

**RELAZIONE EX ART 30 comma 2TUSPL
COMUNE DI MONDOLFO**

Servizio sosta a pagamento

ABACO S.P.A.

INDICE

1	Ambito oggettivo della ricognizione.....	3
2	Introduzione.....	3
3	ABACO S.P.A.....	4
3.1	<i>Andamento della gestione di Abaco S.p.A.</i>	5
4	Efficienza e qualità del servizio	8
4.1	<i>Caratteristiche del servizio svolto</i>	8
4.2	<i>Livelli di qualità dei servizi svolti nel Comune di Mondolfo</i>	9
4.2.1	ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO.....	9
4.2.2	FUNZIONALITÀ.....	10
4.2.3	COMUNICAZIONE E TRASPARENZA	10
4.2.4	SICUREZZA E PULIZIA.....	11
4.3	<i>Indici di qualità del servizio</i>	12
5	Prospettive di miglioramento e condizioni di sviluppo.....	12

1 Ambito oggettivo della ricognizione

Si richiama schematicamente l'assetto giuridico del servizio oggetto della presente verifica periodica

Sevizio	Modalità affidamento	Soggetto erogatore
Gestione servizio sosta a pagamento	Affidamento diretto	ABACO S.P.A.

2 Introduzione

L'articolo 8 del d.lgs. 201/2022, come modificato dall'articolo 1 comma 6 del d.lgs. 13/2023, ha demandato al Ministero del Made in Italy il compito di redigere *atti e indicatori di cui all'articolo 7 commi 1 e 2* per i servizi pubblici locali non a rete per i quali non opera un'autorità di regolazione, necessari a effettuare le opportune valutazioni su: costi di riferimento dei servizi, schema tipo di piano economico-finanziario, indicatori dei livelli minimi di qualità dei servizi. Il Vademecum licenziato dal succitato Ministero, con delibera dirigenziale del 31/8/2023, rappresenta lo schema in cui si incardinano le valutazioni dell'Ente Locale nella **fase di affidamento di un servizio pubblico locale non a rete** nel quale si legittima e argomenta la motivazione che ha condotto ad una scelta di gestione, come previsto dall'ordinamento eurounitario e ribadito all'art. 14 del d.lgs. 201/2022: affidamento a terzi mediante procedura di gara, affidamento a società mista, affidamento a società in house e, infine, gestione in economia o mediante aziende speciali¹.

Il focus della presente relazione **non riguarda** una procedura di affidamento in quanto si riferisce a servizi pubblici locali per i quali l'Ente ha già effettuato delle valutazioni circa la convenienza e l'opportunità di adottare una specifica modalità di affidamento. L'input normativo è quello dell'articolo 30 comma 1 nel quale il testo di riordino dei servizi pubblici locali stabilisce che siano svolte delle *verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali*. Nasce un obbligo -ulteriore rispetto a quelli previgenti di cui al d.lgs 175/2016- per cui i Comuni devono effettuare una *ricognizione sul concreto andamento dal punto di vista economico, della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio*.

Le modalità ed i criteri attraverso i quali effettuare la verifica sul "concreto andamento" dei servizi affidati non sono state esplicitate attraverso Vademecum come quello validato dal MIMIT o come le linee guida² pubblicate dall'ANAC, unitamente all'apertura del portale web per la ricezione degli atti che gli Enti devono obbligatoriamente trasmettere (Comunicato del Presidente 27/06/2023, *ndr*).

Dopo una fase iniziale di carenza di atti a cui fare riferimento, al secondo anno di attuazione dell'art. 30 del TUSPL si rinvencono numerose relazioni illustrative caricate nel portale ANAC. Si evince, da un esame a campione, l'estrema varietà di approcci seguiti dalle amministrazioni comunali i quali riflettono anche le specificità dei servizi affidati che sono estremamente variegati: dai servizi scuolabus, per passare ai mercati

¹ Limitatamente ai servizi diversi da quelli a rete di cui all'articolo 114 del TUEL

² *Schema di relazione illustrativa della scelta della modalità di gestione del servizio pubblico locale (d.lgs. 201/2022, art. 14, commi 2, 3 e 4; art. 31, commi 1 e 2)*

generali, fino alla gestione dei parcheggi, verde pubblico etc. Resta di fatto che l'oggetto di verifica è la **sussistenza delle condizioni** di efficienza, qualità, economicità e sussidiarietà del servizio pubblico locale.

Quanto fin qui illustrato è alla base del lavoro svolto in cui viene esaminato il servizio fornito dalla società relativamente alla gestione delle soste a pagamento nella zona mare di Marotta affidato dal Comune di Mondolfo. Nel paragrafo 3 si propone l'inquadramento della Società dal punto di vista industriale rispetto al complesso delle attività svolte, non soltanto per l'Ente, e, attraverso l'analisi per indici -quelli indicati dal MIMIT- è verificata la solidità economico-finanziaria in cui si trova la Società.

Nel quarto paragrafo è presentato il grado di efficienza e qualità del servizio. Dopo una prima analisi relativa alle informazioni quantitative volte a dimensionare il servizio viene effettuato un approfondimento sul livello qualitativo del servizio.

Il legislatore ha posto un accento particolare alla valutazione prospettica del servizio affidato attraverso cui più che dimostrare il mantenimento della condizione di equilibrio appare rilevante evidenziare quali sono gli obiettivi di miglioramento che l'Ente concedente intende perseguire attraverso l'operatore scelto. A tal proposito, nel paragrafo 5, vengono illustrati i piani migliorativi che si intendono mettere in atto nei prossimi anni.

3 ABACO S.P.A.

Rilevate le esigenze di interesse pubblico di garantire una maggiore fruibilità degli stalli di sosta a beneficio dei residenti e dei numerosi utenti che si recano nel territorio del comune di Mondolfo per fini turistici e commerciali, nonché a salvaguardia della sicurezza della circolazione stradale, è stato istituito il servizio di sosta a pagamento senza custodia.

Con determinazione del Comune di Mondolfo n. 6000021 del 08-05-2023 è stata affidata la gestione del servizio di sosta a pagamento mediante parcometri alla ditta ABACO S.P.A, alle condizioni che si riportano in Tabella 1, in seguito all'attivazione da parte del comune di Mondolfo di una richiesta di offerta tramite il portale del mercato elettronico della pubblica amministrazione (MEPA), ai sensi della normativa vigente per l'affidamento diretto di servizi e forniture per importi inferiori ai 140.000€.

Tabella 1 - Affidamento

Durata dell'affidamento	Importo
15.06.2023 – 15.09.2023	€ 135.000 + € 29.700 IVA

La società ABACO S.p.A., con sede legale a Padova, ha un'esperienza pluriennale nell'ambito dei servizi a supporto degli enti locali, in particolare nell'accertamento e riscossione dei tributi locali. Nasce a metà anni Settanta come ditta individuale nell'ambito delle pubbliche affissioni e in seguito cresce, fino a diventare

prima società a responsabilità limitata e poi società per azioni per rispondere alle mutate esigenze normative.

I servizi oggi offerti da ABACO per i propri clienti, in prevalenza Comuni, sono raggruppati in sei Divisioni principali: Canone Unico Patrimoniale, Immobili e Rifiuti, Recupero Crediti, Assistenza Legale, Mobility, Altre entrate patrimoniali.

Una delle divisioni in cui la società ha incrementato la sua attività negli ultimi anni è quella del “Mobility”, supportando gli enti locali nel tentativo di costruire “città intelligenti”, dove la tecnologia è al servizio del cittadino, facilitando e semplificandone la vita quotidiana. Proprio in questo ambito la società offre servizi di gestione integrata del sistema parcheggi, efficientando le aree di sosta, con attenzione al territorio e alle tematiche ambientali, attraverso servizi che vanno dalla progettazione e consulenza, alla fornitura della strumentazione, fino alla gestione dello sportello per l’utenza, del controllo tramite ausiliari, nonché servizi personalizzati integrati con soluzioni innovative.

Nell’ambito dell’affidamento da parte del comune di Mondolfo, Abaco S.p.A. si è occupato della gestione del servizio di parcheggi a pagamento tramite la realizzazione della segnaletica, la fornitura e gestione dei parcometri, la gestione dei sistemi di controllo e dello sportello per l’utenza.

La società è iscritta all’albo dei soggetti abilitati alla riscossione ed accertamento delle entrate degli Enti locali, tenuto presso il Ministero delle Finanze (art. 53 Decreto legislativo n.446/97); detiene la licenza per il recupero crediti per conto terzi, ai sensi dell’art. 115 del T.U.L.P.S. (Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza) e adotta un proprio Codice etico conforme al modello organizzativo “231” implementato che disciplina la responsabilità delle persone giuridiche ai sensi del decreto legislativo 231/2001.

A partire dal 2016 è in possesso del Rating di legalità, un riconoscimento concesso dall’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, rilasciato in accordo con i Ministeri degli Interni e della Giustizia, che tiene conto del grado di attenzione applicato dall’azienda nella corretta gestione del proprio business, secondo i principi di legalità, trasparenza, responsabilità sociale.

3.1 Andamento della gestione di Abaco S.p.A.

L’analisi della solidità economico-finanziaria della società Abaco S.p.A. si basa sugli ultimi dati di bilancio disponibili, relativi all’esercizio 2023. Come rappresentato in Figura 1e in Figura 2, in seguito al calo del valore della produzione osservato nel 2020, nell’ultimo triennio emerge una crescita costante del valore della produzione, con un risultato d’esercizio positivo, pari a 4,8 mln/€ nel 2023.

Figura 1 - Serie storica valore della produzione (2016-2023)

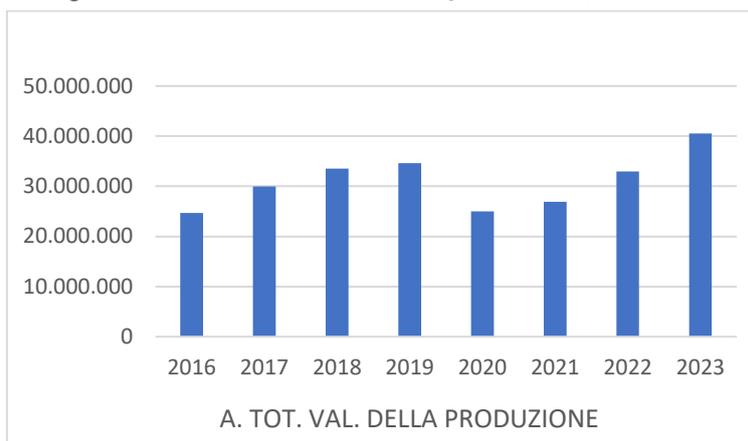
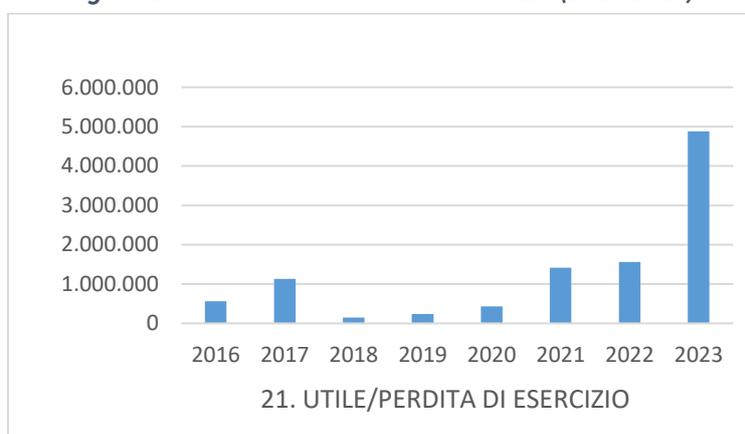
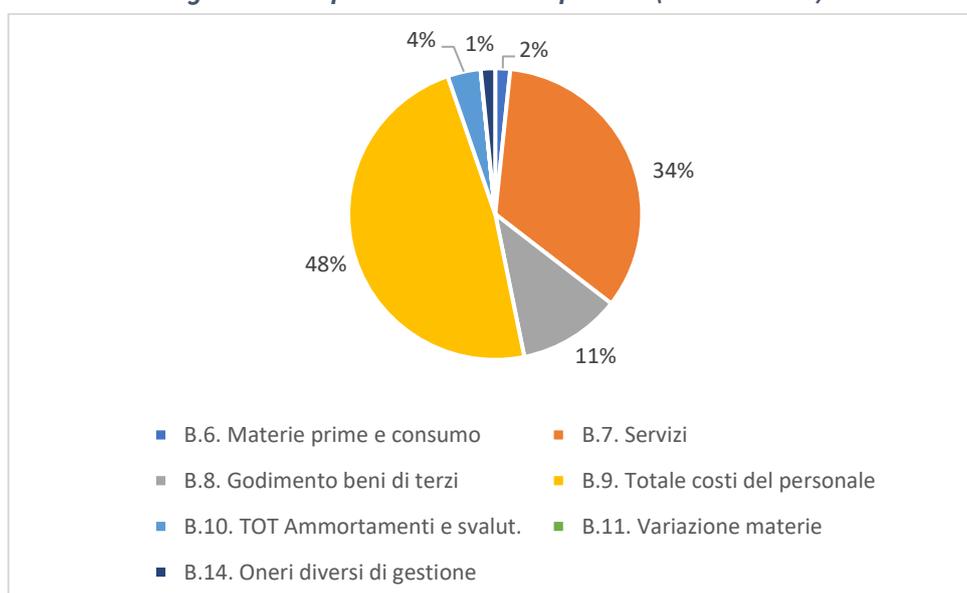


Figura 2 - Serie storica risultato d'esercizio (2016-2023)



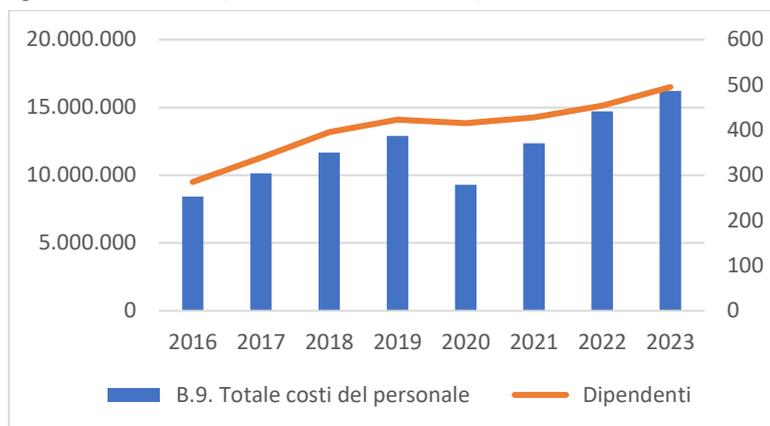
La struttura dei costi operativi del 2023, riportata in Figura 3, evidenzia un'alta incidenza del costo del personale, pari al 48%.

Figura 3 - Composizione dei costi operativi (bilancio 2023)



Proprio sul fronte del costo del personale si registra un andamento crescente negli ultimi anni, fino a raggiungere i 16 mln/€ nel 2023 con un numero di dipendenti pari a 495 unità, come riportato in Figura 4.

Figura 4 - Costo del personale e numero dipendenti (anni 2016 - 2023)



Di seguito si riepiloga in Tabella 2 **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** una visione d'insieme delle principali grandezze economiche di riferimento, come da bilancio di esercizio per gli anni 2016-2023.

Tabella 2 - Principali grandezze economiche (2016 - 2023)

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
EBITDA	2.465.908	2.229.341	1.516.775	1.651.745	1.791.174	2.086.588	3.299.826	7.909.347
VALORE AGGIUNTO	10.887.731	12.418.204	13.187.358	14.544.550	11.565.945	14.430.419	18.509.923	24.131.824
UTILE NETTO	563.139	1.131.326	149.365	234.229	430.261	1.413.760	1.563.705	4.874.776

Per una maggiore comprensione delle evidenze fin qui osservate si procede con una disamina volta a misurare la robustezza economico finanziaria della Società appaltatrice attraverso l'analisi degli indicatori di redditività e finanziari della gestione riportati in Tabella 3.

Tabella 3 - Indicatori di redditività e finanziari (2021-2023)

	2021	2022	2023
ROS	2,73	6,23	16,48
ROE	10,50	10,76	25,82
Debt/EBITDA ratio	1,29	0,69	0,21

4 Efficienza e qualità del servizio

4.1 Caratteristiche del servizio svolto

È oggetto della seguente valutazione il servizio di gestione delle soste a pagamento effettuato in via sperimentale da Abaco S.p.A. durante il periodo estivo nel comune di Mondolfo. Il servizio erogato ha interessato le seguenti attività:

- La realizzazione della segnaletica orizzontale di colore blu per l'indicazione degli stalli (circa 900); la fornitura e installazione della segnaletica verticale in conformità con il Codice della strada; la manutenzione della segnaletica orizzontale ricompresa nelle aree in questione.
- La fornitura e posa in opera di 22 parcometri, gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli stessi.
- Attività di controllo delle soste con 3 unità di personale formato, automunito e in possesso di idoneo abbigliamento, con orario di servizio coincidente a quello di validità della sosta a pagamento.
- Gestione dei rapporti con gli utenti tramite 1 unità di personale collocata nello sportello per l'utenza, per supporto l'espletamento delle pratiche amministrative relative alla sosta a pagamento, la predisposizione modulistica e la sottoscrizione degli abbonamenti.

Le aree adibite a parcheggi a pagamento sono situate in Località Marotta (zona mare) come definite dalla delibera della Giunta Comunale n. 63 del 06-04-2023 che prevede, inoltre, la validità del servizio (dal 15/06/2023 al 15/09/2023 con orario 09,00-21,00), le tariffe orarie e le modalità di abbonamento previste, riportate di seguito:

▪ TARIFFE GIORNALIERE:

- 1,00 €/ora, con frazionamento e pagamento minimo 0,20 €;
- 4,00 € per mezza giornata: durata di 6 (sei) ore decorrenti dall'inizio della sosta;
- 8,00 € per l'intera giornata;

▪ ABBONAMENTI:

- 30,00 € una tantum per tutto il periodo estivo – Attivabile esclusivamente dai soggetti residenti nelle vie interessate dalla sosta a pagamento. Potranno essere inserite al massimo 2 targhe per nucleo familiare con possibilità di sosta di un solo veicolo;
- 150,00 € una tantum per tutto il periodo estivo – Attivabile esclusivamente dai soggetti residenti nelle aree interessate dalla sosta a pagamento, come secondo abbonamento per nucleo familiare;
- 35,00 € per giorni 7 (sette) – Attivabile da chiunque;
- 100,00 € per giorni 30 (trenta) – Attivabile da chiunque;

- 50,00 € una tantum per tutto il periodo estivo – Attivabile esclusivamente dal titolare di attività economica con sede fisica nelle vie interessate dalla sosta a pagamento, ad esclusione dei soggetti di cui al punto seguente. In caso di più titolari l'abbonamento attivabile sarà comunque uno.
- 40,00 € una tantum per tutto il periodo estivo – Attivabile esclusivamente dal titolare delle strutture ricettive classificate come Alberghi e Campeggi ai sensi dell'art 10 comma 3 e 11 comma 3 della L.R. 11 Luglio 2006 n. 9, aventi sede fisica nelle vie interessate dalla sosta a pagamento secondo il seguente algoritmo:
 - ALBERGHI:
 - da 0 a 15 camere dichiarate: max 2 abbonamenti;
 - da 16 a 30 camere dichiarate: max 3 abbonamenti;
 - da 31 a 50 camere dichiarate: max 4 abbonamenti
 - oltre 50 camere dichiarate: max 5 abbonamenti
 - CAMPEGGI: max 4 abbonamenti.

Sono state, inoltre, definite le categorie di utenti che possono usufruire di sosta gratuita per operazioni di servizio o per interventi di urgenza, oltre alla previsione per i veicoli a trazione elettrica di poter usufruire gratuitamente della sosta esponendo l'idoneo permesso rilasciato su richiesta dell'interessato.

Vengono istituite aree riservate alla sosta dei disabili (circa 40 stalli) e le aree riservate alle operazioni di carico e scarico merci.

4.2 Livelli di qualità dei servizi svolti nel Comune di Mondolfo

Il monitoraggio della qualità del servizio viene analizzato sotto 4 profili generali:

- Accessibilità al servizio;
- Funzionalità;
- Comunicazione e trasparenza;
- Sicurezza e pulizia.

4.2.1 ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

Abaco S.p.A. si impegna per quanto di competenza a garantire l'accessibilità del servizio a tutti gli utenti, in base alla disponibilità dei posti realizzati, dettagliatamente riportate nella pagina web di Abaco S.p.A. dedicata al servizio per il comune di Mondolfo.

Sono stati realizzati circa 900 stalli con un numero di stalli riservati a utenti con disabilità pari circa a 40 unità, localizzati nelle aree indicate dal comune di Mondolfo: Lungomare C. Colombo, Via G. Parini, Via Faà di Bruno, Via D. Chiesa; Piazza Ricci; Via Tronto; Via Esino; Via A. Manzoni; Viale G. Carducci, Piazza Roma.

Sono garantite le ulteriori riserve di posti a operazioni di carico/scarico merci previste, nonché le condizioni agevolate riservate ai possessori di abbonamenti, nelle forme previste dalla deliberazione della Giunta Comunale n. 63 del 06-04-2023.

L'azienda garantisce inoltre l'erogazione del servizio continuo e regolare, alle condizioni di orario e di tariffa determinate dal Comune di Mondolfo e secondo i dettagli pubblicati e diffusi nell'apposita sezione del sito web.

4.2.2 FUNZIONALITÀ

Il numero elevato di modalità di pagamento accettate dimostra l'attenzione al consumatore e garantisce l'accesso al maggior numero di soggetti.

Le modalità di pagamento previste per il pagamento della tariffa giornaliera sono:

- Contante, con monete di vario taglio, seguendo le indicazioni riportate dal parcometro;
- Carte di credito e di debito, con inserimento della carta di pagamento, seguendo le indicazioni riportate dal parcometro
- App mobile Easy Park, Telepass, MooneyGo

Gli abbonamenti possono essere richiesti presso l'ufficio locale dedicato Abaco Mobility, con possibilità di pagamento tramite POS, oppure compilando il modulo di abbonamento disponibile online e inviandolo via mail, con pagamento tramite bonifico bancario, con le seguenti eccezioni:

- L'abbonamento ordinario di 7 giorni può essere richiesto presso: l'ufficio locale dedicato Abaco Mobility, con possibilità di pagamento tramite POS; direttamente ai parcometri; tramite l'applicazione Easy Park.
- L'abbonamento ordinario mensile può essere richiesto presso: l'ufficio locale dedicato Abaco Mobility, con possibilità di pagamento tramite POS e tramite l'applicazione Easy Park

4.2.3 COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

L'azienda assicura la comunicazione trasparente e l'informazione alla clientela che è garantita attraverso l'istituzione di diversi strumenti di comunicazione:

- Sportello fisico;
- Contatto telefonico;
- Sito web;
- Mail service.

L'azienda, al fine di garantire un servizio ottimale per gli utenti, mette a disposizione nell'apposita sezione del sito web di Abaco Mobility, una mappa aggiornata dei parcheggi con sosta a pagamento e la relativa lista, oltre a riportare le condizioni di tariffa, le modalità di pagamento e la modulistica scaricabile per richiedere l'attivazione degli abbonamenti.

Lo sportello informativo per gli utenti è aperto al pubblico nei seguenti orari: lunedì dalle 16:00 alle 19:00, mercoledì dalle 9:00 alle 12:00 e sabato dalle 9:00 alle 12:00. L'orario di apertura, l'indirizzo e i contatti mail e telefono sono riportati nella pagina web di Abaco Mobility.

Il Comune garantisce altresì la trasparenza e la comunicazione attraverso la pubblicazione nella pagina web del Comune di Mondolfo dei riferimenti dello sportello informativo e il link della pagina di Abaco Mobility in cui sono riportate tutte le informazioni relative al servizio di sosta a pagamento per il comune di Mondolfo.

Non risulta redatta per il comune di Mondolfo una carta dei servizi.

4.2.4 SICUREZZA E PULIZIA

La società svolge il servizio in coerenza con le finalità di migliorare la sicurezza stradale e degli utenti, nel rispetto delle norme previste dal Codice della Strada e delle norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro.

A testimonianza dell'impegno della società nel garantire un servizio con elevati standard di qualità e sicurezza, si riportano le certificazioni di cui Abaco S.p.A. è in possesso:

- UNI EN ISO 9001 (Qualità del servizio) dal 2002;
- UNI EN ISO 14001 (Ambiente) dal 2006;
- UNI CEI EN ISO/IEC 27001 (Sicurezza delle informazioni) dal 2019, esteso nel 2023 alle linee guida ISO/IEC 27017 (sicurezza delle informazioni per i servizi in cloud) e ISO/IEC 27018 (sicurezza dei dati personali nei servizi cloud);
- UNI PdR 125 (Parità di Genere) dal 2024.

4.3 Indici di qualità del servizio

Sulla base di quanto sopra descritto è possibile affermare che il livello qualitativo del servizio offerto è buono. Come riportato nella Tabella 4, inoltre, è possibile osservare come i servizi svolti per conto del Comune di Mondolfo dalla società risultino avere standard e performance ottimali.

Tabella 4 – Indici di qualità del servizio

Profilo di monitoraggio	Descrizione indicatore	Tipologia indicatore	UdM	Indice di qualità
Accessibilità del servizio	Numero di stalli gestiti	Quantitativo	#	900
	Accessibilità utenti disabili	Qualitativo		Alto
	Numero di posti per disabili rispetto al numero di posti gestiti	Quantitativo	%	4%
	Agevolazioni Tariffarie	Qualitativo		Alto
	Accessi riservati	Qualitativo		Alto
	Mappatura delle aree relative al servizio	Qualitativo		Alto
Comunicazione e trasparenza	Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	Qualitativo		Alto
	Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	Qualitativo		Alto
	Assistenza alla vendita	Qualitativo		Alto
	Carta dei servizi	Qualitativo		Basso
Sicurezza	Obblighi in materia di sicurezza del servizio	Qualitativo		Alto

5 Prospettive di miglioramento e condizioni di sviluppo

La società si propone di proseguire nell'erogazione del servizio con standard di qualità adeguati e coerenti con i risultati fin qui ottenuti e descritti.

Nell'ottica di migliorare la qualità dell'offerta agli utenti, appare opportuno integrare il servizio clienti con un'attività di gestione segnalazioni o reclami, per rispondere in modo adeguato alle esigenze riscontrate nell'esperienza di utilizzo del servizio, oltre che la formalizzazione dei risultati ottenuti nella gestione delle soste a pagamento tramite una Carta del Servizio.