

# CONTRATTI DI SERVIZIO E LIVELLO MINIMO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI PUBBLICI

Torino, 23 ottobre 2019

di Enrico Sorano

## CARATTERISTICHE SPECIFICHE AZIENDE DI SERVIZI PUBBLICI



Nel campo dei servizi pubblici si vengono ad instaurare un insieme di relazioni tra l'ente che regola il servizio, l'azienda che lo predispone e lo fornisce e variegati portatori di interesse

## CONTRATTO DI SERVIZIO



Strumento di pianificazione e programmazione affinché il gestore orienti risorse umane, strumentali e finanziarie verso il raggiungimento degli obiettivi dell'ente, al contempo prevedendo un'attività di monitoraggio per verificare l'efficacia e l'efficienza rispetto al loro impiego

## CONTRATTO DI SERVIZIO



Funzione di garanzia per l'ente affinché l'impresa operi tenendo in debita considerazione rischi ed opportunità legati agli aspetti economici, sociali ed ambientali (si veda il bilancio di sostenibilità)

Obiettivo dell'ente

Promuovere lo sviluppo  
sostenibile dei servizi  
pubblici

Obiettivo dell'impresa  
erogatrice del servizio

Creazione di valore  
per gli azionisti  
nel lungo periodo

## Contratto di servizio



Individua gli obiettivi  
cui tendere nel rispetto  
delle esigenze economiche  
sociali ed ambientali

## Strategie aziendali



Definiscono la direzione  
più idonea per  
realizzare gli obiettivi  
fatto salvo il principio  
autonomia gestionale

## Obiettivi dell'ente



Si traducono in misure di  
risultato volte ad  
esprimere l'efficacia e  
l'efficienza

## Direzione dell'azienda erogatrice



Si esprime attraverso  
indicatori di  
performance nell'ottica  
del conseguimento  
degli obiettivi dell'ente

Un buon sistema di controllo deve cercare di  
garantire il raggiungimento delle misure di  
risultato individuando i più opportuni indicatori  
di performance  
(economica, sociale ed ambientale)

## PER OGNI CONTRATTO DI SERVIZIO SI DOVRANNO PREVEDERE

I livelli  
qualitativi del  
Servizio

Gli strumenti di  
controllo economico,  
sotto il profilo  
dell'efficacia e  
dell'efficienza

## ATTIVITA' DI REPORTING



La reportistica aziendale deve cercare di conciliare i processi gestionali con le misure di risultato, affinché sia creato un collegamento virtuoso fra le attività aziendali ed il raggiungimento delle finalità dell'ente

## CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI



Richiamare la carta dei servizi nel contratto è garanzia di una corretta erogazione del servizio da parte del gestore

## CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI



Stabilisce le modalità cui le aziende di servizi pubblici si devono attenere nell'erogazione delle prestazioni.

Si tratta di un atto potenzialmente esterno al contratto, cui è allo stesso tempo legato per gli indirizzi che il soggetto pubblico intenda dare per la sua redazione

## FINANZIARIA 2008 - Art 2, c. 461

Gli Enti locali, in sede di stipula di contratto di servizio, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni sono tenuti:

- a) prevedere obbligatoriamente a carico del gestore del servizio l'adozione di una "carta della qualità dei servizi"

## FINANZIARIA 2008 - Art 2, c. 461

- b) consultare in via obbligatoria le associazioni di consumatori
- c) prevedere la verifica periodica, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, dell'adeguatezza dei parametri fissati nel contratto di servizio, alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge

## FINANZIARIA 2008 - Art 2, c. 461

- d) Prevedere un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nella carta della qualità dei servizi, sotto la diretta responsabilità dell'ente locale
- e) Istituire un tavolo di confronto permanente ente locale - gestori del servizio - associazioni dei consumatori

## FINANZIARIA 2008 - Art 2, c. 461

f) Prevedere che le attività sub. b), c), d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata dello stesso

# CONFERENZA UNIFICATA STATO-REGIONI

## ACCORDO 26 settembre 2013



Definizione delle linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei Consumatori

# CONFERENZA UNIFICATA STATO-REGIONI

## ACCORDO 26 settembre 2013



Gli enti locali sono tenuti ad applicare le disposizioni di cui alla Finanziaria 2008 nella stipula dei contratti di servizio al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.

# CONFERENZA UNIFICATA STATO-REGIONI

ACCORDO 26 settembre 2013



E' assicurata la consultazione preventiva degli stakeholders, anche al fine di selezionare gli elementi migliorativi rispetto alle linee guida, almeno 6 mesi prima dell'affidamento del servizio e/o della predisposizione del bando di gara, al fine di valutare gli aspetti quantitativi e qualitativi del servizio e gli oneri delle attività di monitoraggio sul rispetto degli standards

# PROPOSTA INDICATORI DI MISURAZIONE DEGLI STANDARD MINIMI DI QUALITA' DEI SSPPLL (Estratto)



## TRASPORTO URBANO

### Indicatori di contesto:

- dimensione geografica e demografica dei bacini affidati a singole imprese o associazioni di imprese \_\_\_\_\_;
- km di linea \* abitante nell' area interessata \_\_\_\_\_;
- esistenza di biglietto integrato urbano treni - metro-gomma:  si  no ( specificare livelli di integrazione);
- n. mezzi ecologici/parco mezzi;
- Km di corsie preferenziali/Km totali di rete stradale urbana;

### Indicatori di performance:

#### a) livelli di servizio (fissati dai contratti di servizio e consuntivati):

##### a.1 indicatori di offerta:

- posti-km offerti/ popolazione residente;
- vetture km/popolazione residente;
- frequenze medie ore di punta;
- frequenze medie ore di morbida;

##### a.2 indicatori di domanda:

- passaggi-km/popolazione residente;
- n. abbonamenti mensili acquistati;
- n. abbonamenti annuali acquistati;
- media n. biglietti di singola corsa acquistati per mese;

**b) qualità dei servizi di trasporto urbano:**

- b. 1 velocità commerciale media;
- b. 2 regolarità: corse effettuate/corse programmate;
- b. 3 puntualità: % rispetto delle frequenze e degli orari programmati;
- b. 4 affidabilità: numero guasti con discesa passeggeri/1000 km;
- b. 5 parco mezzi: età media vetture;
- b. 6 sicurezza: numero sinistri passivi/ 1000 km;
- b. 7 accessibilità disabili: numero mezzi con pianale ribassato e pedana/totale parco;
- b. 8 informazioni al pubblico: disponibilità orari e linee alle fermate:  sì  no sul sito internet :  sì  no tramite call center :  sì  no tramite paline elettroniche con gps:  sì  no;
- b.9 numero dei punti di vendita del titolo di viaggio (da parametrare secondo le esigenze/caratteristiche del territorio)\_\_\_\_\_;
- b. 10 possibilità di acquisto on line dei titoli di viaggio :  sì  no a bordo :  sì  no;
- b. 11 n. di guasti delle biglietterie automatiche su base annua ( se esistenti);
- b. 12 tempo medio di riparazione delle biglietterie automatiche guaste (in gg.).

## PROSPETTIVE DI CONTROLLO

Procedure ad evidenza  
pubblica



Contratti di  
servizio



Carte della qualità dei  
servizi

## PROSPETTIVE DI CONTROLLO



### Con riferimento agli enti locali

Verificare l'efficacia e l'adeguatezza del sistema di controllo interno

### Con riferimento alle aziende di servizio pubblico locale

Verificare l'efficacia del servizio reso e la relativa efficienza organizzativo-gestionale attraverso il più opportuno sistema di indicatori di performance economica, sociale ed ambientale

**GRAZIE PER L'ATTENZIONE**

Torino, 23 ottobre 2019

di Enrico Sorano