

**RELAZIONE SULLA GESTIONE
ANNO 2020**



Relazione sulla gestione del bilancio al 31.12.2020

Sommario

Premessa	1
Sviluppo della domanda e andamento dei mercati in cui opera la società	3
Il mercato italiano	3
Clima sociale, politico e sindacale	4
Andamento della gestione	6
Principali dati economici	6
Principali dati patrimoniali	7
Principali dati finanziari	8
Analisi delle attività delle singole unità operative	10
Area Risorse Umane ed organizzazione	11
Settore Procedure Aziendali	14
Settore Affari Generali	15
Ufficio legale	16
Ufficio Anticorruzione	16
Settore servizi informativi	17
Area pianificazione, controllo di gestione, contabilità, amministrazione e finanza	20
Ufficio controllo di gestione	21
Ufficio Amministrazione Paghe	22
Area Patrimonio Aziendale e Attività di Supporto	23
Settore - Attività di supporto al RUP	24
UOC Attività di supporto - Condoni	25
UOC Attività di supporto – URP (Unità Rapporto con il Pubblico)	27
UOC Servizi di Prevenzione e Protezione	27
UOC Gestione Automezzi e Officina	28
Area Tecnica Manutentiva	28
UOC Manutenzione Edile – Edilizia non a reddito	28
Settore Approvvigionamento e Magazzino – Gare & Contratti	29
Coordinamento tecnico e manutentivo dei servizi di gestione del patrimonio immobiliare del Comune di Napoli	32
UOC Gestione attività di manutenzione patrimonio a reddito e ERP	32
UOC Servizi di Pronto Intervento Stradale	35
Coordinamento amministrativo dei servizi di gestione del patrimonio immobiliare del Comune di Napoli	36
Gestione inventario immobiliare	36



Gestione amministrativa e contabile dei rapporti di utenza	36
Gestione condomini	37
Dismissioni immobiliari.....	37
Gestione rapporti con il pubblico	38
Gestione contenziosi legali e rateizzo morosità	38
Coordinamento tecnico operativo Servizi di Facility Management.....	38
UOC Servizi scolastici e di inclusione sociale	38
UOC Servizi di decoro ambiente spazi urbani - Manutenzione del verde	39
UOC Affissioni e Pubblicità	40
Ambiente	43
Investimenti	43
Attività di ricerca e sviluppo	43
Rapporti con imprese controllate, collegate, controllanti e società sottoposte al controllo della controllante.....	43
Azioni proprie e azioni quote di società controllanti.....	44
Informazioni relative ai rischi e alle incertezze ai sensi dell'art. 2428, comma 3, al punto 6-bis, del Codice civile	44
Rischio di liquidità.....	44
Rischio operativo	45
Rischio di credito	46
Rischio di mercato	46
Rischi di non conformità alle norme	46
Rischio di business interruption COVID-19.....	46
Evoluzione prevedibile della gestione	47
Rivalutazione dei beni dell'impresa	47
Principali controversie.....	47



Reg. Imp. 07577090637

Rea 632275

NAPOLI SERVIZI SPA

Società unipersonale

Sede in via G. Porzio isola C1 Centro Direzionale - 80143 Napoli (NA)

Capitale sociale Euro 3.269.880,00 I.V.



Signor Azionista,

l'esercizio chiuso al 31.12.2020, sottoposto al Suo esame ed alla sua approvazione, riporta un utile di esercizio di 898.789 Euro.

Premessa

La relazione sulla gestione della Società è a corredo al bilancio al 31.12.2020 e alla nota integrativa, ed ha per finalità quella di ampliare ed illustrare l'andamento della gestione con riferimento alle prospettive future come richieste dall'art. 2428 del cc.

L'assemblea per l'approvazione del Bilancio di esercizio è stata convocata oltre il termine previsto dall'art. 2364 co. 2, c.c. per i seguenti motivi:

1. Il Bilancio di esercizio al 31.12.2019 è stato approvato dall'Assemblea del Socio il 30 luglio 2021 con un utile netto di 390.887 Euro, al termine di un anno impegnativo, durante il quale sono stati ricomposti per effetto di una delibera di GC n. 188 del 7/05/2021 e successivi atti transattivi, importanti contenziosi giudiziari che avevano comportato la chiusura dell'esercizio 2018 con una perdita di Euro 7.004.304, imputabile prevalentemente ad un accantonamento prudenziale a "fondo rischi" dell'importo di Euro 4.250.000 pari alle quote residue del contributo in conto esercizio di cui alle deliberazioni di GC n. 1332/2011 e n. 305/2012 e ad una svalutazione di crediti, pari ad Euro 1.030.391 euro, dovuta a disallineamenti fra i rendiconti presentati dalla Società al 31 dicembre 2018 ed il fatturato riconosciuto dal Socio/Committente - Comune di Napoli per le attività di cui al contratto ex delibera di GC n. 352/2018;

2. La perdita di esercizio dell'anno 2018 ha fatto ricadere la Società nell'ambito dell'applicazione dell'art. 2446 del cc., per cui l'Amministratore Unico della Società ha sottoposto nell'Assemblea del 16 settembre 2020 al Socio ed al Collegio sindacale, una relazione sulla situazione patrimoniale ed economica della Società al 30.06.2020, dalla quale è stato possibile evincere una condizione di sostanziale equilibrio economico, per effetto delle azioni correttive intraprese dalla Società con l'approvazione della variante di budget 2020, di cui alla determina n. 42 del 28.07.2020, consistenti in misure di drastico contenimento dei costi e di incremento del fatturato dovuto ad interventi di sanificazione straordinaria nel periodo di massima esposizione all'emergenza Covid, in marzo – maggio 2020, per conto del Comune di Napoli ed altre Società collegate;

3. Tali azioni non hanno comunque consentito alla Società, a chiusura dell'esercizio 2019, di ridurre le perdite a meno di un terzo del capitale, per cui nell'ambito della stessa assemblea di approvazione del bilancio 2019, in seduta straordinaria e con atto notarile registrato all'Agenzia delle entrate, in data 2 agosto 2021 al n. 35542/1T, il Socio ha approvato la riduzione del capitale ad Euro 3.269.880;

4. Non appena chiuso l'esercizio 2019, la Società ha avviato la ricognizione sui crediti al 31.12.2020 con le direzioni comunali competenti; tale attività in ragione della recente approvazione della delibera di GC n. 188/2021, richiamata al punto 1, che ha riguardato anche prestazioni rese nell'anno 2020, si è svolta in tempi relativamente rapidi con tutte le direzioni comunali che sovrintendono, *ratione materiae*, al controllo delle commesse attribuite alla Società per effetto della Delibera di GC n. 420/2019, con l'eccezione del Servizio Inclusione Sociale e del Servizio Verde della Città:

- Il Servizio "Inclusione Sociale", con nota del 10 dicembre 2021 ha confermato i crediti della Società con l'eccezione di quanto dovuto per le fatture nn. 215 del 27/10/2020 e 86 del 20/05/2021 rispetto alle quali chiede emissione di nota di credito per complessivi euro 128.627,73; tale richiesta, giunta dopo oltre un anno dalla chiusura dell'esercizio, ovvero ben oltre i tempi di disamina dei rendiconti previsti dal contratto di servizio vigente all'art. 11 commi 4, 5 e 6, è stata contestata dalla Società con

nota prot 112550 del 20/12/2021, alla quale non è stato dato alcun riscontro, e poi con nota prot. 114776 del 29/12/2021, parimenti inevasa, nella quale la Società preannuncia l'avvio di una controversia giudiziaria a tutela dei propri interessi;

- Il Servizio “Verde della Città”, facendo seguito a numerosi solleciti inerenti alla disamina dei saldi contabili al 31.12.2019, già oggetto di una diffida il 14 ottobre 2021 da parte della Società, ai quali si sono aggiunti quelli al 31.12.2020, ha accolto *sub judice* la proposta conciliativa della Società di cui alla nota prot. 77799 del 27/09/2021, accettando l'applicazione delle condizioni tecniche ed economiche previste dal contratto di servizio vigente per le prestazioni analoghe svolte nell'ambito del vecchio contratto di servizio, repertorio n. 1422 del 03.08.2018, per il periodo “1 luglio 2018 – 30 settembre 2019”; in ragione di tale disponibilità, la Società ha ritenuto di non procedere ad ulteriori controversie legali, incrementando prudenzialmente il fondo svalutazione crediti al 31.12.2020 di importo pari alla differenza fra i ricavi iscritti nei bilanci della Società (anni 2018, 2019 e 2020) ed il valore delle prestazioni riconosciute dal Servizio Comunale, di seguito rappresentate:

	Prestazioni rendicontate dalla Società	Prestazioni riconosciute dal Servizio Verde della città	fatturato + nc da emettere	Liquidato dal dirigente	Differenza non riconosciuta dal Servizio Verde della città
periodo	A	B	C	D	B - C
Lug – Dic 2018	1.378.453,07	1.154.418,23	1.201.127,04	1.141.070,68	-46.708,81
Gen – Set 2019	1.787.820,77	1.629.254,92	1.883.740,02	1.361.277,28	-254.485,10
Gen – Giu 2020	2.478.506,24	2.354.677,54	2.497.443,80	2.342.687,82	-142.766,26
Lug – Dic 2020	1.776.740,05	1.725.136,59	1.776.248,02	1.810.109,30	-51.111,43

Tuttavia, l'istruttoria relativa alla proposta di conciliazione in oggetto è ancora in fase di completamento da parte degli uffici comunali competenti.

Tanto premesso, con la presente relazione si fornisce un'analisi generale, fedele, equilibrata ed esauriente della situazione della Società e dell'andamento del risultato della gestione trascorsa, nel suo complesso e nei vari settori in cui essa ha operato, e una descrizione dei principali rischi d'incertezza cui la società è esposta.

I dati di sintesi di seguito forniti, sono per quanto concernenti l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020, direttamente riconducibili al bilancio stesso e corrispondono alle scritture contabili, così come i dati riferiti all'esercizio precedente sono quelli risultanti dal bilancio 2019, regolarmente approvato.

Per quanto attiene agli aspetti numerici delle poste componenti lo stato patrimoniale ed il conto economico sono ampiamente commentati nella Nota Integrativa.

Si precisa, inoltre, che sotto il profilo giuridico la società opera in regime di “*in house providing*” e le attività sono svolte prevalentemente nei confronti del Comune di Napoli, che esercita le attività di controllo previste dalle vigenti disposizioni di legge, in base ad apposito disciplinare, adottato dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 820 del 22.12.16, per il controllo analogo da esercitarsi sugli organismi partecipati dal comune di Napoli, e con specifico regolamento adottato, tra l'altro, per il controllo di qualità dei servizi e per il controllo sugli organismi gestionali esterni. Le attività residuali sono svolte nei confronti delle Società collegate, così come rappresentato in nota integrativa nella descrizione delle partite infragruppo.

È evidente come in tale contesto il rapporto giuridico intercorrente tra l'Amministrazione ed il soggetto affidatario consenta al Comune di Napoli un controllo ed un'ingerenza sul servizio più ampio di quello praticabile su di un operatore terzo.



In ragione di quanto sopra esposto, il risultato di esercizio dipende quasi al 100% dalle attività svolte nei confronti del Socio Unico/Committente Comune di Napoli:

Voce di bilancio	31.12.2020	31.12.19
Risultato netto	898.789	390.887

Sviluppo della domanda e andamento dei mercati in cui opera la società

Il mercato italiano

La crisi sociale ed economica innestatasi per effetto delle misure di contenimento della pandemia da COVID-19 ha fortemente caratterizzato l'evoluzione del Pil e dell'occupazione non solo in Italia ma anche nel resto d'Europa. In generale, si è assistito ad una flessione dell'attività economica nel secondo trimestre 2020 a seguito dei provvedimenti di contrasto alla pandemia, seguito da una ripresa in termini congiunturali solo nel primo trimestre 2021.

Sicuramente le misure di policy messe in campo per fronteggiare gli effetti della pandemia hanno compensato in parte l'impatto negativo sull'occupazione, dovuta alla diminuzione delle ore lavorate.

La fase più acuta di questa contrazione si è registrata nei mesi di aprile e maggio. Nei mesi successivi si è avuto un lento recupero fino ad una stabilizzazione della crescita delle ore produttive avvenuta solo in novembre 2020.

L'effetto del Covid-19, sul mercato italiano del Facility management ha visto nell'anno 2020 un calo delle entrate del 7,8% (cfr "Italia Facility Management (FM) Market Report 2021: risposta, ripristino e recupero dopo COVID-19"). Presumibilmente il mercato non raggiungerà i livelli del 2019 fino alla fine del 2021 o all'inizio del 2022.

Nell'anno 2020, il calo occupazionale nel settore dei servizi alle imprese (collettivi e personali) ha riguardato soprattutto i giovani e le donne.

Nel seguito si espone un confronto fra i valori II Trim e III Trim relativi alle annualità 2019 e 2020 nel settore dei servizi domestici e nel settore dei servizi collettivi e personali: (cfr dati ISTAT: Report "Il mercato del lavoro 2020")

Occupazione nei servizi domestici e altri servizi collettivi e personali (valori in 1/1000)

II Trim				III Trim			
2019	2020	Variazioni assolute	Variazioni %	2019	2020	Variazioni assolute	Variazioni %
1.050	1.038	- 12	- 1,1	1.094	1.084	- 10	- 0,9

Ulteriore aggravante alla riduzione dei posti di lavoro è stata l'applicazione massiccia nelle imprese e nella pubblica Amministrazione del *lavoro agile*, adottata per Decreto come misura emergenziale ma poi lentamente strutturata sotto il profilo tecnologico e quello contrattuale, fino a diventare parte integrante di ogni organizzazione imprenditoriale.



Tale misura, ha incentivato in ogni contesto organizzativo la dismissione dei fitti passivi, i costi delle utenze, le spese di logistica e, conseguentemente, la riduzione degli affidamenti per servizi di pulizia e custodia di tipo tradizionale.

A contrastare tale fenomeno è subentrata, a partire da marzo 2020, la richiesta intensiva di servizi di sanificazione degli uffici e di tutti gli ambienti pubblici, divenuta obbligatoria con il primo DPCM e poi confermata nei dispositivi successivi. Tale prestazione diviene quindi il cardine nelle prossime annualità attorno il quale organizzare una nuova tipologia di contratto di servizio, più volte richiesta dalle stesse associazioni di categoria, che valorizzi la specializzazione professionale delle imprese di servizi e, più in generale, la loro capacità di riprogettare il benessere negli ambienti di lavoro, anche mediante l'uso di strumenti tecnologici innovativi.

Per i prossimi cinque anni, quindi, la salute, la pubblica amministrazione e l'istruzione saranno il segmento di clienti in più rapida crescita. Tali opportunità potranno essere colte solo dalle aziende che si rivolgono a più servizi e settori di sviluppo, e siano in grado di rinunciare ai modelli organizzativi tradizionali, investendo nella cooperazione e la partnership tecnologica. La stessa Napoli Servizi, ha ottemperato a richieste di sanificazione delle sedi istituzionali dell'Ente per oltre 1,0 milione di euro nell'ambito del contratto di servizio vigente, rimodulando la programmazione delle attività in corso.

Attualmente la Napoli Servizi opera esclusivamente in favore del proprio socio/committente con il quale ha sottoscritto un rapporto contrattuale quinquennale, ex delibera di GC n. 429/2019, in vigore dal 1 ottobre 2019 e fino al 31 dicembre 2024, previa verifica delle condizioni di efficientamento qualitativo ed economico dei servizi resi in ragione del vecchio rapporto contrattuale di cui alla delibera di GC n. 352/2018, quest'ultimo in vigore per il periodo "1 luglio 2018 - 30 settembre 2019", tenuto conto di quanto previsto dal Codice dei Contratti Pubblici, D. Lgs. n. 50/2016 e dal D. Lgs. n. 175/2016 – c.d. Riforma Madia – e ss.mm.ii.

In ragione della Deliberazione di Giunta n. 567/21 sull'assetto delle Partecipazioni Comunali detenute alla data del 31.12.2020, ex art. 20 del D.Lgs. 175/2016, – *"Proposta al Consiglio Relazione, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Decreto Legislativo 19 agosto 2016, n. 175, sullo stato di attuazione del piano di razionalizzazione delle partecipazioni societarie, dirette ed indirette, detenute alla data del 31.12.2019, approvato con deliberazione consiliare n. 27 del 14.12.2020. [...]"*, si evince esplicitamente che è intenzione del Comune di Napoli mantenere senza interventi di razionalizzazione la partecipazione diretta al 100% della Napoli Servizi SpA, almeno per la prossima annualità.

Clima sociale, politico e sindacale

A causa degli effetti della pandemia, gli accordi sindacali in tema di produttività sono stati rimandati al 2021, previa stipula di un verbale d'intesa con le OO.SS. del 20 maggio 2020. Nonostante le difficoltà create dalla situazione epidemiologica, l'Organo amministrativo e le parti sociali hanno saputo gestire con un'azione solidale le misure di contenimento del costo del lavoro, disposte per effetto del D.L. 17 marzo 2020, n. 18, convertito con modificazioni dalla L. 24 aprile 2020, n. 27 "Cura Italia", a salvaguardia dell'equilibrio economico finanziario della Società.

Nel merito, così come previsto dal disposto di Legge, la Società è ricorsa al Fondo di integrazione salariale (FIS) di cui all'art. 19 co. 1 del citato DL, reiterando il provvedimento più volte, all'atto dell'emissione dei Decreti di proroga dello stato emergenziale. Al riguardo va precisato che la misura di accesso FIS, di fatto, è stata applicata in misura limitata e solo agli addetti particolarmente esposti al Covid.

Parimenti si è dato seguito a quanto previsto dal citato decreto, sul tema del lavoro agile in regime semplificato, agli impiegati amministrativi della Società con disposizione organizzativa n. 6 del 30.03.2020,

fornendo loro accesso alla VPN aziendale, pc portatili e smartphone. La misura è tutt'ora in corso e prorogata al 31 marzo 2022.

Tutte le misure di contenimento dell'emergenza Covid sono state oggetto di informativa preventiva alle organizzazioni sindacali con nota prot 18049 del 19.03.2020 e successivi confronti tecnici. Pari evidenza è stata data all'Organismo di vigilanza con due successive note del 27.03.2020 e del 02.11.2020 ed al Collegio Sindacale della Società.

Andamento della gestione

Al fine di fornire elementi utili ad una valutazione dello stato di salute della società si riporta di seguito il trend dei principali indicatori economico-patrimoniali e finanziari.

Nella tabella che segue, sono indicati i risultati degli ultimi due esercizi in termini di valore della produzione, margine operativo lordo e risultato prima delle imposte.

	31.12.2020	31.12.2019	Variazione 2020 - 2019
Valore della produzione	60.251.560	61.542.542	(1.290.982)
Margine operativo lordo	1.325.410	(2.208.970)	3.534.380
Risultato prima delle imposte	1.112.408	314.087	798.321

Principali dati economici

Il conto economico riclassificato della società confrontato con quello dell'esercizio precedente è il seguente (in Euro):

conto economico riclassificato	2020	2019	Variazione (2020 -2019)
Ricavi delle vendite	59.613.689	58.156.172	1.457.517
Costi esterni	10.889.735	10.679.763	209.972
Valore aggiunto	48.723.953	47.476.409	1.247.544
Costi per il personale	47.398.544	49.685.379	(2.286.835)
Margine operativo lordo	1.325.410	(2.208.970)	3.534.380
Amm. e svalutazioni	862.718	700.266	162.451
Risultato operativo	462.692	(2.909.237)	3.371.928
Altri ricavi	637.871	3.386.370	(2.748.499)
Proventi (oneri) finanziari	11.846	(163.046)	174.892
Risultato ordinario	1.112.408	314.087	798.321
Imposte	213.619	(76.800)	290.419
Risultato netto	898.789	390.887	507.902

Al fine di rappresentare la situazione reddituale della società si riportano nella tabella sottostante alcuni indici di redditività confrontati con gli stessi indici relativi ai bilanci degli esercizi precedenti.

	2020	2019	2018	2017
ROE netto	0,20	0,11	-2,12	0,00
ROE lordo	0,24	0,09	-2,00	0,03
ROI	0,11	0,05	-0,60	0,05
ROS	0,01	0,66	1,07	0,01

Il ROE Netto è il rapporto fra reddito netto e Patrimonio Netto;

Il ROE Lordo è il rapporto fra reddito al lordo delle imposte e Patrimonio Netto;

Il ROI è il rapporto fra il reddito operativo ed il capitale investito netto operativo;

il ROS è il rapporto fra il reddito operativo ed i ricavi netti.

Gli indicatori sopra evidenziati rendono ragione rispettivamente:

il ROE del rendimento globale dell'impresa per il capitale di rischio;

il ROI della redditività degli investimenti;

il ROS della redditività dei ricavi.

Principali dati patrimoniali

Lo stato patrimoniale riclassificato della società confrontato con quello dell'esercizio precedente è il seguente (in Euro):

	2020	2019	variazione (2020 -2019)	Delta %
Imm. Immateriali nette	32.207	60.496	(28.289)	-47%
Imm. Materiali nette	2.767.359	2.981.072	(213.713)	-7%
Partecipaz e imm. finanziarie	88.681	88.681	0	0%
Capitale immobilizzato	2.888.247	3.130.249	(242.002)	-8%
Rimanenze	72.266	67.334	4.932	7%
Crediti v. clienti	39.201	15.000	24.201	100%
Altri crediti	22.815.326	24.860.248	(2.044.922)	-8%
Ratei e risconti attivi	105.902	144.841	(38.939)	-27%
Attività d'esercizio a breve termine	23.032.695	25.087.423	(2.054.728)	-8%
Debiti v fornitori	12.800.191	13.580.239	(780.048)	-6%
Acconti	0	0	0	-
Debiti tributari e previdenziali	3.861.046	4.669.723	(808.677)	-17%
Altri debiti	3.200.317	3.517.772	(317.455)	-9%
Passività d'esercizio a breve termine	19.861.554	21.767.734	(1.906.180)	-9%
Capitale esercizio netto	3.171.141	3.319.689	(148.548)	-4%
TFR	4.428.155	4.685.490	(257.335)	-5%
Debiti tributari e previdenziali	52.127	441.378	(389.251)	-88%
Altre passività oltre 12 mesi	1.261.119	1.138.051	123.068	11%
Passività a medio lungo termine	5.741.401	6.264.919	(523.518)	-8%
Crediti a MLT	1.700.000	2.550.000	(850.000)	-33%
Attività a m/l termine	1.700.000	2.550.000	(850.000)	-33%
Capitale investito	2.017.987	2.735.018	(717.031)	-26%
Patrimonio netto	(4.587.124)	(3.688.335)	(898.789)	24%

A migliore descrizione della situazione patrimoniale della società si riportano nella tabella sottostante alcuni indici di bilancio attinenti sia alle modalità di finanziamento degli impieghi a medio-lungo termine che alla composizione delle fonti di finanziamento, confrontati con gli stessi indici relativi al bilancio dell'esercizio precedente.



	2020	2019
margine primaria di struttura	(70.810)	(1.991.914)
quoziente primario di struttura	0,98	0,65
margine secondario di struttura	5.670.591,64	4.273.005,83
quoziente secondario di struttura	2,22	1,75

Il margine primario di struttura si ottiene dalla differenza fra Capitale proprio e attivo immobilizzato;

Il quoziente primario di struttura è il rapporto fra mezzi propri e attivo immobilizzato;

Il margine secondario di struttura si ottiene dalla somma algebrica di Capitale proprio più passivo consolidato meno attivo immobilizzato;

Il Quoziente secondario di struttura è il rapporto fra Mezzi propri più passivo consolidato e Attivo immobilizzato.

Principali dati finanziari

La posizione finanziaria netta al 31.12.2020 è la seguente (in Euro):

Posizione finanziaria netta:	2020	2019	Variazione (2020 - 2019)
Disponibilità liquide			
Depositi bancari	2.597.509	985.046	1.612.464
Denaro e altri valori in cassa	2.657	662	1.996
Totale disponibilità liquide	2.600.166	987.726	1.612.440
Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni			
Obbligazioni e obbligazioni convertibili (entro 12 mesi)			
Debiti verso soci per finanziamento (entro 12 mesi)			
Debiti verso banche (entro 12 mesi)	0	(1.362)	1.362
Debiti verso altri finanziatori (entro 12 mesi)			
Anticipazioni per pagamenti esteri			
Quota a breve di finanziamenti			
Crediti finanziari			
Debiti finanziari a breve termine	0	(1.362)	1.362
Posizione finanziaria netta a breve termine	2.600.166	986.365	1.613.801
Obbligazioni e obbligazioni convertibili (oltre 12 mesi)			
Debiti verso soci per finanziamento (oltre 12 mesi)			
Debiti verso banche (oltre 12 mesi)			
Debiti verso altri finanziatori (oltre 12 mesi)			
Anticipazioni per pagamenti esteri			
Quota a lungo di finanziamenti			
Crediti finanziari			
Posizione finanziaria netta a medio e lungo termine			
Posizione finanziaria netta	2.600.166	986.365	1.613.801



A migliore descrizione della situazione finanziaria si riportano nella tabella sottostante alcuni indici di bilancio, confrontati con gli stessi indici relativi al bilancio dell'esercizio precedente.

Indici di liquidità	2020	2019
Liquidità primaria [(attivo corrente-rimanenze di magazzino)/pass. corrente]	1,16	1,15
Liquidità secondaria (attivo corrente/passivo corrente)	1,16	1,15
Indebitamento (mezzi di terzi/mezzi propri)	5,58	7,60
Tasso di copertura degli immobilizzi [(capitale proprio+ passivo consolidato) / attivo immobilizz.]	3,58	3,18

L'indice di liquidità primaria è pari a 1,16. La situazione finanziaria della società è da considerarsi sufficiente.

L'indice di liquidità secondaria è pari a 1,16. Il valore assunto dal capitale circolante netto è sufficiente in relazione all'ammontare dei debiti correnti.

L'indice di indebitamento è pari a 5,58. L'ammontare dei debiti ha assunto dimensioni decisamente significative in funzione dei mezzi propri esistenti, anche se in miglioramento rispetto all'esercizio precedente.

Dal tasso di copertura degli immobilizzi, pari a 3,58, risulta che l'ammontare dei mezzi propri e dei debiti consolidati è da considerarsi appropriato in relazione all'ammontare degli immobilizzi. I mezzi propri unitamente ai debiti consolidati sono da considerarsi di ammontare appropriato in relazione all'ammontare degli immobilizzi.

Area Risorse Umane ed organizzazione

Nel corso dell'esercizio 2020 la Società ha dovuto fronteggiare l'emergenza epidemiologica dovuta alla diffusione del virus da SARS – COV. 19.

L'emergenza ha condizionato lo svolgimento di larga parte delle azioni di gestione delle risorse umane, sia in termini organizzativi che operativi, risultando necessaria l'adozione di azioni straordinarie, quali:

- la definizione di protocolli COVID volti a tutelare la salute dei dipendenti ed a prevenire i rischi di contagio;
- l'esecuzione di prestazioni lavorative in modalità Agile;
- l'accesso agli ammortizzatori sociali, (Fondo di Integrazione Salariale ex. dlgs. 148/2015), con l'obiettivo di fronteggiare, relativamente ad alcuni reparti, la riduzione dei servizi offerti alla committenza.

Le difficoltà che si sono palesate, non hanno tuttavia impedito, nelle forme possibili, la politica di valorizzazione e sviluppo dell'Asset Risorse Umane, sostanziata in percorsi formativi incidenti sui seguenti ambiti:

Ambito Giuridico- Amministrativo - Legale

- Tutela dei dati personali ai sensi del regolamento UE 679/2016.C.

Sicurezza del Lavoro

- Decreto Legislativo 81/08

Specializzazione professionale

- Progetto alleanza per operatori Osa
- Informatica di base ed avanzata
- Gestione Condomini
- Potatori
- Sanificatori
- Disinfestatori

Crescita della struttura e dell'Organizzazione

- Project Management

Le attività formative sono state realizzate, attraverso l'ente Fondimpresa con l'erogazione di 15.601 ore di formazione, rivolte ad una platea di 275 dipendenti. Rispetto all'annualità precedente, nel 2020, sono state realizzate circa 5.000 ore in più di formazione e l'incremento partecipativo delle unità lavorative è stato di circa 70 unità.

L'impatto delle predette azioni, pur condizionato dall'emergenza epidemiologica, ha consentito comunque di misurare, nei comparti operativi, la crescita professionale delle risorse umane aziendali, soprattutto nei

settori a più alta intensità produttiva, ciò in considerazione dell'incremento, rispetto all'esercizio precedente, degli operai provetti e qualificati, rispetto a quelli specializzati e comuni, nella misura, rispettivamente, del 8% e del 13%.

Nei comparti di struttura, la situazione degli inquadramenti negli ambiti organizzativi è rimasta sostanzialmente stabile, ciò anche in ragione della difficoltà di svolgimento di selezioni interne da proporre in un contesto emergenziale.

Nel periodo ante emergenza, "gennaio – marzo 2020", inoltre, su input dell'Area Risorse Umane, attraverso il Settore Procedure, la Società ha avviato il progetto "**Open up to**", volto a fissare e definire le linee guida del possibile processo di acquisizione da parte della Società, nei limiti sanciti dalla Dlg.s 175/2016, di commesse di lavoro da assumersi sul mercato, presso soggetti diversi dal Comune di Napoli.

Le caratteristiche, le fasi e gli obiettivi del progetto, sono fissati all'interno delle Disposizioni Organizzative n. 2-3- e 15 /2020.

I principali dati sulla composizione dell'organico

A conclusione dell'esercizio i dati essenziali di inquadramento del personale riferiti all'organico (CCNL Fise multiservizi) risultano essere i seguenti:

Dirigenti	2
Quadri	9
Impiegati	309, dei quali
7 livello	70
6 livello	118
5 livello	95
4 livello	21
3 livello	5
Operai	1267, dei quali
5 livello	184
4 livello	118
3 livello	767
2 livello	198

Il totale organico è quindi composto da 1587 Unità, delle quali 633 donne 954 uomini. Rispetto ai dati rilevati al 31 dicembre 2019, l'organico aziendale, nel periodo "1 gennaio – 31 dicembre 2020", si è complessivamente ridotto di 54 unità.

Di seguito la situazione dei titoli di studio dei quali risulta in possesso il personale:

Nessun titolo	11
Licenza elementare	210
Licenza media	951
Diploma superiore o qualifica	343
Laurea	72

Di seguito la condizione anagrafica del personale indicata per fasce di età:

sopra i 65 anni	152
tra i 60 e i 64 anni	457
tra i 55 e i 59 anni	594
tra i 50 e i 54 anni	229
tra i 45 e i 49 anni	90
tra i 44 e i 40 anni	42
sotto i 40 anni	23

Le relazioni industriali e la razionalizzazione del costo del personale

Le relazioni industriali nell'anno 2020 sono state anch'esse condizionate dall'emergenza epidemiologica e si sono tenute, in larga parte, con modalità di confronto da remoto, mediante piattaforma TEAMS.

Le relazioni hanno continuato ad articolarsi su 2 tavoli di contrattazione, con le 9 sigle riconosciute ai sensi dell'art. 61 del CCNL e della consolidata giurisprudenza in materia.

Rispetto all'anno precedente, nel 2020 si sono tenute 18 riunioni, che hanno avuto ad oggetto la valutazione di una pluralità di misure da adottarsi in un contesto generale di obbligato contenimento del salario accessorio e di riduzione del costo del personale.

Esso ha avuto sostanzialmente ad oggetto i seguenti temi:

- retribuzione incentivante e premiale, per tutti i dipendenti, ai sensi dell'art. 3 del CCNL;
- gestione ammortizzatori sociali e lavoro agile;

- retribuzione accessoria connessa allo svolgimento delle nuove mansioni miste;
- pianificazione smaltimento istituti contrattuali maturati e non goduti;
- retribuzione accessoria, connessa ad obiettivi, per i comparti aziendali addetti alle produzioni maggiormente specializzate.

Particolare menzione meritano gli accordi sottoscritti in materia di gestione degli ammortizzatori sociali e la conseguente condivisione di interventi di integrazione salariale, limitatamente alle compatibilità di bilancio e di corretta ed economica gestione della spesa per il personale.

I dati consolidati inerenti il costo del personale, analiticamente riportati nella nota integrativa, indicano un risultato pienamente entro i limiti della previsioni di budget ed in decremento rispetto all'esercizio precedente, nella misura del 4,6%.

Settore Procedure Aziendali

Nel corso del 2020 il Settore Procedure Aziendali ha fornito supporto a tutte le principali funzioni aziendali in relazione a specifiche esigenze di regolamentazione nei rispettivi ambiti. E' stata pertanto svolta attività di analisi, revisione o elaborazione di regolamenti aziendali dando luogo all'adozione dei seguenti provvedimenti:

- Procedure check list adempimenti ai fini del rispetto protocollo Covid 2019 (Disp.Org. 13/2020);
- Regolamentazione conferimenti incarichi tecnici art. 113 D. Lgs 50/2016 (Disp.Org. 9 /2020);
- Procedura emergenza gestione Richieste acquisto – RDA (Disp.Org. 7 /2020);

Su specifica richiesta dell'Organo amministrativo, sono state inoltre svolte le seguenti attività:

- Elaborazione di bando per la formazione di short list professionali (Amministratori condominiali)
- Elaborazione di bando per la formazione di short list di tecnici necessari all'evasione delle procedure di dismissione del patrimonio immobiliare del Comune di Napoli in affidamento;
- Elaborazione di bando per servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria, risanamento conservativo Edilizia Monumentale di proprietà del Comune di Napoli e posto in affidamento;
- Integrazione Modello 231/01
- Elaborazione dello studio di fattibilità "Open Up To" (Disp. Org. 2/2020) avente ad oggetto la verifica di possibili prestazioni da erogare a soggetti diversi dal Comune di Napoli, nell'ambito del 20% del fatturato complessivo annuale disposto per le aziende in house providing dall'art. 16 del D.Lgs. 175/2016 ;

Ulteriori disposizioni organizzative emanate in relazione alla gestione delle risorse umane

La gestione delle risorse umane si è basata sull'istruzione di n. 14 Disposizioni Organizzative, quali:

- Disposizione Organizzativa n. 1 del 23 gennaio 202
- Disposizione Organizzativa n. 2 del 27 febbraio 2020;
- Disposizione Organizzativa n. 3 del 4 marzo 2020;
- Disposizione Organizzativa n. 6 del 6 marzo 2020;

- Disposizione Organizzativa n. 10 dell'11 maggio 2020;
- Disposizione Organizzativa n. 17 del 6 luglio 2020;
- Disposizione Organizzativa n. 18 del 7 luglio 2020;
- Disposizione Organizzativa n. 20 del 4 agosto 2020;
- Disposizione Organizzativa n. 26 del 15 ottobre 2020;
- Disposizione Organizzativa n. 30 del 15 ottobre 2020;
- Disposizione Organizzativa n. 33 del 28 ottobre 2020;
- Disposizione Organizzativa n. 34 del 5 novembre 2020;
- Disposizione Organizzativa n. 35 del 5 novembre 2020
- Disposizione Organizzativa n. 36 del 23 novembre 2020

Nel periodo di riferimento sono stati emanati 1835 ordini di servizio e sono stati attivati 20 procedimenti disciplinari. Le sanzioni applicate sono state 520, alcune delle quali dovute allo sviluppo dei termini procedurali contrattuali e all'azione disciplinare collettiva assunta a fine 2019, a seguito di un'astensione massiva dal lavoro da parte dei dipendenti.

Settore Affari Generali

Nel corso dell'anno 2020, il Settore si è occupato di tutti gli adempimenti amministrativi, riconducibili agli Affari Generali e alle tematiche societarie.

Le attività espletate possono essere così sintetizzate:

- Adempimenti istruttori con professionisti esterni in materia di tutela legale della Società;
- Tenuta del Registro Generale determinazioni dell'Amministratore Unico. Nello specifico sono state sottoscritte n.70 determinazioni;
- Istruttorie e stipula convenzioni/contratti aziendali con soggetti pubblici o privati;
- Tenuta degli Atti e dell'Archivio aziendale;
- Gestione del protocollo Generale. Distribuzione della posta in arrivo, predisposizione della posta in partenza. Nell'anno 2020 l'ufficio ha emesso protocolli per un numero di n. 81.679;
- Nel rispetto del Codice Amministrazione Digitale D.Lgs. n.82/2005, nel corso dell'anno è stata ottemperata l'archiviazione sostitutiva del Registro di Protocollo della posta certificata (pec) e dei Contratti;
- Gestione rapporti assicurativi (gestione polizze, attività di denunce sinistri e disconoscimenti);
- L'Ufficio Privacy incardinato nella funzione Affari Generali ha ottemperato alla stesura delle documentazioni previste dal R.E. 679/2019, e in collaborazione con la UOC Formazione ha provveduto ad organizzare diverse aule per formare il personale impiegatizio alla nuova normativa Privacy;
- Gestione Pec Aziendale. Tale strumento di certificazione consente alla posta in entrata ed in uscita di avere lo stesso valore legale delle raccomandate con avviso di ricevimento, garantendo così la prova dell'invio e della consegna. Nel 2020 sono state gestite pec in "entrata" ed in "uscita" nella misura di circa 32.000. Si prevede nel 2021 una gestione ancora più intensa.
- Elaborazione atti di procura in presenza di autorità notarili;

Nel corso dell'anno sono state gestite le controversie legali di natura penale, giuslavorista, amministrativa e civile della società. I procedimenti legali hanno riguardato nello specifico contenziosi civili quali:

- atti di opposizione a Decreti Ingiuntivi notificati da aziende fornitrici;
- il Decreto Ingiuntivo notificato al Comune di Napoli per il Contributo in Conto Esercizio dovuto dalla proprietà per la rata scaduta nell'anno 2018 e per l'accertamento del credito legato alle rate ancora da scadere;
- la Difesa al Tribunale delle Imprese ex art. 2409;

e procedimenti giuslavoristi riguardanti due filoni di contenziosi aventi ad oggetto:

- il riconoscimento del conguaglio ore;
- riconoscimento degli scatti di anzianità degli ex dipendenti di Napoli Sociale.

Ufficio legale

Per l'annualità 2020 la Società è stata coinvolta in diversi giudizi di natura giuslavoristica avviati da uno stesso patrocinante di controparte con lo stesso "petitum" e attivati da una pluralità di dipendenti per questioni attinenti alla gestione di istituti contrattuali relativi a rapporti di lavoro subordinato.

Nello specifico, la Napoli Servizi ha dovuto affrontare un contenzioso legato al cd. "conguaglio ore" giunto a conclusione, con esito favorevole al primo grado di giudizio e, in alcuni casi anche in giudizio di appello. Ulteriori contenziosi hanno avuto oggetto azioni di licenziamento per assenteismo, avviate dalla società in collaborazione con le forze di polizia locali.

Il patrocinio societario viene affidato a legali esterni, scelti nel rispetto del vigente "Regolamento per l'affidamento degli incarichi di patrocinio legale", che la Società ha approvato con apposita Determina dell'Amministratore Unico dell'anno 2019, proprio al fine di ottimizzare il criterio della rotazione degli incarichi legali.

Il grado di conflittualità per l'anno 2020 risulta incrementato anche se i diversi giudizi presentano la caratteristica della serialità.

Per maggiori dettagli circa i contenziosi più significativi, si rimanda al commento nella voce "Fondi per Rischi ed Oneri" riportato della Nota Integrativa al bilancio 2020.

Ufficio Anticorruzione

La Napoli Servizi spa è dotata di Misure Organizzative di prevenzione della corruzione e di trasparenza (M.O.P.C.T.) che annualmente aggiorna – entro la scadenza prefissata del 31 gennaio – a cura ed elaborazione del RPCT.

Tali Misure costituiscono sezione e parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (M.O.G.C.) di cui la società, ha scelto di dotarsi sulla base del d.lgs. 231/2001. Con tale scelta, compiuta d'intesa con l'Organismo di Vigilanza, la Società ha perseguito anche l'obiettivo, come indicato dall'ANAC nel suo P.N.A., di ridurre la ridondanza dei documenti, compendiandoli in un numero più ristretto di pagine, estendendone l'ambito di applicazione non solo ai reati contro la Pubblica Amministrazione previsti dal d.lgs. 231.2001 ma anche a tutti quelli considerati nella legge 190.2012, dal lato attivo e passivo, anche in relazione ai tanti servizi svolti.

In tale ottica, il RPCT, ha assunto come principale impegno quello di rendere la materia semplice da comprendere, riducendo le opportunità dei casi di corruzione e assicurando tutte le forme possibili di trasparenza dell'azione amministrativa societaria.

Oltre all'attività di elaborazione dei protocolli di prevenzione dei rischi corruttivi, Il RPCT nell'anno ha svolto le seguenti funzioni:

- la definizione di procedure appropriate per selezionare e formare i dipendenti destinati ad operare in settori particolarmente esposti ai rischi della corruzione;
- la verifica ed il monitoraggio del rispetto dei protocolli di prevenzione, integrando ove necessario la mappatura dei processi delle aree di rischio e perseverando nel suggerire all'Organo Amministrativo ipotesi di rotazione degli incarichi;
- la effettuazione delle attestazioni in funzione di OIV, quale organismo con funzioni analoghe, per il quale è stato previsto di attribuire formalmente tale compito all'ODV, quale organo di controllo;
- la proposizione di modifiche in caso di accertamento di significative violazioni o di mutamenti dell'organizzazione;
- il monitoraggio e la verifica del rispetto degli obblighi di pubblicazione da parte dei Referenti del RPCT;
- la pubblicazione annuale della relazione sull'attività svolta;
- il monitoraggio di eventuali richieste di accesso civico;
- la cura che nell'organizzazione amministrativa siano rispettate le disposizioni del D.lgs. 39/2013 sulle cause di incompatibilità ed inconfiribilità degli incarichi;
- il monitoraggio della piattaforma del Whistleblowing, per le segnalazioni di condotte illecite;
- la relazione trimestrale al Collegio Sindacale sull'attività svolta.

Settore servizi informativi

Il settore Servizi Informativi nel 2020 ha assicurato, per tutte le sedi aziendali, le prestazioni che sottendono al regolare funzionamento del sistema ICT aziendale, svolgendo le attività di seguito elencate:

- gestione apparati dei locali CED delle sedi aziendali (server, storage, ups, unità di backup, switch etc);
- gestione parco micro informatico (pc, monitor, stampanti etc);
- servizi di connettività Internet e intranet e VPN;
- impianto di telefonia fissa (centrali telefoniche, fax, numero verde, telefoni voip/digitali/analogici);
- impianto di rilevazione delle presenze (dispositivi presenti nelle sedi aziendali e comunali);
- dispositivi multifunzione dipartimentali (Fotocopiatori, Scanner, Stampanti);
- impianti di teleallarme, wi-fi, videosorveglianza, antintrusione;
- servizi di base erogati nell'ambito del sistema informatico on premise e on cloud (Active directory, File System, DFS, DNS, DHCP, DB etc – Posta Elettronica e PEC);
- amministrazione degli applicativi software in dotazione aziendale;
- acquisizione di beni hardware, strumenti e applicativi software, assistenze e supporti esterni, consumabili, etc;
- gestione iter tecnico-amministrativo (pre-ordini, certificazioni e controlli fatture) per le forniture di competenza del settore ;
- supporto informatico in risposta ai bisogni e alle esigenze evolutive dei settori dell'azienda;
- assistenza tecnica sugli apparati hardware e software in dotazione client, per aggiornamenti, configurazioni, malfunzionamenti, guasti etc;
- disaster Recovery, Backup e Restore di dati e configurazioni;
- adempimenti e attività di sicurezza informatica;
- coordinamento e gestione dei fornitori per i rapporti amministrativi e tecnici;
- redazione e aggiornamento della documentazione tecnica e operativa informatica;
- portale istituzionale aziendale (comprensivo dei moduli di gare telematiche ed albo fornitori, amministrazione trasparente, whistleblowing).

Il personale dei Servizi Informativi, per i soli ambiti dell'assistenza tecnica interna, governata con un sistema di helpdesk, ha gestito 3.010 interventi.

Oltre alle suddette prestazioni, nel 2020 sono state avviate/proseguite le seguenti attività straordinarie:

- attività conseguenti all'introduzione del Lavoro Agile;
-
- sostituzione del sistema antivirus aziendale;
- attività di Penetration Test e Vulnerability Assessment;
- modifiche di sicurezza alle policy Firewall per l'accesso alla rete aziendale in VPN;
- sostituzione delle fotocopiatrici/stampanti/scanner dipartimentali;
- dismissione fax fisici;
- modifiche al Regolamento Informatico Aziendale;
- progetto trasloco tecnologico nuova sede aziendale - piazza Cavour;
- gara servizi sistemistici 11. Nuova procedura di gestione degli incidenti informatici;
- attivazione autenticazione multi-fattore per utenti posta elettronica e utenti Administrator servizi cloud;

Attività di informatizzazione degli uffici conseguenti all'introduzione del Lavoro Agile

Per ottemperare alla disposizione aziendale di introduzione del Lavoro Agile, atta a fronteggiare la diffusione della pandemia Covid-19, sono state operate in emergenza le seguenti diverse azioni:

- acquisto notebook in aggiunta a quelli già disponibili, distribuiti ai dipendenti abilitati a tale modello di lavoro. Per i casi autorizzati, sono state utilizzate anche delle postazioni desktop per il lavoro remoto;
- predisposto l'accesso remoto alla rete aziendale ed ai servizi informatici in essa presenti, utilizzando la tecnologia client VPN già in uso, prevedendo il controllo combinato di: utenza autorizzata e l'uso di un pc aziendale;
- attivazione di MS Teams, integrato nel sistema MS Office 365 in uso aziendale, quale piattaforma di comunicazione e collaborazione unificata per chat di lavoro persistente, teleconferenza, condivisione di contenuti e integrazione delle applicazioni;

Sostituzione del sistema antivirus aziendale

Nonostante il periodo di pandemia Covid-19 non fosse dei più favorevoli considerando l'overflow di attività che ha fortemente impegnato i Servizi Informativi, ritenendo che il tema delicato della sicurezza informatica non possa mai essere oggetto di rinvio, nel 2020 è stato approntato ed eseguito un progetto di sostituzione del software antivirus in uso, con un altro dello stesso produttore, in quanto il precedente sistema era non solo acquisibile a costo zero con possibilità di attivazione entro una certa data, ma stava per concludere il suo ciclo di vita con conseguente dismissione del supporto da parte del produttore. Inoltre, la tecnologia proposta è risultata significativamente superiore alla precedente in uso, in quanto in grado di fornire una migliore protezione dei sistemi server e client, disponendo di nuove funzionalità, tra cui Offline Predictive Machine Learning (apprendimento automatico predittivo offline) e Fileless Attack Protection (protezione dagli attacchi senza file).

Questa attività, ha interessato circa 40 server (fisici e virtuali) e 350 client (pc).

Attività di Penetration Test e Vulnerability Assessment

Questa attività, risponde alla necessità di verificare lo stato di sicurezza dell'infrastruttura informatica della Napoli Servizi al fine di rilevare il grado di efficacia, efficienza e robustezza dei propri sistemi IT, identificandone le eventuali vulnerabilità, non conformità e/o inadeguatezze.

I Servizi Informativi, da sempre, hanno una particolare attenzione e sensibilità sul tema della sicurezza informatica dimostrata dal fatto che nessun incidente è mai occorso, seppur gli impianti informatici siano costantemente oggetto di tentativi di esplorazione e di attacco operati da malintenzionati (hacker), azioni e comportamenti non sicuri operati dagli utenti aziendali, etc.

Per quanto nessun sistema informatico si possa definire totalmente sicuro e inattaccabile, è sempre più che mai necessario migliorare e rivedere continuamente le contromisure tecnologiche in campo e di misurarne l'efficacia.

L'attività di VA e PT è stata eseguita con il coinvolgimento di una società specializzata verificando:

- Network interno (400 IP circa e 40 Server) e Cloud (Exchange online, MS Azure, Oracle Cloud);
- Firewall (gestito da Fastweb);
- Portale istituzionale della Napoli Servizi (gestito da DigitalPA);
- Portale applicativo gestionale delle affissioni e pubblicità (gestito da Syntax).

Modifiche di sicurezza alle Policy Firewall per l'accesso alla rete aziendale in VPN

Con il miglioramento delle policy di sicurezza Firewall per l'accesso alla rete aziendale in VPN dall'esterno, sono stati conseguiti i seguenti obiettivi:

- tutti gli utenti aziendali autorizzati possono collegarsi alla rete di Napoli Servizi solo con una postazione informatica che appartiene alla società. Si aggiunge, quindi, al possesso delle credenziali utente, anche l'ulteriore vincolo di utilizzo di un client aziendale;
- i tecnici di società terze che erogano in permanenza il supporto remoto, possono accedere alla rete aziendale solo dai loro client su cui è installato un certificato informatico rilasciato dal Firewall aziendale, per cui anche in questo caso gli accessi sono ammessi in presenza di due fattori: credenziali utente e client certificato.
- I tecnici delle società terze parti che devono accedere occasionalmente on demand alla rete aziendale per manutenzioni, potranno farlo solo se i client che utilizzeranno supereranno delle verifiche di sicurezza (sistema operativo aggiornato, presenza di antivirus aggiornato, etc) e se in possesso di credenziali utente assegnate.

Queste ulteriori impostazioni di sicurezza si aggiungono alle altre già implementate in precedenza.

Sostituzione delle fotocopiatrici/stampanti/scanner dipartimentali

A partire dalla sottoscrizione in convenzione Consip/Kyocera, sono stati installati, nelle diverse sedi aziendali, 17 nuovi dispositivi multifunzione a noleggio nelle diverse sedi aziendali, sostituendo i precedenti più numerosi, raggiungendo l'importante obiettivo di un'ulteriore riduzione dei costi e di razionalizzazione degli strumenti a disposizione.

Come per i precedenti dispositivi, anche questi nuovi sono gestiti centralmente dai Servizi Informativi e consentono il monitoraggio dell'utilizzo e dei relativi consumi.

Gli interventi hanno impegnato i Servizi Informativi nelle seguenti attività:

- gestione degli iter amministrativi Consip/Kyocera e di chiusura contratto con il precedente fornitore;
- predisposizione, configurazione e test su server del software di monitoraggio e gestione;
- configurazione su circa 350 postazioni di lavoro dei nuovi driver di funzionamento.

Le attività sono state svolte senza soluzione di continuità in assenza di disservizi per gli utenti.

Dismissione fax fisici

Completando questa azione di transizione in digitale, nel 2020 sono stati dismessi gli ultimi fax fisici ancora presenti, attestando i corrispondenti numeri sul sistema server fax già da tempo in uso aziendale.

Modifiche al Regolamento Informatico Aziendale

Con la versione 2.3 del "Regolamento Informatico" (RIA) si è proceduto alla diffusione agli utenti di alcune prescrizioni volte ad elevare ulteriormente la sicurezza informatica, nonché sono state fornite indicazioni sulle modalità di accesso remoto alla rete aziendale per il lavoro agile ed informazioni sulla disponibilità della nuova piattaforma di comunicazione e collaborazione MS Teams.

Progetto trasloco tecnologico nuova sede aziendale - piazza Cavour

Nel 2020 sono state completate le attività di progettazione informatica necessarie per il previsto trasferimento della sede ubicata al Centro Direzionale verso piazza Cavour, prevedendo le ricollocazioni delle tecnologie esistenti con varie possibilità di riutilizzo o sostituzione delle stesse, in particolare dell'obsoleto impianto telefonico.

Gara servizi sistemistici

Congiuntamente ad altri uffici aziendali sono state espletate le attività di gara MePA per la fornitura di servizi sistemistici. Alla data di stesura della presente relazione, la gara è in corso di completamento.

Nuova procedura di gestione degli incidenti informatici

Al fine di gestire con maggiore puntualità gli eventi classificabili come incidenti informatici, compresi quelli relativi alla sicurezza, che possono verificarsi ai sistemi, ai servizi ed ai dati gestiti dalla Napoli Servizi, è stata redatta ed adottata una procedura che ha recepito e migliorato le precedenti prassi già in uso.

Una corretta gestione degli incidenti permette di evitare o mitigare la compromissione dei sistemi, dei servizi e dei dati aziendali, consentendo, inoltre, attraverso l'analisi e la comprensione dei meccanismi che li hanno prodotti, di migliorare continuamente la capacità di risposta agli incidenti.

Attivazione autenticazione multi-fattore per utenti posta elettronica e utenti Administrator servizi cloud

Un ulteriore innalzamento della sicurezza informatica è stato ottenuto, nel corso del 2020, introducendo l'autenticazione a due fattori. Questo intervento, conseguito senza investimenti economici ma solo con effort tecnico, ha rafforzato la sicurezza delle credenziali degli utenti di posta elettronica e degli administrator che gestiscono i servizi cloud aziendali.

Area pianificazione, controllo di gestione, contabilità, amministrazione e finanza

Con determina n. 19 del 13 aprile 2015 è stata istituita l'Area programmazione, pianificazione e controllo di gestione [A.P.P.] inizialmente dedicata alle attività amministrative di gestione del contratto di servizio ex delibera di CC n. 29.2013 ed alle attività di controllo di gestione e poi, per effetto della Determina

dell'Amministratore Unico n° 27 del 14.06.17, anche al coordinamento delle UU.OO.CC. contabilità, finanza ed amministrazione paghe.

In relazione agli adempimenti amministrativi e di programmazione economica previsti dal nuovo contratto di servizio di cui alla D.G.C. n. 429.19, si evidenziano le seguenti attività:

Ufficio controllo di gestione

L'ufficio controllo di gestione, nel corso dell'anno ha assolto a tutte le funzioni di pianificazione e programmazione delle attività produttive con le modalità e nei termini definiti dal nuovo contratto di servizio di cui alla D.G.C. n. 429.19. Nonostante le difficoltà provocate dalla crisi epidemiologica dovuta alla diffusione della Sars Covid 19, l'ufficio anche in modalità smart working, ha continuato a svolgere il proprio lavoro, fornendo sostegno alla direzione operativa nel proseguimento della gestione aziendale. Nello specifico si riepilogano le attività svolte:

- attività di budgeting, concretizzatasi con l'approvazione del documento finale di programmazione approvato con Determina A.U n. 12 del 02.03.2020. Gli atti programmatici sono stati redatti con i criteri della contabilità industriale al fine di rendere possibile nel corso dell'anno un immediato controllo sullo stato di avanzamento dei ricavi e dei costi rispetto alla programmazione dei lavori, concordata con l'Amministrazione comunale. Tale metodo ha consentito all'azienda di rendicontare le prestazioni sostenute con le modalità previste dal contratto, grazie all'immediata identificazione di uno o più centri di costo aziendali ai capitoli di spesa del bilancio comunale. I dati di budget sono stati stimati sulla base delle informazioni disponibili alla data di redazione del documento, tenendo conto del principio della prudenza e della competenza economica temporale;
- monitoraggio e andamento costi di gestione con analisi degli scostamenti;
- monitoraggio del piano degli investimenti aziendali;
- elaborazione di documenti programmatici aziendali;
- monitoraggio mensile dei servizi prestazionali economici offerti alla committenza nei limiti degli impegni di spesa di cui ai capitoli prestazionali del contratto di servizio disciplinati dalla D.G.C. n.429 del 2019 e rendicontati mensilmente all'amministrazione comunale dalle varie funzioni aziendali;
- predisposizione di report mensili gestionali di controllo del fatturato/incassi/prestazioni rese;
- predisposizione di reports mensili gestionali inoltrati ai vari responsabili di funzione;
- stima del fatturato degli anni 2019 e 2020 e contestualmente del fatturato del I semestre 2021, con definizione del valore delle fatture/note di credito da emettere a congruaggio dei periodi, così come indicato all'articolo 11 del contratto di servizio;
- monitoraggio degli atti amministrativi del Comune di Napoli che hanno avuto impatto sulle rendicontazioni prestazionali e sui costi;
- rapporti di corrispondenza con le singole direzioni del Comune di Napoli;
- controllo mensile andamento costo del personale con particolare riferimento alla retribuzione accessoria (indennità, ex art. 113/16 ecc.);
- controllo consuntivi ore uomo assolte in regime ordinario o in straordinario;
- verifica della programmazione annuale gare e contratti nei limiti del budget approvato con Determina A.U. n. 12 del 02.03.2020;
- supporto al RUP nelle fasi di gara e di aggiudicazione;
- Comunicazione istituzionale con l'Amministrazione Comunale;
- Compliance delle comunicazioni istituzionali con i documenti amministrativi a disposizione (Delibere di Consiglio e di Giunta, Determine dirigenziali);
- Supporto alla predisposizione del Bilancio di esercizio 2019;

- supporto all'Ufficio acquisti e agli utenti interni nella fase di controllo dei costi di competenza e di elaborazione degli ordini di fornitura o dei contratti rispetto al consuntivo degli impegni di spesa già assunti (controllo budget degli acquisti.) anche attraverso l'utilizzo del sistema Gamma Enterprise.

Inoltre nel corso dell'anno la UOC controllo di gestione ha svolto la funzione di segretario verbalizzante nelle varie assemblee dei soci tenutesi presso il Palazzo San Giacomo.

Ufficio Amministrazione Paghe

La UOC Paghe ha svolto prevalentemente le seguenti funzioni:

- **Payroll:** elaborazione paghe e relativi adempimenti fiscali e contributivi;
- **Contabilità:** elaborazione del budget "costo del personale" e consuntivazione del costo mese/anno;
- **Attività di supporto alla direzione generale:** interazione a supporto delle funzioni strategiche aziendali;
- **Attività di supporto alla gestione operativa del personale:** rilevazione presenze, recupero dei documenti autorizzativi dalle aree, elaborazione della turnistica, gestione dei marcatempi, aggiornamento dei programmi e degli archivi, controllo e gestione degli Ordini di Servizio, servizi al personale.

Payroll

La funzione, ha l'obiettivo di garantire le elaborazioni delle retribuzioni e nel contempo assolve ai relativi adempimenti mensili/annuali.

Nell'anno 2020 sono state elaborate circa 27.650 buste paghe, (in considerazione di una media annua dei dipendenti pari a 1.614 unità) ed altrettante certificazioni uniche. Inoltre, la struttura ha provveduto ad elaborare per oltre 70 lavoratori autonomi le certificazioni uniche del reddito e il relativo modello 770.

E' importante ricordare che tutti gli adempimenti gestionali ed operativi sono stati curati dal personale interno della Napoli Servizi, e hanno riguardato le seguenti attività:

- ricevimento dipendenti con frequenza bisettimanale presso lo sportello aziendale;
- aggiornamenti delle situazioni anagrafiche/fiscali/previdenziali;
- preparazione della documentazione a supporto delle paghe;
- gestione dei reclami

Gli uffici provvedono inoltre alla gestione annuale di circa 730 ANF (ordinari e soggetti ad autorizzazione), 210 procedure presso terzi, 35 finanziarie per cessioni e finanziamenti, 20 forme di previdenza complementare/assistenziale, 5 CRAL, 640 variazioni anagrafiche (detrazioni, IBAN, residenza, etc.), 220 L. 104, numerosi casi di malattia che hanno riguardato oltre il 50% del personale (breve o lunga), oltre 30 casi di infortunio, 50 congedi straordinari e/o non retribuiti, etc.

La funzione è sottoposta a controllo trimestrale ed annuale da parte dei revisori e sindaci, oltre al continuo confronto con gli enti per le relative pratiche e gli adempimenti statistici.

Supporto all'ufficio Contabilità

La struttura si è occupata dell'elaborazione del budget del costo del personale subito dopo aver recepito indicazioni nel merito dal settore Risorse Umane e dalla UOC Controllo di Gestione, nonché ha provveduto all'elaborazione delle varianti di costo nel corso dell'anno.

L'Ufficio paghe, con supervisione del responsabile APP, ha inoltre contabilizzato mensilmente, il costo del lavoro, provvedendo anche alla rilevazione e alla registrazione delle relative scritture di assestamento.

Attività di supporto alla Direzione Generale

L'ufficio fornisce dati contabili, statistici ed amministrativi di supporto ai seguenti uffici direzionali:

- Area Risorse Umane/Relazioni industriali - confronto su tematiche operative di gestione del personale;
- Area Legale / contenzioso - supporto in qualità di CTU per contenziosi e transazioni;
- Controllo di Gestione - predisposizione del budget del costo del personale;
- Settore Affari generali, Formazione, Produzione, etc. - elaborazione dei dati statistici per le comunicazioni obbligatorie ISTAT, dati dei dipendenti per la stipula delle polizze assicurative aziendali, etc;
- Interazione con i responsabili operativi nella gestione dei turni, giustifiche, presenze, reclami, piani ferie ed altro.

Attività di supporto alla gestione operativa del personale

L'ufficio paghe ha fornito inoltre supporto alla struttura aziendale nello svolgimento delle seguenti attività:

- gestione e monitoraggio dei marcatempi;
- rilevazione presenze, con contestuale creazione e cura dei profili orari, aggiornamento e variazione degli stessi in base agli Ordini di Servizio e progressioni, chiusura settimanale e mensile delle presenze;
- elaborazione turni (creazione di turni per i lavori a squadra, nuove turnazioni e modifica di quelle esistenti);
- gestione degli archivi;
- servizi al personale erogati attraverso le attività di sportello,
- contabilizzazione e gestione dei buoni pasto e relative schede individuali;
- gestione dei badge aziendali.

UOS pianificazione turni

All'interno della funzione UOC amministrazione paghe, è incardinata una unità operativa semplice addetta alla pianificazione dei turni di lavoro ed al contestuale monitoraggio degli ordini di servizio del personale operativo della Napoli Servizi, che attraverso il sistema informativo aziendale effettua anche il riscontro ed incrocio dei dati per la verifica dell'assegnazione di alcune indennità erogate dalla società ai dipendenti, in relazione allo svolgimento delle mansioni assegnate.

Tutte le attività sono realizzate in sintonia con quanto disposto dalla Direzione Risorse Umane e il settore operativo dell'azienda.

Area Patrimonio Aziendale e Attività di Supporto

Nell'ambito della riorganizzazione degli uffici aziendali l'Amministratore Unico ha istituito, con Determina n. 27 del 14 giugno 2017 e successiva Determina n. 44 del 13 ottobre 2017, una nuova Area aziendale denominata "**Area Patrimonio Aziendale ed Attività di Supporto**", delegata, tra l'altro, all'espletamento di tutte le attività riguardanti la gestione delle strutture, sedi e mezzi di proprietà della Società, sia per quanto attiene ai beni immobili che per quanto afferisce ai beni mobili registrati, di proprietà ovvero condotti dalla Società a qualsiasi titolo.

La predetta Area comprende i seguenti Settori/ Unità Operative:

- Settore RUP (Responsabile Unico del Procedimento);
- Commessa edilizia monumentale;
- UOC Attività di Supporto - Condonò ed URP sviluppata operativamente per il tramite delle:
 1. UOS Amministrativa;
 2. UOS Tecnica;
- UOC Prevenzione e Protezione e Sicurezza sul Lavoro
 1. UOS Logistica Strutture Aziendali
- UOC Gestione Automezzi e Officina;

Settore - Attività di supporto al RUP

L'attività del "Settore RUP" consiste prevalentemente nel supportare in modo diretto e/o trasversale tutti i Settori interni all'azienda nelle varie procedure di gara pubblica per l'affidamento di Lavori, Servizi e Forniture di Beni.

Il Settore RUP, ha pianificato ed organizzato il lavoro con la finalità di qualificare l'Azienda come Stazione Appaltante in conformità alle prescrizioni dell'Autorità Nazionale Anticorruzione - ANAC - così come riferito all'art. 38 del nuovo Codice degli Appalti.

La struttura organizzativa del Settore è composta da tre unità con competenze specifiche ed ha garantito anche nel periodo emergenziale del Covid 19 i risultati, adempiendo ai compiti in maniera esaustiva secondo una diversa organizzazione del lavoro in conformità all'introduzione dell'istituto dello smart working.

Il Settore così strutturato ha operato in tre ambiti distinti:

1. Attività diretta del Settore RUP nel complessivo procedimento dell'appalto

In questo ambito rientrano le attività di programmazione, organizzazione e gestione dei procedimenti in ogni fase comprensiva talora della conduzione diretta degli appalti.

Nell'anno 2020, il Settore ha sovrinteso alle seguenti procedure:

- gestione degli impianti di sollevamento (Ascensori) a servizio degli immobili ERP;
- selezione e nomina del Direttore Generale della Napoli Servizi S.p.A;
- alla manifestazione d'interesse riguardante la formazione di un elenco di professionisti esperti in contenzioso in materia locativa.

2. Attività del Settore di supporto ai RUP

L'organizzazione del Settore RUP e di supporto ai RUP si integra con gli altri Settori aziendali per i quali svolge attività di indirizzo, di supporto tecnico-amministrativo e cura quando ne è fatta richiesta, i diversi sub-procedimenti tecnico-amministrativi e ricerca e produce valutazioni particolareggiate riguardanti le problematiche tecnico-amministrative che emergono durante le fasi del procedimento degli appalti.

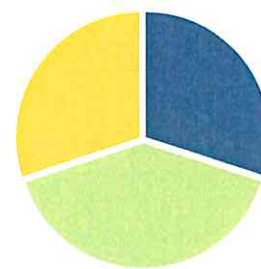
Il lavoro del Settore di supporto ai RUP è stato organizzato con il fine di assicurare trasparenza, tracciabilità degli atti e soprattutto la digitalizzazione degli atti del procedimento di gara.



In stretto riferimento a quanto indicato, il Settore RUP ha fornito supporto ai Settori e all'organizzazione interna aziendale e agli Enti Pubblici certificatori, sia attraverso l'utilizzo del sistema **AVC Pass** ideato dall'ANAC, che con metodologie classiche di accertamento tecnico-amministrative.

Nell'anno di riferimento l'attività di supporto, al momento non ancora disciplinata in termini organizzativi aziendali, è stata offerta ai diversi RUP nominati dalla Stazione Appaltante nelle seguenti procedure di gara:

- Lavori Manutenzione Beni Monumentali
- Fornitura Asfalto a caldo
- Servizi di All Risks property
- Fornitura Materiali Edile, Idraulico, Elettrico
- Lavori Impianti Termici
- Servizi di Noleggio stampanti
- Lavori di Manutenzioni Diffide
- Servizi di Revisione legale dei Conti
- Servizi di Assicurazioni RCTO
- Servizi Teatro S. Carlo
- Servizi Sistemi Informativi
- Nuova sede aziendale



Divisione Attività del Settore RUP - anno 2020
■ RUP ■ Lavori Beni Monumentali ■ Supporto RUP

3. Attività del Settore RUP nella fase di Esecuzione degli Appalti Pubblici – Beni Monumentali

Oltre all'attività prettamente amministrativa sopra descritta, l'ufficio ha svolto attività tecniche e di direzione lavori di interventi di restauro, risanamento conservativo e manutenzione straordinaria di beni monumentali nell'ambito del contratto di servizio sottoscritto dalla Napoli Servizi con il Comune di Napoli, nel rispetto delle norme dettate dalla Soprintendenza dei beni culturali. Nel corso del 2020, sono stati realizzati numerosi interventi di restauro e risanamento, quali ad esempio, i lavori presso la Galleria Umberto I, il sito di Castel dell'Ovo, la Galleria Principe, il Palazzo San Giacomo, il sito in via Cesare Rosaroll, la Casina Pompeiana, il complesso della S.S. Annunziata ed altri.

Infine, va precisato che il Settore RUP è stato anche impegnato nell'appalto degli Impianti Affissionali gestito dalla Napoli Servizi. Difatti per circa 1.000 impianti sono stati processati gli atti tecnico-amministrativi secondo gli iter dettati dal Genio Civile ottenendone le relative certificazioni di collaudo.

UOC Attività di supporto - Condono

Per tale linea di attività nell'anno 2020 oltre alla gestione del ciclo produttivo riferito all'evasione delle pratiche di Condono edilizio, sono stati svolti ulteriori adempimenti anche in supporto ai procedimenti instaurati presso il Servizio Antiabusivismo e Condono Edilizio (di seguito SACE) nell'ambito della vigilanza sull'attività urbanistico-edilizia e della repressione degli abusi edilizi, attività considerate di primaria importanza ed un obiettivo fondamentale per l'Amministrazione.

Al fine di favorire la definizione delle istanze di condono edilizio con rilascio di un provvedimento formale di tutte le pratiche presentate, il Comune con Delibera di **G.C. 97/2020**, ad integrazione della Delibera 4981/06 e ss.mm., ha approvato un atto di indirizzo per la riapertura dei termini per la presentazione della modulistica in autocertificazioni da rendere, da parte del richiedente la sanatoria ai sensi del D.P.R. 445/2000 per il rilascio dei permessi di costruire in sanatoria.

L'iter istruttorio è caratterizzato da steps successivi e gestito in maniera completamente autonoma dal personale della Napoli Servizi, secondo procedure e linee guida concordate con il SACE e riassunte nel "manuale operativo".

A partire dall'entrata in vigore della Delibera di GC 4981/07 alla data del 30 settembre 2020 sono state emanate complessivamente **n. 38.927** disposizioni dirigenziali in sanatoria e lavorati circa **n. 65.525** modelli di autocertificazione.

Le nuove procedure disposte dalla Dirigenza del Servizio Antiabusivismo e Condono Edilizio, orientate ad un maggiore controllo delle autodichiarazioni (come la verifica urbanistica per tutti i modelli presentati a prescindere dalle indicazioni fornite dai sottoscrittori circa l'eventuale esistenza di vincoli), hanno allungato i tempi per la definizione delle varie istruttorie e ridotto il numero di istanze evase con esito positivo, aumentando di conseguenza il numero di lettere inviate. Nel seguito si fornisce una sintetica rappresentazione del volume di pratiche esaminate nel corso degli ultimi 5 anni.

Oltre alle attività ordinarie volte all'emissione e rilascio delle concessioni in sanatoria, comprensive di tutti gli altri adempimenti a corollario, quali la protocollazione di tutta la posta, la redazione ed emissione della certificazione vincolistica, la redazione di copie conformi, l'istruttoria delle richieste di "astratta assentibilità" in concorso con gli uffici del S.S.U.E. - Servizio Sportello Unico; Edilizia -, l'esame delle richieste di rinuncia al condono o di altre situazione che richiedono un'istruttoria completa e non limitata alle autodichiarazioni; la verifica urbanistica in relazione alla presenza di vincoli, estesa a tutti i modelli consegnati, l'aggiornamento degli archivi digitali e cartacei del Condono, riveste particolare rilievo l'**"Acquisizione ottica e gestione digitale dell'archivio cartaceo del settore Antiabusivismo"**.

Tale attività, considerata di primaria importanza per l'Amministrazione Comunale, nell'ambito della repressione all'abusivismo edilizio e della vigilanza urbanistica edilizia sul territorio, è stata svolta in ottemperanza al **Piano Triennale di prevenzione della corruzione del Comune di Napoli 2018-2021** (Misura 31: digitalizzazione archivio antiabusivismo) e a quanto previsto nel **Disciplinare del SACE al punto b)**.

La finalità del progetto era di mettere in sicurezza il vetusto archivio cartaceo del Servizio Antiabusivismo Edilizio, alla stessa stregua di quello del Condono, attraverso la trasformazione di circa **60.000 fascicoli** cartacei in formato digitale, l'identificazione di ognuno in maniera univoca tramite apposizione di un barcode, consentendo così una snella archiviazione e consultazione, il tutto per garantire una maggiore sicurezza dei documenti evitandone furti, manomissioni o sostituzioni. La scansione di tutti i documenti cartacei presenti in archivio dal 1977 ad oggi, consentirà di creare un'anagrafe per ogni singolo fascicolo (registrazione dei dati riferiti all'immobile ed al soggetto) pervenendo ad una vera e propria **"Banca Dati"** contenente tutte le informazioni sulle pratiche di condono, sui contenziosi amministrativi e sugli immobili abusivi acquisiti al Patrimonio Comunale.

Il modulo informatico, realizzato dallo stesso personale della Napoli Servizi (come in precedenza già fatto per il modello già in uso presso il Servizio S.A.C.E. denominato **"Missione Condono**) e consultabile anche da altri uffici dell'Ente, ha permesso alla società di rispondere in tempo celere anche ad eventuali richieste di tipo amministrativo/giudiziario.

Il personale dell'ufficio condono, oltre che essere dotato di un elevato know how, svolge il lavoro ordinario secondo quanto previsto nel Disciplinare Tecnico del Servizio, dedicandosi inoltre all'acquisizione ottica

di oltre **1,5 milioni di pagine e alla digitalizzazione** di ulteriori fascicoli trasmessi da parte degli uffici dell'Ente.

L'UOC è coinvolta altresì negli adempimenti connessi all'attuazione della delibera di G.C. 175/17- immobili acquisiti al Patrimonio del Comune di Napoli nonché in quelli connessi all'attuazione della delibera di G.C. 171/18 per la definizione delle istanze per immobili ricadenti in zona vincolata.

Inoltre, il Disciplinare tecnico del SACE, allegato al nuovo contratto di servizio, di cui alla D.G.C. n. 429/19, ha attribuito alla Napoli Servizi S.p.A. le attività di rimozione di piccoli abusi edilizi in danno di manufatti abusivi.

Nel secondo semestre del 2020, attraverso l'ausilio della Procura e delle forze dell'ordine e della Magistratura, nell'ambito dell'attività di vigilanza e controllo del territorio, su richiesta dell'Ente Committente, è stato eseguito, un intervento di demolizione a firma del Dirigente del SACE.

UOC Attività di supporto – URP (Unità Rapporto con il Pubblico)

Il Servizio URP, fornisce informazioni e chiarimenti sull'attività del Comune di Napoli sia presso il Front Office di Palazzo San Giacomo, sia presso la direzione comunale competente, con attività di back office.

Il personale della Napoli Servizi, è inserito stabilmente nel modello organizzativo del Comune di Napoli (Servizio URP), ma assolve in autonomia a specifiche prestazioni definite nel disciplinare tecnico/prestazionale allegato al contratto, sotto la supervisione del responsabile dell'U.O.C. "Attività di Supporto".

In via del tutto esemplificativa le attività svolte hanno riguardato:

- gestione del protocollo informatico relativo alla sezione URP e contestuale inserimento nella piattaforma informatica URP/Napoli delle richieste prodotte dagli utenti;
- rilascio informazioni agli utenti che si rivolgono allo sportello o tramite mail sull'organizzazione e le prestazioni dell'Ente, l'ubicazione e gli orari di apertura degli uffici, le iniziative ed eventi promossi dall'Amministrazione; accogliere le richieste di accesso agli atti (L.241/90);
- accogliere e valutare le istanze sullo stato dei procedimenti (L.241/90);
- accogliere reclami, segnalazioni, suggerimenti; consegnare gli atti amministrativi richiesti dai cittadini e quant'altro.

UOC Servizi di Prevenzione e Protezione

Nel corso dell'anno 2020, coerentemente con l'evoluzione delle linee guida sulla sicurezza sul lavoro, e degli assetti aziendali, le attività svolte dal Servizio di Prevenzione e Protezione negli Ambienti di Lavoro, hanno avuto ad oggetto:

- Il monitoraggio fattori di rischio individuati in relazione alle attività lavorative eseguite e valutazione dei rischi lavorativi specifici al fine dell'aggiornamento, da parte del Datore di Lavoro, o del Delegato del Datore di Lavoro per la Sicurezza, del DVR (Documento di Valutazione dei Rischi);
- l'elaborazione e/o l'aggiornamento delle procedure di sicurezza per le varie linee aziendali;
- il monitoraggio dell'andamento della formazione aziendale in tema di sicurezza sul lavoro e le proposte di programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- l'elaborazione/aggiornamento dei DUVRI;
- le attività di verifiche ispettive dei luoghi dove è presente il personale della Napoli Servizi Spa;
- il monitoraggio ciclico delle attività di prevenzione incendi presso le sedi della Napoli Servizi Spa;

- il monitoraggio ciclico delle dotazioni di sede e sui mezzi aziendali per la prevenzione incendi;
- l'adeguamento normativo degli impianti tecnologici a servizio delle strutture dove è presente il personale della Napoli Servizi Spa;
- l'aggiornamento delle attività di monitoraggio ambientale in ambito di Sicurezza sul Lavoro.

In particolare, oltre che alle normali attività di Sorveglianza sanitaria, è stata data specifica attenzione a:

- l'elaborazione dell'Appendice integrativa al DVR per la valutazione del Rischio Biologico per l'emergenza COVID-19;
- l'elaborazione di circa 40 elaborati riguardanti procedure specifiche per la gestione aziendale dell'Emergenza sanitaria;
- la valutazione dell'andamento infortunistico aziendale attraverso le descrizioni ed analisi delle dinamiche degli infortuni a danno dei dipendenti.

Il servizio Prevenzione e Protezione, nell'anno ha curato l'ottimizzazione e la redistribuzione delle risorse umane nelle varie sedi aziendali nel pieno rispetto dell'organizzazione aziendale e contestualmente ha provveduto alla creazione di nuovi uffici presso la sede di Piazza Telematica.

Inoltre, nel corso del 2020, sono state avviate tutte le attività tecnico/amministrative per i lavori di adeguamento della nuova sede aziendale sita in piazza Cavour, n. 42.

Alla data del 31.12.2020, i lavori risultano ancora in corso di esecuzione.

UOC Gestione Automezzi e Officina

Compito dell'UOC è quello di ottimizzare l'assegnazione degli automezzi ai vari Servizi operativi e di gestire con estrema attenzione gli interventi di manutenzione necessari, definendo il budget delle manutenzioni, dei noli e dei consumi di carburante, in collaborazione con i responsabili dei servizi operativi ai quali verranno affidati i mezzi.

Per tale attività, l'ufficio si avvale di un software gestionale con il quale è in grado di monitorare il ciclo di vita del mezzo, gli interventi di manutenzione programmata e straordinaria, gli aspetti amministrativi (assicurazioni, bolli auto, tagliandi, revisioni, etc) ed i conseguenti costi di gestione.

Ulteriore adempimento in carico alla UOC autoparco, è la gestione dei "sinistri" ed il monitoraggio delle eventuali contravvenzioni al codice della strada da parte del personale, al quale viene addebitato l'onere.

Presso la sede di Piazza Telematica è stata attrezzata una piccola officina meccanica per gli interventi più urgenti, gestita da personale specializzato (nell'anno sono stati realizzati circa 250 interventi). Complessivamente l'ufficio autoparco della Napoli Servizi ha gestito nell'anno 2020, n°151 veicoli tra auto, autocarri e motocicli e n° 9 macchine operatrici tra trattori, rulli, bobcat, ecc., nonché tutte le attrezzature impiegate per i servizi di pulizia abitualmente allocati presso i siti in affidamento

Area Tecnica Manutentiva

UOC Manutenzione Edile – Edilizia non a reddito

L'Area Tecnica Manutentiva assolve ai compiti di manutenzione ordinaria, a guasto o a chiamata presso gli immobili ad uso non residenziale di proprietà o nella disponibilità del Comune di Napoli, in conformità ai disciplinari sottoscritti con il Comune di Napoli.

I lavori sono svolti esclusivamente su richiesta del PRM Patrimonio, previa autorizzazione dei preventivi di spesa e delle relative rendicontazioni al termine dei lavori, propedeutiche alla fatturazione.

Nel merito della redazione dei preventivi, la contabilizzazione dei lavori è stata elaborata impiegando i tariffari delle opere pubbliche vigenti alla data della stipula del contratto, oppure previe liste in economia

preventivamente condivise con il STP (Servizio Tecnico Patrimonio del Comune di Napoli), in relazione all'importo complessivo dell'intervento da realizzare.

Nel corso dell'anno 2020, in conformità al vigente Disciplinare, l'Area Tecnica Manutentiva ha assolto a compiti di piccola e media manutenzione su immobili del patrimonio comunale non a reddito e su immobili istituzionali come di seguito riportato:

- attività di progettazione e direzione di lavori;
- interventi di piccola manutenzione a guasto di impianti elettrici ed idraulici;
- elementi di finitura (intonaci, infissi, rivestimenti, soffitti e controsoffittatura, arredi fissi, ecc.);
- interventi di impermeabilizzazione delle coperture e sistemi di smaltimento acque piovane;
- manutenzione ordinaria spazi esterni di pertinenza;
- riparazione su guasto;
- riparazioni e ripristini di locali a seguito di atti vandalici;
- modifica e adeguamento a seguito di atti vandalici;
- delimitazione di aree e/o inibizione di accessi;
- ripristino serramenti e sistemi fissi di schermatura raggi solari/oscuramento;
- manutenzione recinzione, cancelli e griglie.

Inoltre, con affidamento a ditte selezionate con procedure ad evidenza pubblica, la struttura ha garantito con i propri tecnici, con progettazione direzione lavori, contabilità, attività di:

- lavori manutenzione straordinaria e messa in sicurezza su immobili del patrimonio comunale non a reddito e su patrimonio di edilizia monumentale;
- lavori di manutenzione a guasto Stadio San Paolo (Stadio Diego Armando Maradona);
- attività di presidio edile, gruppo elettrogeno e cabine elettriche durante lo svolgersi di eventi sportivi presso Stadio San Paolo;
- attività di presidio e sorveglianza notturna impianti tecnologici Teatro San Carlo;

Nel corso dell'anno, in piena emergenza sanitaria dovuta alla diffusione della Sars Covid 19, sono stati realizzati e garantiti senza interruzione di continuità le seguenti attività:

- n. 400 interventi di piccola e media manutenzione ordinaria su patrimonio comunale "non a reddito";
- n. 40 interventi di manutenzione straordinaria su patrimonio comunale "non a reddito";
- n. 20 interventi di manutenzione straordinaria su patrimonio di edilizia monumentale;

Settore Approvvigionamento e Magazzino – Gare & Contratti

L'ufficio è preposto alla definizione delle procedure di gara ed alla programmazione degli acquisti sulla scorta del budget economico e finanziario della società. Conseguentemente, elabora i contratti e gli ordini di fornitura in stretta sinergia con i RUP incaricati ed i referenti delle diverse aree funzionali della Società.

Nell'ambito di tali competenze è inclusa la gestione del magazzino aziendale, finalizzato esclusivamente alla distribuzione del materiale di consumo al personale operativo (detergenti, casermaggio, DPI, piccole attrezzature, etc).

L'ufficio nel corso dell'anno 2020 ha proseguito con lo svolgimento delle precipue attività ed in particolare ha fornito assistenza agli Uffici Tecnici per la gestione dei Contratti e per la definizione delle procedure di gara, nonché ai RUP nella definizione della documentazione di gara, gestione delle fasi di pubblicazione, assistenza alle commissioni, registrazione delle procedure sul portale ANAC. Inoltre, è stata sia curata la gestione del flusso documentale relativo agli Ordini di Acquisto che la gestione del Magazzino Aziendale.

Nel corso dell'anno l'ufficio ha poi gestito tutte le procedure con importi minori attraverso l'utilizzo della piattaforma MePA, dove possibile, attraverso procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando di gara.

L'ufficio infine, con la collaborazione del Settore Sistemi Informativi, ha definitivamente migrato tutte le procedure di gara verso il portale istituzionale portando a termine un progetto di semplificazione avviato già nel corso dell'anno 2018.

Inoltre, grazie all'utilizzo del nuovo portale "GARE", nonostante il perdurare della pandemia dovuta alla diffusione del virus da Sars covid 19, sono state avviate e concluse diverse procedure di gara.

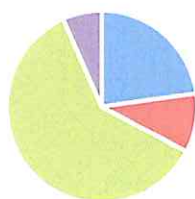
Si fornisce di seguito uno schema riepilogativo delle attività svolte nell'anno.

Quadro di Riepilogo	
Attività Ufficio Acquisti	Servizi Erogati al 31/12/2020
Numero RDA elaborate	2.414
Numero Ordini/Contratti Emessi	1.738 (di cui 114 Contratti)
Attività Ufficio Gare & Contratti	Servizi Erogati al 31/12/2020
Procedure Aperte	15
Procedure Negoziato	9
Numero procedure MePA	11
Attività Magazzino Centrale	Servizi Erogati al 31/12/2020
Numero di Consegne Effettuate:	2.560
→ Consegne da Distributivo	1.096
→ Consegne Dirette al Magazzino	1.404
→ Consegne Extra Budget	60

Inoltre, in considerazione della crisi epidemiologica, si è reso necessario provvedere alla distribuzione del materiale DPI e del vestiario presente nel magazzino aziendale, al personale operaio della Napoli Servizi, portando il numero delle consegne del magazzino a raddoppiare rispetto alla media di consegne avvenute negli anni passati.

Elaborando i dati transitati nella sfera di competenze dell'ufficio si è provveduto poi ad analizzare il totale degli ordini emessi e le modalità di scelta del contraente, come da tabella che segue:

ATTIVITÀ		ANNO				
	DESCRIZIONE	2016	2017	2018	2019	2020
1	protocollazione modelli	1.225	1.013	946	836	633
2	protocollazione e/u altro	23.401	21.818	22.120	24.612	17.478
3	scansione modelli	1.225	1.013	946	836	633
4	scansione integrazioni ed altri fascicoli	5.210	4.633	6.770	7.200	3.425 (anche con CA)
5	imputazione modelli (data entry)	1.227	1.230	1.150	1.127	877
6	verifiche di conformità modelli e rettifiche ai modelli	2.760	3.033	2.704	2.989	2.319
7	disposizioni proposte	597	740	1.026	1.434	1.038
8	concessioni approntate	581	630	705	630	470
9	di cui già rilasciate	856	849	794	765	605
10	schede vincoli evase	687	927	1.494	2.358	1.910
11	controlli vincoli evasi	277	479	355	410	350
12	prenotazioni	1.483	1.544	1.432	1.414	1.374
13	cittadini ricevuti	1.483	2.472	2.590	2.620	1.410
14	aggiornamento volture	74	88	75	69	50
15	aggiornamento ricevute postali	4.585	4.907	1.378	1.298	1.565
16	revoche ed annullamenti	52	124	155	94	118
17	redazione copie atti in pratica, copie conformi e ctu	1.502	1.405	971 (solo copie atti)	832 (solo copie atti)	518
18	integrazioni e rettifiche	1.890	1.987	1.995	1.751	1.433
19	istruttoria pratiche magistratura	122	192	200	210	178
20	comunicazione ai cittadini	545	1.024	1.468	1.866	2.110



- Adesione Conv_CONSIP
- Aff_Diretto
- Aperta
- P_Negoziata SOTTO SOGLIA

L'ufficio, ha poi provveduto a ridurre la quantità e il valore delle scorte in magazzino, nella misura del 3% circa rispetto all'anno 2019.

Si riporta nel seguito uno schema di riepilogo e di confronto tra il valore delle giacenze al 31.12.2019 ed al 31.12.2020

Cat. Merceologiche	Val. giacenza al 31/12/2019	Val. giacenza al 31/12/2020
Detergenti	6.970,66	8.053,93 €
DPI	8.346,14	14.912,41€
Materiali di consumo	10.499,08	6.879,35 €
Vestiaro	40.926,99	42.133,87€
Totale complessivo	€ 66.742,87	71.979,57€



Coordinamento tecnico e manutentivo dei servizi di gestione del patrimonio immobiliare del Comune di Napoli

Nel corso dell'anno 2020, sono state avviate le attività amministrative e tecniche, per i lavori di adeguamento della nuova sede della Società, ubicata al quinto piano dell'immobile di proprietà comunale sito in piazza Cavour, 42.

In data, 13.11.2019, era già stata pubblicata la manifestazione d'interesse, al fine di raccogliere le disponibilità delle imprese interessate all'esecuzione dei lavori, da invitare successivamente alla procedura di gara.

Esperita tale fase, e facendo seguito alla sottoscrizione del contratto di comodato con il Comune di Napoli, del 20.03.2020, è stata avviata, con determina a contrarre n. 20 del 23.04.2020, la procedura selettiva invitando le ditte che avevano risposto al primo avviso.

Con determina n. 45 del 31.07.2020 è stata aggiudicato l'affidamento dei lavori, alla ditta OPUS Costruzioni.

In data 12.10.2020 è stato consegnato il cantiere, sotto riserva di legge, per l'avvio delle lavorazioni. Il 26.10.2020, è stato sottoscritto il contratto di affidamento, per un importo al netto del ribasso offerto di € 471.252,65.

Nel corso dei lavori, a seguito di alcune circostanze impreviste e imprevedibili, si è paventata la necessità dell'esecuzione di ulteriori lavori, che saranno successivamente oggetto di una perizia di variante e suppletiva.

Al 31.12.2020 i lavori erano regolarmente in corso.

UOC Gestione attività di manutenzione patrimonio a reddito e ERP

Alla Napoli Servizi S.p.A. sono demandati gli interventi di manutenzione riparativa o su guasto, di manutenzione ordinaria nonché quelli di manutenzione straordinaria degli immobili del patrimonio comunale a reddito;

La Società, sulla base delle esperienze maturate nel corso dei cinque anni precedenti e delle conoscenze acquisite sul patrimonio immobiliare in affidamento stima entro il mese di dicembre di ogni anno, il piano dei fabbisogni manutentivi straordinari del Comune di Napoli, affinché l'Amministrazione possa provvedere a definire nel bilancio previsionale i propri fabbisogni di spesa.

Oltre agli interventi manutentivi, alla Società sono state affidate tutte le attività tecnico-amministrative riferite alla progettazione, all'affidamento dei lavori, alla direzione ed alla contabilità dei lavori, nonché tutte le attività e funzioni relative alla gestione degli Appalti di manutenzione, ivi compreso ogni adempimento nei confronti degli enti di controllo tecnico ed amministrativo, nonché delle Soprintendenze.

Per la realizzazione degli interventi, la società si avvale di accordi quadro.

Gli interventi definiti sotto soglia (stabilita pari ad euro 2.500,00), sono stati ordinati ad operatori contrattualizzati in maniera autonoma dal RUP nominato dalla Napoli Servizi secondo cronologica segnalazione o codice di emergenza e nell'ambito del budget approvato dalla società.

Gli interventi definiti sopra soglia (superiore ad euro 2.500,00), sono stati ordinati dal RUP nominato dalla Napoli servizi ad operatori contrattualizzati secondo cronologica autorizzazione del PRM o priorità da quest'ultimo dettata nell'ambito del budget reso disponibile.

Di seguito i riferimenti delle gare ed uno schema riepilogativo delle suddivisioni dei cinque lotti funzionali:

GARA Numero: _6542566_

CIG Lotto 1: _6832724E34

CIG Lotto 2: _ 6832729258

CIG Lotto 3: _ 68327313FE

CIG Lotto 4: _ 683272574A

CIG Lotto 5: _ 683273681

Gli interventi eseguiti per l'anno 2020 sugli immobili del Patrimonio Comunale presenti sia sul territorio comunale che fuori comune (di cui si fornisce dettaglio per municipalità nella tabella che segue), sono stati gestiti per aree d'intervento e suddivisione territoriale, per numero di lotti funzionali (nello specifico 5) e per accorpamento tra immobili del comune di Napoli.

Interventi realizzati nelle municipalità anno 2020						
municipalità	n° alloggi (circa)	% allog. sul territorio	n° segnalazioni	% segn. sul territorio	n° int. edili eseguiti	% int. edili eseguiti
1 chiaia - posillipo - san ferdinando	459	1,55%	70	0,63%	11	0,60%
2 avvocata- montecalvario- s.giuseppe-porto-mercato-pendino	837	2,83%	92	0,82%	19	1,03%
3 stella - san carlo arena	905	3,06%	120	1,07%	21	1,14%
4 san lorenzo-vicaria- poggioreale-zona industriale	1.518	5,13%	480	4,29%	61	3,31%
5 vomero – arenella	178	0,60%	6	0,05%	1	0,05%
6 barra - ponticelli – san giovanni a teduccio	8.660	29,24%	4.920	43,96%	840	45,55%
7 miano – secondigliano - san pietro a patierno	4.037	13,63%	1.647	14,72%	257	13,94%
8 chiaiano - piscinola- marianella - scampia	4.779	16,14%	1.625	14,52%	318	17,25%
9 soccavo – pianura	5.456	18,42%	1.107	9,89%	185	10,03%
10 fuorigrotta – bagnoli	464	1,57%	78	0,70%	13	0,70%
fuori comune	2.321	7,84%	1.047	9,35%	118	6,40%
TOTALE	29.614		11.192		1.844	

Gli interventi eseguiti sul Patrimonio Comunale possono essere così sintetizzati:

1. interventi di manutenzione ordinaria:

sono interventi definiti dall'art. 3 comma a) del DPR 380.01 e s.m.i. e che hanno riguardato in generale tutte le opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione delle finiture degli edifici e quelle necessarie ad integrare e mantenere l'efficienza degli impianti tecnologici esistenti. Tali interventi sono stati realizzati attraverso l'applicazione di prezzi unitari desunti dal Tariffario Regione Campania Vigente.

Gli interventi di manutenzione ordinaria hanno riguardato:

- **interventi di manutenzione su guasto** finalizzati ad assicurare l'efficienza dell'immobile o dell'impianto oggetto di guasto imprevedibile. Tali interventi rivestono carattere di emergenza, e di urgenza.
- **interventi di manutenzione in emergenza** (guasti idraulici, elettrici, fognari, impiantistici o strutturali) inerenti a danni che possano cagionare l'inutilizzabilità dell'unità immobiliare e.o. dell'edificio, comportando, in taluni casi, turbativa della pubblica e privata incolumità. La Società interagisce con i soggetti preposti, a vario titolo, alla gestione delle emergenze territoriali e garantisce innanzitutto la messa in sicurezza, anche con eventuali opere provvisorie e successivamente provvede alla calendarizzazione immediata della riparazione.

2. **Interventi di manutenzione straordinaria:**

sono interventi definiti dall'art. 3 comma b) del DPR 380/2001 e hanno riguardato attività rese necessarie per rinnovare e sostituire parti anche strutturali degli edifici, nonché per realizzare ed integrare i servizi igienico-sanitari e tecnologici delle singole unità immobiliari;

3. **Interventi manutenzione periodici** sono stati realizzati con cadenza temporale per conservare in efficienza gli impianti tecnologici e in condizioni di igiene e decoro i fabbricati.

Alla Società sono state affidate tutte le attività tecnico-amministrative riferite alla progettazione, all'affidamento, alla direzione e contabilità dei lavori, nonché tutte le attività e funzioni proprie relative all'affidamento degli Appalti, ivi compreso ogni adempimento nei confronti dell'A.N.A.C. ed in merito ai protocolli stipulati dall'ente, nonché le seguenti funzioni:

- attività di progettazione, direzione lavori, sopralluoghi e assistenza tecnica affidate ai tecnici di competenza;
- manutenzione edile riparativa o su guasto definita sotto soglia anche a seguito di atti di diffida;
- manutenzione ordinaria sopra soglia anche a seguito di atti di diffida;
- manutenzione straordinaria sopra soglia anche a seguito di atti di diffida;
- manutenzione ordinaria e straordinaria impianti termici;
- manutenzione ordinaria e straordinaria impianti ascensore;
- manutenzione e pulizia fogne, espurghi/fosse settiche;
- servizio di bonifica e smaltimento rifiuti pericolosi e materiali contenenti amianto.

4. **Gestione impianti ascensori ed impianti termici**

L'area tecnica ha garantito nell'anno 2020 il funzionamento degli oltre 900 impianti ascensore a servizio dei complessi immobiliari e di 19 centrali termiche. Le attività sono state così articolate:

- **manutenzione ordinaria Impianti termici**

Le ditte aggiudicatrici dell'Appalto di manutenzione ordinaria a canone hanno il compito di trasferire a fine mese l'elenco delle lavorazioni eseguite su ogni singolo cespite o impianto al fine di permettere al D.L. la corrispondenza del canone previsto.

- **manutenzione straordinaria Impianti termici**

Le ditte aggiudicatrici dell'Appalto di manutenzione straordinaria hanno il compito di trasferire al termine dei lavori la documentazione atta al controllo dei ns. tecnici in contraddittorio con la ditta esecutrice al fine di redigere:

- la documentazione ove prevista per legge relativa a schede tecniche, schemi elettrici ecc.;

- documentazione fotografica comprovante l'esecuzione dell'intervento con foto ante durante e post lavori;
- computo consuntivo ai sensi del D.lgs. 50 redatto sulla base dei Tariffari DEI vigente come previsto dal vigente disciplinare, o sulla base delle liste in economia per piccoli interventi riparativi con ausilio mano d'opera da Mercuriali in vigore Regione Campania
- attività di progettazione, direzione lavori ed assistenza alla direzione lavori.

Attività di verifica e validazione degli interventi eseguiti dagli appaltatori

E' stato creato un database contenente i dati relativi ad ogni singolo impianto con indicazione del canone retribuito, dell'anagrafica impianti e della documentazione tecnica a supporto.

Analogamente per le verifiche ispettive è stato creato un database contenente i dati relativi alle verifiche ispettive periodiche come da vigente regolamento.

UOC Servizi di Pronto Intervento Stradale

Il servizio di Pronto Intervento Stradale (PIS) è un servizio di supporto alla viabilità e alla sicurezza stradale, finalizzato a garantire l'esecuzione delle attività di intervento su guasto su tutte le strade di pertinenza comunale.

Essenzialmente, sono riconducibili al disciplinare tecnico approvato le seguenti tipologie di intervento:

- ripristino del manto di usura di tratti di strade dissestate, individuate per ogni municipalità;
- colmatatura delle buche ed esecuzione di rappezzi in asfalto di tratti di strada ragnatelati, usurati, etc.;
- colmatatura di avvallamenti e ripristino della regolarità della pavimentazione di strade e marciapiedi;
- posa in opera di tombini dissestati, mediante anche la ricostruzione di spallette di appoggio in c.a. e la fornitura e posa in opera di griglie e caditoie mancanti;
- ripristino di pavimentazioni in basoli e sanpietrini mediante fornitura e la posa in opera;
- interventi su parapetti stradali in muratura, ringhiere in ferro e corrimano;
- transennamenti mobili e fissi;

A partire dal 01.10.2019 sono stati attivati anche interventi di ripristino elementi di arredo urbano (panchine, muretti di contenimento, recinzioni, fontane monumentali, etc.).

Il contratto di servizio prevede obiettivi minimi di produttività da perseguire, misurati mediante un complesso sistema di ponderazione degli interventi (cd "interventi equivalenti").

Nell'anno 2020, pertanto, sono state rendicontate circa 150.294 ore di attività tra servizio PIS e supporto alla Protezione civile, per circa 29.552 interventi equivalenti, con una media mensile pari a 2.462 interventi equivalenti distribuiti sulle 10 Municipalità.

Dal 2018 il sistema di monitoraggio delle attività è affidato al portale **SAPIS** (Standardizzazione Armonizzazione Pronto Intervento Strada), messo a disposizione dal Comune di Napoli, che permette la gestione di tutto il flusso informativo, dalla richiesta di intervento da parte dei SAT e/o dalla Protezione Civile fino alla sua conclusione.

Con la stipula del contratto di servizio di cui alla D.G.C. n. 351-352.18 del 03.08.18, valido fino al 30.06.2019, gli stanziamenti disposti dall'Amministrazione per tale linea di produzione hanno avuto un incremento significativo, finalizzato all'implementazione dell'organico ed all'acquisto di nuovi automezzi. Conseguentemente, a seguito di procedura di selezione interna, l'organico è stato incrementato a 66 unità suddivisi in 11 squadre operative a supporto delle municipalità in H12 e 7 squadre a supporto della Protezione civile in H24.

Con la stipula del nuovo contratto di servizio di cui alla D.G.C. n. 420.19 del 20.09.2019, valido dal 01.10.2019 fino al 31.12.2024, il servizio è stato articolato nel modo seguente:

- n. 14 squadre (costituite da 4 addetti, su turno 07.00 -14.00 da lunedì a sabato) di cui 10 operanti stabilmente nell'ambito territoriale di una delle 10 Municipalità e 4 destinate a fronteggiare eventuali emergenze o per interventi da eseguire in sinergia con altri soggetti, quali ASIA, ABC, e altri;
- n. 5 squadre (costituite da 3 addetti, distribuite su 3 turni da 8 ore – mattina-pomeriggio-notte – tutti i giorni) che operano a supporto della Protezione Civile.

Coordinamento amministrativo dei servizi di gestione del patrimonio immobiliare del Comune di Napoli

In tale Area sono incardinate tutte le attività di gestione inventariale, contabile, amministrativa e di dismissione relative ai beni immobili comunali, così come regolamentate dal disciplinare specifico di settore allegato al contratto di servizio di cui alla Del. N. 429/19, necessarie per supportare adeguatamente il Comune di Napoli nella gestione del proprio immenso patrimonio immobiliare.

Il servizio comprende:

- Gestione inventario immobiliare;
- Gestione amministrativa e contabile dei rapporti di utenza;
- Gestione condomini;
- Dismissioni immobiliari;
- Gestione rapporti con il pubblico;
- Gestione contenziosi legali e rateizzi morosità.

Gestione inventario immobiliare

Annualmente viene redatto e tenuto aggiornato, l'inventario immobiliare comunale, attraverso la revisione dei dati ivi contenuti per variazioni, cancellazioni o nuove iscrizioni di beni. Tale attività è indispensabile per supportare il Comune con la fornitura di informazioni, atti, titoli, accatastamenti, perizie, relazioni e valutazioni immobiliari. Tale attività, espletata secondo le indicazioni del T.U.E.L. (D.Lgs. n. 267/00 e ss.mm.ii.) è strategica per l'amministrazione comunale, in quanto, le consente di conoscere la consistenza del proprio patrimonio che al 31.12.2020 risulta essere composto complessivamente da 65.390 unità immobiliari.

Gestione amministrativa e contabile dei rapporti di utenza

L'attività è finalizzata ad aggiornare il database degli utenti dei beni comunali onde inviargli i bollettini di pagamento dei canoni locativi o concessori e delle indennità di occupazione, dovuti per il possesso dei cespiti di proprietà del Comune di Napoli (alloggi, locali, uffici, aree, suoli e fondi rustici, ecc.).

Il servizio consiste nella:

- tenuta dei contratti di locazione attraverso la redazione nuovi contratti e/o il rinnovo dei precedenti risultati scaduti;
- chiusura dei contratti per riconsegna dei beni da parte dei detentori;
- aggiornamento delle informazioni sull'utilizzo dei beni a seguito di volture, subentri, regolarizzazione delle occupazioni, denunce di occupazione abusiva;
- apertura di nuovi rapporti contrattuali per nuove assegnazioni oppure per rilevate nuove occupazioni su beni precedentemente non utilizzati;

- raccolta delle dichiarazioni reddituali biennali per i beni di E.R.P., necessarie per determinare il corretto infasciamento degli utenti secondo le vigenti norme regionali in materia, quindi il canone locativo e le indennità per gli alloggi di edilizia residenziale pubblica;
- determinazione degli importi dovuti a titolo di canone locativo o concessorio o di indennità di occupazione per i cespiti occupati abusivamente;
- emissione delle bollette verso gli utenti con cadenza mensile;
- sottoscrizione atti di riconoscimento del debito, redazione e gestione piani di dilazione della morosità;
- bollettazione delle quote ordinarie e del conguaglio annuale delle spese accessorie (spese comuni e oneri condominiali);
- redazione del rendiconto degli incassi a fronte dei bollettini inviati con monitoraggio della morosità.

Alla data del 31.12.2020 sono risultati attivi i seguenti rapporti di utenza:

- n. 27.354 rapporti inerenti a canoni/indennità di occupazione per cespiti di proprietà del Comune di Napoli;
- n. 1.898 rapporti per piani di dilazione del prezzo di vendita per immobili dismessi;
- n. 653 rapporti per piani di dilazione della morosità.

Per i soli canoni ed indennità, nell'arco dell'intero anno 2020 sono state emesse bollette per un importo complessivo pari a circa 37 milioni di euro e la percentuale di incasso riscontrata è risultata pari a circa il 43%.

Gestione condomini

La gestione condominiale, espletata dalla Napoli Servizi S.p.A. in nome e per conto del Comune di Napoli, viene effettuata per le unità immobiliari di proprietà dell'Ente ma, in taluni casi, anche nei riguardi dei proprietari privati, a seconda dei casi:

- edifici di totale proprietà comunale (la società procede alla determinazione delle quote ordinarie ed alla bollettazione dei conguagli annuali per tutti gli utenti attivi);
- edifici di parziale proprietà comunale dove l'Ente è proprietario di maggioranza con condomini non costituiti (la società procede alla determinazione delle quote ordinarie ed alla bollettazione dei conguagli annuali per tutti gli utenti attivi, anche i privati);
- edifici di parziale proprietà comunale dove l'Ente è proprietario di maggioranza o di minoranza, in condomini gestiti da amministratori esterni (la società procede a rappresentare il Comune nelle assemblee, inviando all'Ente i rendiconti delle quote a carico del proprietario da pagare all'amministratore e procedendo alla riscossione diretta delle quote a carico degli inquilini comunali tramite bollettazione mensile o straordinaria).

Il recupero delle spese ordinarie avviene attraverso la bollettazione mensile agli utenti, oppure attraverso bollettazioni straordinarie a conguaglio.

Al 31.12.2020 i condomini attivi sul patrimonio immobiliare comunale erano n. 413.

Dismissioni immobiliari

Nell'ambito dei programmi di alienazione disposti negli anni dal Comune di Napoli, nel sintetizzare al massimo un processo invece estremamente complesso, la Napoli Servizi provvede:

- alla due diligence necessaria per l'allineamento dei dati tecnico/amministrativo per i cespiti da dismettere (accertamento consistenza e proprietà dei beni, accatastamento, trascrizione alla CC.RR.II., voltura, verifica interesse culturale, redazione A.P.E.);
- alla quantificazione dei prezzi di vendita (mediante stime elaborate in proprio o attraverso professionisti all'uopo individuati mediante evidenza pubblica);
- alla redazione delle offerte di vendita agli utenti;
- alla redazione degli avvisi di asta pubblica;



- al customer caring per gli utenti che vogliono acquistare (sopralluoghi per aste, informazioni sui beni e sulle procedure, guida alla compilazione delle offerte, ecc.);
- al supporto ai notai che redigeranno i rogiti di compravendita, con analisi preventiva delle bozze;
- a rappresentare il Comune di Napoli sottoscrivendo gli atti di vendita in nome e per conto dell'Ente, giusta procura notarile dell'1/4/2020.

A tutto il 31.12.2020 sono state alienate n. 27 unità immobiliari (n. 17 alloggi ERP, n. 1 locale commerciale in edifici di ERP, n. 5 capannoni in poli artigianali e n. 4 immobili aggiudicati all'asta pubblica e inclusi in piani straordinari di dismissione) e sono state bandite n. 19 aste pubbliche (17 in doppia seduta andate deserte e due solo in prima seduta, andata aggiudicata). E' necessario specificare che, seppur aggiudicato all'asta a fine 2019 per un valore di circa 1,5 milioni, la vendita con rogito di un edificio sito in Marano, è stata poi formalizzata agli inizi del 2020, mentre le vendite dei cespiti aggiudicati all'asta alla fine del 2020, a causa della condizione sospensiva per i beni vincolati, sono state formalizzate agli inizi del 2021.

Gestione rapporti con il pubblico

L'attività comprende la gestione dei front offices territoriali, quindi situati in varie zone della città individuate in base alla dislocazione sul territorio dei beni comunali, dove il personale della Napoli Servizi S.p.A. provvede a raccogliere i modelli reddituali, le segnalazioni amministrative e manutentive e i vari altri moduli di richiesta, fornire informazioni, indicazioni e copia documenti al pubblico. Analogo servizio viene svolto anche telefonicamente attraverso call center dedicato.

Gestione contenziosi legali e rateizzo morosità

Tale attività si esplica attraverso la gestione dei contenziosi legali e viene svolta su specifico indirizzo dell'Ente proprietario degli immobili, sulla base delle risorse economiche disponibili e dietro diretta supervisione del Servizio Autonomo Avvocatura Comunale, a cui periodicamente sono stati inoltrati i report sull'andamento delle attività, così come previsto dal Disciplinare di dettaglio sottoscritto con l'Avvocatura. Per l'anno 2020 i report bimestrali sono stati gradualmente trasferiti ai servizi comunali con protocolli n. 20434/20 del 17/04/2020, n. 23423/20 del 13/05/2020, n. 37564/20 del 04/08/2020, n. 10489/21 del 25/02/2021. La Gestione contenziosi legali segue l'andamento dei contenziosi e delle esecuzioni per il rilascio di immobile fra il proprietario (Comune di Napoli) e le controparti e gestisce i contratti che la Società sottoscrive con i consulenti legali incaricati del patrocinio, iscritti in apposite short list aziendali, nonché tutte le ulteriori informazioni utili all'instaurazione e allo svolgimento dei giudizi, sino all'eventuale sentenza, comprese la mediazione obbligatoria, le transazioni, gli accordi stragiudiziali, ecc.

Nel contempo, si è provveduto a controllare e ad aggiornare il database dei fascicoli legali incardinati dall'ex gestore del patrimonio immobiliare comunale, la Romeo Gestioni S.p.A., precedentemente all'affidamento delle attività legali alla Napoli Servizi. I fascicoli così aggiornati nell'anno 2020 sono stati n. 759.

Circa il recupero della morosità, nel 2020 ha provveduto al censimento e aggiornamento delle istanze di rateizzo pervenute, attuando il Piano straordinario concordato con il Comune di Napoli per lo smaltimento delle istanze di dilazione formalizzate a tutto il 01.11.2019, e fatto fronte alle nuove istanze prodotte nell'arco del periodo intercorrente tra il mese di novembre del 2019 e il mese di dicembre del 2020. L'attività si esplica attraverso la convocazione degli utenti richiedenti il rateizzo, cui viene fatto sottoscrivere un atto di riconoscimento unilaterale del debito con conseguente attivazione del piano di dilazione secondo la regolamentazione adottata dal Comune di Napoli. A tutto il 31.12/2020 sono stati attivati n. 502 piani di rateizzo per un valore di euro 2.998.195,25.

Coordinamento tecnico operativo Servizi di Facility Management

UOC Servizi scolastici e di inclusione sociale

Il servizio, nell'anno ha realizzato le seguenti attività:



- Pulizie ordinarie asili nido e circoli didattici in 88 strutture per 54.654,56 mq. di superficie coperta e 36.630,82 mq. scoperta;
- Pulizie straordinarie e programmate per 28.331,37 ore;
- Servizi ausiliari scolastici realizzati da gennaio a settembre in 64 strutture con 121 addetti;
- Attività di mansione mista “attività di presidio pulizia e collaborazione scolastica” realizzata da ottobre a dicembre in 86 strutture con 215 addetti;
- Assistenza Scolastica realizzati in 213 strutture con 260 addetti
- Servizi Trasporto per 32 utenti con 20 addetti

Eventi di particolare rilievo

Nel periodo di lockdown aprile/luglio sono state autorizzate le seguenti attività:

- cura e Sorveglianza del Patrimonio Mobiliare e Immobiliare presso Scuole dell'Infanzia ed asili nido Comunali per 113.406 ore;
- attività di assistenza scolastica e consegna a domicilio di materiale didattico;
- prelievo e trasporto latte materno “Banca del Latte”: 1 giorno a settimana;
- trasporto Occasionale a richiesta;
- trasporto Sacche Alimentari: 1 giorno a settimana. trasporto presso; trasporto utenti presso il Lido Pro Handicap;
- trasporto utenti Rsa-H Soccavo.
- UOC Servizi di pulizia sedi istituzionali e attività specialistiche (straordinarie e periodiche)

Le attività svolte hanno riguardato:

- pulizie uffici e sedi istituzionali in 162 strutture su una superficie di 261.756,07 mq. coperti e contestualmente su 64.948,16 mq. scoperti con l'utilizzo di 270 addetti;
- pulizie straordinarie realizzate attraverso 96 interventi con 12 addetti;

Eventi di particolare rilievo autorizzati dell'Amministrazione Comunale

Nell'anno, gli operatori addetti alla custodia hanno realizzato 1.888,45 ore di straordinario nei vari siti di interesse culturale gestiti dalla Napoli Servizi, quali:

- Complesso San Domenico Maggiore;
- Cimitero delle Fontanelle;
- Galleria Principe di Napoli;
- Maschio Angioino;
- Palazzo San Giacomo.

Sono state, inoltre, eseguite attività di custodia e vigilanza armata con ditta esterna presso le seguenti strutture:

- Hotel Tiberio;
- Impianto sportivo Palavesuvio Indoor;
- Castel Dell'Ovo.
- Edificio di Piazza Cavour.

UOC Servizi di decoro ambiente spazi urbani - Manutenzione del verde

Il servizio viene svolto presso 198 strutture con 51 addetti, di cui 45 giardinieri e 6 autisti, su un totale di 1.125.949,05 mq. di aree verdi.

Pulizie Prati (3 interventi)	Taglio Prati (3 interventi)	Decespugliamento/ rifilatura bordi/marciapiede/ piazzi/muri perimetrali/area parcheggio	Man. siepi	Spollonatura tiglio/olmo/ platano	Potatura cespugli e arbusti	Nolo a caldo PLE per attività di potature	Man. alberature	Irrigazione centro direzionale
mq	mq	mq	mq	numero	numero	ore	numero	Int./sett.
2.184.787,32	1.015.912,16	1.085.231,53	34.164,39	1.056,80	41.440,96	228,58	2.581,67	luglio-settembre

Per quanto concerne le attività di derattizzazione, disinfestazione, deblattizzazione e sanificazione sono state realizzate attraverso l'utilizzo di 7 unità. Nel dettaglio:

- il servizio di derattizzazione è stato svolto in via ordinaria presso 69 strutture con l'ausilio di 3 unità;
- il servizio di disinfestazione e deblattizzazione è stato svolto presso 88 strutture con l'utilizzo di 2 unità;
- il servizio di sanificazione è stato realizzato in 90 strutture, con l'utilizzo di 2 unità impiegate in via ordinaria. Nel periodo emergenziale sono stati realizzati circa 1.260 interventi straordinari di igienizzazione e sanificazione

Le attività di pulizia ordinaria presso i cimiteri cittadini e l'obitorio di via Pansini (di cui superfici coperte pari a mq 37.168,8 2 mq. e superfici scoperte di mq 327.014,00) sono state realizzate da 54 unità nelle 16 strutture affidate alla società.

Eventi di particolare rilievo

E' importante ricordare che nell'anno, il personale specializzato della Napoli Servizi, con il supporto di ditte esterne, ha realizzato, numerosi interventi di manutenzione ordinari e straordinari di potature di alberature ad alto fusto, nonché attività straordinarie di manutenzione presso strutture non in affidamento.

UOC Affissioni e Pubblicità

Tutte le attività di gestione sono state realizzate con l'ausilio di 3 unità amministrative e secondo gli indirizzi del disciplinare, delle attività, convenuti con i servizi competenti e hanno riguardato:

- la gestione delle attività inerenti lo sviluppo dei servizi di supporto nel settore delle pubbliche affissioni, della pubblicità, delle attività propedeutiche all'accertamento delle relative entrate, nonché delle attività connesse e complementari alla riscossione;
- il trasferimento dei dati inerenti alla prestazione rese secondo le modalità individuate dal disciplinare al Servizio Marketing e Pubblicità dell'Area Sviluppo Socio Economico e Competitività, al Servizio Gestione Canone ed altri tributi dell'Area Entrate del Comune di Napoli;

ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE E CONTROLLO DEL TERRITORIO.

Tutte le attività nel 2020 sono state assolate con segnalazioni inviate al servizio Marketing e Pubblicità, alla Polizia locale e al Servizio Gestione Canone ed altri tributi del Comune di Napoli (rif. art. 5 del disciplinare prestazionale) e hanno riguardato:

- la rilevazione delle violazioni relative ai manifesti affissi e alla pubblicità (n.11.419 rilevazioni, di cui n.4.700 nel 1° semestre e n.6.719 nel 2° semestre). Tutte le attività di controllo, propedeutiche alla stesura del nuovo Piano Generale degli Impianti (l'art. n.1 - comma n.836 della legge n.160/2019),

sono state finalizzate al censimento dell'impiantistica pubblicitaria pubblica e privata presente sul territorio cittadino;

- verifica della conformità delle dichiarazioni rilasciate dagli utenti inerenti alle installazioni pubblicitarie permanenti e temporanee;
- rilevazione degli impianti pubblicitari abusivamente installati, ivi comprese le insegne di esercizio;
- rilevazioni assolute a seguito di indicazioni pervenute da utenti, o a campione sulle strade e piazze interessate (n.70 rilevazioni, di cui n. 61 nel 1° semestre e n.9 nel 2° semestre);
- rilevazioni assolute a seguito di indicazioni provenienti dalla Protezione Civile, Questura di Napoli e dal Servizio Marketing e Pubblicità (n.124 rilevazioni, di cui n.70 nel 1° semestre e n.54 nel 2° semestre);
- verifiche della congruenza dei dati dichiarati dagli utenti e quelli realmente installati, relativi a mezzi pubblicitari temporanei - su richiesta di altri organi istituzionali (n.31 rilevazioni, di cui n.20 nel 1° semestre e n.11 nel 2° semestre);
- controllo interno del personale (n.316 controlli, di cui n.134 nel 1° semestre e n.182 nel 2° semestre)

ATTIVITÀ INERENTI ALLE PUBBLICHE AFFISSIONI E DEFISSIONI

Affissioni

Si riferiscono alle attività di affissione dei manifesti di natura commerciale ed istituzionale con indicazione a mezzo report mensile del numero totale dei manifesti in pubblicazione, con la specifica del numero di manifesti commerciali ed istituzionali e dettaglio del formato. Nello specifico, sono stati realizzati n. 16.844 manifesti di natura commerciale

- n. 520 70x100 cm.
- n.16.054 100x140 cm.
- n. 270 600x300 cm.

e n. 9.202 manifesti di natura istituzionale

- n. 3.300 70x100 cm.
- n. 5.747 100x140 cm.
- n. 155 600x300 cm.

Specifiche per semestre:

- n.11.742 affissioni totali nel 1° semestre
- n.14.304 affissioni totali nel 2° semestre

Defissioni

Nell'anno 2020 sono stati realizzati complessivamente 15.805 interventi di defissione, di cui n. 5.678 nel 1° semestre e n. 10.127 nel 2° semestre, in aderenza agli esposti dell'art.4 e ai punti c) ed e) dell'art.10 del disciplinare prestazionale.

Attività di manutenzione ordinaria degli impianti pubblicitari di proprietà comunale

Queste attività nell'anno 2020 hanno riguardato n. 6.518 interventi di piccola manutenzione ordinaria sugli impianti pubblicitari secondo i punti a) b) e d) dell'art.10 del disciplinare prestazionale, realizzati dal personale interno afferente alla funzione. Nello specifico, nel 1° semestre sono stati realizzati n. 1.641 interventi/lavori di manutenzione, mentre nel 2° semestre e n. 4.869 interventi/lavori.

Custodia degli impianti elettorali di proprietà comunale e coordinamento movimentazione in caso di elezioni e/o consultazioni referendarie.

Tale attività ha riguardato l'aggiornamento dell'elenco degli impianti elettorali custoditi, la registrazione dei danneggiamenti e delle perdite rilevate, nonché la pulizia di lamiere e generica revisione delle attrezzature elettorali.

Inoltre, nel periodo maggio- luglio 2020 sono stati realizzati lavori di riordino dei locali dell'ex deposito A.N.M. sito in via Posillipo n.151

Attività propedeutiche, connesse e complementari all'accertamento ed alla riscossione delle entrate

Su indicazione del Servizio Gestione Canone ed altri tributi dell'Area Entrate del Comune di Napoli e in ottemperanza agli assunti dell'art.11 del disciplinare prestazionale, nell'anno 2020 sono state realizzate le seguenti attività:

- rilascio al contribuente di ricevute di dichiarazione inerenti sia i mezzi pubblicitari temporanei e permanenti (n.427 dichiarazioni complessive di pubblicità permanente e temporanea - dichiarazioni ex-novo o rielaborazioni di cui n.201 nel 1° semestre e n.226 nel 2° semestre) che le pubbliche affissioni (n.161 elaborazioni totali di affissioni con esito a buon fine o decadute, di cui n. 79 nel 1° semestre e n. 82 nel 2° semestre);
- attività amministrativa di supporto al Servizio Gestione Canone ed altri Tributi, degli avvisi di accertamento per omessa/infedele dichiarazione dei mezzi pubblicitari ex art. 8 del D. Lgs n.507/1993 relativi a verbali effettuati nell'anno 2015 (n. 703 pratiche utenti);
- progettazione e fornitura applicativi informatici propedeutici alla riscossione tributi (applicativo della ditta Syntax)
- gestione anagrafiche contribuenti e consistenza impianti pubblicitari su suolo pubblico e privato di natura temporanea o permanente (n. 19.000 c.a.);
- gestione di e-mail e fax (n. 2.797).
- predisposizione di tutte le attività inerenti all'emissione degli avvisi bonari di pagamento del canone pubblicitario anno 2020 (I.C.P. 2020) per utenti raggiungibili a mezzo di posta ordinaria o a mezzo P.E.C., (n. 1.930 avvisi predisposti dalla ditta Syntax S.r.l. e inviati agli utenti a mezzo P.E.C e n. 2.471 avvisi predisposti dalla ditta Imbalplast e inviati agli utenti a mezzo posta ordinaria)

Sono state realizzate inoltre attività finalizzate al ricalcolo e alla riemissione degli avvisi di accertamento, per omesso o parziale pagamento dell'imposta sulla pubblicità ICP per le annualità 2015 e 2016.

Attività extra disciplinare

Predisposizione di tutti gli adempimenti amministrativi ed operativi relativi al progetto del "banco alimentare" del Comune di Napoli per le attività supporto individuate nell'accoglimento, la distribuzione e il trasporto delle derrate alimentari in sostegno agli aventi bisogno.



Ambiente

Nel corso dell'esercizio non si sono verificati danni causati all'ambiente che potrebbero aver reso la società colpevole in via definitiva e non sono state inflitte sanzioni o pene di alcun genere per reati o danni ambientali.

Investimenti

Nel corso dell'esercizio sono stati effettuati investimenti nelle seguenti aree:

	2020	2019
Immobilizzazioni immateriali		
Software	10.876	46.208
Altre (manut. straord. beni di terzi)	-	-
Immobilizzazioni materiali		
Impianti e macchinari	-	20.184
Attrezzature	55.546	12.673
Macchine elettroniche ufficio	38.902	18.567
Automezzi	15.600	-
Arredi	4.721	

Gli investimenti posti in essere hanno riguardato il miglioramento dell'infrastruttura software e hardware e l'acquisto di attrezzature ed automezzi di servizio; altri investimenti di minore entità hanno riguardato interventi su beni di proprietà della Società.

Attività di ricerca e sviluppo

Non sono previste attività di ricerca e sviluppo nell'esercizio.

Rapporti con imprese controllate, collegate, controllanti e società sottoposte al controllo della controllante

I rapporti con l'Ente controllante, Comune di Napoli, che non comprendono operazioni atipiche o inusuali, sono attualmente regolati dal contratto quadriennale secondo quanto disposto con atto deliberativo di GC n. 429/2019.

Si riporta di seguito il dettaglio delle partite creditorie e debitorie risultanti al 31.12.2020 a seguito delle operazioni poste in essere con parti correlate:

Elenco partite infragruppo	2020	2019
Comune Di Napoli Fatture per prestazioni	22.028.703	20.221.499
Comune Di Napoli (C/Fatture da Emettere)	4.936.037	8.123.871
Comune Di Napoli (C/Note Credito da Emettere)	(4.604.409)	(3.751.058)
Comune Di Napoli rimborso costi cariche elettive	128.464	89.095
Comune Napoli fatture per servizi informativi inerenti il "Piano Sicurezza Stradale"	(31.029)	(31.029)
Crediti V/Municipalita' X Retribuzioni	111.515	111.515
Comune di Napoli Fondo Svalutaz. Crediti Clienti	(1.370.869)	(875.798)
Comune di Napoli Debiti X Storno Fatture	(687.857)	(687.857)
Comune Di Napoli C/Contributo	2.550.000	2.550.000
Fondazione Teatro Stabile Di Napoli	1	1.639
Fondazione Teatro Stabile di Napoli (C/Fatture da Emettere)	180	3.441
Elpis S.R.L In Liquidazione	(72.189)	(216.000)
Napoli Sociale Spa	(5.250)	(5.250)

Abc Azienda Speciale Del Comune Di Napoli	(5.279)	(3.374)
Debiti V/Asia Da Cessione	(1.953)	(1.953)
Napolipark Srl	(200)	(200)

Il contributo decennale c/transazione ex D. 614 del 2010 è terminato con l'annualità 2018, per effetto dell'incasso dell'ultima quota.

Non sussistono altri rapporti con parti correlate ad eccezione di quanto evidenziato nella precedente tabella.

Azioni proprie e azioni quote di società controllanti

La Società non detiene azioni proprie né azioni o quote di Società controllanti, nemmeno per il tramite di società fiduciaria o per interposta persona.

Informazioni relative ai rischi e alle incertezze ai sensi dell'art. 2428, comma 3, al punto 6-bis, del Codice civile

Rischio di liquidità

Ai sensi dell'art. 2428, comma 3, al punto 6-bis, del Codice civile di seguito si forniscono le informazioni in merito all'utilizzo di strumenti finanziari, in quanto rilevanti ai fini della valutazione della situazione patrimoniale e finanziaria.

Più precisamente, gli obiettivi della direzione aziendale, le politiche e i criteri utilizzati per misurare, monitorare e controllare i rischi finanziari sono strettamente connessi al corretto utilizzo degli affidamenti concessi dagli Istituti di Credito, di cui si riporta il dettaglio (i valori sono espressi in Euro .000):

Banco Napoli (ora Intesa San Paolo) al 31.12.2020

	plafond	utilizzato	disponibile
Fido anticipazioni su fatture	6.000	0	6.000
Elasticità di cassa	500	0	500
Totale (a)	6.500	0	6.500

Alla data attuale la società ha affidamenti solo con l'Istituto bancario Intesa san Paolo, ma il plafond dei crediti non è disponibile in quanto condizionato all'approvazione del presente progetto di bilancio 2020 e alla presentazione di un piano industriale 2022/2024. Allo stato la società non ha alcuna esposizione debitoria nei confronti di Istituti di credito.

A tal proposito rileva che il Comune di Napoli con delibera di Giunta Comunale n. 429 del 20.09.2019 ha approvato gli indirizzi per la definizione del rapporto contrattuale con la Napoli Servizi S.p.A. per il periodo 01.10.2019 – 31.12.2024, disponendo l'eventuale rinnovo del contratto per ulteriori cinque anni.

Con delibera n. 420 del 2019, sono stati ridefiniti gli stanziamenti di spesa imputabili ad ogni capitolo di spesa del bilancio comunale, in relazione al volume produttivo atteso per ogni linea di produzione.

In data 08.11.2019 è stato stipulato il nuovo contratto con il Comune di Napoli rep. 2270 del 14.11.2019.

Il contratto prevede prestazioni di servizi per attività indispensabili e non indispensabili.

Le fatture emesse per le attività indispensabili sono state pagate mensilmente per un importo totale pari ad 1/12 dello stanziamento annuo. Diversamente, le fatture emesse aventi ad oggetto prestazioni ritenute non

indispensabili, quali le attività ricadenti nei capitoli 133847/6 (supporto attività culturali), 133847/7 (facility management impianti sportivi), 133847/12 (facility management aree mercatali) e 129815/1 (trasporto a chiamata alunni con disabilità), sono state pagate secondo cronologico comunale.

Per le sole mensilità di giugno e dicembre la società ha emesso, come da contratto, le fatture a saldo dei semestri, in considerazione delle prestazioni effettivamente rese oppure dell'impegno di spesa stanziato dalla committenza (art. 11 del contratto di servizio del 14.11.2019).

Tale modalità di fatturazione ha comportato un ritardo nei pagamenti da parte dell'azionista committente, per cui la Società si è trovata talvolta a non poter assolvere secondo cronologico agli impegni contrattuali assunti con i fornitori (sono stati predisposti allo scopo dei piani di rientro per evitare azioni esecutive) e al contingente fabbisogno finanziario legato al costo del lavoro.

Alla luce di quanto illustrato, i rischi di credito e di liquidità sono sostanzialmente legati alle situazioni di difficoltà nelle quali potrebbe trovarsi la società nel fronteggiare le obbligazioni finanziarie derivanti da impegni contrattuali non rispettati e più in generale dalle proprie passività per effetto dei mancati pagamenti dell'azionista e dal suo sostegno finanziario indiretto (patronage).

Con il monitoraggio giornaliero e previsionale del cash flow, l'azienda ha realizzato il controllo costante dei flussi finanziari attivi e passivi, nell'ottica di mantenere una visibilità costante su archi temporali significativi.

Rischio legato al rinnovo del contratto di affidamento delle attività Le Delibere di Giunta Comunale n. 420 e 429 rispettivamente del 20 e del 30 settembre 2019, nonché le determinazioni dirigenziali con contestuale prenotazione della spesa per il periodo 2022/2024, hanno definitivamente confermato l'esistenza della continuità contrattuale fino al 31.12.2024. Inoltre, con gli atti programmatici successivi, il Comune di Napoli ha mostrato interesse affinché fosse prorogato di ulteriori cinque anni il rapporto convenzionale con la società.

Nel merito, sono stati approvati i seguenti atti deliberativi:

- deliberazione di Consiglio Comunale n. 24 del 10.12.2020, con la quale è stato approvato il Documento Unico di Programmazione per il triennio 2020-2022, nella Sezione Strategica, che prevede di "rafforzare la strategicità della in House Napoli Servizi anche attraverso la sottoscrizione di un nuovo contratto pluriennale (ipotesi decennale, compatibilmente con le previsioni normative in materia);
- deliberazione di Giunta Comunale n. 467 del 22.12.2020, concernente l'approvazione del PEG e che definisce gli stanziamenti per il prosieguo dei rapporti contrattuali con la Napoli Servizi S.p.A.;
- la deliberazione di Giunta Comunale n. 220 del 27.05.2021 identifica Napoli Servizi S.p.A. fra i componenti il "Gruppo Amministrazione Pubblica del Comune di Napoli" e la include nell'elenco degli organismi partecipati componenti dell'Area di consolidamento del Comune di Napoli, rilevanti ai fini del bilancio consolidato 2020.

Le considerazioni in ordine alla continuità aziendale sono riportate nella Nota Integrativa, cui si rinvia.

Rischio operativo

Le attività che la Società svolge in nome e per conto del Comune di Napoli, in qualità di società "in house", comportano l'assunzione di rischi, che, se non gestiti adeguatamente, possono determinare perdite economiche e patrimoniali.

Il rischio operativo della società deve, pertanto, ritenersi determinato dal Socio Unico, essendo la società strettamente strategica all'Ente, così come espressamente dichiarato nel piano di razionalizzazione degli organismi partecipati, in quanto indispensabile al perseguimento delle finalità istituzionali del Comune di Napoli, al fine di assicurare la produzione di beni e/o servizi di interesse generale.

Nell'ambito dei rischi operativi, meritano un cenno i sistemi informativi, che supportano l'operatività aziendale, per quanto concerne in particolare gli aspetti tecnici ed amministrativi. Al fine di limitare il rischio di interruzione dell'attività a fronte di eventuali malfunzionamenti dei sistemi, la Società si è dotata di architetture hardware e software in configurazione ad alta affidabilità per quelle applicazioni che supportano attività critiche.

Rischio di credito

Il rischio di credito rappresenta l'esposizione della Società a potenziali perdite derivanti dal mancato adempimento delle obbligazioni assunte dalla controparte.

Tale rischio è totalmente determinato dai pagamenti del Socio Unico, infatti i flussi di entrata di Napoli Servizi dipendono, in maniera determinante, dall'incasso dei crediti vantati nei confronti del Comune di Napoli per i cui dettagli si rimanda a quanto descritto in nota integrativa.

La società fronteggia tale rischio attraverso un attento monitoraggio degli incassi e del riconoscimento dei corrispettivi da parte del Socio Unico.

Rischio di mercato

Esistono delle variabili che possono determinare variazioni al conto economico della società per effetto:

- del rischio di tasso di interesse;
- del rischio sui tassi di cambio (o rischio valutario) è del tutto inesistente;
- del rischio di prezzo

Al momento nessuna delle tre variabili determina scenari pericolosi per la società in quanto il rischio di tassi di cambio è del tutto inesistente, il rischio di prezzo è mitigato dal fatto che la Società opera in house providing nell'ambito del contratto di Servizi stipulato con l'Ente ed il rischio di tasso di interesse non è al momento valutabile in senso negativo, vista l'attuale situazione dei mercati finanziari.

Rischi di non conformità alle norme

La società è soggetta al rischio di incorrere in sanzioni ed interdizioni nello svolgimento dell'attività a causa della inosservanza del quadro normativo di riferimento e a seguito di controlli da parte delle autorità preposte. E' stato avviato il processo di recepimento delle novità introdotte dal D.lgs. 97/2016 in materia di trasparenza. È stato rafforzato il sistema di controllo interno mediante l'aggiornamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo redatto ai sensi del D. Lgs.231.2001, del Piano di Prevenzione della Corruzione e delle procedure che disciplinano attività e processi. È in fase di sviluppo il Sistema di Gestione per la Qualità previsto dall'applicazione della UNI EN ISO 9001 2015 basato su un approccio risk-based per interagire con gli altri modelli gestionali, condividendo lo scopo comune di ridurre i rischi dovuti alla variabilità e complessità del contesto ovvero di evitare i danni che potrebbero derivare da un non rispetto della normativa.

Le attività sopra menzionate, unite al monitoraggio espletato dalle strutture aziendali, consentono di contenere il livello di rischio a cui l'azienda è esposta.

Ai sensi dell'articolo 2428, comma 2, punto 6 bis del Codice Civile, si attesta che la Società non pone in essere strumenti finanziari derivati.

Rischio di business interruption COVID-19

Come noto, nei primi mesi del 2020 è sopravvenuta la crisi epidemiologica da Covid 19.

Per quanto riguarda la Società, alla quale sono già affidati numerosi servizi essenziali in ragione dell'attuale contratto di servizio ex del. di GC 429.2019, va evidenziato che nel periodo di massima esposizione al Covid-19, ovvero fra marzo e maggio 2020 e tra ottobre e dicembre, per effetto della delibera di GC n. 78 del 13.03.2020 del Comune di Napoli, con la quale si disponeva *"di salvaguardare l'equilibrio contrattuale nel rapporto con la Società in house Napoli Servizi SpA, al fine di neutralizzare gli effetti negativi derivanti dagli eventi connessi all'attuale fase emergenziale"*, la Società ha sostanzialmente continuato ad operare, compensando la temporanea interruzione dei servizi di pulizia presso scuole, uffici, asili, mercati ed impianti sportivi con intensive attività di sanificazione, necessarie ed obbligatorie in coerenza con le misure di sicurezza stabilite dalle autorità competenti.

In tal senso, alla luce dell'attuale contratto e delle attività che la società ha svolto nell'esercizio 2020 e sta tutt'ora svolgendo, si ritiene che la sopravvenuta crisi emergenziale Covid 19 non abbia prodotto effetti sul bilancio in approvazione.

Evoluzione prevedibile della gestione

Le attività sono state realizzate prevalentemente nell'ambito del Contratto stipulato con il Comune di Napoli in data 8 novembre 2019 con decorrenza dal 1° ottobre 2019 e scadenza al 31 dicembre 2024 ai sensi di quanto disposto dalla delibera di G.C. n. 429/19;

Nell'ambito di tale contratto, sono stati definiti impegni di spesa per ciascuna annualità pari ad euro 78.162.534,70 (incl. IVA) articolati in 14 capitoli di spesa del bilancio comunale, riconducibili prevalentemente a prestazioni di facility management (servizi alla persona, servizi ambientali e all'edificio), nonché a servizi welfare.

Dal punto di vista gestionale-operativo, tale articolazione finanziaria non consente al Socio/Committente ed alla Società di integrare gli indirizzi operativi da seguire al fine di ottimizzare le risorse e migliorare l'efficienza nell'erogazione dei servizi. Tale criticità, all'esame dell'attuale amministrazione comunale, può essere risolta con tavoli di partnership mirati alla definizione condivisa dei livelli di servizio (Service Level Agreement: SLA). Già nel corso del 2021, si è provveduto a rimodulare nelle previsioni di bilancio dell'amministrazione alcuni capitoli di spesa al fine di consentire l'ampliamento delle attività di facility presso le scuole comunali e nuove attività di manutenzione al patrimonio storico, riducendo prestazioni di pulizia presso gli uffici ed altre sedi istituzionali, il tutto a saldi complessivi invariati. Tale approccio consentirà alla Società di ridefinire i propri obiettivi strategici pluriennali al fine di realizzare una virtuosa attività di programmazione economico/finanziaria di lungo termine, in linea con le politiche di sviluppo delle partecipazioni comunali ed i fabbisogni dell'utenza.

Rivalutazione dei beni dell'impresa

La società non si è avvalsa della rivalutazione facoltativa dei beni d'impresa di cui alla Legge 13 ottobre 2020, n.126.

Principali controversie

La società è attualmente coinvolta in alcune controversie prevalentemente di natura giuslavoristica e amministrativa, affidate al patrocinio di legali esterni. I rischi legati a tali controversie sono adeguatamente monitorati e rappresentati, ove necessario, nel bilancio di esercizio. Per maggiori dettagli, si rimanda a quanto riportato in Nota Integrativa al paragrafo Fondi per Rischi ed Oneri.

Vi ringraziamo per la fiducia accordataci e Vi invitiamo ad approvare il bilancio così come presentato.

~~L'Amministratore Unico~~
~~Il Legale Rappresentante~~
dott. Salvatore Palma