



# Relazione annuale 2009 – 2010\*



\* approvata con delibera n° 24/2010



# INDICE

|  |    |
|--|----|
| <a href="#">Saluto del Sindaco</a> .....                           | 7  |
| <a href="#">Saluto del Presidente del Consiglio Comunale</a> ..... | 9  |
| <a href="#">Presentazione</a> .....                                | 11 |

## I – L’organizzazione

|   |    |
|---|----|
| 1. <a href="#">Struttura ed organigramma</a> .....  | 16 |
| 2. <a href="#">Il Comitato per l’esercizio delle funzioni di raccordo tra Consiglio Comunale e l’Autorità</a> ..... | 17 |
| 3. <a href="#">Le regole di funzionamento</a> .....   | 19 |
| 4. <a href="#">Rapporti con le istituzioni</a> .....  | 22 |
| 5. <a href="#">Rapporti con le associazioni degli utenti</a> .....  | 23 |
| 6. <a href="#">Sito internet, rapporti con i media e comunicazione</a> .....  | 24 |

## II – Le aree di intervento e le decisioni

|  |    |
|--|----|
| 1. <a href="#">Le carte dei servizi</a> .....                                | 28 |
| <a href="#">Caso n. 1 - Elaborazione di un modello standard</a> .....        | 29 |
| <a href="#">Caso n. 2 - Carta della Mobilità AMT</a> .....                   | 30 |
| 2. <a href="#">La qualità</a> .....  | 31 |
| 3. <a href="#">Il trasporto pubblico locale</a> .....                        | 32 |
| <a href="#">Caso n. 1 - Disservizi “notte bianca”</a> .....                  | 32 |
| <a href="#">Caso n. 2 - Riduzione servizi e nuovo orario invernale</a> ..... | 34 |
| <a href="#">Caso n. 3 - Visibilità del regolamento di viaggio AMT</a> .....  | 35 |
| <a href="#">Caso n. 4 - Verifica degli impianti speciali</a> .....           | 37 |

|     |  |    |
|-----|--|----|
|     | <a href="#"><u>Caso n. 5 - Studio sui collegamenti città-aeroporto</u></a> .....   | 37 |
|     | <a href="#"><u>Caso n. 6 - Analisi dell'efficienza tecnica delle aziende di trasporto pubblico locale</u></a> .....                      | 39 |
| 4.  | <a href="#"><u>Gestione dei parcheggi</u></a> .....  | 40 |
|     | <a href="#"><u>Caso n. 1 - L'efficienza di Genova Parcheggi</u></a> .....  | 40 |
|     | <a href="#"><u>Caso n. 2 - Confusione fra gli spazi di Genova Parcheggi e APCOA</u></a> .....  | 42 |
| 5.  | <a href="#"><u>I soggetti deboli</u></a> .....   | 43 |
| 5.1 | <a href="#"><u>Disabili</u></a> .....  | 43 |
|     | <a href="#"><u>Caso n. 1 - Qualità del servizio di trasporto disabili</u></a> .....  | 43 |
| 5.2 | <a href="#"><u>Anziani</u></a> .....   | 46 |
|     | <a href="#"><u>Caso n. 1 - Qualità del servizio di assistenza agli anziani</u></a> .....   | 46 |
| 5.3 | <a href="#"><u>Bambini</u></a> .....   | 48 |
| 6.  | <a href="#"><u>La protezione dei dolenti</u></a> .....   | 48 |
|     | <a href="#"><u>Caso n. 1 - Modello di carta dei servizi per le aziende di servizi funebri</u></a> .....                                  | 49 |
|     | <a href="#"><u>Caso n. 2 - Modello di contratto per le aziende di servizi funebri</u></a> .....  | 49 |
| 7.  | <a href="#"><u>La trasparenza e l'accesso</u></a> .....  | 50 |
|     | <a href="#"><u>Caso n. 1 - Funzionalità del centralino e dei numeri di primo contatto del Comune di Genova</u></a> .....                 | 50 |
|     | <a href="#"><u>Caso n. 2 - Funzionalità dei numeri telefonici e dei siti delle istituzioni e società erogatrici di servizi</u></a> ..... | 51 |
| 8.  | <a href="#"><u>Prodotti finanziari</u></a> .....   | 53 |
|     | <a href="#"><u>Caso n. 1 - Acquisto di derivati finanziari da parte di SPIM</u></a> .....  | 53 |

### **III – Le attività di consulenza**

|   |    |
|---|----|
| 1. <a href="#"><u>Contratto di servizio tra il Comune di Genova ed Aster</u></a> .....        | 56 |
| 2. <a href="#"><u>Nuova gara trasporto disabili</u></a> .....                                 | 57 |
| 3. <a href="#"><u>Fusione Iride-Enia</u></a> .....  | 58 |
| 4. <a href="#"><u>Affidamento alla Fondazione FULGIS di servizi educativi</u></a> .....       | 59 |
| 5. <a href="#"><u>Clausola sociale nei capitolati per l’acquisizione di servizi</u></a> ..... | 60 |
| 6. <a href="#"><u>Trasformazione di ASEF e problemi di tutela della concorrenza</u></a> ..... | 64 |

### **IV – Gli studi e le ricerche**

|   |    |
|---|----|
| 1. <a href="#"><u>Il trasporto pubblico urbano: carte di mobilità e controllo dei parametri della customer satisfaction</u></a> ..... | 68 |
| 2. <a href="#"><u>Analisi comparativa della qualità del trasporto pubblico città-aeroporto</u></a> .....                              | 70 |
| 3. <a href="#"><u>Analisi dell’efficienza tecnica delle aziende di trasporto pubblico</u></a> .....                                   | 72 |

### **Tavole riassuntive**

|  |    |
|--|----|
| 1. <a href="#"><u>Procedimenti</u></a> .....   | 74 |
| 2. <a href="#"><u>Provvedimenti</u></a> .....  | 76 |
| 3. <a href="#"><u>Adunanze</u></a> .....   | 77 |
| 4. <a href="#"><u>Riunioni del Comitato del Consiglio Comunale per l’esercizio delle funzioni di raccordo con l’ASPL</u></a> ..... | 77 |
| 5. <a href="#"><u>Audizioni, riunioni, lettere inviate e richiesta di documentazione</u></a> .....                                 | 78 |

## **Appendice CD-ROM**

Contiene:

- Delibera CC n. 77/2008 istitutiva dell'ASPL e relativo regolamento, Regolamento di organizzazione, Programma 2009-2010
- Delibere ASPL
- Studi e ricerche

*Il Comune, direttamente o tramite le sue aziende, è il principale erogatore di servizi alle persone e alle imprese, andando con ciò ad incidere sulla qualità della vita e sulle potenzialità di sviluppo della città. Oggi, nell'agenda politica di ogni amministrazione territoriale, la disciplina dei servizi pubblici locali è diventata una priorità, oltre che un argomento attuale e particolarmente sentito. Una materia importante, il cui destinatario finale è sempre la cittadinanza.*

*Nelle intenzioni di questa Civica Amministrazione la qualità dei servizi e delle prestazioni è una priorità strategica e - al tempo stesso - parametro per misurare successi e insuccessi. Ritengo fondamentale promuovere la cultura della valutazione del servizio ai cittadini e della soddisfazione del cittadino-utente; così come importante è affermare il principio della imparzialità e della trasparenza dell'Amministrazione. Ai cittadini utenti e consumatori dobbiamo garantire il diritto alla universalità ed accessibilità dei servizi pubblici locali, insieme ad un livello essenziale delle prestazioni, cercando anche di assicurare un grado di tutela, secondo il principio di sussidiarietà, ma anche di leale cooperazione e di proporzionalità.*

*Nel raggiungimento di queste finalità un ausilio fondamentale per il Sindaco e per il Consiglio Comunale viene dall'attività svolta dall'Autorità sui Servizi Pubblici Locali.*

*Questa relazione ne è una conferma e documenta l'importanza dell'Autorità quale prezioso strumento di monitoraggio e controllo sul sistema di erogazione dei servizi pubblici gestiti direttamente dalla Civica Amministrazione, da Società in house o da soggetti terzi. L'attività si è sviluppata su diverse aree, dai contratti di servizio e carte dei servizi, alla vigilanza, alle ispezioni, alle modalità e al controllo della qualità dei servizi, ai rapporti con gli utenti e le rispettive associazioni rappresentative. Rilevante è stata la consulenza fornita al fine del miglioramento delle condizioni tecniche, giuridiche, economiche ed ambientali relative all'erogazione dei servizi.*

*Apprezzo moltissimo il lavoro svolto e sono particolarmente grata per i risultati raggiunti. Le funzioni di consulenza e monitoraggio, di supporto propositivo e conoscitivo svolte dall'Autorità sui Servizi Pubblici Locali, sono state per me non solo utili e necessarie allo svolgimento dei miei compiti, ma davvero imprescindibili.*

*Marta Vincenzi  
Sindaco di Genova*

*L'Autorità di controllo sui Servizi Pubblici Locali ha raggiunto e superato il suo primo traguardo annuale. Nella mia duplice veste di Presidente del Consiglio Comunale e del Comitato di raccordo, posso testimoniare che, nel corso del suo primo anno di attività, questo nuovo organo – la cui nascita non è stata esente da dubbi sfociati talvolta in polemiche anche accese – attraverso un lavoro concreto e proficuo ha saputo conquistarsi un ruolo ed uno spazio autonomi e percepibili.*

*L'attività provvedimentale dell'Autorità ha avuto ad oggetto temi e questioni di sicura importanza per i cittadini-utenti, e si è rivelata sicuramente utile al Consiglio Comunale tutte le volte in cui è stato chiamato ad adottare decisioni che si sono incrociate con l'attività e le competenze dell'ASPL: la lettura degli atti emanati, infatti, ha spesso fornito a ciascun consigliere comunale materiali, considerazioni e spunti di carattere tecnico, utili per l'esercizio di quella funzione di controllo che il Consiglio Comunale è chiamato ad esercitare.*

*Voglio sottolineare come l'Autorità abbia in questi mesi lavorato in totale autonomia ed indipendenza, ma sempre in armonia con il Comitato di raccordo, i cui componenti hanno potuto suggerire spunti di lavoro di cui l'Autorità ha tenuto conto nell'esercizio delle sue funzioni; trovo condivisibile la scelta di pubblicare, attraverso il sito internet, tutti i provvedimenti adottati, che, da una parte, si colloca in linea con quella piena trasparenza che deve caratterizzare la moderna pubblica amministrazione e, dall'altra, risponde alla funzione fondamentale che l'Autorità esercita: quella di costituire uno strumento di tutela dei cittadini e degli utenti. Forse si potrebbe pensare, in futuro, a forme di comunicazione ancora più capillari, che raggiungano tutti i cittadini anche quelli che, e sono molti, non sono avvezzi all'uso dei moderni strumenti di comunicazione.*

*I servizi pubblici locali, pur nell'attuale e preoccupante quadro di riduzione progressiva delle risorse pubbliche, soddisfano interessi fondamentali dei cittadini che in molti casi si trovano in una situazione di debolezza (non solo economica, ma anche umana) nei confronti di chi eroga e gestisce questi servizi: un controllo indipendente ed autonomo, allora, può servire non solo a garantire il rispetto degli impegni da parte dei gestori, ma anche a stimolare l'Amministrazione comunale ad agire onde migliorare costantemente l'efficienza e il livello qualitativo dei servizi sottoposti alla sua sfera di competenza.*

*In questo senso credo sia doveroso citare il lavoro svolto sulle carte dei servizi che evidenzia come possano essere effettuati miglioramenti qualitativi di grande significato anche simbolico: adottare una carta dei servizi efficace, infatti, aumenta in modo significativo il livello di tutela offerto agli utenti dei pubblici servizi ed esplicita che il gestore di un pubblico servizio assume formalmente impegni e si assoggetta così alle conseguenze che possono scaturire dalla loro violazione.*

*Ritengo altresì opportuno ricordare che le ispezioni “a sorpresa” hanno potuto evidenziare criticità che, probabilmente, non si sarebbero potute rilevare in altre modalità, fornendo, tra l’altro, agli utenti la sensazione di un controllo effettivo, reale ed indipendente e, contestualmente, consentendo all’Amministrazione di adottare tutte le misure necessarie per porre riparo alle criticità evidenziate nel corso di dette ispezioni. Queste efficaci forme di controllo mi auguro possano essere ripetute in futuro estendendole anche a settori diversi da quelli che, quest’anno, sono stati oggetto di verifica.*

*Mi sembra quindi possa ritenersi che stia emergendo un nuovo “modello” (genovese) di assetto dei servizi pubblici locali, costruito su un organo che – operando secondo gli schemi propri delle autorità indipendenti e lavorando in stretto raccordo con il Comitato di controllo – potrà assicurare quella terzietà della quale i cittadini-utenti sentono un bisogno sempre maggiore, onde vedere garantiti quei diritti all’efficienza dei pubblici servizi oggi protetti dalla legislazione europea e nazionale. Un organo che consente non soltanto al Consiglio Comunale, ma all’Amministrazione tutta, di ricevere un supporto conoscitivo assai utile per governare un settore la cui legislazione, di per sé assai complessa, è oltretutto in continuo e imprevedibile mutamento.*

*Sono certo che lo spirito di collaborazione che ha proficuamente contraddistinto i rapporti tra il Comitato di Raccordo e l’Autorità permetterà di raggiungere risultati sempre più eccellenti nell’interesse della cittadinanza.*

*Giorgio Guerello*

*Presidente del Consiglio Comunale e del Comitato per l’esercizio delle funzioni di raccordo tra il Consiglio Comunale e l’ASPL*

## **Presentazione**

L'Autorità per i Servizi Pubblici Locali del Comune di Genova (ASPL) è un organo imparziale e indipendente, formato da soggetti dotati di specifiche competenze tecniche nella materia dei servizi pubblici locali. La finalità dell'Autorità è quella di controllare la corretta erogazione dei servizi pubblici locali da parte del Comune e delle società erogatrici, nonché di proporre al Consiglio Comunale gli interventi necessari per migliorare il servizio ai cittadini.

A garanzia di un fruttuoso e costante dialogo con il Consiglio Comunale, è stato istituito un Comitato di raccordo, composto da consiglieri di tutte le parti politiche e dai componenti dell'Autorità: esso ha funzionato bene, riunendosi regolarmente e fornendo all'ASPL indicazioni e suggerimenti che si sono rivelati molto utili all'esercizio delle sue funzioni.

L'istituzione dell'ASPL rappresenta una importante novità nel panorama italiano dei servizi pubblici locali. Negli ultimi anni l'attenzione è stata tutta per il susseguirsi di riforme normative, che hanno più volte modificato le forme di gestione, superando il classico modello di capitalismo municipale che aveva caratterizzato quasi tutto il corso del Novecento. La situazione attuale, probabilmente ancora instabile, registra invece un quadro normativo fortemente sbilanciato verso l'apertura dei servizi al mercato, e quindi alla concorrenza, sia mediante la messa a gara dei servizi, a vantaggio di società di capitali, sia mediante l'affidamento a società miste, nelle quali il socio privato deve avere un ruolo significativo. Lo spazio per la gestione pubblica sembra dunque sempre più stretto, sia nelle forme dell'autoproduzione, sia in quelle più diffuse di affidamento "in house", cioè a società formalmente private, ma sostanzialmente sotto il controllo pubblico.

Viviamo, dunque, in una fase storica di passaggio e di alterazione di equilibri consolidati. Oggi i servizi pubblici si aprono ai capitali e alle competenze di soggetti privati e le forme di gestione si moltiplicano, senza che sia sempre agevole comprendere la cornice regolatoria propria di ogni situazione. Anzi, è la stessa nozione di servizio pubblico a non avere contorni certi, stretta tra la tradizione amministrativistica

italiana, gli influssi sempre più caratterizzanti dell'Unione europea e l'utilizzo di forme privatistiche che seguono le regole del codice civile.

In simile contesto, l'istituzione di un'Autorità di garanzia e di controllo, a livello locale, rappresenta il tentativo di dare ordine ad un settore complesso ed in continua evoluzione. Ma, soprattutto, si giustifica con l'esigenza imprescindibile di garantire i cittadini nella fruizione dei servizi pubblici locali, che sono una componente essenziale della cittadinanza sociale.

Qualunque forma di privatizzazione o di liberalizzazione, infatti, non può porre in secondo piano i diritti dei destinatari dei servizi stessi: trattandosi di servizi di interesse generale, il fruitore del servizio non è un mero consumatore, ma un utente che, tramite il servizio, realizza un proprio diritto fondamentale: si pensi, ad esempio, al ruolo del trasporto pubblico locale, o anche a quello affidato ai servizi sociali.

In questa prospettiva l'Autorità per i Servizi Pubblici Locali del Comune di Genova ha compiuto il proprio primo anno di attività, svolgendo numerose istruttorie, sia ad istanza di parte, sia d'ufficio. I settori trattati sono stati i più vari, ed hanno compreso quasi tutti i servizi pubblici locali erogati nel Comune di Genova.

L'Autorità, appena insediata, ha elaborato un proprio Regolamento interno, al fine di predisporre norme certe ed uniformi per i procedimenti dinanzi ad essa. Tale Regolamento è un ulteriore presidio dell'indipendenza dell'Autorità: esso prevede dettagliate regole procedurali, con particolare attenzione alla garanzia dei diritti degli utenti dei servizi. Sin da prima dell'adozione del Regolamento, comunque, l'Autorità ha dato applicazione, nei procedimenti dinanzi ad essa, ai principi generali in materia, derivandoli sia dal quadro normativo nazionale, sia da quello dell'Unione europea e della Cedu. L'Autorità ha in particolar modo garantito il principio del contraddittorio, consentendo sia alle articolazioni interne del Comune, sia ai soggetti terzi, di essere ascoltati e di depositare documenti e memorie prima dell'assunzione della decisione finale.

Un principio che l'Autorità ha voluto sottolineare e valorizzare in ogni sua attività è quello della trasparenza: tutti gli atti procedurali (salvo specifiche esigenze di riservatezza) sono stati immediatamente pubblicati sul sito Internet dell'Autorità. Ugualmente, tutti i provvedimenti adottati sono stati comunicati ai destinatari e, simultaneamente, resi pubblici mediante la pubblicazione on-line.

Per consentire un costante dialogo con i cittadini, l'Autorità riporta sulle proprie pagine web, ma anche su ogni documento o provvedimento, il proprio indirizzo di posta cartacea ed elettronica, oltre ai recapiti telefonici.

Da ultimo è stato approntato il nuovo sito Internet dell'Autorità, che consente, in modo pratico ed agile, di reperire tutte le informazioni relative alla sua organizzazione ed al suo funzionamento, con un quotidiano aggiornamento delle questioni trattate e delle procedure aperte. Per sottolineare ulteriormente il ruolo tecnico ed indipendente dell'Autorità, si è scelto di rendere il sito indipendente da quello del Comune di Genova, acquisendo un dominio specifico: [www.asplgenova.it](http://www.asplgenova.it).

Sotto il profilo organizzativo, l'Autorità è costituita da tre membri. Questi sono attualmente coadiuvati da un dirigente preposto, nonché da due funzionari, un impiegato e due stagisti: l'organigramma si articola su tre aree (contratti di servizio e carte dei servizi, vigilanza e controllo di qualità, utenti) che, allo stato, attendono ancora una copertura completa, necessaria, in prospettiva, per consentire all'ASPL di estendere il proprio intervento su tutta la vasta area dei servizi pubblici locali erogati nel Comune di Genova.

Alberto Maria Benedetti – Presidente ASPL  
Marco Barilati – Componente ASPL  
Lorenzo Cuocolo – Componente ASPL



**I**

**L'ORGANIZZAZIONE**

## 1. Struttura ed organigramma

L'Autorità per i Servizi Pubblici Locali (ASPL) è composta da:

*Presidente:* Prof. Avv. Alberto Maria Benedetti

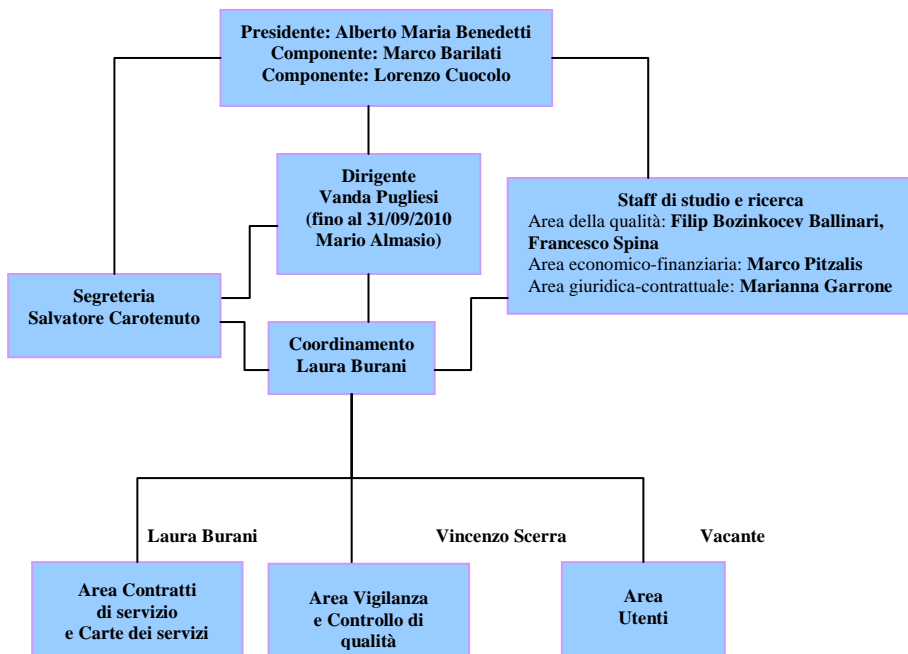
*Componente:* Avv. Marco Barilati

*Componente:* Prof. Avv. Lorenzo Cuocolo

La struttura si articola in **tre aree**:

- l'Area Contratti di servizio e Carte dei Servizi:
  - valuta la conformità delle carte ai contratti di servizio e alle norme vigenti; formula proposte di modifica;
  - schemi tipo contratti di servizio, carte dei servizi, bandi, capitolati di gara; proposte di modifica;
  - applicazione sanzioni previste nelle carte dei servizi o nei contratti di servizio;
- l'Area Vigilanza e controllo di qualità:
  - vigila sulla modalità di erogazione dei servizi;
  - propone standard di qualità;
  - pubblicizzazione delle condizioni di svolgimento dei servizi;
  - riscontra carenze gestionali e propone interventi correttivi;
  - verifica periodicamente l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi;
- l'Area Utenti:
  - verifica periodica soddisfazione utenti;
  - esamina reclami, istanze, segnalazioni;
  - sondaggi di mercato, verifica e ispezione verso i gestori; analisi e studi sul settore dei servizi, tariffe, ecc.;
  - proposta di modalità di divulgazione dei parametri quantitativi e qualitativi;
  - convenzioni e accordi con le associazioni dei consumatori, Università o altri enti;
  - arbitrato facoltativo.

## ORGANIGRAMMA (al 01/10/2010)



## 2. Il Comitato per l'esercizio delle funzioni di raccordo tra il Consiglio Comunale e l'Autorità

L'Autorità riferisce periodicamente al *Comitato per l'esercizio delle funzioni di raccordo tra l'Autorità ed il Consiglio Comunale* (art. 1, commi 5 e 6 del Regolamento dell'Autorità).

Tale Comitato, presieduto dal Presidente del Consiglio Comunale, costituisce un punto di riferimento, di coordinamento e di raccordo tra l'ASPL e il Consiglio Comunale.

Alla data del 01/10/2010, esso è composto da:

- Giorgio Guerello, Presidente
- Angela Burlando, Componente
- Giuseppe Cecconi, Componente
- Umberto Lo Grasso, Componente
- Remo Viazzi, Componente

*Il Comitato:*

- *collabora con l'Autorità promuovendo, anche per conto degli altri consiglieri che non fanno parte del Comitato, le iniziative del caso, segnalando questioni e/o problematiche che rientrano nell'ambito di competenza dell'Autorità, acquisendo informazioni, analisi, ed elementi utili all'esercizio del loro mandato ed allo svolgimento dei propri compiti;*
- *esprime il proprio parere sul regolamento di organizzazione dell'Autorità;*
- *può promuovere, di concerto con l'Autorità, iniziative di miglioramento delle modalità di erogazione dei servizi.*

(Regolamento di organizzazione dell'Autorità, articolo 3)

L'Autorità collabora con il Comitato per trasmettere segnalazioni, informative e proposte al Consiglio Comunale, e riceve da esso impulsi e suggerimenti per esercitare le proprie funzioni. Nel corso di questo primo anno di attività, l'Autorità ha partecipato alle riunioni del Comitato, con cadenza mediamente mensile che si sono tenute in data 28/09/2009, 29/10/2009, 30/11/2009, 21/01/2010, 14/04/2010, 21/05/2010, 12/07/2010, 25/10/2010.

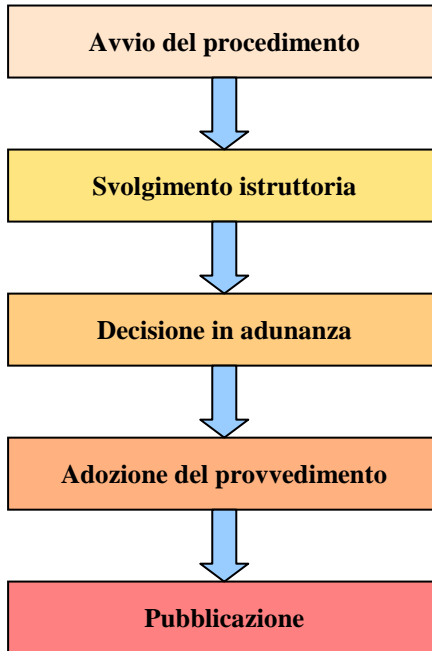
Con il Comitato ed il suo Presidente, l'Autorità ha avviato un rapporto particolarmente proficuo, trovando in esso un interlocutore attento ed informato dal quale ha ricevuto input fondamentali per l'attività dell'ASPL.

### 3. Le regole di funzionamento

| <b>I due “pilastri” sui quali si basa l’attività dell’Autorità:</b>  |  |
|--|--|
| <b><i>Regolamento di costituzione e funzionamento</i></b><br><br>(approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 77/2008) | <b><i>Regolamento di organizzazione</i></b><br><br>(approvato con deliberazione n. 19/2010 dell’Autorità in data 15/01/2010) |

| <b>COSA FA L’AUTORITÀ</b>   |   |
|---|---|
| <b>Adotta provvedimenti di segnalazione</b>                                   | <b>Dispone studi e ricerche nei settori di propria competenza</b> |
| <b>Propone monitoraggi sulla qualità dei servizi</b>                          | <b>Svolge ispezioni</b>   |
| <b>Raccoglie istanze degli utenti</b>   | <b>Riferisce al Comitato</b>                                      |
| <b>Elabora il Programma di attività annuale e redige la Relazione annuale</b> |   |

## COME LAVORA L'AUTORITÀ



## **LE FASI DEL PROCEDIMENTO**

### **AVVIO**

L'Autorità avvia un'istruttoria:

- su richiesta del/della Sindaco ovvero del Consiglio Comunale, anche tramite il Comitato di raccordo;
- d'ufficio;
- su impulso degli utenti dei servizi pubblici locali e/o delle associazioni di utenti o consumatori e/o delle società partecipate dal Comune e/o dei soggetti pubblici o privati che svolgono servizi di interesse generale nei cui confronti l'Autorità espleti la propria attività secondo le modalità stabilite dalla delibera del Consiglio Comunale n. 77 del 04/11/2008.

Ogni procedimento ha un suo responsabile che ne coordina l'istruttoria insieme al componente dell'Autorità individuato come Relatore.

### **SVOLGIMENTO DELL'ISTRUTTORIA**

Il responsabile del procedimento pubblica l'apertura del procedimento sul sito dell'Autorità e ne dà comunicazione agli interessati. Pubblica il procedimento sul sito internet e procede all'istruttoria della pratica acquisendo la documentazione ed ogni altro elemento utile alla sua definizione (richiesta di informazioni o di esibizione di documenti; perizie o consulenze in ordine a qualsiasi elemento rilevante; audizione di soggetti interessati).

L'istruttoria si conclude, di norma, entro 120 giorni. Il termine è sospeso per il tempo necessario all'acquisizione di documenti, atti e/o relazioni necessari al completamento dell'attività istruttoria. Il responsabile del procedimento, qualora siano necessari ulteriori adempimenti, può chiedere all'Autorità una proroga del termine. L'Autorità può concedere la proroga per una sola volta e per un periodo massimo di ulteriori 120 giorni.

## **DECISIONE IN ADUNANZA E ADOZIONE DEL PROVVEDIMENTO**

Le adunanze dell'Autorità sono ordinarie e straordinarie, vengono convocate e presiedute dal Presidente, si svolgono di norma presso la sede dell'Autorità. Gli esiti dell'istruttoria vengono illustrati dal relatore e discussi tra i componenti; egli propone all'Autorità i provvedimenti da assumere che vengono sottoposti a votazione collegiale.

### **4. Rapporti con le istituzioni**

L'Autorità è organo di consulenza tecnica che trova nel Consiglio Comunale il suo interlocutore naturale. Il Programma annuale di attività è il primo strumento con cui l'Autorità, insieme al Comitato per l'esercizio delle funzioni di raccordo, ha occasione di interagire con il Consiglio Comunale. Il Programma 2009/2010 proposto dall'Autorità è stato approvato dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 8/2010.

Con l'Amministrazione (Sindaco e Giunta) l'Autorità ha intrattenuto rapporti di collaborazione sia su singole e specifiche questioni che sulla individuazione dei settori su cui svolgere in modo prioritario l'attività dell'Autorità stessa.

Con il Difensore Civico l'Autorità ha avviato una proficua collaborazione sin dalla sua istituzione. Il Difensore Civico e l'ASPL, ciascuno nell'ambito delle proprie competenze, svolgono infatti le funzioni di competenza in stretta correlazione anche al fine di garantire un'azione efficace e coordinata nel rispetto dei principi di efficienza e di buona amministrazione. In particolare entrambi gli organi hanno rilevato l'opportunità di addivenire ad un protocollo di intesa che definisca regole operative per evitare sovrapposizioni di attività tra i due organi nel rispetto del principio di efficienza ed efficacia previsto dalla normativa vigente. In data 01/10/2010 il protocollo è stato sottoscritto dal Presidente dell'Autorità e dal Difensore Civico.

## 5. Rapporti con le associazioni degli utenti

Il Comune di Genova ha costituito la Consulta dei Consumatori ed Utenti, che è un organismo istituito dal Comune che raccoglie i rappresentanti delle Associazioni che sono iscritte nell'elenco di cui all'art. 2 della Legge regionale 02/07/2002 n. 26.

L'Autorità ha avviato con la Consulta dei Consumatori un rapporto di collaborazione reciproca e costante, con particolare riferimento al procedimento di certificazione delle carte dei servizi e di monitoraggio della qualità.

In collaborazione con la Consulta dei Consumatori e degli utenti l'ASPL ha avviato:

- **un progetto di analisi e certificazione delle carte dei servizi:**
  - le associazioni degli utenti riunite nella Consulta sono state coinvolte nella definizione del “modello di carta dei servizi”;
  - nel procedimento di certificazione della carte dei servizi l'Autorità ha stabilito, ai sensi dell'art. 101, comma 3 del Codice del Consumo che prevede la partecipazione degli utenti alla definizione degli standard di qualità dei servizi, l'obbligatorietà del parere della Consulta per il rilascio della certificazione;
  - nei procedimenti di revisione delle carte, svolti sulla base delle indicazioni contenute nell'analisi delle carte dei servizi dell'Autorità e nel “modello di carta”, e che hanno coinvolto le strutture comunali, per ciascun documento è stato acquisito il parere delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti riunite nella Consulta;
- **il monitoraggio della qualità erogata nel servizio di trasporto pubblico locale:** il progetto vede il coinvolgimento della Società erogatrice del servizio, dell'Autorità che assicura la scientificità della metodologia tramite il supporto dell'Università, e delle Associazioni dei Consumatori che collaborano nell'individuazione degli obiettivi da monitorare e nella rilevazione dei dati; attualmente il progetto è in corso;

- **il monitoraggio della qualità erogata nel servizio di igiene ambientale:** il progetto vede il coinvolgimento della Società erogatrice del servizio, dell’Autorità che assicura la scientificità della metodologia, tramite il supporto dell’Università, e delle Associazioni dei Consumatori che collaborano nell’individuazione degli obiettivi da monitorare e nella rilevazione dei dati; attualmente il progetto è in corso.

## 6. Sito internet, rapporti con i media e comunicazione

Le funzioni e le competenze assegnate all’Autorità richiedono un’adeguata diffusione presso i cittadini e presso gli utenti. Nel primo periodo di attività è stato utilizzato il sito Internet del Comune di Genova all’interno del quale, tra gli organi istituzionali, è stato individuato uno spazio per l’Autorità, che ha provveduto a pubblicarvi gli atti approvati, i procedimenti in corso, studi e ricerche.

Tuttavia, per rendere più visibile l’Autorità e sviluppare un più efficace rapporto con la cittadinanza, è stato realizzato un sito autonomo il cui link, recante il logo dell’Autorità, è ben evidenziato sull’home page del Comune.

**L'Autorità per i Servizi Pubblici Locali**

L'Autorità per i Servizi Pubblici Locali, organo tecnico autonomo di recente istituzione, svolge funzioni di regolazione, controllo e monitoraggio dei servizi erogati alla cittadinanza dal Comune di Genova direttamente o mediante società partecipate, operando con indipendenza di giudizio e di valutazione.

La sua attività si sviluppa essenzialmente in tre aree distinte: quella inerente i contratti di servizio e le carte dei servizi, quella relativa alla vigilanza, trasparenza e controllo della qualità delle prestazioni erogate, quella afferente ai rapporti con gli utenti e con le rispettive associazioni rappresentative.

Nell'ottica di un rapporto diretto tra Autorità e cittadino, tale sito permette all'utente di segnalare i disservizi riscontrati nell'erogazione delle prestazioni effettuate dal Comune di Genova o dalle società partecipate.

**Segnala un disservizio**  
[Occorre essere autenticato per farlo]

Notizie dall'Autorità

▶ Convegno ASPL 19 Novembre 2010  
Il primo convegno dell'ASPL di Genova si terrà presso il Salone di Rappresentanza del Comune (...)

Feed notizie

Obiettivi del sito, rivolto a tutta la cittadinanza:

- dare informazioni sull'Autorità, sulle sue funzioni, sulle attività svolte (procedimenti avviati e/o conclusi, studi e ricerche), e sugli atti adottati;
- offrire il servizio di compilazione e invio tramite web di moduli di segnalazione di disservizi;
- tracciare in maniera dinamica le fasi dell'iter delle singole pratiche.

Il menu è suddiviso in dieci sezioni.

### ***HOME***

La prima pagina del sito contiene una breve descrizione dell'Autorità, i documenti che regolano l'Autorità, il pulsante per le segnalazioni, le news dall'Autorità e i feed notizie dei principali siti istituzionali.

### ***STRUTTURA***

Tale pagina presenta la struttura dell'Autorità, le aree di intervento, i relativi responsabili e i componenti del Comitato.

### ***PROVVEDIMENTI***

Questa pagina contiene le decisioni dell'Autorità.

### ***PROCEDIMENTI***

Questa pagina elenca i procedimenti avviati dall'Autorità (in corso e conclusi).

### ***SEGNALAZIONI***

E' la pagina di significativo interesse per il cittadino. Qui, dopo una semplice registrazione, è possibile segnalare un disservizio.

### ***STUDI & RICERCHE***

Contiene gli studi e le ricerche che l'Autorità ha commissionato.

### ***BANCA DATI***

Da questo archivio generale è possibile reperire tutti i documenti inseriti nel sito.

### ***ARCHIVIO NOTIZIE***

Contiene tutte le notizie che l'Authority pubblica.

### ***LINK***

Raccolta di link utili per l'utenza.

### ***CONTATTI***

Come contattare l'Autorità.



## **II**

# **LE AREE DI INTERVENTO E LE DECISIONI**

## 1. Le carte dei servizi

L'Autorità ha ritenuto di valorizzare l'utilizzo della Carta dei servizi come strumento fondamentale per garantire l'esercizio dei **diritti degli utenti**, realizzando quanto prevede in tal senso il Codice del Consumo:

*“Il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminate ed adeguatamente resi pubblici”*

(Codice del Consumo, articolo 101 comma 2)

Sempre secondo il predetto Codice, la Carta dei servizi deve contenere gli **standard qualitativi e quantitativi** del servizio, e disciplinare gli opportuni rimedi nel caso di mancato rispetto dei livelli di prestazioni offerti.

*La legge stabilisce per determinati enti erogatori di servizi pubblici l'obbligo di adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione diversificati in relazione ai settori, apposite carte dei servizi.*

(Codice del Consumo, articolo 101 comma 4)

**CASO N. 1**  
*Elaborazione di un modello standard*  
Delibera n. 2/2010



Per una più efficace **analisi** delle carte è stato appositamente costituito l'“*Osservatorio sulle carte dei servizi*” composto, oltre che dall'Autorità, da rappresentanti della Direzione Qualità: muovendo dall'analisi delle carte dei servizi erogati direttamente dal Comune e sulla base dei problemi riscontrati nelle attuali carte, ha identificato un **modello standard** che possa soddisfare i parametri legislativi oggi vigenti relativamente ai contenuti delle carte dei servizi pubblici, da proporre all'Amministrazione comunale.

Tale modello, che tiene conto delle ultime modifiche normative e della valenza che la norma attribuisce allo strumento, ed è efficace nell'identificare e garantire i diritti degli utenti, è stato formalmente approvato dall'Autorità e condiviso con le Associazioni dei Consumatori. E' stato poi presentato alle Direzioni del Comune di Genova affinché, con tale supporto, provvedano ad aggiornare le carte esistenti ed ad elaborare le carte per i servizi che ne siano attualmente provvisti.

Nel contempo l'Autorità ha avviato il progetto di certificazione delle carte dei servizi: la finalità è quella di segnalare con un **bollino di certificazione** le carte rispondenti ai requisiti di conformità ai principi normativi e di efficacia nell'identificare e garantire i diritti degli utenti. Il procedimento di certificazione prevede inoltre che ciascuna carta sia **condivisa**, sulla base del principio di partecipazione, con le associazioni dei consumatori, per il Comune di Genova, iscritte alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti.

Le carte dei servizi certificate dall'Autorità saranno visibili in un apposito spazio sul sito web dell'Autorità.



## CASO N. 2

*Carta della Mobilità 2009 AMT*

Delibere nn. 6/2010 e 12/2010

La prima carta oggetto di esame è stata quella di AMT. L'analisi ha evidenziato come tale documento soddisfacesse i requisiti minimi essenziali richiesti; tuttavia sono state segnalate alcune possibili **integrazioni** per rendere tale documento più completo.

### LA DECISIONE

- Considerare tra i fattori di qualità la sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore.
- Introdurre una misurazione quantitativa o qualitativa di tutti i fattori (ad esclusione di quello relativo alla Regolarità e puntualità del servizio).
- Indicare gli standard promessi dal gestore relativi a tali indicatori, pianificandone il miglioramento e introducendo procedure per la verifica.

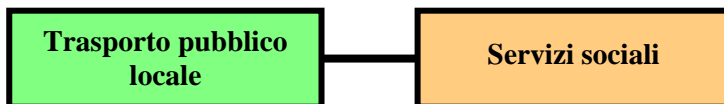
Una volta apportate le modifiche suggerite, la Carta della Mobilità 2010 ha **ottenuto** il bollino di certificazione.

## 2. La qualità

Il monitoraggio e controllo della qualità dei servizi figura tra le funzioni che l'Autorità deve svolgere. In tale area l'Autorità può effettuare **indagini di customer satisfaction**, avviare progetti per la valutazione della qualità erogata, svolgere **visite ispettive** presso i soggetti che erogano i servizi per il Comune di Genova per verificare materialmente la pertinenza delle segnalazioni e la qualità effettiva dei servizi erogati.

In questo primo periodo di attività l'Autorità per monitorare i servizi ha valutato con particolare attenzione le **segnalazioni** ed i **reclami** provenienti dalla cittadinanza, le **notizie** di disservizi apparse sui quotidiani, le segnalazioni effettuate dai componenti del Comitato per l'esercizio delle funzioni di raccordo con il Consiglio Comunale o dai singoli Consiglieri Comunali. Per ogni disservizio di cui è venuta a conoscenza ha avviato specifici **procedimenti di indagine**, conclusi con provvedimenti di segnalazione o di archiviazione.

Il documento di Programmazione 2009–2010 ha individuato le **aree** in cui **intervenire con priorità**, tra le quali le seguenti rivestono particolare interesse e rilevanza:



### 3. Il trasporto pubblico locale

Il trasporto pubblico locale è stato individuato nel Programma di attività 2009-2010 come area **da monitorare prioritariamente**.

*La motivazione è da ricercare sia nell'importanza che il servizio riveste per la cittadinanza, sia nel fatto della necessità di seguire con particolare attenzione l'eventualità di una revisione degli accordi con la Società che gestisce il servizio ed il socio privato.*

(Programma di attività 2009-2010)

L'Autorità conseguentemente ha ritenuto di **intervenire** nei presunti disservizi di cui è venuta a conoscenza tramite vari canali di informazione, avviando specifici procedimenti d'ufficio.



#### CASO N. 1

*Disservizi "notte bianca"*

Delibera n. 3/2009

Nel corso della c.d. notte bianca del 12/09/2009, gli utenti avevano lamentato di non aver trovato mezzi di pubblico trasporto, con conseguenti **gravi disagi** per chi doveva tornare presso la propria abitazione anche in luoghi non raggiungibili a piedi.

**L'ISTRUTTORIA:** audizioni, analisi di documentazione

Dalle audizioni effettuate (con i vertici di AMT, l'Assessore alla Mobilità, il Direttore della Mobilità e le organizzazioni sindacali aziendali) è emerso che il Gestore aveva concordato con il Comune di Genova il potenziamento del servizio in vista dell'evento; tuttavia ciò non è stato possibile causa il **rifiuto improvviso** dei lavoratori ad effettuare il lavoro straordinario richiesto, malgrado questo fosse stato

adeguatamente programmato con prudenziale anticipo. In questa situazione non si è potuto configurare l'esercizio del diritto di sciopero, bensì si è verificata una serie coordinata di rifiuti individuali apparentemente lesivi delle regole fissate dalla legge n. 146/1990 sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali.

*Questa azione (...) ha impedito al Gestore di rispettare gli impegni assunti in relazione all'evento del 12/09/2009 e, per i tempi ravvicinati del suo svolgimento, ha altresì impedito di avvisare l'utenza del disagio che avrebbe potuto subire e che, poi, ha effettivamente subito.*

(Delibera n. 3/2009)

L'analisi del contratto di servizio ha messo in evidenza **due criticità**.

*Occorre evidenziare che i c.d. eventi straordinari non sembrano oggetto di una adeguata regolazione nel contratto di servizio attualmente vigente tra il Comune di Genova ed AMT.*

*Di questa situazione sembrano consapevoli entrambe le parti che, in buona sostanza, affidano la disciplina di detti eventi ad una (sorta di) trattativa privata tra loro, condotta caso per caso e ogniqualvolta se ne ravvisi la concreta necessità.*

(Delibera n. 3/2009)

Dall'istruttoria effettuata l'Autorità ha riscontrato la mancanza di un idoneo sistema di controlli e di penali che non ha consentito all'Amministrazione di esercitare un reale controllo non solo sui risultati complessivi dell'azienda, ma anche sui disservizi e sugli inadempimenti del Gestore.

## LA DECISIONE

- I disservizi occorsi durante la notte bianca non erano imputabili ad AMT; l'Azienda, previ gli opportuni accertamenti di fatto e di diritto, avrebbe dovuto valutare i profili di eventuale responsabilità disciplinare, civile o penale dei propri dipendenti partecipanti all'iniziativa.
- La delibera è stata trasmessa al riguardo alla Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali, affinché accerti le possibili responsabilità di chi ha promosso l'iniziativa e/o di chi vi ha partecipato (a tale proposito la Commissione ha avviato un procedimento).
- Il contratto di servizio va integrato con due precise discipline: una relativa ai c.d. "eventi straordinari", una relativa alle clausole penali che consentirebbero all'Amministrazione di reagire in caso di disservizi/inadempimenti.



## CASO N. 2

*Riduzione servizi e nuovo orario invernale*

(Delibera n. 3/2010)

Il 04/12/2009 l'Autorità ha avviato d'ufficio un procedimento avente ad oggetto la decisione di AMT – diffusa su alcuni quotidiani cittadini – di effettuare riduzioni del servizio di trasporto pubblico locale nell'ambito del "ponte dell'Immacolata". L'indagine aveva lo scopo di **monitorare i tagli, le riduzioni o le razionalizzazioni del servizio di trasporto**, alla luce di quanto previsto dal contratto di servizio in corso tra l'Azienda e il Comune di Genova.

Successivamente, in data 12/01/2010, è apparsa sui quotidiani cittadini la notizia che la Società aveva avviato dal 07/01/2010 un nuovo orario invernale che prevedeva un **decremento della quantità di servizio erogato** rispetto alla precedente programmazione, sulla base di una "riduzione" della domanda di trasporto che l'azienda dichiarava aver potuto constatare attraverso suoi accertamenti.

### L'ISTRUTTORIA: audizioni, analisi di documentazione.

Nel corso dell'istruttoria sono state effettuate audizioni (con il vertici di AMT, l'Assessore alla Mobilità e il Direttore della Mobilità), ed è stata esaminata la documentazione presentata dall'Azienda.

L'Autorità ha evidenziato come tali modifiche siano state effettuate nel pieno **rispetto** del contratto di servizio, ma ha segnalato la necessità di fornire una **più efficace informazione** all'utenza, come previsto da contratto di servizio.

### LA DECISIONE

- E' necessaria una maggiore pubblicità delle modifiche (tramite mezzi cartacei e informatici).
- Il contratto di servizio va integrato con due clausole che disciplinino un periodo di sperimentazione per qualsiasi innovazione e/o modifica dell'orario o dell'articolazione del servizio, e un adeguato monitoraggio della sperimentazione, onde verificare l'impatto delle modifiche sugli interessi degli utenti e sugli obblighi qualitativi assunti dalla società nel contratto stesso.
- Va identificato il rapporto tra corrispettivo e servizio erogato relativamente a parametri identici e fungibili, eliminando le discrepanze tra contratto di servizio e NPE.



### CASO N. 3

*Visibilità del regolamento di viaggio AMT*

Delibera n. 7/2010

Il 10/05/2010 è stato avviato un procedimento volto a verificare se il Regolamento di Viaggio predisposto ad AMT fosse adeguatamente reso **conoscibile** al pubblico degli utenti. L'articolo 1341 c.c. autorizza l'imprenditore a predisporre unilateralmente le condizioni generali di contratto, purché l'utente abbia preso conoscenza di queste condizioni o, anche se non ne è venuto a conoscenza, si possa ritenere che "*avrebbe dovuto conoscerle usando l'ordinaria diligenza*".

Il gestore del pubblico servizio di trasporto ha l'onere di fare in modo che l'aderente possa **conoscere agevolmente** le condizioni generali di contratto. Nel trasporto pubblico l'erogatore e l'utente concludono il contratto attraverso meri comportamenti concludenti, e non mediante veri e propri atti formali: dal punto di vista dell'utente, dunque, il contratto è sostanzialmente "cieco", e il relativo regolamento contrattuale - integralmente contenuto nel Regolamento di Viaggio predisposto dall'erogatore del servizio - non è mai o quasi mai conosciuto dall'utente al momento della conclusione del contratto, se si eccettuano quelle obbligazioni principali che sono molto sommariamente riportate sul retro del biglietto o abbonamento.

**L'ISTRUTTORIA:** analisi di documentazione,  
ispezioni presso biglietterie

### **LA DECISIONE**

- La pubblicità del Regolamento deve essere più efficace (va indicato nella home page del sito internet della società; va resa disponibile copia cartacea presso le biglietterie per tutti gli utenti che la richiedono).
- Va indicato sul retro dei biglietti o degli abbonamenti di nuova emissione i luoghi in cui l'utente può reperire il Regolamento di Viaggio o, in alternativa, i numeri a cui poter chiedere, sul punto, informazioni più dettagliate.
- Va modificata la denominazione della cd. Guida all'utilizzo delle rete, ove la stessa rechi integralmente le condizioni generali di contratto praticate dall'azienda, in modo da rendere percepibile chiaramente all'utente il carattere obbligatorio e giuridicamente vincolante di quanto in essa previsto.

La Società si è rapidamente **adeguata** alle indicazioni dell'Autorità, ridefinendo in modo completo il testo del regolamento di viaggio e provvedendo alla sua pubblicazione con le modalità indicate nel provvedimento.



## CASO N. 4

*Verifica degli impianti speciali*

Delibera n. 14/2010

Il funzionamento degli impianti speciali, quali ascensori e funicolari, considerata la particolare morfologia cittadina, riveste particolare importanza per la **funzionalità** dell'intero sistema di mobilità, garantendo nel contempo un minor inquinamento da traffico veicolare.

### L'ISTRUTTORIA: richiesta documentazione

Il 28/04/2010 l'ASPL ha chiesto ad AMT ragguagli in merito al funzionamento di tali impianti (n. 10 ascensori, n. 2 funicolari, n. 1 ferrovia a cremagliera, n. 1 ferrovia a scartamento ridotto): l'Azienda ha fornito un quadro complessivo del sistema dal quale emergono gli impianti sottoposti agli interventi manutentivi ordinari e straordinari, necessari per garantire sicurezza e funzionalità.

### LA DECISIONE

- E' stata disposta l'archiviazione del procedimento, non avendo rilevato segnalazioni da effettuare al riguardo.



## CASO N. 5

*Studio sui collegamenti città-aeroporto*

Delibera n. 22/2010

Il collegamento città-aeroporto è uno degli snodi logistici più importanti per sostenere ed incrementare lo **sviluppo economico e sociale della città**. L'Autorità ha ritenuto pertanto di stipulare, tramite il proprio Dirigente, un contratto di ricerca con il Centro di ricerca Interuniversitario Go-Up (Governance of Urban Policies dell'Università di Genova). Il coordinamento della ricerca è stato affidato al Prof. Claudio Ferrari.

**L'ISTRUTTORIA:** studio svolto dal centro Go-Up dell'Università degli Studi di Genova; analisi comparativa con realtà italiane ed europee; indagine sulle interconnessioni tra le diverse forme di trasporto; monitoraggio della soddisfazione dei clienti.

Lo studio ha avuto una duplice finalità: da un lato quella di **valutare la qualità e l'economicità** dei collegamenti da/per l'aeroporto di Genova attraverso il confronto con realtà analoghe, dall'altra **proporre dei miglioramenti** all'attuale servizio offerto alla città da AMT.

A conclusione dello studio il Prof. Claudio Ferrari ha presentato una relazione che l'Autorità ha utilizzato per proporre ad AMT alcuni **interventi per migliorare il servizio**.

### LA DECISIONE

- Per quanto riguarda entrambe le linee (linea dedicata Volabus che, sulla base delle interviste, risulta utilizzata dal 30%, ed una linea urbana collegata alla stazione ferroviaria di Sestri) le proposte di miglioramento sono le seguenti:
  - maggiore pubblicità del servizio pubblico (Volabus e I24), tramite investimenti specifici nelle fermate specializzate e la creazione di "percorsi" nelle stazioni ferroviarie fino alla fermata dei bus;
  - miglioramento dell'interconnessione del servizio con la rete cittadina e ferroviaria, anche dal punto di vista dell'informazione sugli orari degli altri mezzi di trasporto;
  - razionalizzazione delle corse (Volabus e I24), rivedendo l'orario attuale in relazione alle partenze e gli arrivi degli aerei soprattutto per quanto riguarda l'ultima parte della giornata, e/o definizione di accordi con il servizio taxi al fine di garantire una tariffa ridotta sostitutiva del Volabus.

## LA DECISIONE - *segue*

- Per quanto attiene il servizio Volabus l'autorità propone di:
  - rendere possibile l'acquisto del biglietto in volo;
  - rendere più visibili le rivenditrici dei biglietti;
  - differenziare i biglietti prevedendo dei biglietti A/R e sconti per gli abbonati di AMT.
- Per quanto attiene la linea urbana che collega l'aeroporto con la stazione ferroviaria di Sestri si propone di potenziarne la fruibilità tramite l'aggiornamento dell'orario attuale (come per il Volabus) e di fornire maggiori informazioni sull'esistenza del servizio ed il percorso della linea.
- E' stata promossa la costituzione di un tavolo permanente tra il Comune di Genova, l'Aeroporto di Genova S.p.A., AMT e Trenitalia per monitorare il trasporto pubblico integrato e suggerire di volta in volta miglioramenti alle problematiche emergenti.



## CASO N. 6

*Analisi dell'efficienza tecnica delle aziende di trasporto pubblico locale*

Sempre nell'ambito del contratto di ricerca con il Centro di ricerca Interuniversitario Go-Up è stata disposta un'analisi dell'efficienza delle società di trasporti, nell'ottica di garantire il **miglior impiego delle risorse disponibili**. Lo studio è in corso. Permetterà di quantificare, data una certa quantità di risorse, la quantità di servizio erogabile.

La metodologia utilizzata, volta a stimare l'efficienza tecnica, secondo modelli non parametrici di data envelopment analysis (DEA), è capace di determinare il posizionamento relativo di ogni unità decisionale considerata e di valutarne in termini quantitativi il relativo punteggio di efficienza, nonché alcuni indirizzi per il raggiungimento di migliori punteggi di efficienza.

#### 4. Gestione dei parcheggi

##### CASO N. 1

*L'efficienza di Genova Parcheggi*

Delibera n. 18/2010

Per quanto attiene la tematica della **sosta** e della **mobilità** privata a Genova, l'Autorità ha avviato due procedimenti: il primo sull'analisi dell'efficienza della gestione della società Genova Parcheggi; il secondo sui limiti territoriali di competenza/distinzione tra Genova Parcheggi e APCOA in Piazza della Vittoria. I due procedimenti sono stati **riuniti** ed hanno formato oggetto di uno stesso provvedimento.

**L'ISTRUTTORIA:** analisi della documentazione ricevuta, audizioni

La prima indagine ha toccato diversi fronti: una volta chiesti alla società i bilanci degli ultimi esercizi, è stato realizzato uno studio sugli indici di redditività e sulla struttura patrimoniale/finanziaria. In virtù dei poteri di accesso e di acquisizione di documentazione, l'Autorità ha ottenuto ulteriori dati riepilogativi della gestione che hanno permesso di estendere l'analisi ad altri indicatori significativi, come le varie tipologie di parcheggi, gli addetti, l'ammontare del canone. Tali argomentazioni sono state discusse in audizioni tenute dall'Autorità con i rappresentanti della Società; l'analisi è poi stata integrata con un confronto tra la gestione dei parcheggi di Genova e quelle di altri Comuni liguri.

In esito alle due istruttorie, l'Autorità ha espresso una serie di **proposte e suggerimenti**, rivolte sia alla società che alla Pubblica Amministrazione.

## LA DECISIONE

A Genova Parcheggi si è chiesto di:

- valorizzare idoneamente le risorse umane a disposizione, introducendo una diversa disciplina sia dell'attività degli addetti ai parcheggi che degli ausiliari, razionalizzando così l'organizzazione del lavoro al fine di migliorare i livelli di efficienza e di efficacia nella gestione del servizio; tale servizio va sottoposto ad un più puntuale controllo di gestione; valutare la necessità di eventuali nuove assunzioni, all'esito del processo di razionalizzazione e riorganizzazione suddetto, e di sviluppo delle professionalità/risorse umane già a disposizione;
- informare l'utenza, attraverso la pubblicazione di dépliant, delle distinzioni tra le varie gestioni di parcheggi;
- sottoporre la Carta dei servizi alla procedura di certificazione.

Alla Civica Amministrazione si è chiesto di:

- valutare la possibilità di rimodulare le aree di sosta in funzione di una migliore organizzazione e di impiego delle risorse umane;
- fissare il canone secondo criteri prudenziali che tengano adeguatamente conto delle tariffe praticate nelle diverse tipologie di aree per la sosta;
- fissare un valore specifico per singolo stallo, che serva sia come parametro di riferimento per richiedere ai partecipanti alla gara di formulare la migliore offerta per ciascuna tipologia di area di sosta, sia come parametro utile per agevolare la determinazione degli scomputi del canone a consuntivo in caso di impossibilità di utilizzo delle aree destinate a parcheggio;
- differenziare la tariffa per le zone ove vi sia compresenza di posti di Area Blu e di isole azzurre, in modo da agevolare l'occupazione prioritaria dei parcheggi a rotazione da parte dei non residenti;
- sollecitare le società incaricate delle operazioni di asfaltatura a valutare adeguatamente i tempi tecnici necessari per completare le singole fasi dei lavori, correlando ad essi i divieti di sosta (da posizionare sempre con un idoneo preavviso), ventilando anche la possibilità di affidare al futuro gestore attività connesse quali la tracciatura della segnaletica stradale al termine dei lavori di asfaltatura;

## LA DECISIONE - *segue*

- inserire negli atti di gara e nel contratto di servizio che leggerà l'Amministrazione alla futura gestione, per quanto attiene la tematica dei disabili, una disciplina che consenta la sosta gratuita dei disabili nelle aree blu e nelle isole azzurre qualora i posteggi riservati agli invalidi siano tutti occupati mediante semplice esposizione dello speciale contrassegno; in alternativa l'Amministrazione è invitata a valutare la possibilità di autorizzare la sosta dei disabili in qualsiasi posteggio (sia esso a rotazione o in Area Blu) previo il pagamento di una somma pari a quella richiesta per il rilascio dei contrassegni per la sosta a coloro che hanno compiuto gli 80 anni.



## CASO N. 2

*Confusione fra gli spazi di Genova Parcheggi e APCOA*

Delibera n. 18/2010

La seconda indagine ha evidenziato che in corrispondenza dell'archivolto segnalato presso Piazza della Vittoria la presenza di un cartello che segnalava la Blu Area in prossimità della competenza di APCOA ha generato **confusione** all'utenza che, avendo parcheggiato nei parcheggi gestiti da APCOA, in buona fede ha pagato l'importo della sosta a Genova Parcheggi venendo così sanzionati.

## LA DECISIONE

- La problematica relativa alla poca chiarezza sui limiti territoriali di competenza/distinzione tra Genova Parcheggi e APCOA in Piazza della Vittoria si è risolta con l'invito alla Società APCOA a segnalare le aree in propria concessione mediante idonee indicazioni sul suolo stradale, alla stessa stregua della dicitura "isola azzurra" scritte sul suolo stradale da Genova Parcheggi nelle zone a ciò destinate.

## 5. I soggetti deboli

### 5.1 Disabili

#### CASO N. 1

*Qualità del servizio di trasporto disabili*

Delibera n. 8/2010

Il 20/12/2009 era apparso sul Secolo XIX un articolo che titolava “*Disabili accompagnati da persone impreparate*”, ed evidenziava **disservizi** nel trasporto disabili, imputabili all’impiego di personale che sarebbe stato impreparato professionalmente. Dall’articolo emergeva anche che detto personale, per i primi mesi di servizio, sarebbe stato a disposizione dell’Impresa affidataria del servizio con contratto di somministrazione lavoro. Pochi giorni dopo due consiglieri comunali avevano presentato al Sindaco interrogazione con richiesta urgente di risposta scritta, alle quali ha successivamente risposto l’Assessore alle Politiche Sociali.

E’ stato quindi avviato d’ufficio un procedimento per **verificare la qualità del servizio** di trasporto riabilitativo, lavorativo e di accompagnamento di disabili con patologie gravi, affidato dalla Civica Amministrazione tramite procedura di gara ad evidenza pubblica, con particolare riferimento a quello affidato alla Paolo Scoppio e Figlio Autolinee s.r.l., oggetto dell’articolo di cui sopra.

**L’ISTRUTTORIA:** analisi della documentazione ricevuta dal settore Politiche Sociali; audizioni; ispezione presso la ditta Paolo Scoppio e Figlio Autolinee s.r.l.

L’Autorità, pur rilevando che, in base agli elementi acquisiti dalla Direzione Politiche Sociali, l’utenza risulterebbe **sostanzialmente soddisfatta** del servizio, ha formulato alcune osservazioni.

## LA DECISIONE

- E' stato messo in evidenza un mancato coordinamento:
  - tra le norme di gara che chiedevano ai concorrenti di indicare alcuni elementi qualitativi del servizio, ai quali era collegato un punteggio specifico in sede di gara e quanto riscontrato in sede di concreta esecuzione dell'appalto;
  - tra norme di gara che richiedevano ai concorrenti l'assunzione di specifici impegni considerati rilevanti dall'Amministrazione a garanzia del livello qualitativo/quantitativo del servizio e le norme che presiedono la risoluzione del contratto.
- Qualora l'Amministrazione imponga in sede di gara che l'aggiudicatario debba svolgere il servizio esclusivamente con dipendenti o soci, tra le cause di risoluzione di diritto deve essere compresa espressamente la violazione di tale disposizione. Diversamente non avrebbe alcun senso imporre un simile obbligo in sede di presentazione dell'offerta e chiedere per di più una specifica dichiarazione di impegno in tale senso, e poi non sanzionare con la risoluzione del contratto l'eventuale inadempimento.
- Per quanto attiene la redazione del bando di gara, l'Autorità ha evidenziato:
  - come sia inopportuno inserirvi elementi di valutazione qualitativa/quantitativa del servizio basati su impegni del tutto astratti ed ipotetici (salvo considerare con rigore il mancato rispetto degli impegni assunti) che non abbiano poi un reale seguito in sede di esecuzione del servizio e che non trovino nella disciplina riguardante l'esecuzione del servizio idonea sanzione in caso di inosservanza;
  - come l'attività di pianificazione del servizio di trasporto avrebbe dovuto costituire oggetto di specifica trattazione nel progetto presentato nella gara, da valutare idoneamente, e non essere (com'è invece accaduto) oggetto di una semplice richiesta di chiarimenti in sede di verifica della congruità dell'offerta con riferimento a informazioni ritenute rilevanti ai fini del servizio;
  - come sarebbe opportuno, al fine di salvaguardare i livelli occupazionali in essere, pur nel rispetto dell'autonomia dell'imprenditore nell'organizzazione dell'attività di impresa, inserire nel bando un criterio che attribuisca un punteggio significativo e progressivo al mantenimento del personale in servizio.

## **LA DECISIONE - segue**

- Per quanto attiene la gestione della gara, l'Autorità ha rilevato ancora che, al fine di verificare la serietà dell'offerta sul piano qualitativo e quantitativo, non pare possibile che la stazione appaltante formuli richieste di chiarimenti che implicino in sé la risposta e neppure che la stazione appaltante reiteri la medesima richiesta due volte, sempre con le medesime modalità; perplessità lascia anche l'invio di ben tre richieste di chiarimento in due mesi. Informazioni ritenute rilevanti ai fini del servizio dovrebbero essere richieste in sede di gara (e non in sede di verifica della congruità dell'offerta).
- L'Autorità inoltre ha rilevato che, per quanto attiene l'offerta tecnica, non è logico che per un elemento fondamentale sul piano della qualità del servizio quale è il Centro di coordinamento gestito con un sistema automatizzato di monitoraggio del servizio, il concorrente si limiti ad una semplice risposta (SI, NO) sulla presenza o meno del sistema di monitoraggio, e che a tale affermazione sia correlata l'assegnazione di un punteggio significativo (come pare sia avvenuto nella fattispecie in esame, sulla base della documentazione acquisita in via istruttoria), essendo necessario acquisire in sede di gara idonee informazioni in grado di chiarire in che cosa consista e come operi in concreto questo elemento migliorativo.

## 5.2 Anziani

### CASO N. 1

*Qualità del servizio di assistenza agli anziani*

Delibera n. 9/2010

Nel corso dell'anno 2007 il Comune di Genova ha avviato, attraverso vari provvedimenti, un processo di accreditamento delle Residenze protette per anziani e delle Residenze Sanitarie Assistite in convenzione con la Asl 3. E' evidente che il problema delle case di riposo ed il livello di accoglienza e trattamento verso gli anziani riveste un carattere di particolare **importanza** in una città in cui l'età media è in continua crescita così come, in generale, l'aspettativa di vita.

Tali strutture sono destinate ad ospitare persone anziane sia in fase di riabilitazione sia per ricoveri di lungodegenza: il Comune di Genova paga la retta degli ospiti aventi i requisiti economici per il diritto alla trattativa comunale. Le strutture, attraverso la sottoscrizione di apposito contratto, devono rispondere a **requisiti e standard predefiniti** ai quali corrisponde un determinato **punteggio di accreditamento**.

L'Autorità ha ricevuto una **segnalazione**, da parte di un parente di una persona ospite della Residenza Asp Brignole, dove si fornivano indicazioni circa un generale malfunzionamento della struttura, soffermandosi in particolare sulla scarsa assistenza verso quei pazienti che si trovano privi di persone che possano aiutarli nella nutrizione.

**L'ISTRUTTORIA:** ispezioni presso le strutture

In forza della comunicazione ricevuta e considerando l'importanza della materia, l'Autorità ha avviato una serie di **ispezioni a sorpresa** in alcune Residenze protette.

*L'Autorità S.P.L. può esercitare, in virtù del vigente regolamento, un potere ispettivo nei confronti dei soggetti che esercitano un pubblico servizio in regime di convenzione con il Comune di Genova.*

(Delibera 9/2010)

Le visite, senza preavviso, sono avvenute presso la Residenza San Camillo e l'ASP Brignole (18/05/2010), il Contubernio GB d'Albertis (07/06/2010) e San Giuseppe (20/01/2010).

A seguito delle visite ispettive di cui sopra, l'Autorità ha espresso alcune **perplexità** riguardo al punteggio di qualità attribuito all'ASP Brignole, apparso eccessivo rispetto alle criticità emerse durante la visita ispettiva.

*La valutazione di qualità attribuita dalla commissione competente appare quantomeno eccessiva in relazione a quanto accertato nell'ispezione svolta e alle carenze riscontrate.....*

*L'Amministrazione comunale dovrebbe rivedere e monitorare, relativamente all'ASP Brignole, i criteri per l'assegnazione delle valutazioni di qualità, nonché svolgere una più incisiva e frequente azione di controllo sull'adeguatezza dei servizi effettivamente erogati dall'Azienda con la quale è stata sottoscritta apposita convenzione.*

(Delibera 9/2010)

Tali discrepanze tra punteggi attribuiti e qualità percepita sono oggetto del procedimento n. 20/2010, il cui scopo è **rivedere i parametri di valutazione**, insieme alla Direzione Politiche Sociali, ai fini di un giudizio degli istituti che tenga anche conto della qualità percepita da parte degli utenti.

Il progetto è attualmente in atto.

## LA DECISIONE

- L'ASPL ha espresso perplexità inerenti il punteggio attribuito all'istituto ASP Brignole
- Ha richiesto un miglioramento dei parametri di valutazione.

### 5.3 Bambini

Il Programma dell'Autorità prevede tra le aree da monitorare con priorità i servizi per la prima infanzia, per verificare la soddisfazione dei degli utenti anche in rapporto ad alcune modifiche organizzative degli asili nido.

L'Autorità ha programmato alcune **visite ispettive** finalizzate a verificare la qualità del servizio, che saranno realizzate nell'autunno 2010.

## 6. La protezione dei dolenti

Con la deliberazione del Consiglio Comunale n. 47/2010 il Comune ha sancito l'avvio di un progetto per l'**accreditamento** delle aziende di onoranze funebri, a tutela dell'interesse pubblico e a garanzia dei principi di protezione dell'utenza. All'Autorità viene attribuito il ruolo di **garante** della trasparenza, della qualità ed eticità dei servizi di trasporto ed onoranze funebri, nell'ambito di un sistema di accountability e responsabilità sociale a tutela dell'utente.

Con la ASL 3 Genovese, le Aziende Ospedaliere, e la Regione Liguria, il Comune ha sottoscritto il "*protocollo per la trasparenza dei servizi mortuari*" per avviare concrete forme di **collaborazione** volte ad assicurare il rispetto del divieto di procacciamento da parte delle aziende di onoranze funebri (ex LRL n. 24/2007 e successive integrazioni) e, in generale, l'osservanza dei principi di legalità, correttezza e moralità nell'ambito dei servizi mortuari e dell'attività funebre.

Le Aziende di onoranze funebri che vorranno accreditarsi dovranno sottoscrivere un "patto d'integrità" che obbliga all'osservanza di alcuni **impegni e valori**, quali un codice di comportamento a cui dovrà conformarsi tutto il personale, adottare la carta dei servizi ed un contratto sulla base del modello elaborato dall'Autorità, adottare un sistema tariffario che preveda anche livelli minimi di servizio con tariffe e sistemi di pagamento agevolati.

L'Autorità tramite **ispezioni** effettuerà il controllo sul rispetto, da parte dei firmatari, del “*protocollo per la trasparenza dei servizi mortuari*” e sulle aziende accreditate.

### CASO N. 1

*Modello di carta dei servizi per le aziende di servizi funebri*

Delibera n. 21/2010

L'Autorità ha approvato un **modello di carta dei servizi** nel quale è anche previsto:

“- *il diritto per i clienti di formulare segnalazioni di disservizi o di mancata osservanza degli standard e obblighi previsti nella carta al Comune di Genova ed all’Autorità Servizi Pubblici Locali;*  
- *l’impegno dell’azienda ad informare per iscritto, anche mediante clausole ben visibili, apposte sui moduli che i clienti sottoscrivono, sui diritti dei clienti, nonché di fornire copia integrale della carta al momento della conclusione del contratto.*”

(Delibera 21/2010)



### CASO N. 2

*Modello di contratto per le aziende di servizi funebri*

Il secondo documento che l'Autorità approverà per l'adozione da parte delle Aziende di Servizi Funebri è il **modello di contratto**. A **tutela del dolente** i principi ispiratori del documento sono quelli della massima trasparenza dei servizi offerti e dei relativi prezzi, dell'informazione, dell'osservanza degli obblighi contenuti nella carta dei servizi che dovrà essere consegnata al cliente al momento della stipula del contratto, della possibilità di presentare reclami, in caso di disservizi o di inosservanza degli impegni contenuti nella carta, al Comune di Genova ed in particolare all'ASPL. L'istruttoria per la definizione del contenuto del documento è tuttora in corso.

## 7. La trasparenza e l'accesso

Il progetto è stato promosso dalla proposta formulata dal Comitato per l'esercizio delle funzioni di raccordo tra il Consiglio Comunale e l'ASPL, finalizzata a verificare il **funzionamento** del centralino telefonico del Comune di Genova.

Lo studio è stato realizzato in **due step**. La prima fase ha riguardato, come previsto, l'accessibilità al centralino e ai numeri telefonici di primo contatto del Comune di Genova inseriti sul sito web del Comune e sulle Pagine Bianche; la seconda si è focalizzata sull'accessibilità ai numeri telefonici delle Società che gestiscono servizi per il Comune.

### CASO N. 1

*Funzionalità del centralino e dei numeri di primo contatto del  
Comune di Genova*

Delibera n. 13/2010

### L'ISTRUTTORIA: telefonate ispettive

Per la prima indagine è stata predisposta una griglia per valutare la funzionalità del servizio, tramite **telefonate "ispettive"**, in particolare prendendo in considerazione i seguenti parametri: l'accessibilità del servizio (ovvero reperibilità degli operatori); la disponibilità, cortesia, competenza e chiarezza di linguaggio degli operatori; la precisione delle informazioni; l'efficacia globale della telefonata per il richiedente. Per ogni numero telefonico sono state fatte almeno due telefonate, per un totale di 127 chiamate su 25 numeri. Per ogni servizio è stato espresso un giudizio sintetico, compreso in un arco di valutazione da 1 a 5, più alcune note che hanno suggerito i possibili interventi per migliorare il servizio.

Dall'indagine è emerso per taluni numeri contattati un giudizio pienamente positivo e soddisfacente, per altri la **necessità di intervenire** per rimuovere criticità in termini di sistema automatico di risposta e, anche se raramente, prestazioni degli operatori.

## LA DECISIONE

Di seguito riportiamo i risultati più significativi dell'indagine ed i suggerimenti.

- Tutti gli operatori sono stati invitati a identificarsi.
- Si è suggerito di migliorare il centralino del Comune per quanto riguarda l'audio, la stabilità della linea e la risposta automatica;
- I servizi di ristorazione presentano alcune lacune inerenti la risposta automatica.
- Due numeri non sono risultati operativi (Servizi alla Persona e Municipio Centro-Est).



## CASO N. 2

*Funzionalità dei numeri telefonici e dei siti delle istituzioni  
e società erogatrici di servizi*

Delibera n. 21/2010

Successivamente l'Autorità ha deciso di estendere l'indagine alle Società e Istituzioni che gestiscono servizi per il Comune di Genova; in particolare Amiu, Bagni Marina Genovese, Amiu Bonifiche, Farmacie Genovesi, Amt, Aster, Deledda D.I.S, Genova Parcheggi, SPIM, SportinGenova, Galata Museo del Mare, con l'obiettivo di verificare:

- l'accessibilità ai numeri verdi ed ai numeri di primo contatto col pubblico indicati sui siti web delle Società del Comune;
- l'accessibilità alle informazioni sul sito;
- la presenza di servizi on line;
- la tempestività, cortesia ed efficacia della risposta alla richiesta di informazioni tramite e-mail e l'identificazione dell'operatore.

**L'ISTRUTTORIA:** telefonate ed e-mail ispettive,  
analisi dei siti web.

L'indagine si è articolata in **due studi**, l'uno rivolto agli accessi telefonici (che ha valutato il servizio sulla base dei seguenti parametri: accessibilità alle informazioni, cortesia e chiarezza e completezza nell'esposizione delle informazioni), l'altro focalizzato sull'impostazione dei siti internet (che ha valutato il servizio sulla base dei seguenti parametri: presenza di servizi on line, presenza in home page di pulsante per contatti e prestazioni/servizi erogati dall'Azienda, pulsante segnalazioni - presenza di un canale specifico, completezza delle informazioni sul singolo servizio collocate in un'unica area, pubblicazione sul sito della carta dei servizi, delle condizioni generali di contratto per i servizi erogati se presenti e/o delle tariffe), nonché il servizio e-mail (che ha valutato il servizio sulla base dei seguenti parametri: tempestività della risposta, chiarezza e precisione della risposta, identificazione del soggetto che risponde, cortesia nella risposta).

Il risultato è globalmente abbastanza positivo. L'Autorità ha proposto suggerimenti e possibili aree di **miglioramento**.

## LA DECISIONE

Di seguito riportiamo i risultati più significativi delle indagini ed i suggerimenti.

- Le aziende che non rispondono a segnalazioni e/o richieste di informazioni inviate via e-mail o tramite telefono sono invitate a porre termine a questi comportamenti.
- E' necessario che gli operatori, sia telefonicamente che via e-mail, si qualificano con l'Azienda di appartenenza e, se non con il proprio nominativo, con una modalità identificativa definita dall'organizzazione stessa.
- E' necessario dedicare grande attenzione al rapporto con l'utenza ed alla gestione delle segnalazioni dei disservizi, da realizzarsi anche con l'individuazione di un canale ad hoc sul sito web.
- Va adottata e pubblicata la carta dei servizi ove mancante.
- Va inserita nei siti dei Municipi, ove mancante, una sezione dedicata alla segnalazione dei disservizi.
- E' opportuno dedicare una sezione del sito di SPIM al social housing.
- Gli impianti sportivi devono provvedere alla creazione di un sito.

## 8. Prodotti finanziari

### CASO N. 1

*Acquisto di derivati finanziari da parte di SPIM*

Delibera n. 1/2009

In data 22/9/2009 l'Autorità ha avviato d'ufficio un'istruttoria relativamente alle problematiche connesse con l'acquisto di derivati finanziari da parte di SPIM., con lo scopo di verificare se il **rischio finanziario** possa avere ricadute negative sulla gestione dei servizi affidati al gruppo societario facente capo alla società in questione, e se siano stati adeguatamente considerati i profili di responsabilità di chi, a suo tempo, decise di procedere a questa forma particolare di investimento finanziario.

**L'ISTRUTTORIA:** audizione con il Presidente,  
analisi della documentazione.

L'Autorità ha convocato il Presidente della società per alcune delucidazioni inerenti la stipula del contratto. Nell'indagine non è stato possibile avvalersi di documenti inerenti le trattative precontrattuali e, considerata la natura aleatoria e speculativa dell'operazione, l'assenza di perizie, studi e indagini ha rappresentato un fatto alquanto **anomalo**.

*“Lo svolgimento dell'istruttoria ha messo in luce che la stipula del contratto concluso in data 04/05/2007 da SPIM S.p.A. è avvenuta, innanzi tutto, a seguito di trattative delle quali è impossibile ricostruire lo svolgimento”.*

*“L'assenza di documentazione in ordine alla fase che precedette la stipula del contratto - e, dunque, l'impossibilità di valutare le ragioni che indussero a sottoscriverlo - rappresenta di per sé un elemento d'irragionevolezza meritevole di adeguata valutazione e di opportuni approfondimenti”.*

(Delibera n. 1/2009)

L'analisi del contratto, effettuata successivamente da una società di consulenza, ha evidenziato un profilo di rischio assunto dalla società **elevato**, dovuto alla natura aleatoria e speculativa del contratto stesso: tale assunzione di rischio è apparsa **eccessiva** considerata la cautela richiesta a chi opera nel servizio pubblico di social housing.

Il contratto ha poi presentato un **potenziale vizio** dal momento che, secondo le regole del diritto inglese (unica lingua nella quale è stato redatto), è previsto che la controparte informi il sottoscrittore del contratto dei possibili rischi derivanti dalla sottoscrizione.

### LA DECISIONE

- Sono stati evidenziati possibili profili di responsabilità amministrativa, contabile, civile e penale di chi, a vario titolo, ha partecipato alla sua stipulazione sui quali le competenti Autorità giudiziarie amministrative, penali e civili – su iniziativa di SPIM – dovranno essere chiamate a svolgere i necessari accertamenti e le conseguenti valutazioni.
- L'Autorità ha invitato SPIM a valutare se detto contratto presenti vizi tali da renderlo nullo e/o annullabile secondo le regole del diritto inglese.

### **III**

## **LE ATTIVITÀ DI CONSULENZA**

## 1. Contratto di servizio tra il Comune di Genova e Aster

Sulla bozza di contratto di servizio tra Comune di Genova e Aster, l'Autorità ha elaborato un parere molto **articolato**, che ha preso in esame **diversi profili**, quali l'oggetto del contratto di servizio, l'affidamento in house, la durata del contratto, il concetto di manutenzione ordinaria e straordinaria, i rapporti tra Comune di Genova ed Aster, le inadempienze e le clausole penali, la carta dei servizi, il possibile ruolo dell'ASPL e la clausola arbitrale.

### **PARERE**

Delibera n. 4/2009

L'Autorità ha:

- proposto una revisione in senso restrittivo dell'oggetto del contratto, suggerendo di tenere distinto l'affidamento dei servizi strumentali da quello delle altre attività, segnalando anche il rischio di sovrapposizioni e duplicazioni con attività e servizi già erogati da altre società partecipate dal Comune;
- proposto l'inserimento nel contratto di servizio di espressi e dettagliati strumenti e procedure di controllo analogo dei requisiti imposti dal diritto comunitario;
- segnalato l'eccessiva durata del contratto di servizio (sino al 31/12/2034); tale elemento non può non avere effetti limitativi nello sviluppo della concorrenza (tali effetti sono inoltre aggravati dalla significativa ampiezza dell'oggetto del contratto);
- segnalato l'assenza di una definizione di cosa debba intendersi per manutenzione ordinaria e straordinaria;
- invitato a definire meglio entro quali limiti e con quali modalità Aster, soggetto formalmente privato, può essere chiamato a partecipare a procedimenti amministrativi autorizzatori;
- suggerito l'inserimento di una disposizione che consenta al Comune e ad Aster di fissare degli obiettivi da raggiungere nel corso dell'anno, da collegare, in percentuale, ad una quota parte della retribuzione dei dirigenti di Aster;
- invitato a predisporre un adeguato apparato di penali e di previsioni sanzionatorie;

## PARERE – segue

- suggerito l’inserimento di una disposizione che consenta al Comune e ad Aster di fissare degli obiettivi da raggiungere nel corso dell’anno, da collegare, in percentuale, ad una quota parte della retribuzione dei dirigenti di Aster;
- invitato a predisporre un adeguato apparato di penali e di previsioni sanzionatorie;
- segnalato l’assenza di una norma specifica sulla Carta dei servizi;
- proposto di prevedere all’interno del contratto norme specifiche che prevedano il sindacato ispettivo dell’Autorità sul servizio reso dalla Società;
- proposto di inserire una norma che preveda che eventuali controversie derivanti dal rapporto contrattuale siano devolute ad un collegio arbitrale formato da tre arbitri, uno nominato dal Comune di Genova, uno da Aster e uno dall’ASPL.

## 2. Nuova gara trasporto disabili

Un Consigliere del Comune di Genova ha chiesto all’Autorità di verificare se la gara indetta dal Comune di Genova per il servizio di accompagnamento con vettura di persone disabili abbia i **requisiti di trasparenza e regolarità**, tenendo conto del tipo e della qualità del servizio che dovrà essere erogato.

L’Autorità ha verificato che rientrasse nel proprio ambito di competenze la verifica di tali requisiti, ed entro quali limiti esercitare le proprie funzioni istituzionali. Dall’esame dello Statuto del Comune e del Regolamento istitutivo è emerso che l’ASPL è competente a conoscere i bandi in relazione alle modalità di erogazione dei servizi e i rispettivi standard di qualità: tale competenza non concerne le valutazioni e le scelte di merito dell’Amministrazione. Sotto questo profilo l’Autorità potrebbe **segnalare** agli organi (politici e/o gestionali) l’irregolarità di una disposizione di gara che potrebbe concernere anche la carenza di trasparenza, qualora tale carenza possa riflettersi sulla qualità/quantità del servizio o sull’idonea erogazione. Sulla base della documentazione acquisita dagli Uffici si è avuto modo di rilevare che nella fattispecie in esame il bando di gara (con i relativi allegati) era stato formulato (anche sotto il profilo della pubblicità del bando) secondo le modalità previste dalla normativa comunitaria, e non presentava irregolarità evidenti tali da giustificare un intervento dell’Autorità.

## **PARERE**

Delibera n. 4/2010

L'Autorità, constatata la propria competenza sull'oggetto del procedimento nei limiti concernenti le modalità di erogazione dei servizi e gli standard di qualità, non ha espresso rilievi sulla gara indetta dal Comune di Genova per il servizio di accompagnamento (di tipo lavorativo, riabilitativo, scolastico, per il tempo libero) con vettura di persone disabili.

### **3. Fusione Iride-Enia**

Un Consigliere del Comune di Genova ha inoltrato all'ASPL una richiesta di parere relativa alla procedure di fusione Iride-Enia. Tale richiesta di parere si fondava sulle seguenti considerazioni: il Consiglio comunale di Genova, in data 27/04/2009, deliberava la fusione tra Iride ed Enia; tale delibera conteneva la previsione di inserire nello Statuto della società derivante dalla fusione la seguente disposizione: *“Il capitale sociale della Società deve essere detenuto in maniera rilevante e comunque non inferiore al 51% da soggetti pubblici”*. Il Consiglio comunale delegava il Sindaco a perfezionare la fusione solo a seguito dell'inserimento nello Statuto della predetta disposizione. Secondo l'interpretazione del Consigliere la legislazione nazionale in tema di servizi pubblici, successivamente modificata, avrebbe **impedito** il perfezionamento della fusione Iride-Enia, rendendo necessaria una nuova deliberazione da parte del Consiglio comunale.

## **PARERE**

Delibera n. 5/2010

L'Autorità, evidenziando di non essere competente a svolgere un generale controllo di legittimità sull'attività dell'amministrazione, che spetta – in base alle previsioni costituzionali e legislative – ai competenti organi giurisdizionali, o – internamente all'ente – al Segretario Generale, ha rilevato di non avere, per i profili di propria competenza, rilievi da formulare sulla procedura di cui alla richiesta di parere.

#### 4. Affidamento alla Fondazione FULGIS di servizi educativi

In seguito al conferimento del Civico Liceo Linguistico G. Deledda, del Civico Istituto Tecnico e Professionale Duchessa di Galliera e della D.I.S. alla Fondazione FULGIS, l'Autorità ha avviato un procedimento per **approfondire** i rapporti tra il Comune di Genova e la Fondazione FULGIS. L'indagine dell'Autorità aveva lo scopo di analizzare due tematiche: la legittimità dell'affidamento del servizio scolastico ad un soggetto di natura privatistica come una Fondazione di partecipazione, e la possibilità di svolgere attività commerciali da parte di una Fondazione alla quale vengono affidati in gestione servizi culturali.

L'Autorità ha inteso verificare se il Comune potesse conferire comunque la gestione di un servizio culturale ad una Fondazione. Oggi, la disciplina dei servizi privi di rilevanza economica e le forme di gestione degli stessi, sono rimesse all'autonomia normativa regionale. Nel silenzio della legge regionale, poi, si aprono spazi di regolamentazione in capo agli Enti locali. La normativa statutaria del Comune non contiene un espresso riferimento all'affidamento di servizi a Fondazioni in partecipazione; tuttavia, manca anche un espresso divieto.

L'art. 4 dello Statuto FULGIS prevede che, per il perseguimento dei propri fini istituzionali, la Fondazione possa

*“fornire servizi a terzi, anche di carattere commerciale; [...] svolgere ogni altra attività, anche commerciale, allo scopo di garantire l'equilibrio economico e finanziario”.*

(Statuto di FULGIS)

## **PARERE**

Delibera n. 10/2010

- L’Autorità ha ritenuto che, in assenza di specifiche norme di riferimento, la delibera in questione sia stata fondata sull’art. 114 Cost., come riformato dalla legge cost. n. 3 del 2001, in base al quale il Comune ha facoltà di organizzare in modo autonomo le proprie funzioni e i propri servizi.
- L’Autorità ha ritenuto che la previsione contenuta nell’art. 4 dello Statuto debba essere interpretata nel senso restrittivo di consentire alla Fondazione di esercitare attività commerciali tali da ottenere una compensazione dei costi con i ricavi, e dunque un sostanziale pareggio di bilancio, senza incidere sulla natura non lucrativa della medesima.

### **5. Clausola sociale nei capitolati per l’acquisizione di servizi**

Il Consiglio comunale con un ordine del giorno in data 04/05/2010 ha impegnato il Sindaco e la Giunta, con il contributo dell’Autorità:

- *“a verificare, anche con il contributo dell’Autorità dei Servizi Pubblici Locali, se negli atti di gara siano state previste misure volte a garantire la qualità del servizio in ordine alla continuità assistenziale, sia nel passaggio dagli attuali gestori del servizio ai futuri aggiudicatari, sia nell’esecuzione del servizio nei confronti del singolo utente (turn over) e se si possano prevedere ulteriori misure di salvaguardia della qualità in termini di continuità assistenziale che rappresenta un elemento fondamentale per i servizi destinati alle persone disabili”;*
- *“a verificare se per quanto riguarda il trasporto lavorativo il ricorso eventuale al TPL sia idoneo a contemperare le esigenze di flessibilità con quelle di personalizzazione del servizio”;*

- *“a valutare, ad esito delle verifiche svolte, la necessità per la Civica Amministrazione di adottare eventuali azioni di autotutela anche al fine di garantire la salvaguardia dei livelli occupazionali”;*
- *“a prevedere, in ogni caso, nelle prossime gare d'appalto di servizi pubblici, norme di gara uniformi e coerenti a quelle adottate per la gara di assegnazione del servizio di trasporto e accompagnamento di persone con disabilità”.*

L'Autorità ha definito l'ambito di competenza entro cui esprimersi: **oggetto del parere** è stato esclusivamente il primo punto dell'Ordine del giorno del 04/05/2010. Il problema riguarda essenzialmente la **legittimità** dell'inserimento nelle procedure di gara ad evidenza pubblica per l'affidamento dei servizi pubblici locali della c.d. clausola sociale di assorbimento del personale in servizio, in quanto tale clausola può costituire una misura di salvaguardia per la qualità del servizio.

Nel formulare il parere l'Autorità ha tenuto in considerazione il quadro normativo di riferimento, l'orientamento della giurisprudenza e quello dell'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, esprimendosi infine nel merito della richiesta.

## **PARERE**

Delibera n. 11/2010

### **Competenza dell'Autorità**

- L'ASPL ha chiarito:
  - di non avere un potere generalizzato di sindacato e verifica dei requisiti di trasparenza delle procedure di gara d'appalto e neppure un generale potere di regolarità della gara medesima;
  - di essere tuttavia competente ad esprimersi su tutti gli aspetti che concernono direttamente o indirettamente la modalità di erogazione dei servizi e gli standard di qualità dei servizi. In questi limiti l'Autorità è sicuramente competente a conoscere anche gli atti di gara, a cominciare dal bando ed a fornire agli organi (politici e/o gestionali) del Comune il proprio contributo;

## **PARERE**

Delibera n. 11/2010

- che tale competenza non concerne, ovviamente, le valutazioni e le scelte di merito dell'Amministrazione, bensì tutti quegli aspetti che incidono (o possono incidere) sulle modalità di erogazione dei servizi e sugli standard qualitativi/quantitativi dei servizi;
- che tale competenza non può essere definita aprioristicamente, ma deve essere valutata di volta in volta in relazione al singolo caso;
- di essere competente ad esprimere il parere richiesto sia perché i servizi oggetto delle procedure di evidenza pubblica in corso di svolgimento (servizio di trasporto e accompagnamento di persone con disabilità) ovvero in fase di predisposizione (affidamento di parcheggi pubblici a pagamento; servizio pubbliche affissioni; servizio trasporti funebri), rientrano storicamente tra i pubblici servizi locali; sia perché la previsione in una gara d'appalto per l'affidamento di un servizio pubblico locale della clausola sociale di assorbimento del personale in servizio può incidere sulle concrete modalità di erogazione delle prestazioni richieste e sugli standard qualitativi/quantitativi dei servizi;
- non rientra nei compiti dell'Autorità esprimersi sull'eventuale esercizio dei poteri di autotutela amministrativa, ma, quale organo di consulenza, ha semmai il compito di fornire agli organi di gestione gli elementi utili per assumere, nella loro discrezionalità, le decisioni più idonee a perseguire l'interesse pubblico.

**PARERE - segue**  
Delibera n. 11/2010

**Decisione nel merito**

- E' condivisibile l'auspicio espresso dal Consiglio Comunale nell'O.d.g. del 04/05/2010 di *“prevedere, in ogni caso, nelle prossime gare d'appalto di servizi pubblici, norme di gara uniformi e coerenti”* a tutte le gare. L'Autorità ritiene quindi opportuno che la Civica Amministrazione, e per essa gli organi politici, approvino un atto di indirizzo che individui una comune azione di condotta sulla c.d. clausola sociale.
- Nei limiti indicati dalla giurisprudenza amministrativa (Cons. Stato, Sez. V, nn. 3848 e 3900 del 16/06/2009), la clausola sociale non deve essere limitata ai soli casi espressamente previsti da norme di legge o da contratti collettivi essendo un fattore di garanzia per la qualità del servizio.
- La clausola sociale potrebbe influire sulla libertà di impresa e sulla concorrenza solo se imponesse l'assorbimento integrale, indistinto ed indifferenziato di tutto il personale in servizio; applicata, invece, secondo le modalità indicate dalla giurisprudenza amministrativa, ossia mediante riassorbimento compatibile con l'organizzazione d'impresa dell'appaltatore subentrante, il rischio di violare la libertà di impresa e la concorrenza non sussiste.
- L'Amministrazione è sicuramente tenuta (anche secondo l'Autorità di vigilanza) ad inserire la clausola sociale laddove questa sia imposta da norme di legge o dai contratti collettivi nazionali.
- L'Amministrazione comunale può:
  - prevedere la clausola sociale, nei limiti indicati dalla giurisprudenza amministrativa, anche per altre procedure di affidamento di servizi pubblici locali se ed in quanto fattore di garanzia per la qualità del servizio;
  - in alternativa, valutare la possibilità di inserire nelle norme di gara un parametro che attribuisca un punteggio significativo e progressivo che premi l'impegno di mantenere il personale in servizio (quanto maggiore è il numero di posti conservati, tanto maggiore è il punteggio attribuito, ovviamente nei limiti di un punteggio massimo attribuibile); modalità che non integra una vera e propria clausola sociale, ma consente di raggiungere lo stesso obiettivo.

## 6. Trasformazione di ASEF e problemi di tutela della concorrenza

A seguito della richiesta di parere esposta da un Consigliere Comunale, in merito alla ipotesi di un nuovo statuto di ASEF, l'Autorità ha avviato un procedimento conclusosi senza avere emesso il parere richiesto, poiché la proposta della Giunta è stata ritirata. Tuttavia è stata avviata una fase istruttoria per acquisire informazioni e valutazioni per **approfondire** le tematiche in questione. La questione di ASEF, essendo prossima la scadenza del termine previsto dalla legge regionale per l'adeguamento alle nuove disposizioni, continua ad interessare comunque diversi operatori economici cittadini, quali marmisti, fioristi, aziende di onoranze funebri, che sia direttamente, sia tramite studi legali rappresentano all'Autorità, anche tramite memorie, la loro preoccupazione in merito al permanere di ASEF come azienda che svolge sia servizi istituzionali che onoranze funebri.

L'Autorità, in relazione alle ipotesi di trasformazione di ASEF ha incontrato l'Assessore competente, il Direttore Generale del Comune, il direttore dei Servizi Civici e la dirigente responsabile del Settore Cimiteri.

Anche l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato si era già espressa in merito ad ASEF sull'**incompatibilità** delle funzioni istituzionali con quelle commerciali; a seguito di specifica richiesta del Comune di Genova, la stessa AGCM in data 19/05/2010 ha comunicato al Comune che le attività cimiteriali, genericamente intese, rientrano a pieno titolo nei servizi pubblici in quanto per esse si realizza l'assunto, previsto dalla Cassazione per definire i servizi pubblici, in base al quale sono da considerarsi servizi pubblici quelli la cui *“attività è diretta a soddisfare in via immediata le esigenze della collettività”*.

In coerenza con tale parere in data 19/06/2010 il Consiglio Comunale ha adottato il provvedimento n. 47 ad oggetto *“Attuazione della legge regionale n. 24/2007 e s.m.i. e trasformazione dell'Azienda Speciale A.S.E.F. in Società a responsabilità limitata e destinazione alla Società AMIU delle attività istituzionali”*.

## **PARERE**

Delibera n. 15/2010

### **Competenza dell'Autorità**

- Non ha il potere di sindacare la legittimità degli atti, competenza riconosciuta, ai sensi dell'art. 97, comma 2, del TUEL n. 267/2000, al Segretario comunale, nonché nella competenza dei giudici amministrativi e dei giudici ordinari secondo le modalità ed i limiti per questi ultimi di cui agli artt. 4 e 5 della c.d. L. sul contenzioso amministrativo n. 2248/1865.
- Non può esprimersi sulla legittimità della costituzione di una società a responsabilità limitata, partecipata al 100% dal Comune di Genova, in condizioni di parità con altre imprese private, senza l'attribuzione alcuna di diritti di privata.

### **Decisione nel merito**

- Le soluzioni adottate dall'Amministrazione appaiono coerenti sia con le prescrizioni previste dalla L.R. n. 27/2007 e successive modifiche, sia con gli orientamenti dell'AGCM in materia di tutela della concorrenza nel settore funebre.
- L'oggetto sociale della nuova Società è stato ridimensionato rispetto a quello contenuto nella proposta di Giunta al Consiglio (ritirata nel dicembre 2009), in considerazione delle esigenze rappresentate dagli operatori del settore cimiteriale.
- L'Autorità ha invitato il Comune a considerare la problematica alla luce del principio di sussidiarietà orizzontale al quale l'Ente deve uniformarsi ai sensi dell'art. 118, comma 4 della Costituzione, ricordando che la stessa magistratura contabile ha più volte riconosciuto ai Comuni il ruolo di interpreti primari dei bisogni della collettività locale, toccando loro il compito di valutare le necessità di quest'ultima e gli strumenti utili a soddisfarle.
- Per i profili di propria competenza, non ha rilievi da formulare sul provvedimento, e si riserva di monitorare l'attuazione dei principi e delle regole a fondamento della delibera n. 47/2010 del Consiglio Comunale.

A seguito di **segnalazione** dello Studio Legale Sommazzi e di Confartigianato del fatto che ASEF mantenesse un proprio ufficio di rappresentanza in prossimità della camera mortuaria di San Martino, l'Autorità ha invitato l'Amministrazione comunale, nei limiti delle proprie competenze, a porre termine alle circostanze segnalate. L'Amministrazione Comunale ha avviato il procedimento di revoca della concessione dei locali in questione.

Altra problematica, sempre segnalata dallo Studio Legale Sommazzi e da Confartigianato, è quella concernente l'abbinamento, da parte di ASEF, alla sua denominazione sociale della dicitura "del Comune di Genova", comportamento che potrebbe produrre effetti distorsivi della concorrenza. Al riguardo l'Autorità ha avviato uno specifico procedimento e sentirà tutte le parti interessate, anche in un confronto diretto, allo scopo di individuare possibili e concordate soluzioni.

## **IV**

# **GLI STUDI E LE RICERCHE**

## **1. Il trasporto pubblico urbano: carte di mobilità e controllo dei parametri della customer satisfaction**

### **SCOPO DEL PROGETTO**

Analisi critica della carta della mobilità, con l'evidenziazione delle eventuali non conformità, rispetto allo stato dell'arte del settore; verifica dell'analisi statistica effettuata sui dati rilevati nell'ultima indagine di customer satisfaction.

### **SOGGETTO ESECUTORE**

Dipartimento di Ingegneria della Produzione, Termoeconomica e Modelli Matematici (DIPTM) dell'Università di Genova - Prof. Giuseppe Lo Nostro

### **METODOLOGIA E RISULTATI**

Fra gli strumenti necessari per riformare il sistema dei servizi di trasporto pubblico, al fine di soddisfare una clientela sempre crescente, la Carta dei Servizi e le indagini di Customer Satisfaction sono quelli più efficaci.

Lo studio ha proceduto all'esame della Carta della Mobilità 2009 e, in particolare, a quello dei risultati delle indagini di customer satisfaction svolte sugli utenti. Lo studio suggerisce modi e criteri per migliorare la carta quali l'inserimento di indicatori valorizzati, di standard di servizio, di procedure per la verifica e l'aggiornamento degli indicatori stessi.

Nella relazione finale sono stati inoltre suggeriti possibili miglioramenti da applicare al questionario di customer satisfaction ed alle modalità di elaborazione statistica dei dati.

*- segue*

Sulla base delle elaborazioni statistiche degli esiti dell'indagine 2009 sono stati individuati le criticità più rilevanti ed urgenti in rapporto ai singoli fattori di qualità, in particolare:

- Affollamento vetture - valore minimo: impianti speciali
- Pulizia mezzi - valore minimo: linea 35
- Funzionamento - valore minimo: linea 35
- Controllo biglietti - valore minimo: linea 44
- Comfort mezzi - valore minimo: linea 15
- Informazioni - valore minimo: linea 17
- Puntualità mezzi - valore minimo: linea 35.

*Lo studio è riportato integralmente nel cd-rom.*

## **2. Analisi comparativa della qualità del trasporto pubblico città-aeroporto**

### **SCOPO DEL PROGETTO**

Verificare la qualità del collegamento tra il centro città e l'aeroporto.

### **SOGGETTO ESECUTORE**

Centro di ricerca Interuniversitario Go-Up - Governance of Urban Policies dell'Università di Genova

### **METODOLOGIA E RISULTATI**

Lo studio si è svolto analizzando quelli che sono i servizi di trasporto pubblico tra il centro delle principali città del Nord Italia e gli scali aeroportuali di riferimento, al fine di valutare la qualità e l'economicità dei collegamenti da/per l'aeroporto di Genova attraverso il confronto con realtà analoghe. A tale scopo sono stati calcolati indici specifici, quali la tipologia ed il numero dei collegamenti, il costo/km per mezzo di trasporto, la durata media del viaggio, la distanza ed il livello di "interconnessione".

L'analisi poi ha riguardato nello specifico il servizio di collegamento con l'aeroporto offerto da AMT sia con il "Volabus" (collegato alle Stazioni Ferroviarie di Brignole e Principe), sia con un autobus di linea collegato alla Stazione di Sestri Ponente, comparando gli orari degli autobus con l'orario dei voli; l'indagine è stata completata con una serie di interviste agli utenti in aeroporto e sul "Volabus", al fine di definire le principali caratteristiche dell'utenza dell'aeroporto genovese e del servizio oggetto di studi.

- segue

Dall'analisi dei dati sono emerse delle valutazioni sul posizionamento del collegamento pubblico dell'Aeroporto di Genova rispetto ai confronti effettuati con altre città, e delle precise indicazioni per migliorare tale servizio a Genova. In particolare le aree su cui intervenire sono la visibilità del servizio e delle fermate specializzate, l'interconnessione con la rete di trasporto, la razionalizzazione delle corse, le modalità di acquisto dei biglietti e la differenziazione dei biglietti.

*Lo studio è riportato integralmente nel cd-rom.*

### **3. Analisi dell'efficienza tecnica delle aziende di trasporto pubblico locale *(in corso)***

#### **SCOPO DEL PROGETTO**

Lo studio che permette di quantificare, data una certa quantità di risorse, la quantità di servizio erogabile, ha per oggetto AMT S.p.A.. La metodologia utilizzata, volta a stimare l'efficienza tecnica, secondo modelli non parametrici di data envelopment analysis (DEA), è capace di determinare il posizionamento relativo di ogni unità decisionale considerata e di valutarne in termini quantitativi il relativo punteggio di efficienza, nonché alcuni indirizzi per il raggiungimento di migliori punteggi di efficienza.

#### **SOGGETTO ESECUTORE**

Centro di ricerca Interuniversitario Go-Up – Governance of Urban Policies dell'Università di Genova

# **TAVOLE RIASSUNTIVE**

# 1. Procedimenti

Procedimenti avviati: 37

Procedimenti conclusi: 25

| Data avvio | Soggetto interessato            | Oggetto  | Provvedimento finale   |
|------------|---------------------------------|--|--|
| 14/09/2009 | AMT                             | Disservizi del trasporto pubblico locale durante la "notte bianca" 2009  | Delibera n. 3/2009   |
| 17/09/2009 | Spim.                           | Problematiche inerenti un contratto di finanza derivata  | Delibera n. 1/2009   |
| 22/09/2009 | Sportingenova                   | Problematiche concernenti la gestione degli impianti sportivi  | Archiviazione procedimento per la messa in liquidazione della Società (adunanza 24/5/2010) |
| 02/10/2009 | ASP Emanuele Brignole           | Eventuale pericolosità gru in area Via Balbi   | Delibera n. 1/2010<br>( <i>trasmissione atti Difensore Civico</i> )                        |
| 16/11/2009 | Genova Parcheggi                | Efficienza nella gestione del servizio e analisi comparativa di costi e ricavi   | Delibera n. 18/2010  |
| 17/11/2009 | ASTER                           | Emissione parere sul contratto di servizio   | Delibera n. 4/2009   |
| 04/12/2009 | AMT                             | Monitoraggio delle riduzioni/tagli del servizio  | Delibera n. 3/2010   |
| 04/12/2009 | -----                           | Progetto carta dei servizi: approvazione modello carta dei servizi   | Delibera n. 2/2010   |
| 08/01/2010 | IRIDE                           | Conguagli gas per il periodo 2002/2006   | <i>Istruttoria in corso</i>  |
| 01/02/2010 | Direzione Politiche Sociali     | Condizioni di affidamento del servizio trasporto disabili  | delibera n. 8 /2010  |
| 01/02/2010 | ASEF                            | Richiesta di parere sulla proposta di Giunta al Consiglio (trasformazione di ASEF) successivamente ritirata dall' Assessore competente   | Archiviazione procedimento e comunicazione al Consigliere richiedente                      |
| 19/02/2010 | FULGIS                          | Conferimento del Civico Liceo G. Deledda e del Civico Istituto Tecnico e Prof.le Duchessa di Galliera e della DIS alla Fondazione FULGIS | Delibera n. 10/2010  |
| 19/02/2010 | Genova Parcheggi - APCOA        | Limiti territoriali stalli confinanti  | Delibera n. 18/2010  |
| 26/02/2010 | Direzione Politiche Sociali     | Gara trasporto disabili - bando 2010   | Delibera n. 4/2010   |
| 26/03/2010 | Consorzio Fioristi P.le Resasco | Problematiche tra il Consorzio, i soci ed il Comune di Genova  | <i>Istruttoria in corso</i>  |
| 08/03/2010 | AMT                             | Collegamento Centro città - Aeroporto  | Delibera n. 22/2010  |
| 06/04/2010 | AMT                             | Verifica Carta della mobilità  | Delibera n. 6/2010   |
| 06/04/2010 | AMT                             | Valutazione parametri ICS  | <i>Istruttoria in corso</i>  |

| <b>Data avvio</b> | <b>Soggetto interessato</b>               | <b>Oggetto</b>  | <b>Provvedimento finale</b>                                    |
|-------------------|---|---|--|
| 26/04/2010        | IRIDE - ENIA                              | Emissione parere sugli effetti della riforma del 23 bis sulla fusione Iride Enia  | Delibera n. 5/2010 e comunicazione al Consigliere richiedente  |
| 28/04/2010        | AMT                                       | Verifica funzionamento Impianti speciali  | Delibera n. 14/2010  |
| 04/05/2010        | AMT                                       | Conoscibilità regolamento di viaggio  | Delibera n. 7/2010   |
| 24/02/2010        | ASEF                                      | Trasformazione Azienda Civica in Società a responsabilità limitata e sistema di accreditamento aziende onoranze funebri         | Delibera n. 15/2010  |
| 18/05/2010        | Residenze ASP Brignole e San Camillo      | Verifica ispettiva di controllo qualità ASP   | Delibera n. 9/2010   |
| 01/06/2010        | AMT                                       | Certificazione della carta della Mobilità 2010  | Delibera n. 12/2010  |
| 01/06/2010        | Comune di Genova                          | Verifica modalità di risposta ai numeri verdi e di primo contatto del Comune  | Delibera n. 13/2010  |
| 13/05/2010        | Varie Direzioni                           | Inserimento della clausola sociale negli appalti di servizi - O.d.g. C.C. n. 4/5/2010   | Delibera n. 11/2010  |
| 18/05/2010        | Residenza Contubernio G.B. d'Albertis     | Verifica ispettiva di controllo qualità   | <i>Istruttoria in corso</i>                                    |
| 07/06/2010        | Direzione Politiche Sociali               | Criteri di determinazione del punteggio qualità residenze anziani   | <i>Istruttoria in corso</i>                                    |
| 18/06/2010        | IRIDE e Mediterranea Acque                | Condizioni contrattuali: passaggio della titolarità della stessa utenza tra due utenti diversi, con oneri a carico del secondo) | <i>Istruttoria in corso</i>                                    |
| 25/06/2010        | Istituzioni e Società del Comune          | Verifica delle modalità di risposta ai numeri di contatto sui siti di Istituzioni e Società del Comune                          | Delibera n. 20/2010  |
| 29/06/2010        | AMIU                                      | Certificazione della carta dei servizi AMIU 2010  | <i>Istruttoria in corso</i>                                    |
| 18/06/2010        | IRIDE e Mediterranea Acque                | Conoscibilità condizioni generali di contratto  | <i>Istruttoria in corso</i>                                    |
| 01/08/2010        | Servizio Taxi                             | Verifiche regolamento del servizio taxi e tariffe speciali  | <i>Istruttoria in corso</i>                                    |
| 27/08/2010        | Accreditamento Aziende di Servizi Funebri | Sistema di accreditamento delle Aziende Servizi Funebri   | - Delibera n. 21/2010<br>- <i>Istruttoria in corso</i>         |
| 07/09/2010        | Comune di Genova                          | Presunta astensione collettiva dal lavoro straordinario proclamata in occasione della Notte Bianca 2010 dal SULPM               | <i>Istruttoria in corso</i>                                    |
| 17/09/2010        | ASEF                                      | Abbinamento ASEF Comune nell'informazione pubblicitaria   | <i>Istruttoria in corso</i>                                    |
| 24/09/2010        | Carlo Felice                              | Emissione parere situazione finanziaria Carlo Felice  | Delibera n. 23/2010 e comunicazione al Consigliere richiedente |

## 2. Provvedimenti

| numero  | data       | soggetto                             | oggetto  |
|---------|------------|--------------------------------------|--|
| 01/2009 | 11/11/2009 | SPIM                                 | Problematiche connesse all'acquisto di prodotti finanziari derivati da parte di SPIM   |
| 02/2009 | 10/12/2009 | ASPL                                 | Atto di organizzazione: regolamentazione rimborso spese di missione  |
| 03/2009 | 10/12/2009 | AMT                                  | Disservizi occorsi durante la c.d. notte bianca del 12/9/2009: segnalazione e trasmissione provvedimento alla Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali |
| 04/2009 | 10/12/2009 | Comune Genova                        | Parere sulla bozza del nuovo contratto di servizio di ASTER  |
| 01/2010 | 15/01/2010 | ASP Emanuele Brignole                | Pericolosità di una gru che insta su di un'area dell'Istituto Brignole: trasmissione atti al Difensore Civico  |
| 02/2010 | 15/03/2010 | Comune di Genova                     | Approvazione modello carta servizi   |
| 03/2010 | 01/04/2010 | AMT                                  | Riduzione dell'orario di servizio del trasporto pubblico locale  |
| 04/2010 | 22/04/2010 | DIREZIONI POLITICHE SOCIALI          | Parere a seguito della richiesta di un Consigliere Comunale in ordine ai requisiti della gara per l'affidamento del trasporto disabili del 2010.   |
| 05/2010 | 24/05/2010 | IRIDE ENIA                           | Parere a seguito della richiesta di un Consigliere Comunale sulla legittimità della fusione IRIDE ENIA   |
| 06/2010 | 24/05/2010 | AMT                                  | Valutazione della carta della Mobilità 2009 di AMT   |
| 07/2010 | 24/05/2010 | AMT                                  | Conoscibilità del regolamento di viaggio   |
| 08/2010 | 24/05/2010 | Direzione Politiche Sociali          | Valutazione del servizio trasporto disabili in atto  |
| 09/2010 | 07/06/2010 | ASP Brignole – Residenza San Camillo | Controllo della qualità del servizio   |
| 10/2010 | 18/06/2010 | Comune - FULGIS                      | Affidamento alla FULGIS della DIS, del Liceo Linguistico Deledda, dell'Istituto Tecnico e Professionale Duchessa di Galliera   |
| 11/2010 | 18/06/2010 | Comune di Genova                     | Parere sulla legittimità della clausola sociale a seguito dell'O.d.g. C.C. n. 4/5/2010   |
| 12/2010 | 12/07/2010 | AMT                                  | Certificazione della Carta delle Mobilità 2010   |
| 13/2010 | 12/07/2010 | Comune di Genova                     | Verifica funzionamento dei numeri verdi e dei numeri di primo contatto del Comune (Sito web e Pagine bianche)  |
| 14/2010 | 12/7/2010  | AMT                                  | Verifica funzionamento impianti speciali   |
| 15/2010 | 27/07/2010 | ASEF                                 | Parere sulla trasformazione dell'Azienda Civica in Società a responsabilità limitata e sistema di accreditamento aziende servizi funebri   |
| 16/2010 | 27/07/2010 |                                      | Approvazione regolamento per la certificazione delle carte dei servizi   |

|         |            |   |  |
|---------|------------|---|--|
| 17/2010 | 02/08/2010 | Comune di Genova                          | Linee guida Direzione Mobilità   |
| 18/2010 | 07/09/2010 | Genova Parcheggi-<br>Apcoa                | Indagine sulla gestione (bilanci, introiti suddivisi per tipologia di servizio, impiego del personale, confronto dell'entità del canone concessorio per le aree di parcheggio con quello fissato da altri comuni).<br>Indagine sulla delimitazione delle aree di parcheggio APCOA. |
| 19/2010 | 24/09/2010 |   | Approvazione regolamento di organizzazione   |
| 20/2010 | 04/10/2010 | Istituzioni e Società partecipate         | Verifica delle modalità di risposta ai numeri di contatto sui siti di Istituzioni e Società del Comune   |
| 21/2010 | 04/10/2010 |   | Carte servizi Aziende Servizi Funebri :<br>Procedimento accreditamento aziende   |
| 22/2010 | 04/10/2010 | AMT                                       | Collegamento centro-città aeroporto  |
| 23/2010 | 04/10/2010 | Comune di Genova –<br>Teatro Carlo Felice | Emissione parere situazione finanziaria Carlo Felice   |

### 3. Adunanze

Sono state indette 23 sedute.

|            |            |            |            |
|------------|------------|------------|------------|
| 17/09/2009 | 15/01/2010 | 10/05/2010 | 02/08/2010 |
| 14/10/2009 | 01/02/2010 | 24/05/2010 | 07/09/2010 |
| 29/10/2009 | 19/02/2010 | 07/06/2010 | 24/09/2010 |
| 11/11/2009 | 15/03/2010 | 18/06/2010 | 04/10/2010 |
| 10/12/2009 | 01/04/2010 | 12/07/2010 | 27/10/2010 |
| 29/12/2009 | 22/04/2010 | 27/07/2010 |            |

### 4. Riunioni del Comitato del Consiglio Comunale per l'esercizio delle funzioni di raccordo con l'ASPL

Sono state indette 8 sedute.

|            |            |
|------------|------------|
| 28/09/2009 | 14/04/2010 |
| 29/10/2009 | 21/05/2010 |
| 30/11/2009 | 12/07/2010 |
| 21/01/2010 | 25/10/2010 |

## **5. Audizioni, riunioni, lettere inviate e richiesta di documentazione**

Audizioni e riunioni diverse: 107

Lettere inviate / richieste di documentazione: 156



## **AUTORITÀ SERVIZI PUBBLICI LOCALI**

Palazzo Albini, II piano, lato Ponente

Via Garibaldi 9 - 16124 Genova

Segreteria: tel. (39) 010 5572422 - 72260

fax (39) 010 5572795

e-mail: [autoritaservizi@comune.genova.it](mailto:autoritaservizi@comune.genova.it)

[segreteriaauthority@comune.genova.it](mailto:segreteriaauthority@comune.genova.it)

sito web: [www.asplgenova.it](http://www.asplgenova.it)

**ME.CA Arti Grafiche**  
**Novembre 2010**