



COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO  
Provincia di Lecco

**SITUAZIONE GESTIONALE  
SERVIZI PUBBLICI LOCALI  
DI RILEVANZA ECONOMICA**

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



# COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO

## Provincia di Lecco

### RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31/12/2023

#### 1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono "servizi di interesse economico generale di livello locale" o "servizi pubblici locali di rilevanza economica", «i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale».

Ai fini della verifica periodica della situazione gestionale del servizio pubblico locale prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, occorre definire adeguatamente il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente locale ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

#### 2. AMBITO SOGGETTIVO

I Comuni con popolazione superiore a 5.000 abitanti, le loro forme associative, le Città metropolitane e le Province devono effettuare la ricognizione sui servizi pubblici locali a rete e non, di rilevanza economica, che hanno affidato, in base ai seguenti orientamenti interpretativi:

- la ricognizione va effettuata per tutti i servizi pubblici locali a rilevanza economica affidati, anche se non siano stati già predisposti gli indicatori ex art. 7 o art. 8 del d.lgs. n. 201/2022;
- tali servizi possono essere stati affidati tramite concessione ovvero in appalto;
- vanno inclusi i servizi affidati in house e sopra soglia affidati senza gara.

Il Comune di Mandello del Lario, la cui popolazione al 31/12/2023 ammonta a 9.939 abitanti, rientra pertanto tra gli enti tenuti ad attuare la ricognizione.

#### 3. AMBITO OGGETTIVO DELLA RICOGNIZIONE

Ai fini della ricognizione occorre individuare, tra le attività prestate dall'Ente, i servizi pubblici locali che rientrano nel perimetro, definito come: *"i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale" (art. 2, c. 1, lett. c)".*

I servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica, che attengono alle c.d. *utilities*, si distinguono in:

- rifiuti
- idrico
- distribuzione del gas
- trasporto pubblico locale

Di tali servizi il Comune di Mandello del Lario ha affidato solo il servizio di raccolta e smaltimento rifiuti *in house* alla società partecipata Silea spa.

Per quanto riguarda invece i servizi pubblici di rilevanza economica non a rete questi, per la ricognizione al 31/12/2023, con Decreto della Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore



# COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO

## Provincia di Lecco

e la normativa tecnica del MIMIT, n. 639 del 31 agosto 2023, recante “Regolazione del settore dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica: adozione di atti di competenza in attuazione dell’art. 8 del D.Lgs. n. 201 del 2022” sono stati individuati come segue:

- impianti sportivi (fatta eccezione per gli impianti a fune espressamente esclusi dall’art. 36 del D.lgs. n. 201/2022);
- parcheggi;
- servizi cimiteriali (anche i funebri se erogati come servizi pubblici locali);
- luci votive
- trasporto scolastico.

Non rientrano nella fattispecie i servizi amministrativi e tributari poiché strumentali all’attività dell’ente. Sono invece esclusi, perché privi di rilevanza economica, i servizi sanitari, sociali, socio assistenziali e culturali. Al fine della definizione dei servizi rientranti nella ricognizione si analizzano, di seguito, le forme di gestione dei servizi sopra riportati.

### IMPIANTI SPORTIVI

Il Comune di Mandello del Lario è proprietario dei seguenti impianti sportivi:

- Centro Sportivo di Pra Magno, dato in concessione in uso mediante convenzione alla ASD Polisportiva Mandello;
- Campo Sportivo di Via Fra Bernardo dato in concessione in uso mediante convenzione alla ASD Polisportiva Mandello.

Tale servizio non rientra pertanto nella ricognizione.

### PARCHEGGI

La gestione dei parcheggi è stata affidata alla società ABACO spa di Padova per il periodo dal 04/07/2021 al 30/09/2022. Alla data del 31/12/2023 non sono in corso affidamenti a società esterne.

### SERVIZI CIMITERIALI

I servizi cimiteriali sono gestiti in economia tramite personale comunale.

### LUCI VOTIVE

Il servizio di luci votive non è previsto.

### TRASPORTO SCOLASTICO

Il servizio di trasporto scolastico è gestito in economia dal Comune di Mandello del Lario mediante affidamento in appalto della conduzione dei mezzi e gestione diretta dei mezzi adibiti al trasporto.

**In conclusione della disamina, nessun servizio di quelli previsti dal Decreto n. 639 del 31 agosto 2023 rientra nel perimetro della ricognizione.**

Si riporta pertanto la relazione predisposta dalla società SILEA spa, gestore in house del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani.



# COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO

## Provincia di Lecco

### CONCESSIONE DI SERVIZIO PER L’AFFIDAMENTO DEL CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI

SILEA SPA

#### **A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE**

Il servizio pubblico riguarda la gestione del ciclo integrato dei rifiuti come disciplinato dal D.Lgs. n. 152/2006.

La gestione integrata dei rifiuti urbani è definita, ai sensi dell’articolo 183, comma 1, lett. II), del D.lgs. 152/06 come “il complesso delle attività, ivi compresa quella di spazzamento delle strade (...), volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti”. Il D.Lgs. in parola all’articolo 200 dispone il dimensionamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani per ambiti o bacini territoriali di dimensioni ottimali (ossia idonee a ottenere economie di scala ed efficienze di servizio) unitamente alla prescrizione che la pianificazione e l’affidamento del servizio abbia ad oggetto la sua gestione integrata. Il comma 7 del medesimo articolo consente, poi, alle Regioni di derogare al modello di gestione per ambiti territoriali ottimali laddove sia adottato un Piano regionale dei rifiuti “che dimostri la propria adeguatezza rispetto agli obiettivi strategici previsti dalla normativa vigente, con particolare riferimento ai criteri generali e alle linee guida riservati, in materia, allo Stato ai sensi dell’articolo 195”. In Regione Lombardia gli ambiti territoriali ottimali non sono stati mai istituiti pertanto l’affidamento della gestione del servizio di igiene ambientale continua a essere una funzione di spettanza dei singoli Comuni che sono allo stato pienamente legittimati a provvedere, in via autonoma, all’affidamento del servizio, nel rispetto delle modalità di gestione che l’ordinamento oggi ammette. Il Comune di Mandello del Lario ha affidato la gestione integrata dei rifiuti “in house” a Silea spa la quale si pone quale ambito territoriale ottimale “di fatto”.

#### **B) CONTRATTO DI SERVIZIO**

##### **Oggetto (sintetica descrizione del servizio)**

CONTRATTO DI SERVIZIO TRA IL COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO E SILEA S.P.A. PER L’AFFIDAMENTO DEL CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI PER IL PERIODO DAL 01/01/2018 FINO AL 31/12/2025.

I Servizi gestiti sono i seguenti:

##### RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI E SERVIZI ATTINENTI:

Raccolta differenziata degli imballaggi in vetro

Raccolta differenziata degli imballaggi in carta e cartone e frazioni di carta e cartone

Raccolta differenziata degli imballaggi in plastica

Raccolta differenziata del legno

Raccolta differenziata degli inerti

Raccolta differenziata dei rottami metallici.

Raccolta differenziata delle pile scariche e dei farmaci scaduti.

Raccolta differenziata dei rifiuti solidi, liquidi e RAEE domestici.

Raccolta differenziata dei rifiuti vegetali.

Piazza Leonardo da Vinci - 23826 Mandello del Lario (Lc) – Tel. 0341/708111 Fax 0341/1888405

[www.comune.mandello.lc.it](http://www.comune.mandello.lc.it) - Pec [comune.mandellolario@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.mandellolario@pec.regione.lombardia.it)

P.I./C.F. 00629950130



# COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO

## Provincia di Lecco

Gestione delle aree ecologiche.

### SMALTIMENTO DEI RIFIUTI:

Smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilati ingombranti.

Smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilati residuali (sacco nero o trasparente).

Smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilati frazione secca (sacco multimateriale di colore viola)

Smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilati frazione organica (sacco grigio biodegradabile).

Smaltimento della terra proveniente dallo spazzamento delle strade.

Smaltimento dei rifiuti cimiteriali.

### RACCOLTA DEI RIFIUTI ED ATTIVITÀ DI IGIENE URBANA:

Raccolta dei rifiuti solidi urbani ed assimilati ingombranti.

Raccolta dei rifiuti solidi urbani ed assimilati residuali (sacco nero o trasparente).

Raccolta dei rifiuti solidi ed assimilati frazione secca (sacco multimateriale di colore viola).

Raccolta dei rifiuti solidi urbani ed assimilati frazione organica (sacco grigio biodegradabile).

Spazzamento meccanico e manuale delle strade e delle piazze.

Silea spa ha espletato nel 2017 una gara pubblica per l'affidamento del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti oltre che di altri servizi di igiene urbana, per il periodo dal 01.01.2018 al 31.12.2025, secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, la cui durata, inferiore a quella prevista dal contratto di servizio, è stata definita considerando la continua evoluzione del mercato dei servizi di igiene urbana ed al fine di una maggior tutela economica-gestionale.

### **Data di approvazione, durata - scadenza affidamento**

L'esito della procedura di affidamento è stato approvato con la deliberazione della Giunta Comunale n. 10 del 24/01/2018, in attuazione dell'affidamento "in house" alla società Silea spa.

La durata dell'affidamento dal 01/01/2018 fino al 31/12/2025.

Con la deliberazione della Giunta Comunale n. 104 del 21/06/2023 si è provveduto a:

- approvare la proposta di aggiornamento del Contratto di Servizio avente ad oggetto la realizzazione del progetto oggetto di contributo a valere sulle risorse finanziarie previste per gli interventi del piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) – M2 C1 I 1.1 – LINEA A e relativi allegati dando atto della sussistenza delle condizioni di cui all'art. 10 del DL 71/2021
- individuare Silea spa quale Soggetto Realizzatore del seguente progetto integrato di intervento:

<i>ID proposta CUP</i>	<i>Descrizione intervento</i>	<i>Importo del contributo assegnato</i>	<i>Importo totale del progetto</i>
MTE11A_ CUP F51E23000140001	MIGLIORAMENTO E MECCANIZZAZIONE DELLA RETE DI	€ 296.190,03	€ 296.190,03



# COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO

## Provincia di Lecco

	RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI URBANI		
--	--	--	--

Il contratto integrativo per la realizzazione e la gestione delle opere finanziate da risorse PNRR è stato sottoscritto in data 21/06/2023.

Nel frattempo, Arera con la delibera 385/2023 ha approvato lo schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti tra ente affidante e soggetto gestore. Con questa delibera sono stati disciplinati i contenuti minimi essenziali del contratto di servizio, volti ad assicurare, per tutta la durata dell'affidamento, l'assolvimento degli obblighi di servizio pubblico, nonché l'equilibrio economico-finanziario della gestione secondo criteri di efficienza, promuovendo il progressivo miglioramento dello stato delle infrastrutture e della qualità delle prestazioni erogate.

Considerato l'adeguamento obbligatorio dei contratti in essere allo schema tipo in forza dell'efficacia eterointegrativa dei contratti che disciplinano la gestione del ciclo dei rifiuti urbani, riconosciuta ai provvedimenti di regolazione dell'Autorità dalla giurisprudenza con delibera dell'assemblea soci, Silea ha approvato uno schema di contratto di servizio tra Silea e i Comuni.

In data 25/07/2024 è stato sottoscritto tra Silea ed il Comune di Mandello del Lario il nuovo contratto di servizio adeguato alle disposizioni Arera e valevole fino al 2029.

### **Valore complessivo e su base annua del servizio affidato**

L'art. 8 del suddetto contratto di servizio prevede che Silea spa effettui i servizi affidati secondo i corrispettivi, approvati annualmente dagli organismi statutari per quei servizi resi indistintamente e con modalità comuni per tutti i comuni soci, ovvero, di volta in volta, stabiliti contrattualmente con distinti contratti di servizio integrativi tra Silea spa ed i comuni soci, quando si tratti di servizi affidati secondo le caratteristiche richieste dal singolo comune socio.

Anno 2018:

€ 420.558,44 nettezza urbana (canone)

€ 330.785,73 prestazione servizi smaltimento rifiuti (parte variabile)

### **Criteri tariffari**

Arera con delibera 389/2023 ha definito le regole per l'**aggiornamento biennale 2024-2025 delle predisposizioni tariffarie**, confermando l'impostazione generale del metodo tariffario rifiuti MTR-2 (delibera 363/21). Sono stati quindi introdotti criteri tariffari che preservano un quadro di riferimento stabile, nel rispetto dei principi di recupero dei costi efficienti di investimento ed esercizio e di non discriminazione degli utenti finali. Al tempo stesso sono state introdotte misure per dare adeguata copertura ai maggiori oneri sostenuti negli anni 2022 e 2023 a causa dell'inflazione, salvaguardando l'equilibrio economico-finanziario delle gestioni e la continuità nell'erogazione del servizio, assicurando comunque la sostenibilità della tariffa all'utenza;

In data 6 novembre 2023 è stata pubblicata la determinazione Arera n.1/DTAC/2023, "Approvazione

Piazza Leonardo da Vinci - 23826 Mandello del Lario (Lc) – Tel. 0341/708111 Fax 0341/1888405

[www.comune.mandello.lc.it](http://www.comune.mandello.lc.it) - Pec [comune.mandello.lario@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.mandello.lario@pec.regione.lombardia.it)

P.I./C.F. 00629950130



# COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO

## Provincia di Lecco

degli schemi tipo degli atti costituenti l'aggiornamento della proposta tariffaria per il biennio 2024-2025 e delle modalità operative per la relativa trasmissione all'Autorità, nonché chiarimenti su aspetti applicativi della disciplina tariffaria del servizio integrato dei rifiuti, ai sensi delle deliberazioni 363/2021/R/rif e 389/2023/R/rif", con particolare riferimento al Tool di Calcolo.

Il suddetto tool è stato precompilato da parte di Silea su parametri di competenza del Comune, quali fattori di sharing, coefficienti di recupero di produttività e ulteriori, in un'ottica di bacino sovracomunale, al fine anche di perseguire il contenimento degli impatti sulla tariffa agli utenti e nel contempo garantire l'equilibrio economico finanziario della gestione, tenendo conto anche dei risultati conseguiti sul bacino in termini di qualità del servizio agli utenti e di efficiente. Tra tali parametri è inclusa una quantificazione delle possibili detrazioni ai PEF ai sensi del comma 4.6 della Deliberazione ARERA;

In data 26.03.2024 l'assemblea intercomunale di Silea, quale organo deputato al controllo analogo, ha condiviso la redazione dei Piani Economici Finanziari ai Comuni soci, secondo i principi sopra indicati.

Il data 30/04/2024 con la deliberazione n. 13, il Consiglio Comunale di Mandello del Lario ha approvato il Piano economico finanziario 2024/2025.

### **Principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti.**

Come previsto dallo statuto societario Il Piano degli investimenti viene approvato annualmente in Assemblea dei Soci ed è riferito al bacino complessivo di Silea ed è stato assunto come riferimento per lo sviluppo delle dinamiche correlate ai costi del capitale nell'ambito dei PEF 2024-2025.

Nel triennio 2021-2023 sono stati effettuati investimenti per 30,2 milioni di euro, di cui 15,9 nel 2023.

Con delibera n. 15/2022/R/rif, l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA), ha adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), attuando l'obiettivo di "far convergere le gestioni territoriali verso un servizio agli utenti migliore e omogeneo a livello nazionale, tenendo conto delle diverse caratteristiche di partenza, applicando principi di gradualità, asimmetria e sostenibilità economica" e prevedendo l'introduzione di una serie di obblighi di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori di qualità e relativi standard generali differenziati per Schemi regolatori, individuati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni.

Ciascun Comune doveva individuare il posizionamento nella matrice degli schemi regolatori, optando tra quelli previsti nella delibera citata:

- -Schema I: livello qualitativo minimo;
- -Schema II: livello qualitativo intermedio;
- -Schema III: livello qualitativo intermedio;
- -Schema IV: livello qualitativo avanzato.



# COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO

## Provincia di Lecco

In base al posizionamento scelto, si applicano i relativi obblighi di qualità contrattuale e tecnica, via via crescenti passando dal livello I al livello IV, con possibilità di determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento (art. 2 deliberazione ARERA n. 15/2022; art.3.2, Allegato A).

L'Assemblea intercomunale di Silea in data 17.03.2022 ha approvato l'atto di indirizzo di individuare per l'intero bacino Silea lo Schema 1 della regolazione qualità ARERA.

In data 30/03/2022 il Comune di Mandello del Lario ha approvato tale posizionamento. In ordine agli standard di qualità si rimanda al paragrafo "Qualità del servizio"

### **Eventuale previsto impatto sulla finanza dell'Ente in relazione allo svolgimento del servizio (contributi, sovvenzioni, altro)**

Il contratto non prevede erogazione di contributi e/o sovvenzioni

### **Obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi, con relativi indicatori e target.**

Il servizio è reso senza alcuna limitazione all'accesso, fatta salva la saturazione degli spazi, in quanto tutte le strutture oggetto di concessione sono prive di barriere architettoniche

Non si rilevano ulteriori obiettivi previsti in termini di socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi, né relativi indicatori e target.

### **C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO**

#### **Struttura preposta al monitoraggio - controllo della gestione ed erogazione del servizio, e relative modalità, ovvero sistema di controlli sulle società non quotate ex art. 147-quater, Tuel**

La struttura preposta al monitoraggio e al controllo della gestione ed erogazione del servizio di igiene urbana è la Struttura III – Territorio e ambiente.

La struttura preposta al monitoraggio e controllo delle società partecipate è la Struttura IV – Ragioneria e contabilità.





# COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO

## Provincia di Lecco

### **1. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO**

#### **Dati identificativi**

SILEA SPA - SOCIETA' INTERCOMUNALE LECCHESE PER L'ECOLOGIA E L'AMBIENTE PER AZIONI	
Indirizzo e sede legale	VIA LEONARDO VASSENA 6 - 23868 - VALMADRERA (LC)
Numero REA	281379
PARTITA IVA	00912620135
Forma Giuridica	SOCIETA' PER AZIONI

#### **Oggetto Sociale**

La società, nei limiti normativi vigenti, ha per oggetto sociale le seguenti attività:

- la gestione del ciclo integrato dei rifiuti, così come disciplinato dal decreto legislativo 03.04.2006 n. 152 e dalla L.R. 26/2003 e successive modifiche ed integrazioni, nonché dalla normativa comunitaria, statale, regionale e provinciale che regola la materia, istituendone i servizi e realizzando gli impianti relativi;
- la esecuzione di tutti i lavori, l'assunzione e la gestione dei servizi inerenti tutti gli aspetti della raccolta differenziata e dell'igiene urbana;
- la produzione e la vendita di energia elettrica e di energia termica e biometano, derivante dalla gestione degli impianti di trattamento dei rifiuti;
- il recupero delle materie, la cessione e/o la vendita di materie prime seconde e sottoprodotti da raccolta differenziata;
- la gestione di tutti i servizi comunque accessori, e/o complementari e/o integrativi a quelli sopra specificati e/o comunque riferibili alla gestione e manutenzione del territorio, tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo i servizi relativi al verde pubblico, parchi, giardini, manutenzione degli argini dei corsi d'acqua, pulizia degli specchi acquei, servizi cimiteriali, pulizie delle piazzole stradali e delle aree coperte e scoperte in cui si svolgono fiere o manifestazioni di vario tipo etc.;
- la gestione di tutti i servizi legati alla tariffa rifiuti, quali il supporto alla redazione dei PEF l'elaborazione delle tariffe, i rapporti con l'utenza, l'emissione e l'incasso del gettito tariffario per conto delle amministrazioni comunali, etc.;
- lo studio di progetti e la predisposizione di campagne informative volte a promuovere la riduzione della produzione di rifiuti e favorire processi di economia circolare; la realizzazione di studi e progetti nel settore dei rifiuti e dell'energia; la promozione e il sostegno di iniziative per lo sviluppo, anche sociale, economico, civile ed ambientale del territorio.

#### **Altro ritenuto rilevante ai fini della verifica periodica**

Silea spa, nata nel 1995 dalla trasformazione del precedente Consorzio Intercomunale, è l'Azienda di riferimento della Provincia di Lecco per la gestione del ciclo Integrato dei rifiuti.

Il capitale sociale di Silea è pari a oltre 10,9 milioni di euro (210.935 azioni di valore nominale 52,00 euro ciascuna) ed è totalmente posseduto dai Comuni Soci, che sono gli 84 comuni della Provincia di Lecco a cui si aggiungono Lasnigo e Pusiano in provincia di Como e Torre de' Busi in provincia di Bergamo.



# COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO

## Provincia di Lecco

Silea ha una partecipazione di maggioranza, pari all'64,45%, nella società Seruso S.p.A., proprietaria di un impianto di selezione spinta degli imballaggi in plastica, metallo e tetrapak a Verderio (LC).

Silea svolge, in generale, le seguenti attività (nel seguito della presente Relazione si illustrano più in dettaglio le attività svolte per il Comune in oggetto):

- gestione dei servizi di raccolta di rifiuti differenziati dai cittadini, dei rifiuti urbani residuali e di igiene urbana;
- attività di termovalorizzazione di rifiuti urbani residuali e speciali con recupero energetico;
- attività di selezione della frazione secca riciclabile destinata al recupero di materia;
- attività di trattamento e trasformazione della frazione organica e degli scarti vegetali in compost;
- attività di gestione dei rifiuti urbani differenziati provenienti dai centri di raccolta e destinati, dopo ottimizzazione, a recupero finale presso impianti terzi;
- sensibilizzazione ambientale nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie del territorio;
- sensibilizzazione ambientale dei cittadini nelle comunità locali attraverso la collaborazione del Comune richiedente;
- campagne di comunicazione e di informazione rivolte ai Comuni soci e ai cittadini.

La sede legale e amministrativa di Silea è in Via L. Vassena, 6 in comune di Valmadrera (LC).

Silea possiede e gestisce direttamente:

- termovalorizzatore di Valmadrera (LC);
- piattaforma ecologica provinciale di Valmadrera (LC);
- impianto di compostaggio di Annone di Brianza (LC);
- impianto di selezione delle frazioni secche recuperabili di Verderio (LC) (citata società Seruso, controllata e soggetta a direzione e coordinamento di Silea);
- centro di rimessaggio mezzi destinati alla raccolta rifiuti, sito in Comune di Calolziocorte (LC).

Nel termovalorizzatore vengono sottoposti a trattamento di combustione: la parte residuale non recuperabile né riciclabile derivante dalla raccolta differenziata dei rifiuti urbani, i rifiuti sanitari ed i rifiuti speciali.

Nella piattaforma ecologica provinciale si ricevono e vengono stoccati: rifiuti differenziati e recuperabili costituiti da rifiuti legnosi, imballaggi in vetro, terre di spazzamento strade, frazione vegetale, materiale ferroso ecc.

Nell'impianto di compostaggio vengono sottoposti a trattamento di trasformazione biologica rifiuti provenienti dalla raccolta differenziata della FORSU (umido da cucina) in sacco biodegradabile e compostabile e del rifiuto cosiddetto "verde" proveniente da sfalci e potature. L'ammendante prodotto viene utilizzato da agricoltori, coltivatori, florovivaisti, ecc. in sostituzione ai fertilizzanti chimici ed è disponibile anche per uso privato ai cittadini del territorio.

Nel 2023 l'impianto di compostaggio è stato ulteriormente potenziato con l'inserimento di una sezione di digestione anaerobica con annessa linea di produzione di biometano.

Le società Silea insieme alla controllata Seruso (impianto di selezione spinta degli imballaggi in plastica, metallo e tetrapak) sono individuate quali *impianti di piano regionale* necessari per garantire l'autosufficienza



# COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO

## Provincia di Lecco

impiantistica territoriale nella gestione integrata dei rifiuti urbani e pertanto previsti dal vigente Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti.

Silea ha inoltre una sede operativa a Calolziocorte (LC) dedicata alla gestione dei servizi per l'attività di raccolta dei rifiuti e l'igiene urbana dotata di autorimessa, mezzi e spogliatoi per il personale impiegato direttamente dall'azienda in 7 Comuni soci per un bacino di circa 28.000 abitanti.

### **Tipologia di partecipazione (di controllo, di controllo analogo, di controllo analogo congiunto, partecipazione diretta/indiretta, società quotata); per le società in house precisare la scadenza dell'affidamento diretto**

Trattandosi di società in house la stessa è soggetta a controllo analogo da parte dei Comuni soci.

Il controllo analogo si evidenzia è garantito sia a livello di controllo societario che a livello di concreta possibilità per il singolo Comune di incidere sulla organizzazione e sul dimensionamento dei servizi resi sul proprio territorio.

L'effettività del controllo analogo è presidiata da numerose clausole statutarie volte ad assicurare in capo ai soci, anche con ridotta partecipazione azionaria, effettivi poteri di controllo e di direzione politica amministrativa della società.

Nel dettaglio, si evidenziano i seguenti elementi che certificano la sussistenza in capo all'assemblea di poteri di controllo sulla gestione della società, che si qualificano in maniera più ampia di quelli che il diritto societario riconosce normalmente alla maggioranza sociale.

Per quanto riguarda la forma di controllo da esercitare in maniera congiunta da parte dei soci (che si affianca al controllo riservato a ciascun socio), si rimanda a quanto contenuto nell'art 28 bis dello statuto sociale in forza del quale, ai sensi delle disposizioni legislative e della giurisprudenza vigente in materia di modello gestorio in house, è costituita l'Assemblea di coordinamento intercomunale.

Quest'ultima è formata dal rappresentante legale del socio o suo delegato, ciascuno con responsabilità e diritto di voto pari alla quota di partecipazione alla società.

Sempre ai sensi dell'art. 28 bis dello statuto, l'Assemblea di coordinamento intercomunale:

- a) esercita penetranti poteri di controllo e si estende a tutti gli aspetti gestionali dei servizi oggetto di affidamento;
- b) designa i rappresentanti degli enti soci in seno al Consiglio di Amministrazione/Amministratore Unico della società, nella composizione prevista dalle disposizioni legislative e dai regolamenti vigenti, comunicando i nominativi almeno cinque giorni prima della assemblea;
- c) riceve copia dei verbali dell'organo di amministrazione e periodiche relazioni sulla gestione dei servizi pubblici affidati; può chiedere chiarimenti al Presidente/Amministratore Unico ed ai dirigenti ed impartire direttive od atti di indirizzo;
- d) riceve da parte degli organi sociali, per quanto di competenza:
  - il bilancio di esercizio;
  - la situazione economica, patrimoniale, finanziaria risultante al 30 giugno dell'esercizio in corso;
  - la relazione sullo stato di attuazione delle linee strategiche e della organizzazione dei servizi e delle attività della società, contenute nel documento di programmazione;

Piazza Leonardo da Vinci - 23826 Mandello del Lario (Lc) – Tel. 0341/708111 Fax 0341/1888405

[www.comune.mandello.lc.it](http://www.comune.mandello.lc.it) - Pec [comune.mandello@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.mandello@pec.regione.lombardia.it)

P.I./C.F. 00629950130



# COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO

## Provincia di Lecco

- la relazione sui fatti rilevanti che hanno contraddistinto l'andamento delle attività della società;
- il documento programmatico contenente le linee strategiche per l'attività della società e la indicazione economico, patrimoniale, finanziaria per l'anno successivo, con particolare riferimento alla organizzazione ed al funzionamento dei servizi e delle attività previste dallo statuto, nonché gli obiettivi specifici annuali e pluriennali sul complesso delle spese di funzionamento;
- la documentazione necessaria per la definizione delle linee guida per la formulazione delle tariffe e dei corrispettivi per i servizi erogati dalla società, qualora non soggetti a determinazione per legge;

Gli atti ed i documenti sopra elencati devono conseguire l'approvazione della Assemblea di coordinamento intercomunale, prima della definitiva approvazione della assemblea dei soci.

L'Assemblea di coordinamento intercomunale, allo scopo di facilitare l'espletamento delle proprie funzioni, ha nominato un Comitato Ristretto, costituito da nove componenti rappresentati dai circondari della provincia, con compiti consultivi sulle questioni da sottoporre all'assemblea intercomunale.

Circa i poteri e le attribuzioni riconosciuti all'assemblea degli azionisti, si evidenzia come gli stessi siano particolarmente ampi, essendo espressamente previsto che all'Assemblea, compete autorizzare i seguenti atti:

- a) la costituzione, la modificazione e la liquidazione di altre società o di altre forme associative;
- b) l'acquisto e l'alienazione di immobili ed impianti; l'assunzione di mutui od altre forme di finanziamento; l'esecuzione di ogni altra operazione; qualora il loro valore sia superiore a Euro 1.500.000,00;
- c) l'acquisto di beni e servizi, qualora il loro valore sia superiore a Euro 300.000,00 a eccezione di quelli necessari per lo svolgimento delle attività previste dall'oggetto sociale.

Gli atti di cui alle precedenti lettere a) b) e c) devono conseguire altresì l'autorizzazione dell'Assemblea di coordinamento intercomunale.

Un ulteriore e fondamentale livello di controllo è esercitato dal Comune sulle modalità di organizzazione e gestione dei servizi sul territorio, che può a pieno titolo essere considerato "analogo" a quello esercitato sui servizi svolti direttamente, in ragione del fatto che agli stessi Comuni (a prescindere dalle dimensioni e dalle quote azionarie detenute), sono assicurate:

- la preventiva verifica ed approvazione della documentazione relativa alle modalità di organizzazione del servizio oggetto di affidamento nei suoi diversi aspetti tecnico operativi ed economici;
- la possibilità di personalizzare il servizio in funzione delle specifiche esigenze manifestate dall'Amministrazione comunale;
- la valutazione e la decisione finale in ordine ad eventuali modifiche organizzative e/o gestionali del servizio così come l'attivazione di nuovi servizi, che non potranno essere attivati autonomamente da Silea.

La partecipazione detenuta dal Comune di Mandello del Lario è diretta e il contratto di affidamento

Piazza Leonardo da Vinci - 23826 Mandello del Lario (Lc) – Tel. 0341/708111 Fax 0341/1888405

[www.comune.mandello.lc.it](http://www.comune.mandello.lc.it) - Pec [comune.mandellolario@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.mandellolario@pec.regione.lombardia.it)

P.I./C.F. 00629950130



# COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO

## Provincia di Lecco

scade al 31.12.2029.

### **Numero quote od azioni (e % capitale sociale) possedute dal Comune, loro valore nominale, costo di acquisizione (se differente), valore della partecipazione rispetto al patrimonio netto della società**

Numero azioni: 210.935

Capitale Sociale 10.968.320

% Capitale Sociale 4,836%

### **Numero amministratori e/o sindaci nominati dal Comune**

Ai sensi dello statuto societario gli amministratori sono nominati dall'assemblea soci su designazione dell'Assemblea intercomunale.

### **Riconducibilità della società a una delle categorie ex art. 4, commi 1-3, D.Lgs. n. 175/2016**

La società rientra nella attività indicate all'art. 4, comma 2, lett. A) del D.lgs. 175/2016:

produzione di un servizio di interesse generale, ivi inclusa la realizzazione e la gestione delle reti e degli impianti funzionali ai servizi medesimi.

### **Benefici per la collettività della forma di gestione prescelta con riguardo agli investimenti, alla qualità del servizio, ai costi dei servizi per gli utenti, all'impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi**

La forma di gestione prescelta permette al Comune di Mandello del Lario di esercitare il potere di indirizzo e controllo sulla Società, che ricomprende anche la definizione di una politica gestionale volta a migliorare lo standard qualitativo del servizio con particolare attenzione alla tutela dell'ambiente.

Ne è un esempio la percentuale di raccolta differenziata nel territorio servito da Silea che è del 78,1%, in netto miglioramento negli ultimi 3 anni.

Anche il Comune di Mandello del Lario ha conosciuto un incremento della raccolta differenziata, grazie in particolare all'introduzione di migliorie al servizio, principalmente la misurazione puntuale, raggiungendo nel 2023 il 74% circa.

Tale dato è superiore alla media regionale che si assesta, secondo l'ultimo Rapporto Rifiuti Urbani di Ispra (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale), su un valore del 73,2% (dato 2022).

Sempre secondo il rapporto Ispra, il costo medio regionale pro capite di gestione dei servizi di igiene urbana è risultato pari a 142,3 €/ab per l'anno 2022.

Silea spa, sfruttando le economie di scala derivanti dalla propria dimensione sovracomunale, offre ai propri comuni soci l'intero ciclo integrato dei rifiuti con costi sotto la media regionale rilevata dall'Ispra nonostante gli elevati livelli qualitativi, così come descritto nei paragrafi precedenti.

È in ogni caso doveroso precisare che, per la configurazione del sistema "Silea spa", la convenienza economica per il Comune è da riferire alla complessiva gestione ed al complessivo costo afferente alle diverse attività e prestazioni svolte sul territorio e non già alla singola voce di costo riguardante una o più parti del servizio stesso.



# COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO

## Provincia di Lecco

Nello specifico, infatti, in ragione delle politiche di incentivazione delle raccolte differenziate approvate dai Comuni soci in sede di Assemblea anche mediante la realizzazione di infrastrutture per supportarne l'ottimale gestione (impianti di smaltimento e trattamento rifiuti), potranno esservi prezzi unitari o canoni di parti dei servizi erogati superiori a quelli rinvenibili sul mercato a fronte di altre attività e/o servizi svolte a prezzi inferiori a quelli di mercato.

Allo stesso modo i corrispettivi scontano la presa in carico da parte di Silea di alcune attività ed alcuni costi che, nell'ipotesi di ricorso al mercato, resterebbero a carico del Comune, quali "a titolo esemplificativo" i costi relativi alla organizzazione e programmazione dei servizi, alla predisposizione dei capitolati ed all'espletamento delle procedure di gara, i costi relativi all'effettuazione del monitoraggio e dei controlli sul territorio, altrimenti a carico degli uffici comunali.

Molti altri inoltre sono i servizi offerti ai comuni a costo zero tra i quali ricordiamo quelli di educazione ambientale presso tutte le scuole di ogni ordine e grado.

### **La percentuale di attività svolta nei confronti dell'amministrazione affidante rispetto al totale dell'attività**

Si evidenzia che ai sensi dell'art.16 del D.Lgs. 175/2016, l'articolo 2 del vigente Statuto, prevede che la società, per il conseguimento del proprio oggetto sociale, opera nel rispetto del vincolo di territorialità per i servizi affidati direttamente dai soci e del vincolo che oltre l'80% dell'attività sia svolta a favore dei soci, prendendo in considerazione il fatturato o altra misura idonea prevista dalla normativa in vigore.

Si precisa altresì che tutta l'attività di Silea, compresa quella non direttamente rivolta ai suoi Comuni soci, è volta a soddisfare esigenze di pubblico interesse, essenziali per il territorio e non di carattere prettamente commerciale.

## **2. ANDAMENTO ECONOMICO**

Silea è un'azienda in continua espansione ed in continua evoluzione: i risultati del bilancio 2023 – chiuso con un utile di circa 6,2 milioni di euro – hanno confermato il **trend di crescita** che è stato registrato anno dopo anno.

Il bilancio 2023 ha registrato un Valore della Produzione di oltre 63,1 milioni.

Il **Margine Operativo Lordo è cresciuto di oltre 1,1 milioni**, attestandosi intorno al 23% rispetto ai Ricavi.

Di seguito i principali indicatori economici del bilancio 2023



# COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO

## Provincia di Lecco

Indicatori	Descrizione	2023
Indice primario di struttura	<i>Mezzi propri/Attivo fisso</i>	0,96
Indice di indebitamento complessivo	<i>Passività / Mezzi propri</i>	1,52
Indice di disponibilità (Current ratio)	<i>Attivo circolante / Passività correnti</i>	1,33
Indice di liquidità (Quick ratio)	<i>Liquidità / Passività correnti</i>	1,17
ROE (return on equity)	<i>Risultato netto / Mezzi propri</i>	12,16%
ROI (return on investment)	<i>Risultato operativo / Capitale investito</i>	12,30%
PFN/MOL	<i>Posizione Finanziaria Netta / MOL</i>	-0,81

Il bilancio al 31.12.2023 ha chiuso con un **utile di esercizio pari ad Euro 6.264.628**.

### **3. QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Relativamente allo schema I, ai sensi dell'art. 58.2 del citato TQRIF, è stata trasmessa all'Autorità relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 dell'Appendice della delibera.

Per quanto attiene Silea sono in particolare stati presi in considerazione:

1. La Carta della qualità del servizio integrato per gestione dei rifiuti urbani;
2. Gli obblighi di servizio telefonico, relativamente alla raccolta;
3. I servizi di ritiro su chiamata;
4. Gli interventi per disservizi nella gestione della raccolta e nello spazzamento e lavaggio strade;
5. La continuità e la regolarità del servizio;
6. La sicurezza del servizio.
7. Indagine customer satisfaction.

#### **1. CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

L'art. 5 del TQRIF prevede che il Comune approvi, per ogni singola gestione, un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Per i servizi di propria competenza, Silea ha provveduto a stilare e far approvare dai Comuni soci, la propria **"Carta della qualità dei servizi di igiene urbana"**.

Conformemente alle prescrizioni del TQRIF, la Carta è pubblicata sul sito online di Silea nella sezione Trasparenza ARERA - Silea Spa e contiene:

- il posizionamento della gestione di Silea nella matrice I degli schemi regolatori;
- la specificazione, con riferimento a ciascun servizio:
  - I. degli obblighi di servizio previsti per lo schema di riferimento;
  - II. degli indicatori nonché relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità nonché

Piazza Leonardo da Vinci - 23826 Mandello del Lario (Lc) – Tel. 0341/708111 Fax 0341/1888405

[www.comune.mandello.lc.it](http://www.comune.mandello.lc.it) - Pec [comune.mandellolario@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.mandellolario@pec.regione.lombardia.it)

P.I./C.F. 00629950130



# COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO

## Provincia di Lecco

standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Poiché Silea ha in affidamento il servizio integrato di gestione dei rifiuti di 87 Comuni, la Carta si compone di una parte generale che riguarda tutti gli Enti gestiti e di un allegato specifico per ciascun Comune gestito.

Nella parte generale, dopo una breve introduzione, sono raccolti i principi generali che regolano l'attività propria di Silea e i suoi rapporti con i cittadini e gli Enti.

Dopodiché per ciascun Comune sono elencati in dettaglio i servizi svolti, le modalità (es. porta a porta o contenitori stradali) la frequenza di conferimento ed altre informazioni utili all'utenza.

La Carta ha validità pari a quella del Contratto di servizio tra Silea e i suoi Comuni soci (31.12.2029) per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione triennale.

### **2. GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO (RELATIVAMENTE ALLA RACCOLTA)**

Silea mette a disposizione un unico numero verde gratuito raggiungibile da rete fissa e mobile, per gli utenti di tutti Comuni.

Il **numero verde** è attivo con le seguenti modalità:

- da lunedì a venerdì: dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 17.30
- sabato: dalle 8.30 alle 12.30

Il numero verde funziona nell'ambito di un sistema di call center che include funzionalità automatiche a beneficio dell'utenza ed implementa la gestione di reporting richiesta da ARERA.

Gli operatori telefonici ricevono specifica formazione professionale che li prepara a trattare con competenza e cortesia qualsiasi problematica inerente ai servizi erogati sul territorio (raccolta rifiuti, spazzamento stradale, svuotamento cestini, ecc.), in termini di richieste di informazioni, segnalazioni di disservizi e prenotazioni di servizi a chiamata.

Le chiamate inerenti la TARI sono automaticamente smistate agli uffici Comunali competenti (che forniscono le risposte).

### **3. I SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA**

Gli obblighi in materia di Servizi di ritiro su chiamata sono previsti dal Titolo VI del TQRIF, articoli da 29 a 31. Nello specifico, il TQRIF prevede che il Gestore debba garantire all'utenza un numero minimo di ritiri dei rifiuti ingombranti a domicilio.

Dal 01.01.2023 tale servizio, già presente in alcuni Comuni, è stato ampliato a tutti gli utenti del bacino Silea. Nelle gestioni in cui sono operativi i Centri di raccolta, è previsto un corrispettivo minimo in capo all'utente, non superiore al costo del servizio di ritiro.

È sempre gratuito, invece, il servizio di ritiro a domicilio dei RAEE (quali frigoriferi, video, televisori, cucine a gas, congelatori, lavatrici, lavastoviglie, ecc.).

Entrambi i servizi – attivabili tramite il numero verde e l'APP SILEA - vengono eseguiti entro 15 giorni dalla prenotazione.





# COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO

## Provincia di Lecco

#### **4. GLI INTERVENTI PER DISSERVIZI NELLA GESTIONE DELLA RACCOLTA E NELLO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE**

Silea rende estremamente agevole la segnalazione di eventuali disservizi che potrebbero occorrere durante le operazioni di raccolta o il servizio di spazzamento strade, mettendo a disposizione dell'utenza molteplici canali di comunicazione ad hoc:

- il numero verde dedicato;
- la segnalazione online tramite il portale web aziendale, all'indirizzo Segnala online - Silea Spa;
- la segnalazione online tramite l'APP DIFFERENZIATI.
- inoltre, l'utente può inoltrare segnalazioni a mezzo posta, tramite lo sportello fisico presso la Reception della sede di Valmadrera o attraverso gli altri canali di contatto di Silea (fax, e-mail, PEC).

Tutte le modalità di comunicazione sono ampiamente e adeguatamente pubblicizzate da Silea: in ogni caso gli addetti al servizio telefonico o alla reception di Valmadrera sono a disposizione per indicare all'utente le modalità per la segnalazione dei disservizi.

Relativamente alla risoluzione dei disservizi, Silea si è prefissata standard tecnici conformi al TQRIF: pertanto, il tempo di recupero di un disservizio nelle operazioni di raccolta o il servizio di spazzamento e lavaggio strade è pari a 5 giorni decorrenti dalla segnalazione (in mancanza di sopralluogo).

#### **5. LA CONTINUITÀ E LA REGOLARITÀ DEL SERVIZIO**

##### **5.1. Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità**

Ai sensi dell'art. 35.1 del TQRIF: "Il gestore della raccolta e trasporto predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando, per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato".

Il modello di raccolta rifiuti di riferimento, utilizzato nel bacino degli 87 Comuni gestiti da Silea, è rappresentato dal "porta a porta" tramite sacco o mastello individuale, per tutte le diverse tipologie di rifiuto (indifferenziato, carta, organico, vetro, multimateriale leggero), con conseguente assenza di cassonetti su strada.

##### **5.2. Programma delle attività di raccolta e trasporto rifiuti**

Come indicato nel paragrafo precedente, il modello di raccolta utilizzato nel bacino gestito da Silea, è rappresentato dal "porta a porta" tramite sacco o mastello individuale.

All'inizio di ogni anno, Silea predispone il Calendario delle attività di raccolta: per ciascun giorno di calendario, è indicata la tipologia di rifiuto che verrà raccolta. Per i Comuni di maggiore dimensione, il calendario è inoltre diversificato per aree territoriali.

Il Calendario è disponibile sia in formato cartaceo (distribuito ai cittadini), sia on-line sul portale aziendale Calendario raccolta rifiuti - Silea Spa e sulla APP DIFFERENZIATI.



# COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO

## Provincia di Lecco

### 5.3. Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade

In molti comuni del bacino Silea, il servizio di spazzamento stradale è gestito direttamente dal Comune.

Nei Comuni in cui Silea è chiamata a svolgere il servizio, la frequenza di intervento – distinguendo lo spazzamento manuale dallo spazzamento meccanizzato - è consultabile sul portale aziendale Calendario pulizia strade - Silea Spa e sulla APP DIFFERENZIATI.

### 6. LA SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

In ottemperanza alle disposizioni del TQRIF, Silea ha attivato un **numero verde dedicato al pronto intervento**, raggiungibile 24 ore su 24 sia da rete fissa che da rete mobile.

Tale numero è a disposizione per segnalare eventuali emergenze e situazioni di potenziale pericolo riguardanti la raccolta dei rifiuti (a titolo esemplificativo: presenza di materiale sulle strade tale da compromettere la sicurezza e/o il transito dei veicoli, eventi inquinanti, episodi emergenziali e così via).

Silea garantisce la reperibilità 24h/24h nei giorni festivi o feriali non lavorativi.

Il numero verde per le emergenze è pubblicato anche sulla Carta della qualità dei servizi di igiene urbana di Silea, in conformità al TQRIF.

### 7. INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

In ordine alla qualità del servizio o, oltre a quanto già indicato nei paragrafi precedenti, si evidenziano gli ottimi risultati delle indagini di soddisfazione cliente condotte in questi anni.

In particolare, la seconda indagine di “Customer Satisfaction”, promossa da Silea nel 2022, ha confermato l’assoluto apprezzamento della cittadinanza per i servizi erogati sul territorio.

L’indagine ha voluto in particolare rilevare – come già fatto nel 2020 - il livello di conoscenza delle attività effettuate da Silea e la qualità percepita nei servizi di raccolta rifiuti, pulizia delle strade, comunicazione e rapporto con gli uffici.

La rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste telefoniche a più di 2000 cittadini. A livello complessivo, l’Indice di Soddisfazione Generale ha registrato un voto medio pari a 8,2 (su una scala di valutazione da 1 a 10), con il 98% degli intervistati che ha valutato positivamente l’operato di Silea.

Tale risultato conferma la valutazione del 2020, quando l’Indice di Soddisfazione Generale era stato pari a 97%, con un voto medio pari a 8,1.

In crescita anche il livello di conoscenza del marchio Silea da parte dei cittadini: l’83,6% degli intervistati ha dichiarato di conoscere la società (rispetto all’82,7% della precedente rilevazione).

Nel merito dei singoli servizi, la raccolta rifiuti ha registrato una votazione media pari a 8,65.

Ampiamente positivo anche il giudizio sui servizi di pulizia strade e di svuotamento cestini, che vedono crescere il livello di soddisfazione dall’80,7% della rilevazione precedente all’84,3%.

Particolarmente apprezzate anche la chiarezza e l’esaustività delle informazioni fornite dalla società, promosse dal 98,5% degli intervistati, con un voto medio complessivo pari a 8,39.

L’indagine ha permesso anche di fotografare l’apprezzamento dei cittadini rispetto all’introduzione del nuovo modello di “misurazione puntuale”: il 69,4% degli intervistati ha valutato positivamente l’introduzione del “sacco rosso”.

Nell’ottica della qualità va intesa la pubblicazione della Carta dei Servizi, un documento voluto per offrire ai cittadini uno strumento conoscitivo dei servizi di raccolta rifiuti e di igiene urbana erogato sulla base del



# COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO

## Provincia di Lecco

contratto di servizio attivo con i Comuni Soci, per aprirsi con trasparenza e comunicare quali siano servizi, progetti e impegni precisi che l'azienda prende nei confronti dei propri stakeholder, a partire proprio dagli utenti.

La Carta chiarisce le strategie di miglioramento continuo del servizio e al suo interno sono ricordati anche i doveri dei cittadini, a cominciare dall'osservanza delle norme riportate nei Regolamenti Comunali, dalla corretta separazione e conferimento dei rifiuti, e dal rispetto di luoghi e spazi pubblici.

Il documento è uno strumento di informazione e sensibilizzazione e rappresenta un "patto" che permette di rafforzare il rapporto di fiducia fra Cittadino, Comuni e Azienda e al tempo stesso di contribuire a mantenere e migliorare la qualità dei servizi resi e la tutela dell'ambiente.

La Carta ha validità pari a quella del Contratto di servizio tra Silea e i suoi Comuni Soci (31.12.2029) per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione triennale.

Al suo interno è data particolare rilevanza agli standard di qualità che Silea garantisce per i propri servizi e alle modalità che l'azienda attiva in termini di ascolto strutturato dell'utenza (e più in generale degli stakeholder) a cui far corrispondere una comunicazione "facile", immediata e continuativa.

#### **4. OBBLIGHI CONTRATTUALI**

Il servizio è sempre stato svolto con regolarità nel rispetto degli obblighi contrattuali garantendo un alto grado di efficienza ed efficacia per tutti gli utenti del territorio lecchese.

#### **5. CONSIDERAZIONI FINALI PER IL SERVIZIO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI**

Sulla base delle risultanze della verifica amministrativa effettuata sulla situazione gestionale del servizio integrato di igiene urbana affidato secondo il modello "in house" a Silea spa, si ritiene che lo stesso sia improntato a principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa.

I positivi risultati di bilancio della società hanno una ricaduta positiva sugli equilibri di bilancio dell'ente locale sia attraverso la distribuzione dei dividendi, sia attraverso misure economiche a sostegno dei Comuni in termini di servizi e forniture.



# COMUNE DI MANDELLO DEL LARIO

## Provincia di Lecco

### CONSIDERAZIONI FINALI DELLA RICOGNIZIONE

La verifica al 31/12/2023 effettuata sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali a rilevanza economica ha evidenziato un ricorso nullo alla gestione mediante affidamento esterno. I servizi evidenziati dal Decreto n. 639 del 31/08/2023 sono gestiti in economia dall'Ente che ritiene ottimale questa forma di gestione e in grado di garantire i servizi nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa.

La gestione *in house* del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani garantisce economie di scala e qualità del servizio nonché il costante miglioramento della differenziazione e dell'invio al recupero. Tale affidamento genera utili consistenti che vengono distribuiti ai comuni soci i quali possono così migliorare i servizi resi ai propri cittadini.

L'attuale gestione dei servizi genera conseguenze positive sugli equilibri di bilancio dell'ente locale.

In prospettiva futura, alla data odierna, non si prevede di modificare le attuali modalità di gestione dei servizi pubblici a rilevanza economica.

Mandello del Lario, 04 dicembre 2024.