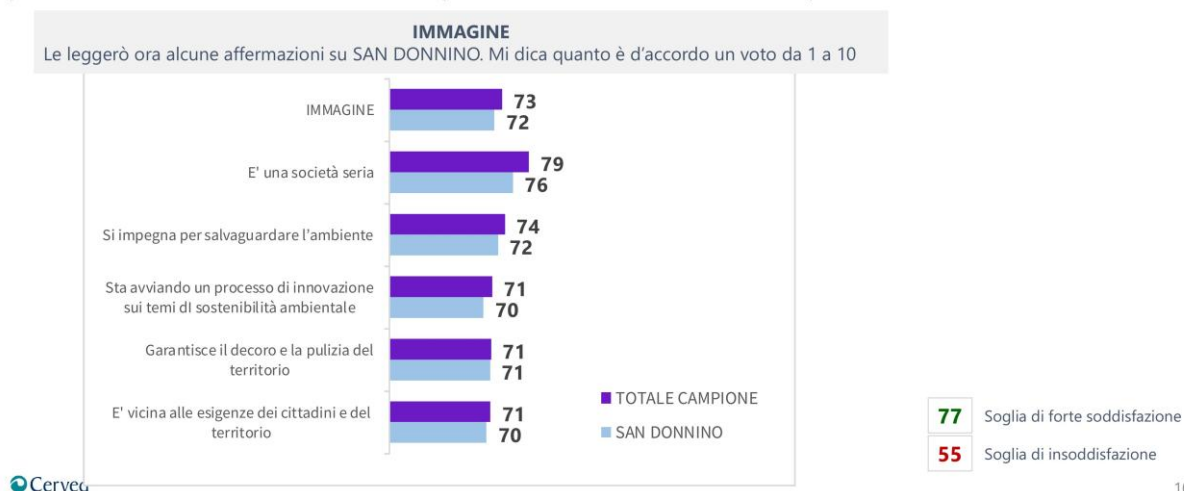
Sono stati analizzati tutti i servizi offerti dai gestori nell’ambito della gestione dei servizi di Igiene Ambientale per i gestori San Donnino, SABAR e AIMAG.

PARTE 1	PARTE 2 – ANALISI DEI DRIVER DI SODDISFAZIONE					
Conoscenza del gestore + Immagine del gestore + Soddisfazione complessiva	RACCOLTA RIFIUTI (porta a porta o stradale)	RITIRO INGOMBRANTI	CENTRI DI RACCOLTA	PULIZIA STRADE	CANALI DI CONTATTO	TARIFFAZIONE (trattato come tema di conoscenza dell’argomento)

La rilevazione è stata realizzata mediante interviste telefoniche con tecnica CATI. I soggetti sono stati contattati partendo da elenchi di utenti pubblici. Il field telefonico è stato realizzato nel periodo di Febbraio e Aprile 2024.

Indicatore di Immagine: immagine consolidata per San Donnino

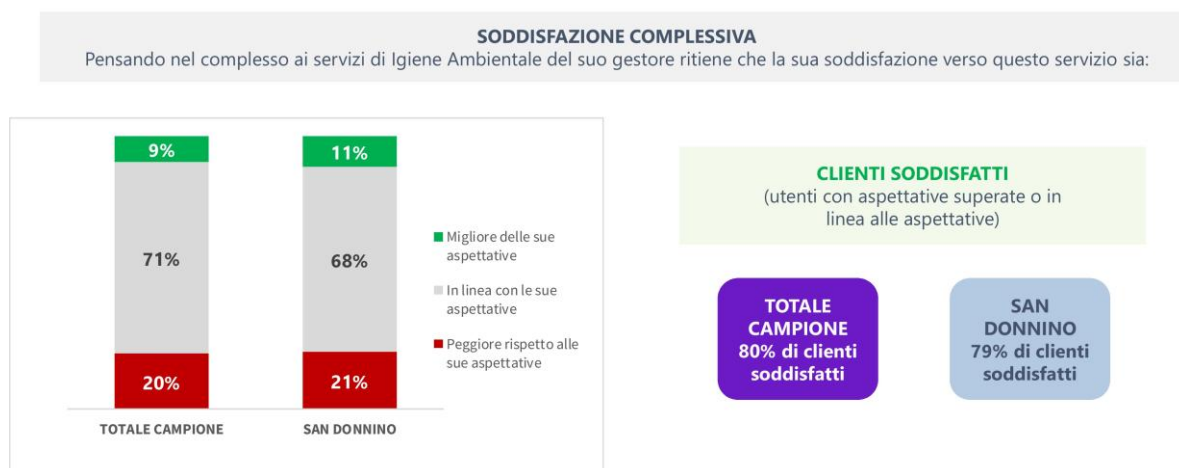
Il tratto più forte e riconosciuto è quello della serietà e dell'impegno a salvaguardare l'ambiente. Attenzione ai temi di vicinanza al territorio, di sostenibilità e di garanzia del decoro urbano che appaiono più deboli, anche se allineati anche alla percezione a livello di Totale Campione



10

In media 8 utenti su 10 sono soddisfatti del servizio di Igiene Ambientale

Gli utenti di San Donnino hanno un livello di soddisfazione allineato a quello del Totale Campione

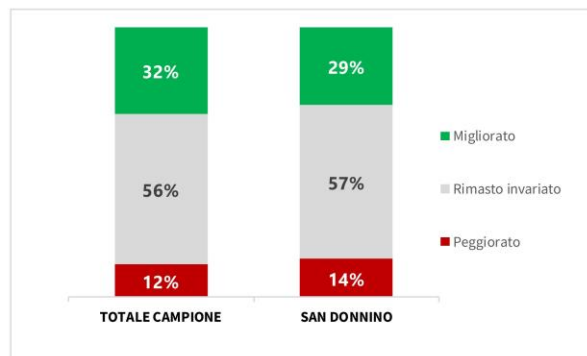


In generale gli utenti hanno assistito negli ultimi anni a un miglioramento del servizio, fenomeno confermato anche per San Donnino

Positivo il saldo differenziale tra utenti che dichiarano che il servizio è migliorato rispetto a chi ha notato un peggioramento

SODDISFAZIONE IN CONFRONTO CON ANNI PRECEDENTI

Pensando nel complesso ai servizi di Igiene Ambientale del suo gestore ritiene che la sua soddisfazione verso questo servizio sia:



Motivi di insoddisfazione generale: SAN DONNINO

Per San Donnino gli utenti lamentano sporcizia causata spesso da un comportamento non adeguato degli operatori che gestiscono la raccolta porta a porta e lo svuotamento cestini stradali

- Non c'è un servizio adatto alle esigenze della città, manca la pulizia
- C'è roba in giro ovunque, la raccolta non viene fatta bene, perdono rifiuti mentre li caricano
- I marciapiedi sono sempre sporchi, ci vorrebbe una maggiore frequenza della raccolta dei rifiuti perché i rifiuti restano in strada e distrutti dagli animali
- Pulizia strade, Porta a Porta non funziona
- Nelle strade non centrali lungo i tragitti di raccolta nei fossi ci sono rifiuti persi dai furgoncini
- Il lavoro viene fatto di corsa, perdono i pezzi, bidoncini lanciati
- Abito in centro e dopo le feste non fanno la pulizia delle strade
- Puliscono solo dove vogliono; il servizio rifiuti è costoso, ma i parchi vengono tralasciati
- La raccolta viene fatta in maniera inadeguata. Le strade sono sporche. I rifiuti cadono ogni volta che vengono prelevati. Buttano i bidoni in strada
- Molti rifiuti li devo portare io in discarica nonostante i costi elevati che pago
- In base a quello che si paga si aspetta un servizio migliore, mancano anche i sacchetti
- Non hanno nessun tipo di logica nella programmazione del ritiro della raccolta rifiuti - anche in discarica
- Lasciano sporco mentre fanno la raccolta. Lanciano in mezzo alla strada i bidoni
- Non mi piace la gestione, non sono d'accordo con la tariffa
- Raccolta fatta non in tempi corretti - non rispettati i ritiri
- Pulizia delle strade non fatta bene, in centro i cestini sono pieni e strade piene di deiezioni di animali.
- Durante la raccolta dei rifiuti riciclabili i furgoncini perdono i materiali e restano sul percorso
- Lasciano bidoni in mezzo alla strada, fanno cadere sporcizia per terra quando prendono i bidoni

Indicatori complessivi a livello di Totale Campione

Nessun aspetto raggiunge livelli di forte insoddisfazione. Ritenuti maggiormente performanti i servizi di ritiro degli ingombranti, gestione della raccolta Porta a Porta e i centri di raccolta



Sintesi: la situazione di San Donnino è sicuramente positiva, particolarmente premianti i servizi di Ritiro Ingombranti e gestione dei Centri di Raccolta

I target che registrano livelli di soddisfazione più contenuti sono le aziende, gli utenti più senior. La raccolta «Porta a Porta» appare più apprezzato per coloro che vivono in abitazioni singole

	SAN DONNINO	DOMESTICI	AZIENDE	18-34 ANNI	35-54 ANNI	OLTRE 54 ANNI	CONDO MINIO	ABITAZIONE SINGOLA	CENTRO CITTA	QUARTIERI PERIFERICI	FRAZIONE
IMMAGINE	72	73	68	76	73	72	74	72	74	73	71
INDICE DI SODDISFAZIONE*	76	77	71	80	77	77	77	78	78	77	77
RACCOLTA PORTA A PORTA	72	72	69	76	73	71	71	74	72	73	70
RITIRO INGOMBRANTI	83	84	69	81	85	84	86	81	87	82	87
CENTRI DI RACCOLTA	82	82	78	80	83	83	82	84	84	82	82
PULIZIA STRADE	70	71	67	75	70	71	72	71	74	70	69
CONTATTO CON L'AZIENDA	74	76	71	87	75	75	73	81	72	78	76

*L'Indice di soddisfazione è stato calcolato come media semplice degli aspetti di raccolta, pulizia strade e canali di contatto

Dai dati soprariportati si nota una sostanziale tenuta dell’alto gradimento di tutti i servizi, naturalmente con varie sfaccettature. La nostra Azienda rimane anche in linea con due delle migliori realtà regionali e di conseguenza nazionali, come SABAR spa di Novellara (RE) e AIMAG spa di Carpi (MO).

Relativamente alle specifiche problematiche evidenziate dagli utenti nell’ambito delle interviste realizzate, sulla base di una valutazione critica delle stesse, possiamo evidenziare come alcune delle rimostranze siano da considerare. Si fa riferimento soprattutto alla velocità dei mezzi e al fatto che alcuni di essi perdano, soprattutto materiale plastico. A tal scopo sono stati fatti corsi specifici di guida sicura e azioni di sensibilizzazione. Le altre segnalazioni in generale non trovano riscontro strutturale ma esclusivamente occasionale.

PARTE SECONDA – RENDICONTAZIONE ATTIVITA' E DATI ECONOMICI FINANZIARI- ANNO 2024 E PREVISIONALI 2025

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

Anche nell'anno 2024 si è proseguito nello sforzo di dotare l'organizzazione aziendale di una logica industriale adeguata ad una società dedicate alla gestione dei rifiuti. I dipendenti stanno sempre più specializzandosi nelle mansioni affidate e nell'applicazione delle indicazioni programmatiche definite dalla pianificazione.

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

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

La società è dotata del Modello di Organizzazione e di Gestione (MOG) previsto dal D. Lgs. 231/2001 recentemente e segue le norme di trasparenza di cui al Dlgs 33/2013. Nel corso dell'anno 2024 il Modello è stato verificato nel suo corretto utilizzo.

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

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

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

invece stato nominato dal CdA il dott. Luca Musiari come organo indipendente di Valutazione (OIV).

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

- Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (L. 190/2012);
- Programma Triennale per la Trasparenza (D. Lgs. 33/2013).

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

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

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

a. Indicatori di rischio di crisi aziendale.

1. L’utile d’esercizio 2024 è di € 165.
2. Il leverage (rapporto tra il totale attivo e il patrimonio netto) passa da 1,87 (anno 2023) a 1,83 nell’anno 2024.
3. L’incidenza degli oneri finanziari netti sul fatturato passa da 1,45% (anno 2023) al 1,34% nell’anno 2024.

b. Attività organi aziendali e relazioni sindacali.

La direzione aziendale, comprendendo anche le attività del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, ha efficacemente supportato le decisioni e la gestione diretta dei servizi. Tutta la filiera direzionale ha mostrato anche nel 2024 una buona intesa e si è concentrata sul raggiungimento delle finalità che di volta in volta venivano proposte dagli organi di governo.

Come sopra citato, nell’anno 2024, l’approccio dell’azienda con i sindacati si è dimostrato proficuo nel conciliare le differenti esigenze delle parti in causa mettendo anche a regime le problematiche sui temi della sicurezza ed avviando una intensa attività sul territorio di riduzione dei rischi.

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

Dati 2024

1. Rapporti sindacali mantenuti efficienti con svariati incontri.
 2. Modello 231: aggiornamento e divulgazione ai dipendenti.
 3. Odv: controlli regolari e avanzamento nelle procedure indicate dall’organo di vigilanza.
 4. Consiglio d’Amministrazione: n° 9 sedute.
 5. Assemblea dei Soci: n° 4 sedute.
-

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

Anche in questo sesto anno di gestione diretta dei servizi e mantenendo obblighi di acquisti assai massicci è stato di primaria importanza un costante controllo dei costi, sia di natura corrente che per investimenti, per cui si è posta la massima attenzione all'aderenza degli stessi agli strumenti di programmazione finanziaria. Di seguito un sunto delle risultanze economiche dell'esercizio 2024 (in €), confrontate con l'esercizio 2023.

CONTO ECONOMICO	31/12/2023	delta	31/12/2024
RICAVI APPALTO RIFIUTI	3.799.140	90.329	3.889.469
ALTRI RICAVI GESTIONE RIFIUTI	369.163	- 74.297	294.866
ALTRI RICAVI	135.840	9.187	145.027
TOTALE RICAVI RSU	4.304.143	25.219	4.329.362
ACQUISTI MATERIALE UFFICIO	6.934	3.972	10.906
ACQUISTI MATERIALE CANTIERE	31.256	3.887	35.143
ACQUISTO CARBURANTE	158.953	- 1.466	157.487
ACQUISTI	197.143	6.393	203.536
UTENZE	33.871	2.859	36.730
MANUTENZIONI	143.779	- 11.529	132.250
ASSICURAZIONI	33.399	23.167	56.566
SPESE VARIE AUTOMEZZI	21.577	11.282	32.859
SMALTIMENTO-TRATTAMENTO- RECUPERO RIFIUTI	775.665	16.478	792.143
TRASPORTO RIFIUTI	322.381	- 12.356	310.025
GESTIONE FONTANE	22.300	10.796	33.096
CONSULENZE	189.119	- 91.121	97.998
COMPENSI ORGANI SOCIALI	36.826	307	37.133
SPESE COMMERCIALI	45.187	- 7.658	37.529
SPESE AMMIN.IVE E GENERALI	54.382	- 9.145	45.237
SERVIZI	1.678.486	- 66.920	1.611.566
LOCAZIONI IMMOBILI	43.967	4.596	48.563
NOLEGGI ATTREZZATURE	60.649	- 4.322	56.327
NOLEGGI AUTOMEZZI	169.281	- 33.329	135.952
NOLEGGI SPAZZATRICI	-	-	-
ALTRI NOLEGGI	26.459	- 10.400	16.059
COSTI PER GODIMENTO BENI DI TERZI	300.356	- 43.455	256.901
COSTO DEL PERSONALE	1.689.416	135.007	1.824.423
AMM. IMMOB. IMMATERIALI	28.643	7.527	36.170
AMM. IMMOB. MATERIALI	217.007	63.044	280.051
SVALUTAZIONE CREDITI	-	-	-
ACC. TI RISCHI	6.000	-	-
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	83.485	1.776	85.261
TOTALE COSTI RSU	4.200.536	97.372	4.297.908
RISULTATO GESTIONE RSU	103.607	- 72.153	31.454
RICAVI APPALTO CIMITERI	188.409	- 2.160	186.249
COSTI SERVIZI CIMITERI	68.256	- 33.703	34.553
PERSONALE CIMITERI	147.096	- 3.770	143.326
COSTI GESTIONE CIMITERI	215.352	- 37.473	177.879
RISULTATO GESTIONE CIMITERI	- 26.943	35.313	8.370
RICAVI APPALTO CANILE	-	71.014	71.014
PERSONALE CANILE	-	52.648	52.648
COSTI SERVIZI CANILE	-	7.581	7.581
COSTI GESTIONE CANILE	-	60.229	60.229
RISULTATO GESTIONE CANILE	-	10.785	10.785
RICAVI AFFITTI	122.330	137	122.467
COSTI GESTIONE IMMOBILIARE	173.253	- 3.678	169.575
RISULTATO GESTIONE IMMOBILIARE	- 50.923	3.815	- 47.108
PROVENTI FINANZIARI	6.994	- 967	6.027
ONERI FINANZIARI	1.406	210	1.616
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	31.329	- 23.417	7.912
IMPOSTE	19.216	- 11.469	7.747
UTILE D'ESERCIZIO	12.113	- 11.948	165

Il dettaglio delle performance Eco-Fin del 2024 è esaurientemente descritto nella relazione allegata al bilancio in approvazione.

Obiettivi raggiunti

1. Bilancio 2024 in positivo e tenuta finanziaria.
 2. Riduzione ulteriore degli oneri finanziari sul mutuo con Monte Paschi Siena.
-

Le risultanze finanziarie del periodo 2018 – 2024 sono riassunte (in €/000) nella tabella seguente:

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Liquidità inizio esercizio	638	2.398	834	711	309	350
Flusso finanz. gestione reddituale	- 75	212	229	462	412	435
Flusso finanz. attività d'investimento	53	- 1.607	- 302	- 729	- 587	- 559
Flusso finanz. variazioni del c.c.n.	2.965	167	- 44	- 23	332	240
Flusso finanz. attività di finanziamento (mezzi di terzi)	- 2.183	- 336	- 6	- 112	- 116	- 120
Flusso finanz. attività di finanziamento (mezzi propri)	1.000	-	-	-	-	-
Variazione finanziaria netta	1.760	- 1.564	- 123	- 402	41	- 4
Liquidità fine esercizio	2.398	834	711	309	350	346

5 PREVISIONALE DI MASSIMA PER L'ANNO 2025.

Le attività da sviluppare nell'anno in corso rappresentano di fatto il costante miglioramento e consolidamento dei servizi su tutto il territorio, in particolar modo dopo l'avvio della Raccolta con Modalità Puntuale del rifiuto residuo avvenuta nel 2023.

Per quanto riguarda il Centro Servizi, grandi difficoltà ci sono state per arrivare a reperire le fonti di finanziamento necessarie e sono ancora in corso interlocuzioni con Istituti di Credito. Purtroppo, le valutazioni peritali della banca designata per poter effettuare l'operazione di credito hanno fornito esito estremamente negativo, tale da non permettere di proseguire l'operazione con i parametri previsti inizialmente. Il processo di reperimento fondi dovrà quindi essere rivisto e rivalutato con il socio nel 2025.

a. Principali Obiettivi 2025.

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

Principali obiettivi da raggiungere 2025

1. Interlocuzione con Istituto di credito per finanziamento Centro Servizi.
2. Noleggio di 5 mezzi nuovi per la raccolta, modello bivasca da 8+3 mc e 7+2 mc).
3. Avvio procedure per la vendita degli immobili di proprietà di San Donnino Multiservizi srl, finalizzato all'ottenimento di migliori condizioni di base per il finanziamento per la realizzazione del Centro Servizi.
4. Consolidamento e affinamento delle attività relative allo sportello TARIP e Ambiente.
5. Prosecuzione attività di formazione a tutti i livelli e sicurezza sul lavoro.
6. Miglioramento pulizia del territorio, con particolare attenzione anche per l'area aziendale di via Cassani
7. Avvio pulizia dettaglio del Centro Monumentale con appalto esterno.
8. Pulizia straordinaria dei rifiuti nei fossi stradali soprattutto delle dorsali di accesso al centro.
9. Implementazione dei controlli con inserimento operativo di un nuovo ispettore ambientale scelto tra gli addetti operativi.
10. Ottimizzazione degli straordinari e mantenimento dell'orario serale di partenza dei turni della raccolta alle 18.30.
11. Consolidamento della Gestione, *in house providing*, del Canile Municipale comprensiva di tutte le attività di formazione/sicurezza/sistemazione della struttura.
12. Ottimizzazione del gestionale per concentrare la reportistica/attività Aziendale in un unico strumento informatico.
13. Utilizzo della nuova Carta dei Servizi – Carta della Qualità sulle indicazioni ATERSIR e TQ rif ARERA.
14. Avvio del Comitato Consultivo Utenti locale e del Centro di Ascolto per le utenze.
15. Sistemazioni delle situazioni di servizio che potrebbero comportare rischi per la salute o sicurezza dei lavoratori.
16. Redazione varianti DVR.
17. Chiusura procedure per rilascio della Certificazione ISO 9001/14001.
18. Noleggio spazzatrici per mantenimento efficienza parco mezzi.

19. Vendita immobili di proprietà non strategici.
20. Affitto immobili di proprietà non strategici.
21. Sistemazione uffici per nuova sede legale SDM.
22. Gare per bidoni, sacchetti, abiti usati, recupero verde, recupero legno.

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

Si attendono, comunque, per l'anno 2025 buone performance della raccolta differenziata, avendo portato a regime il servizio e soprattutto, il mantenimento dei Rind vicino alla soglia dei 90 kg (abitante all'anno).

b. Area economico finanziaria 2025

Il Piano Economico Finanziario del 2025 dovrebbe attestarsi, secondo le previsioni del Regolatore, a 4,054 Mln € con un incremento di circa 165 k€ rispetto al 2024. Questo consente alla società la tenuta economico-finanziaria.

Tab. proposta PEF 2025 – in approvazione (Consiglio d'Ambito)

San Donnino Multiservizi Srl	PEF 2025
Costi dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati CRT	124.698
Costi dell'attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani CTS	-
Costi dell'attività di trattamento e recupero dei rifiuti urbani CTR	671.391
Costi dell'attività di raccolta e trasporto delle frazioni differenziate CRD	1.728.333
Proventi della vendita di materiale ed energia derivante da rifiuti dopo sharing $b(AR)$	-
Ricavi derivanti dai corrispettivi riconosciuti dai sistemi collettivi di compliance dopo sharing $b(1+\omega)ARsc$	- 169.818
Componente a congruaggio relativa ai costi variabili $RCtoTV$	
Limite alla crescita parte variabile	
ΣTVa totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo variabile dopo le detrazioni di cui al. Art. 4.6 Del. 363/2021/R/Rif	2.354.604
Costi dell'attività di spazzamento e di lavaggio CSL	641.571
Costi per l'attività di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti CARC	5.440
Costi generali di gestione CGG	932.999
Altri costi COAL	22.336
Ammortamenti Amm	278.623
Remunerazione del capitale investito netto R	156.789
Remunerazione delle immobilizzazioni in corso RLIC	12.128
Componente a congruaggio relativa ai costi fissi RCTF	- 37.539
Limite alla crescita parte fissa	- 312.531
ΣTfa totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo fisse dopo le detrazioni di cui al. Art. 4.6 Del. 363/2021/R/Rif	1.699.816
$\Sigma Ta = \Sigma TVa + \Sigma Tfa$ dopo le detrazioni di cui al. Art. 4.6 Del. 363/2021/R/Rif	4.054.420

Nell'alveo delle richieste statutarie, in particolare dell'articolo 33 dello stesso, si propone una prima previsione di bilancio 2025 con una definizione preventiva dei costi presumibili derivati dall'esperienza 2024. Il dettaglio nella tabella sottostante.

CONTO ECONOMICO	Bilancio 2024	Delta	Previsionale 2025
RICAVI APPALTO RIFIUTI	3.889.469	164.951	4.054.420
ALTRI RICAVI GESTIONE RIFIUTI	294.866	- 1.866	293.000
ALTRI RICAVI	145.027	- 9.027	136.000
TOTALE RICAVI RSU	4.329.362	154.058	4.483.420
ACQUISTI MATERIALE UFFICIO	10.906	94	11.000
ACQUISTI MATERIALE CANTIERE	35.143	- 23.143	12.000
ACQUISTO CARBURANTE	157.487	513	158.000
ACQUISTI	203.536	- 22.536	181.000
UTENZE	36.730	- 2.730	34.000
MANUTENZIONI	132.250	- 48.250	84.000
ASSICURAZIONI	56.566	434	57.000
SPESE VARIE AUTOMEZZI	32.859	141	33.000
SMALTIMENTO-TRATTAMENTO- RECUPERO RIFIUTI	792.143	75.857	868.000
TRASPORTO RIFIUTI	310.025	20.975	331.000
GESTIONE FONTANE	33.096	7.904	41.000
CONSULENZE	97.998	16.002	114.000
COMPENSI ORGANI SOCIALI	37.133	- 133	37.000
SPESE COMMERCIALI	37.529	- 3.529	34.000
SPESE AMMIN.IVE E GENERALI	45.237	17.763	63.000
SERVIZI	1.611.566	84.434	1.696.000
LOCAZIONI IMMOBILI	48.563	- 563	48.000
NOLEGGI ATTREZZATURE	56.327	11.673	68.000
NOLEGGI AUTOMEZZI	135.952	48	136.000
ALTRI NOLEGGI	16.059	- 59	16.000
COSTI PER GODIMENTO BENI DI TERZI	256.901	11.099	268.000
COSTO DEL PERSONALE	1.824.423	30.577	1.855.000
AMM. IMMOB. IMMATERIALI	36.170	- 1.170	35.000
AMM. IMMOB. MATERIALI	280.051	- 10.051	270.000
SVALUTAZIONE CREDITI	-	-	-
ACC. TI RISCHI	-	-	-
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	85.261	- 5.261	80.000
TO TALE COSTI RSU	4.297.908	87.092	4.385.000
RISULTATO GESTIONE RSU	31.454	66.966	98.420
RICAVI APPALTO CIMITERI	186.249	2.751	189.000
COSTI SERVIZI CIMITERI	34.553	33.447	68.000
PERSONALE CIMITERI	143.326	10.674	154.000
COSTI GESTIONE CIMITERI	177.879	44.121	222.000
RISULTATO GESTIONE CIMITERI	8.370	- 41.370	- 33.000
RICAVI APPALTO CANILE	71.014	34.586	105.600
COSTI GESTIONE CANILE	60.229	29.771	90.000
RISULTATO GESTIONE CANILE	10.785	4.815	15.600
RICAVI AFFITTI	122.467	- 72.467	50.000
COSTI GESTIONE IMMOBILIARE	169.575	- 45.575	124.000
RISULTATO GESTIONE IMMOBILIARE	- 47.108	- 26.892	- 74.000
PROVENTI FINANZIARI	6.027	- 1.027	5.000
ONERI FINANZIARI	1.616	- 16	1.600
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	7.912	2.508	10.420

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

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

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

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

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

- 85,1% di raccolta differenziata;
- 93,3 kg/abxanno pro capite di rifiuto indifferenziato residuo.

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

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

Quindi:

- si punta ad aumentare la raccolta differenziata;
- nel contempo a ridurre i rifiuti indifferenziati residui.

Detto quanto sopra, si presenta, di seguito, una più dettagliata chiave di lettura, che mette a confronto i diversi territori della nostra regione.

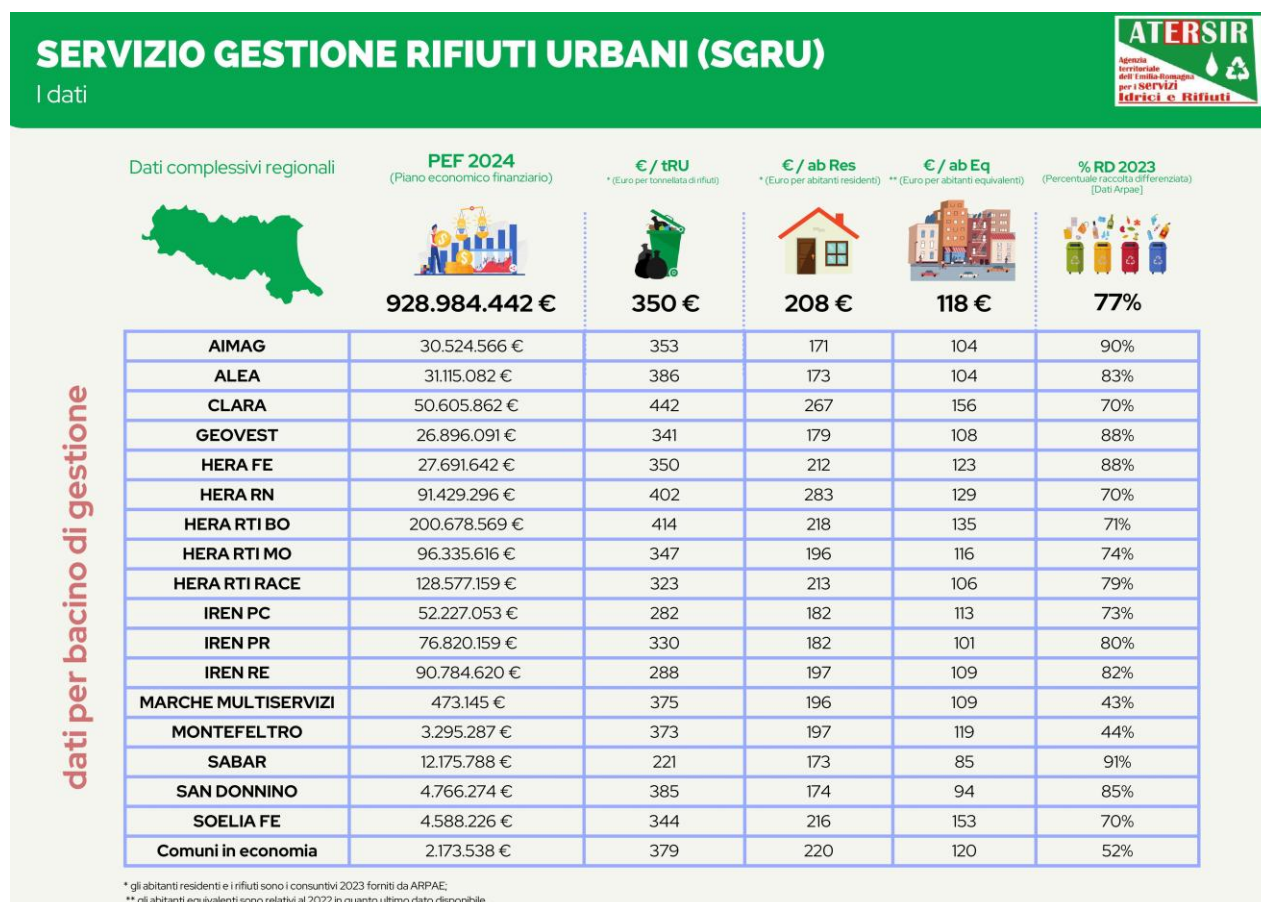
In particolare, si fa riferimento, nella presentazione e comparazione dei dati, alla suddivisione del territorio in base ai bacini di affidamento del servizio di gestione dei rifiuti, come risultanti ad oggi anche a seguito degli affidamenti deliberati da ATERSIR (l'agenzia regionale preposta in merito)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

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

- al **5° posto** per la **percentuale di raccolta differenziata**, con un valore dell'85% nettamente superiore al 77% della media regionale;

- al 4° posto (con un distacco minimo dal primo posto) per il contenimento del **costo complessivo in termini di pro capite**, con un valore di 174 €/ab, ben inferiore ai 208 €/ab della media regionale;
- al 2° posto per il contenimento del **costo complessivo riferito agli abitanti equivalenti** (parametro definito da ARPAE che considera anche il contributo delle attività economiche e di servizio del territorio), con un valore di 94 €/AE, ben inferiore ai 118 €/AE della media regionale;

Indicatori di prestazione del servizio per bacino di gestione (% RD anno 2023).



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

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

Infine, si sottolinea come, in un quadro pur particolarmente positivo, si ritiene di poter affermare come si individuino ulteriori margini di miglioramento ed efficientamento in particolar modo sulla riduzione della produzione dei rifiuti indifferenziati e quindi dei costi relativi associati.

ALLEGATI

Allegato 1 – DATI PROVVISORI DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI ANNO 2019 - 2024

CER	Rifiuto	2019	2020	2021	2022	2023	2024
80111	pitture e vernici di scarto contenenti solventi organici o altre sostanze pericolose		13,58				
080318	Toner per stampa esauriti (utenze ex istituto)					0,050	0,280
130205	altri oli per motori, ingranaggi e lubrificazione		1,00	3,42	3,20	1,800	
130802	altre emulsioni						0,330
150101	carta e cartone (CARTA CARTONE COMMERCIALE)	651,50	661,96	807,07	921,71	802,050	875,450
150101	carta e cartone commerciale (utenze non servite)			481,14	642,80	1.027,894	1.000,000
150102	CASSETTE STAZIONE ECOLOGICA	169,28	47,18	47,74	37,39	33,690	42,890
150102	imballaggi in plastica (utenze non servite)			15,85	57,96	189,630	190,000
150106	imballaggi in materiali misti (PLASTICA LATTINE)		853,60	1.342,06	1.265,22	1.167,870	1.156,410
150106	imballaggi in materiali misti (utenze non servite)	2.541,28	618,41	224,40	158,67	313,140	300,000
150107	Imballaggi in vetro		808,78	1.214,67	1.295,84	1.245,480	1.237,420
150107	Imballaggi in vetro (utenze non servite)					21,020	20,000
150111	IMBALLAGGI METALLICI CONTENENTI SOSTANZE SOLIDE PERICOLOSE (BOMBOLETTE)	2,11	1,28	1,16	2,48	1,340	1,930
160103	pneumatici fuori uso STAZIONE ECOLOGICA	16,70	11,24	28,58	13,77	12,750	20,850
160216	componenti rimossi da apparecchiature fuori uso, diversi da 16 02 15 (TONER)	0,63	1,80	1,94	2,46	1,668	1,390
170203	PLASTICA				17,50	21,15	2,85
170605	MATERIALE DA COSTRUZIONE CONTENENTE AMIANTO				1,81	0,890	
170904	rifiuti inerti STAZIONE ECOLOGICA	247,37	253,82	404,69	323,79	323,540	379,040
200101	carta e cartone (CARTA DOMESTICA)	1.342,24	927,96	1.087,81	1.130,51	1.043,050	1.107,970
200101	carta e cartone (utenze non servite)			1,05	2.913,19	2.531,250	2.500,000
200102	Lastre in vetro			10,80	27,76	43,880	37,540
200108	rifiuti biodegradabili di cucine e mense (ORGANICO)	2.365,24	2.405,75	2.331,25	2.272,02	2.355,690	2.479,540
200108	rifiuti biodegradabili di cucine e mense (utenze non servite)					28,720	29,000
200110	ABBIGLIAMENTO TERRITORIO	112,67	72,67	58,70	85,59	90,011	90,370
200121	TUBI FLUORESCENTI (LAMPADINE)	0,40	0,17	0,94	0,88	0,960	0,940
200123	FRIGORIFERI STAZIONE ECOLOGICA	6,28	18,83	39,04	43,96	33,270	42,280
200125	oli grassi e commestibili	0,45	3,76	5,50	5,39	4,160	2,940
200126	oli e grassi diversi da quelli di cui alla voce 200125		2,50	0,60		1,000	4,100
200127	VERNICI, INCHIOSTRI, ADESIVI E RESINE CONTENENTI SOSTANZE PERICOLOSE	23,88	4,96	20,37	20,06	12,200	19,370
200132	Medicinali		6,06	3,82	4,18	2,310	3,480
200133	BATTERIE E ACCUMULATORI STAZIONE ECOLOGICA		3,83	2,92	8,35	5,176	7,370
200134	batterie e accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 20 01 33 STAZIONE ECOLOGICA						3,140
200135	TV STAZIONE ECOLOGICA	3,48	25,07	34,68	22,93	15,898	17,540
200136	apparecchiature elettriche ed elettroniche STAZIONE ECOLOGICA	37,06	49,54	110,43	108,40	114,857	127,580
200138	legno, diverso da quello di cui alla voce 20 01 37 STAZIONE ECOLOGICA	493,28	695,02	724,39	536,56	504,800	569,290
150103	imballaggi in legno (utenze non servite)		6,78	47,81	191,86	498,503	500,000
200140	metallo STAZIONE ECOLOGICA	132,56	99,98	104,36	114,54	99,800	104,480
200201	rifiuti biodegradabili STAZIONE ECOLOGICA (VERDE, SFALCI RAMAGLIE)	969,90	783,01	1.145,78	1.237,17	1.128,180	1.269,900
200201	rifiuti biodegradabili (utenze non servite)			4,16	5,81	68,570	60,000
200203	altri rifiuti non biodegradabili					2,030	
200303	residui della pulizia stradale TERRITORIO	259,90	396,26	389,23	315,86	278,060	240,340
200307	rifiuti ingombranti STAZIONE ECOLOGICA	102,16	643,78	612,43	397,04	370,340	442,770
	compostaggio domestico	157,00	180,07	92,80	46,00	52,20	50,00
	TOTALE DIFFERENZIATA	9.635,37	9.588,65	11.401,58	14.232,67	14.448,88	14.938,78
	% raccolta diff.	80,29%	81,72%	82,97%	85,20%	84,97%	85,36%
200301	rifiuti urbani non differenziati	2.364,90	2.144,47	2.340,71	2.473,14	2.474,100	2.562,920
200301	rifiuti urbani non differenziati (utenze non servite)					82,590	
	TOTALE INDIFFERENZIATO	2.364,90	2.144,47	2.340,71	2.473,14	2.556,69	2.562,92
	TOTALE GENERALE	12.000,27	11.733,12	13.742,29	16.705,81	17.005,57	17.501,70
	NOTA BENE						
*	Per le utenze non servite, sono stati inseriti quantitativi in linea con quelli dell'anno 2023.						

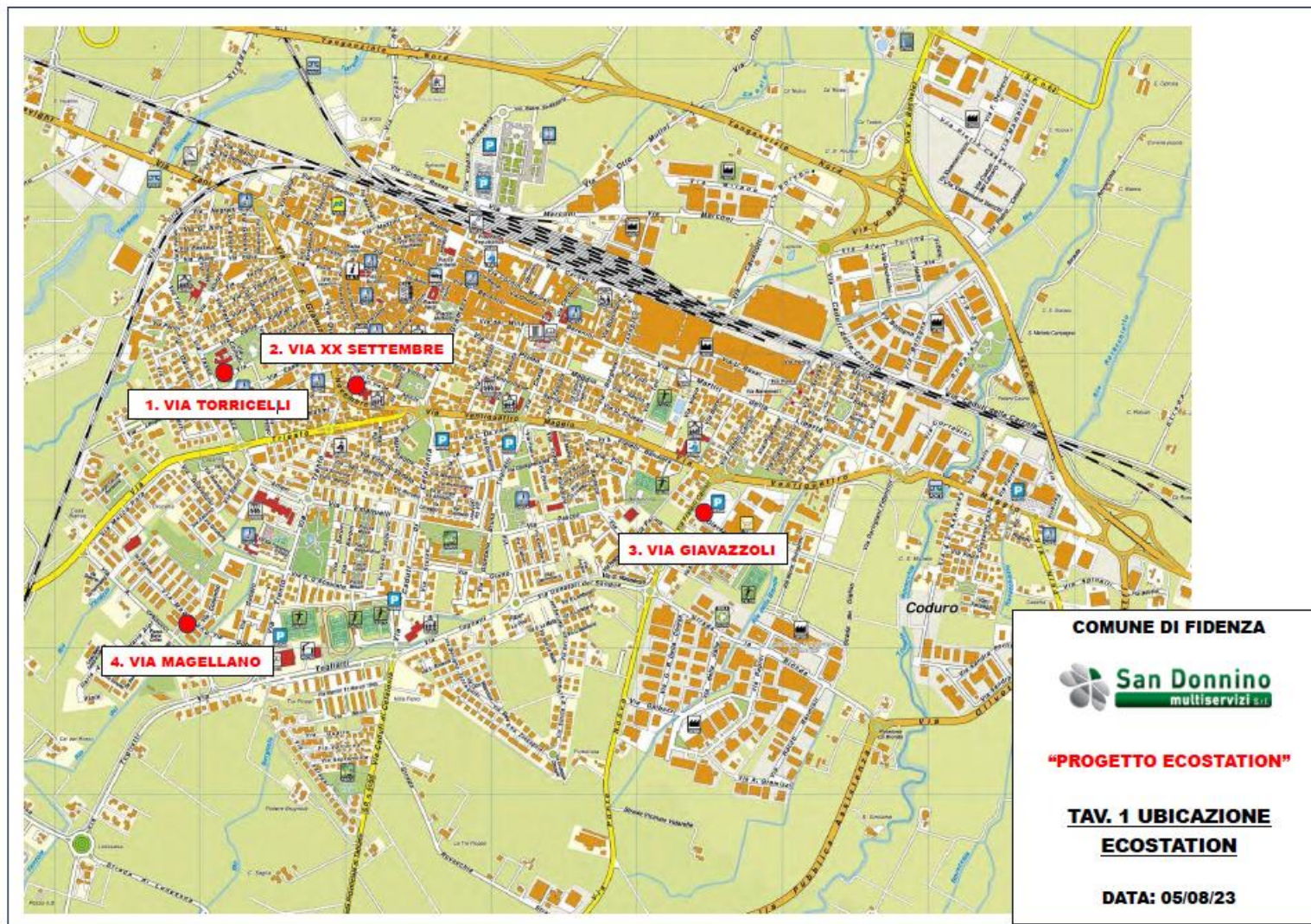
ALLEGATO 2 – CONTATTI NUMERO VERDE E RELATIVE STATISTICHE

Contact Center Retelit Enìa



San Donnino Multiservizi		RICEVUTE	ASSEGNATE	RISPOSTE	TEMPO MEDIO RISP (SEC)	DURATA MEDIA (SEC)	DURATA (MIN)	MEDIA CHIAMATE GG	RISPOSTE IN SLA	CHIAMATE ABBANDONATE	SLA %	SHORTCALLS	TRASF TENTATI	TRASF RISPOSTI	TRASF RISPOSTI %	
Gennaio	Centralino	358	317	316	19 sec	149 sec	784 min	16	271	19	5,3%	81,9%	5	29	18	62,1%
	NumeroVerde	201	187	185	21 sec	135 sec	418 min	9	153	9	4,5%	79,4%	2	2	0	0,0%
	Totale mensile	559	504	501	20 sec	144 sec	1.203 min	25	424	28	5,0%	81,0%	7	31	18	58,1%
Febbraio	Centralino	291	283	280	6 sec	143 sec	670 min	13	268	5	1,7%	94,1%	4	27	21	77,8%
	NumeroVerde	136	128	127	9 sec	167 sec	354 min	6	122	6	4,4%	91,8%	2	5	3	60,0%
	Totale mensile	427	411	407	7 sec	151 sec	1.024 min	19	390	11	2,6%	93,4%	6	32	24	75,0%
Marzo	Centralino	298	279	278	9 sec	146 sec	676 min	13	263	10	3,4%	91,5%	4	26	24	92,3%
	NumeroVerde	172	162	161	11 sec	157 sec	422 min	7	148	8	4,7%	87,7%	1	9	7	77,8%
	Totale mensile	470	441	439	9 sec	150 sec	1.098 min	21	411	18	3,8%	90,1%	5	35	31	88,6%
Aprile	Centralino	347	321	320	8 sec	140 sec	746 min	15	304	20	5,8%	89,5%	3	41	25	61,0%
	NumeroVerde	167	155	155	13 sec	163 sec	422 min	7	146	8	4,8%	89,8%	1	4	3	75,0%
	Totale mensile	514	476	475	9 sec	147 sec	1.169 min	23	450	28	5,5%	89,6%	4	45	28	62,2%
Maggio	Centralino	355	335	335	14 sec	140 sec	785 min	16	303	17	4,8%	86,2%	1	29	20	69,0%
	NumeroVerde	181	168	166	16 sec	146 sec	404 min	8	146	11	6,1%	82,9%	0	6	5	83,3%
	Totale mensile	536	503	501	15 sec	142 sec	1.189 min	24	449	28	5,2%	85,1%	1	35	25	71,4%
Giugno	Centralino	310	298	294	9 sec	169 sec	828 min	14	278	7	2,3%	92,5%	2	25	19	76,0%
	NumeroVerde	158	150	149	11 sec	154 sec	384 min	7	139	7	4,4%	89,2%	1	3	0	0,0%
	Totale mensile	468	448	443	9 sec	164 sec	1.212 min	21	417	14	3,0%	91,4%	3	28	19	67,9%
Luglio	Centralino	340	326	324	11 sec	173 sec	937 min	15	300	10	2,9%	89,9%	2	41	25	61,0%
	NumeroVerde	197	192	192	13 sec	168 sec	539 min	8	179	3	1,5%	91,9%	0	4	3	75,0%
	Totale mensile	537	518	516	12 sec	171 sec	1.476 min	24	479	13	2,4%	90,7%	2	45	28	62,2%
Agosto	Centralino	290	280	280	8 sec	153 sec	716 min	13	265	7	2,4%	92,4%	2	21	12	57,1%
	Numero Verde	137	134	132	14 sec	168 sec	369 min	6	121	4	2,9%	89,0%	1	4	4	100,0%
	Totale mensile	427	414	412	10 sec	158 sec	1.086 min	19	386	11	2,6%	91,3%	3	25	16	64,0%
Settembre	Centralino	357	336	335	11 sec	182 sec	1.017 min	16	306	11	3,1%	88,7%	3	35	26	74,3%
	Numero Verde	143	135	135	12 sec	148 sec	334 min	6	126	3	2,1%	91,6%	1	5	4	80,0%
	Totale mensile	500	471	470	11 sec	172 sec	1.352 min	22	432	14	2,8%	89,5%	4	40	30	75,0%
Ottobre	Centralino	436	412	411	11 sec	154 sec	1.058 min	19	384	18	4,1%	89,6%	3	35	26	74,3%
	Numero Verde	190	180	178	17 sec	155 sec	459 min	8	157	9	4,7%	84,0%	2	7	5	71,4%
	Totale mensile	626	592	589	13 sec	154 sec	1.518 min	28	541	27	4,3%	87,9%	5	42	31	73,8%
Novembre	Centralino	358	352	350	6 sec	151 sec	886 min	16	334	7	2,0%	93,6%	0	15	10	66,7%
	Numero Verde	164	159	159	8 sec	150 sec	398 min	7	152	4	2,4%	93,3%	0	4	2	50,0%
	Totale mensile	522	511	509	6 sec	151 sec	1.284 min	23	486	11	2,1%	93,5%	0	19	12	63,2%
Dicembre	Centralino	258	240	236	8 sec	131 sec	518 min	11	224	13	5,0%	90,2%	4	9	8	88,9%
	Numero Verde	151	144	142	9 sec	136 sec	321 min	6	136	7	4,6%	91,3%	1	4	2	50,0%
	Totale mensile	409	384	378	8 sec	133 sec	840 min	18	360	20	4,9%	90,6%	5	13	10	76,9%
	Totali	6.517	6.184	6.149	11	166	1.311	24	476	20			4	34	24	75%

ALLEGATO 3 – UBICAZIONE ECOSTATION – PREVISIONALE INDICATO DAL COMUNE



La presente relazione è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società San Donnino Multiservizi con deliberazione n. 1 del 15 aprile 2025 e dall'Assemblea dei Soci nella seduta tenutasi in data 05 maggio 2025.