

**RELAZIONE SULLA GESTIONE  
ANNO 2021**



## Relazione sulla gestione del bilancio al 31.12.2021

### Sommario

<i>Premessa</i> .....	5
<i>Sviluppo della domanda e andamento dei mercati in cui opera la società</i> .....	7
Il mercato italiano .....	7
<i>Clima sociale, politico e sindacale</i> .....	7
Andamento della gestione.....	9
<i>Principali dati economici</i> .....	9
<i>Principali dati patrimoniali</i> .....	10
<i>Principali dati finanziari</i> .....	11
Analisi delle attività delle singole unità operative.....	13
<i>Area Risorse Umane ed organizzazione</i> .....	14
<i>Settore Procedure Aziendali</i> .....	16
<i>Settore Affari Generali</i> .....	16
Ufficio legale .....	17
Ufficio Anticorruzione.....	17
<i>Settore Servizi Informativi</i> .....	17
<i>Area pianificazione, controllo di gestione, contabilità, amministrazione e finanza</i> .....	18
Ufficio controllo di gestione .....	18
Ufficio Amministrazione Paghe .....	19
<i>Area Patrimonio Aziendale e Logistica</i> .....	21
<i>Settore - Attività di supporto ai RUP</i> .....	21
UOC Logistica strutture aziendali.....	21
UOC Gestione Automezzi e Officina .....	22
<i>Settore Approvvigionamento e Magazzino – Gare e Contratti</i> .....	22
UOC Servizi di Prevenzione e Protezione.....	23
<i>Area gestionale</i> .....	25
UOC Attività di supporto - Condonò .....	25
UOC Attività di supporto – URP (Unità Rapporto con il Pubblico).....	25
Coordinamento amministrativo dei servizi di gestione del patrimonio immobiliare del Comune di Napoli .	26
<i>Area Tecnica Manutentiva</i> .....	28
UOC Manutenzione Edile – Edilizia non a reddito.....	28
UOC Gestione attività di manutenzione patrimonio a reddito e ERP .....	29
UOC Servizi di Pronto Intervento Stradale.....	32
<i>Area tecnico operativa</i> .....	32
Coordinamento tecnico operativo Servizi di Facility Management presso il Comune di Napoli.....	32

<i>Ambiente</i> .....	37
<i>Investimenti</i> .....	37
<i>Attività di ricerca e sviluppo</i> .....	37
<i>Rapporti con imprese controllate, collegate, controllanti e società sottoposte al controllo della controllante</i> .....	37
<i>Azioni proprie e azioni quote di società controllanti</i> .....	38
<i>Informazioni relative ai rischi e alle incertezze ai sensi dell'art. 2428, comma 3, al punto 6-bis, del Codice civile</i> .....	38
Rischio di liquidità.....	38
Rischio legato al rinnovo del contratto di affidamento delle attività.....	39
Rischio operativo.....	39
Rischio di credito.....	39
Rischio di mercato.....	40
Rischi di non conformità alle norme.....	40
Rischio di business interruption COVID-19.....	40
Evoluzione prevedibile della gestione.....	40
<i>Rivalutazione dei beni dell'impresa</i> .....	41
<i>Principali controversie</i> .....	41

Reg. Imp. 07577090637

Rea 632275

**NAPOLI SERVIZI SPA**

Società unipersonale

Sede in via Piazza Cavour 42 – 80137 Napoli (NA)

Capitale sociale Euro 3.269.880,00 I.V.



Signor Azionista,

l'esercizio chiuso al 31.12.2021, sottoposto al Suo esame ed alla sua approvazione, riporta un utile di esercizio di 213.243 Euro.

### Premessa

La relazione sulla gestione della Società è a corredo al bilancio al 31.12.2021 e alla nota integrativa ed ha per finalità quella di illustrare l'andamento della gestione anche con riferimento alle prospettive future oltre ad altri aspetti così come richiesto 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 31.12.2020 è stato approvato dall'Assemblea del Socio il **22 febbraio 2022** con un utile netto di 898.789 Euro, a causa di ritardi nella conciliazione delle partite debitorie/creditorie con alcune direzioni comunali;
2. All'atto della certificazione dei saldi contabili al 31.12.2021 richiesti immediatamente dopo la chiusura dell'esercizio 2020 sono sorte le seguenti problematiche:

il **Servizio Verde della città**, che a chiusura del bilancio 2020 si era dichiarato disponibile ad una composizione transattiva del credito, non ha più informato la Società sugli esiti di tale istruttoria; al riguardo ricordiamo che già a chiusura dell'esercizio 2020 la Società si era resa disponibile ad una composizione transattiva, accolta dal dirigente, *sub judice*, ovvero solo previa disamina da parte del Servizio Avvocatura Comunale; la proposta della Società, di cui alla nota prot. 77799 del 27/09/2021, prevedeva l'applicazione retroattiva delle tariffe previste dal nuovo contratto di servizio ad alcune prestazioni rese nel periodo 1.07.2018 – 30.09.2019, avendo di fatto realizzato su richiesta dello stesso dirigente, attività di bonifica e rimozione rifiuti su lotti di edilizia residenziale pubblica, non previste nel listino prezzi del vecchio contratto di servizio, repertorio n. 1422 del 03.08.2018, ma disciplinate solo a partire dal 1.10.2019 nell'ambito della nuova convenzione; in ragione di tale disponibilità, la Società aveva ritenuto di non procedere ad ulteriori controversie legali, incrementando prudenzialmente il fondo svalutazione crediti al 31.12.2020 di importo pari ad Euro 495.072, 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 (rif note del Servizio Verde della città prott 114210/21 del 28/12/2021 e 114205 del 28/12/2021);

tuttavia, l'istruttoria del Servizio Verde della Città relativa alla proposta di conciliazione non è mai giunta a conclusione, per cui la Società alla data di elaborazione del progetto di bilancio 2021, sebbene abbia assolto con continuità e senza ricevere alcuna segnalazione di disservizio a tutte le prestazioni richieste, non ha ottenuto né la liquidazione del saldo residuo iscritto nel bilancio 2020 in Euro 235.371 euro né quello del credito residuo dell'anno 2021 pari a complessivi 135.207,50 euro;

per questo motivo, in ottemperanza al principio della prudenza nell'iscrizione dei crediti, la Società ha accantonato in svalutazione crediti al 31.12.2021 l'importo del credito residuo al 31.12.2020 pari a 235.371 euro ma non quello relativo all'annualità 2021, rispetto al quale non ha mai assunto agli atti, fino alla data attuale, alcuna segnalazione di disservizio;

ulteriori problematiche sono emerse all'atto della certificazione del credito al 31.12.2021 con i seguenti servizi, di cui si illustra al punto 3 l'esito:

il **Servizio Educativo** aveva valutato non più esigibile un credito relativo ad attività di pulizia presso le scuole eseguite nel 2018 pari ad euro 292.918,99, già certificato dal dirigente pro tempore più volte;

il **Servizio Tecnico** aveva certificato il saldo del credito della società al 31.12.2021 con l'eccezione di quello relativo alle prestazioni rese in Via Taverna del Ferro nell'anno 2021 per effetto della determina dirigenziale n. 36 del 30.12.2020 (cfr nostra nota pr. 29323/22 del 17.06.2022 e nota n. pr. 74913/22 del 08.11.22) pari a complessivi euro 292.722, sebbene le attività siano state tutte debitamente rendicontate al dirigente pro tempore



con note n. pr. 75732/21 del 13.09.21 e n. pr. 111776/21 del 15.12.21, così come previsto dalla stessa determina dirigenziale sopra richiamata;

il **Servizio Raccordo operativo servizi istituzionali**, non aveva certificato il credito relativo alle prestazioni di pulizia svolte prevalentemente nel mese di gennaio 2021 in continuità con la programmazione delle attività già in corso del mese di dicembre 2020, in quanto il dirigente pro tempore aveva chiesto alla Società di modificare tale programmazione, sostituendo alcune attività di pulizia abitualmente svolte presso gli uffici comunali nelle giornate feriali con prestazioni di pulizia presso i parchi pubblici cittadini in giornate festive; tale richiesta ha comportato tempi lunghi di riorganizzazione del servizio, necessari a definire un addendum al disciplinare tecnico (sottoscritto solo alla fine di maggio 2021), gli approvvigionamenti (attrezzature, DPI, etc) ed i necessari accordi sindacali, trattandosi di mansioni integrative ai carichi di lavoro già assegnati al personale così come previsto dal CCNL di riferimento;

il **Servizio marketing e pubblicità** che aveva già attestato l'esigibilità di un vecchio credito di euro 100.000 (ft. 17 del 29/01/2019) imputabile alle prestazioni a ribaltamento costi svolte in vigenza del vecchio contratto di servizio ex delibera di CC n. 29/2013 non aveva ancora emesso l'atto liquidazione;

il **Servizio inclusione sociale**, infine, all'atto della certificazione del credito aveva richiesto note di credito a saldo delle prestazioni svolte prevalentemente nel periodo 1.10.2019 – 30.06.2020 prima dell'approvazione del nuovo disciplinare tecnico per i servizi di trasporto del personale diversamente abile e che prevedere una nuova modalità di corresponsione delle prestazioni;

3. L'Assessore al bilancio, unitamente al direttore generale del Comune di Napoli, a seguito di numerose sollecitazioni della Società, hanno convocato il 9 febbraio 2023, la Società ed i sopra citati Servizi comunali al fine di definire possibili soluzioni conciliative che possano mitigare gli effetti negativi sul redigendo bilancio 2021 della Società. Di seguito si illustrano gli esiti dei punti sopra richiamati.

All'esito di tale incontro e successive interlocuzioni, la Società ha emesso fatture e/o note di credito finalizzare ad adeguare il fatturato alle intese intercorse per ogni tipologia di prestazione.

Conseguentemente, la Società ha ricevuto gli atti di liquidazione da parte del Servizio Educazione per la fattura n.5/2019 e da parte del Servizio Marketing e pubblicità per la fattura n. 17/2019, nonché la certificazione del credito da parte del Servizio Raccordo operativo e da parte del Servizio Inclusione sociale.

Al Servizio Tecnico è stato fornito il certificato di collaudo delle prestazioni svolte in Via Taverna del Ferro per cui si è in attesa dell'atto di liquidazione.

Invece, per quanto riguarda il saldo contabile al 31.12.2021 delle attività di manutenzione del Verde, non essendo stato raggiunto alcun accordo alla data della presentazione del seguente progetto di bilancio, la Società ha richiesto all'Organismo di mediazione dell'Ordine dei dottori commercialisti di Napoli una procedura di mediazione. Le parti Napoli Servizi SpA ed il Comune di Napoli sono convocate dal Mediatore incaricato, Avv. De Marco Nicola, il 21 marzo 2023. Tale mediazione, in ragione della totale svalutazione dei crediti posti in discussione dal Dirigente del Servizio verde della Città, potrà sortire effetti solo sull'esercizio 2022.

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 2021, direttamente riconducibili al bilancio stesso e corrispondono alle scritture contabili, così come i dati riferiti all'esercizio precedente sono quelli risultanti dal bilancio 2020, 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	31.12.2021	31.12.2020
Risultato netto	233.738	898.789

### 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. L'effetto del Covid-19, sul mercato italiano del Facility management ha visto nell'anno 2020 un calo delle entrate del 7,8%. Nell'annualità 2021, il mercato ha mostrato sensibili segnali di ripresa nel settore delle pulizie e delle multiservizi, con assunzioni in crescita del 2,4% rispetto all'annualità precedente soprattutto nel settore delle pulizie connesso al turismo ed alla ristorazione.

Nell'ambito del settore della pulizia e della disinfestazione in Italia, la Società si posiziona al 22° posto per fatturato (su una platea esaminata di 1082 grandi aziende – dati Plimsol - Italia).

Alla data di elaborazione del progetto di bilancio la Società svolge le proprie prestazioni solo in favore del Comune di Napoli. Nell'anno 2021 in misura estremamente contenuta la Società ha svolto servizi di custodia in favore di altre Partecipate del Comune di Napoli, fra le quali la Fondazione Real Teatro san Carlo.

#### Clima sociale, politico e sindacale

Relativamente al contesto politico in cui opera la Società si segnalano i seguenti atti di indirizzo da parte del Comune di Napoli:

- Il Consiglio Comunale con deliberazione n. 27 del 14.12.2020 ha stabilito di mantenere la partecipazione in Napoli Servizi SpA senza interventi di razionalizzazione di cui all'art. 24 del DLgs 175/2016, considerando tutti i servizi svolti dalla Società come "strumentali" alle funzioni dell'Amministrazione.
- Con deliberazione di GC n. 220 del 27.05.2021, il Comune di Napoli ha confermato l'inserimento della partecipata Napoli Servizi SpA nell'Area di consolidamento del Comune di Napoli per il bilancio 2020;
- Con deliberazione di CC n. 27 del 16.09.2021 è stato approvato il Documento Unico di programmazione per il triennio 2021-2023 nell'ambito del quale è stato previsto di "rafforzare la strategicità della in House Napoli Servizi SpA anche attraverso la sottoscrizione di un nuovo contratto pluriennale (ipotesi decennale, compatibilmente con le previsioni normative della materia)"
- Con deliberazione di CC n. 28 del 16.09.2021, di approvazione della manovra di bilancio per il triennio 2021/2023 son stati confermati gli impegni di spesa in favore della partecipata Napoli Servizi SpA definiti dal contratto di servizio di cui alla delibera di GC n. 420/2019.

Per quanto riguarda la gestione del CCNL di riferimento, si evidenzia che il 9 luglio 2021 è stato sottoscritto l'accordo di rinnovo del CCNL per le imprese di pulizia, servizi integrati e multiservizi, per il periodo compreso fra il 9 luglio 2021 ed il 31 dicembre 2024, nell'ambito del quale è stata altresì prevista, in assenza di formale disdetta da parte di uno dei soggetti stipulanti, la vigenza del contratto anche per gli anni 2025 e 2026.

All'atto del rinnovo del CCNL, la Società ha chiesto al responsabile dell'esecuzione del contratto l'adeguamento del corrispettivo annuale complessivo previa rivalutazione delle tariffe applicate così come previsto dall'art. 192 del D Lgs 50/2016.

Tale richiesta non ha trovato accoglimento a tutt'oggi, nell'ambito dell'attuale impianto contrattuale atteso che all'articolo 10 è espressamente prevista la stabilità delle tariffe per tutti i cinque anni di vigenza del contratto. Alla data attuale, soprattutto in ragione dell'incremento dei costi del materiale di consumo (materiali edili, carburanti, noli) a seguito dei noti eventi geopolitici internazionali è in corso un approfondimento sui prezzi da parte di alcune direzioni.

A causa dei persistenti effetti della pandemia anche nel 2021, la Società ha rimandato al 2022 il rinnovo degli accordi sindacali sul tema della produttività. Inoltre per le categorie cd "fragili" ed il personale in servizio presso scuole, impianti sportivi e mercati (strutture temporaneamente chiuse per il lockdown) è ricorso al Fondo di integrazione salariale (FIS), fino al 31 marzo 2021 ai sensi di quanto previsto all'art. 9 del D.L. 17 marzo 2020, n. 18, convertito con modificazioni dalla L. 24 aprile 2020, n. 27 "Cura Italia"

Parimenti si è dato seguito a quanto previsto dal citato decreto, sul tema del lavoro agile in regime semplificato, agli impiegati amministrativi della Società tutt'ora in corso e prorogata al 30 giugno 2023 esclusivamente per gli aventi diritto così come previsto dal decreto milleproroghe approvato il 27 febbraio u.s..

Nel corso del 2021 sono raggiunti con le OOSS accordi sui seguenti principali argomenti:

- verbale di accordo del 28 giugno 2021: incentivi premiali per il comparto PIS (pronto intervento stradale) dovuti alla necessità di riorganizzare la linea di produzione in misura coerente alle specifiche contrattualizzate con l'Amministrazione Comunale
- verbale di accordo del 23 settembre 2021: incentivi premiali per attività di facchinaggio, di conduzione mezzi d'opera (trattori, cestelli aerei, etc), per lo svolgimento di mansioni promiscue da parte di addetti alle pulizie (presidi di pulizia, riordino archivi documentali e movimentazione suppellettili e faldoni)

Complessivamente i provvedimenti hanno interessato oltre 400 unità



### 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.

	31.12.2021	31.12.2020	Variazione 2021 - 2020
Valore della produzione	61.245.623	60.251.560	994.063
Margine operativo lordo	507.871	1.325.410	(817.539)
Risultato prima delle imposte	413.508	1.112.408	(698.900)

### Principali dati economici

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

conto economico riclassificato	2021	2020	variazione (2021 - 2020)
Ricavi delle vendite	60.530.645	59.613.689	916.956
Costi esterni	12.225.084	10.889.735	1.348.530
Valore aggiunto	48.305.561	48.723.953	(418.392)
Costi per il personale	47.797.690	47.398.544	399.146
Margine operativo lordo	507.871	1.325.410	(817.539)
Amm. e svalutazioni	790.028	862.718	(72.690)
Risultato operativo	(282.157)	462.692	(744.848)
Altri ricavi	714.978	637.871	77.107
Proventi (oneri) finanziari	(19.313)	11.846	(31.159)
Risultato ordinario	413.508	1.112.408	(698.900)
Imposte	179.770	213.619	(33.849)
Risultato netto	233.738	898.789	(665.051)

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.

	2021	2020
ROE netto	0,0485	0,1959
ROE lordo	0,0858	0,2425
ROI	0,1324	0,1066
ROS	0,0071	0,0183

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.

### Principali dati patrimoniali

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

	2021	2020	variazione (2021 -2020)	Delta %
Imm. Immateriali nette	426.313	32.207	394.107	1224%
Imm. Materiali nette	2.615.642	2.767.359	(151.718)	-5%
Partecipaz e imm. Finanziarie	95.067	88.681	6.386	7%
<b>Capitale immobilizzato</b>	<b>3.137.021</b>	<b>2.888.247</b>	<b>248.775</b>	<b>9%</b>
Rimanenze	83.374	72.266	11.108	15%
Crediti v. clienti	34.900	39.201	(4.301)	-11%
Altri crediti	20.741.530	22.815.326	(2.073.796)	-9%
Ratei e risconti attivi	85.617	105.902	(20.284)	-19%
<b>Attività d'esercizio a breve termine</b>	<b>20.945.421</b>	<b>23.032.695</b>	<b>(2.087.274)</b>	<b>-9%</b>
Debiti v fornitori	10.472.157	12.800.191	(2.328.034)	-18%
Acconti	0	0	0	0%
Debiti tributari e previdenziali	4.126.598	3.861.046	265.551	7%
Altri debiti	3454918	3.200.317	254.601	8%
<b>Passività d'esercizio a breve termine</b>	<b>18.053.673</b>	<b>19.861.555</b>	<b>(1.807.881)</b>	<b>-9%</b>
<b>Capitale esercizio netto</b>	<b>2.891.748</b>	<b>3.171.141</b>	<b>(279.393)</b>	<b>-9%</b>



TFR	4.217.170	4.428.155	(210.985)	-5%
Debiti tributari e previdenziali	26.063	52.127	(26.064)	-50%
Altre passività oltre 12 mesi	1.612.665	1.261.119	351.546	28%
<b>Passività a medio lungo termine</b>	<b>5.855.898</b>	<b>5.741.400</b>	<b>114.498</b>	<b>2%</b>
Creditati a MLT	850.000	1.700.000	(850.000)	-50%
<b>Attività a m/l termine</b>	<b>850.000</b>	<b>1.700.000</b>	<b>(850.000)</b>	<b>-50%</b>
<b>Capitale investito</b>	<b>1.022.871</b>	<b>2.017.987</b>	<b>(995.116)</b>	<b>-49%</b>
Patrimonio netto	(4.820.862)	(4.587.124)	(233.738)	5%

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.

	2021	2020
marginale primaria di struttura	833.841	(1.698.878)
quoziente primario di struttura	1,21	1,00
marginale secondario di struttura	6.689.740	5.740.277,98
quoziente secondario di struttura	2,68	2,25

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 31.12.2021 è la seguente (in Euro):

Posizione finanziaria netta:	2021	2020	Variazione (2021 - 2020)
<b>Disponibilità liquide</b>			
Depositi bancari	3.838.899	2.597.509	1.241.389
Denaro e altri valori in cassa	2.017	2.657	(640)
<b>Totale disponibilità liquide</b>	<b>3.840.915</b>	<b>2.600.166</b>	<b>1.240.749</b>
<b>Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni</b>			
Obbligazioni e obbl. conver. (entro 12 mesi)			
Debiti verso soci per finanz. (entro 12 mesi)			
Debiti verso banche (entro 12 mesi)	0	0	0

Debiti verso altri finanziatori (entro 12 mesi)			
Anticipazioni per pagamenti esteri			
Quota a breve di finanziamenti			
Crediti finanziari			
<b>Debiti finanziari a breve termine</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Posizione finanziaria netta a breve termine</b>	<b>3.840.915</b>	<b>2.600.166</b>	<b>1.240.749</b>
Obbligazioni e obbl. converi (oltre 12 mesi)			
Debiti verso soci per finanz. (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			
<b>Posizione finanziaria netta a medio e lungo termine</b>			
<b>Posizione finanziaria netta</b>	<b>3.840.915</b>	<b>2.600.166</b>	<b>1.240.749</b>

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.

<b>Indici di liquidità</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Liquidità primaria [(attivo corrente-rimanenze di magazzino)/pass. corrente]	1,16	1,16
Liquidità secondaria (attivo corrente/passivo corrente)	1,16	1,16
Indebitamento (mezzi di terzi/mezzi propri)	4,96	5,58
Tasso di copertura degli immobilizzi [(capitale proprio + passivo consolidato) / attivo immobilizz.]	3,40	3,58

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

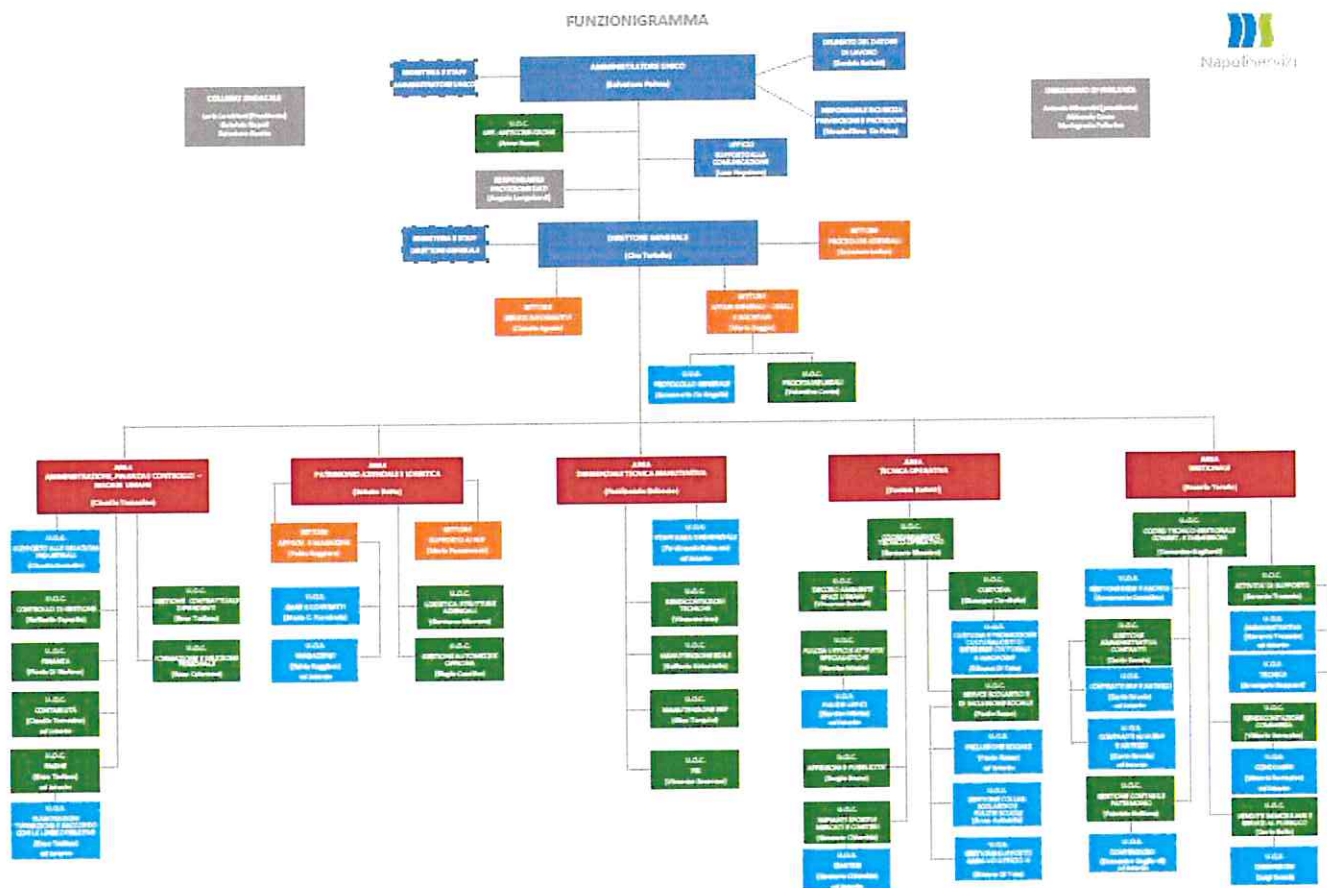
L'indice di liquidità secondaria è pari a 1,16. Il valore assunto dal capitale circolante netto è sufficiente in relazione all'ammontare dei debiti correnti.

L'indice di indebitamento è pari a 4,96. 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 3,40, 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.

### Analisi delle attività delle singole unità operative

Nel seguito si riportano le attività più significative svolte dalle unità organizzative aziendali nell'esercizio 2021, in relazione alle specifiche competenze definite dal funzionigramma aziendale vigente nel corso dell'esercizio 2021.





### Area Risorse Umane ed organizzazione

Nel corso dell'esercizio 2021 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:

#### **Formazione amministrativa e giuridica normativa:**

- formazione specifica per il RUP
- aggiornamento sul decreto legislativo 196 /2003
- aggiornamento obbligatorio Anticorruzione e Trasparenza
- aggiornamento obbligatorio condomini decreto ministeriale 140/14
- Controllo di gestione per supply chain

#### **Formazione sulla sicurezza**

- Corso preposti per la sicurezza
- Corso di formazione per coordinatore per la sicurezza
- Corso di aggiornamento per alimentaristi rivolto agli operatori per l'infanzia
- Aggiornamento legislativo 81 /08 sicurezza sui luoghi di lavoro
- Formazione antincendio
- Formazione per uso dei trattori
- Corso di formazione addetti alla PLE
- Formazione per lavori in quota e trabattello

#### **Formazione specialistica /professionalizzante:**

- Coordinatore per la sicurezza sui cantieri
- Formazione specialistica sulla stabilità degli alberi VTA
- Corso di informatica livello medio e alto
- Formazione e aggiornamento tecniche in uso nella manutenzione del verde
- Formazione progetto "Alleanza" per operatori per l'infanzia
- Progetto donna secondo le normative europee per le pari opportunità

#### **Formazione dirigenti**

- Competence evaluation reengineering dell'organizzazione
- Innovazione nella gestione del personale

Le attività formative sono state realizzate con i fondi interprofessionali Fondimpresa, Conto Sistema Fondimpresa e Fondirigenti per complessive 15.163 ore.

La società nel 2021 per facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro di giovani laureati, ha stipulato due convenzioni curriculari con le Università Parthenope e Suor Orsola Benincasa, beneficiando del supporto di 4 tirocinanti, dislocati presso settori strategici dell'azienda.

Inoltre, ha aderito ad una pubblica selezione denominata “Garanzie Giovani” indetta dalla Regione Campania, allo scopo di favorire l’ingresso in azienda di circa trenta tirocinanti. Allo stato si è ancora in attesa di un riscontro formale della regione per l’utilizzo delle unità richieste.

### 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:

qualifica	2021	2020	Δ
<b>Dirigenti</b>	2	2	0
<b>Quadro</b>	9	9	0
<b>Impiegati</b>	299 di cui:	309 di cui:	-10
7° livello	65	70	-5
6° livello	112	118	-6
5° livello	94	95	-1
4° livello	23	21	+2
3° livello	5	5	0
<b>Operai</b>	1203 di cui	1267 di cui	-64
5° livello	178	184	-6
4° livello	112	118	-6
3° livello	911	767	+144
2° livello	2	198	-196

Il totale organico al 31 dicembre 2021 è quindi composto da 1513 Unità, delle quali 608 donne 905 uomini. Rispetto ai dati rilevati al 31 dicembre 2020, l’organico aziendale, nel periodo “1° gennaio – 31 dicembre 2021”, si è complessivamente ridotto di 74 unità.

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

Nessun titolo	11
Licenza elementare	210
Licenza media	877
Diploma superiore o qualifica	343
Laurea	72

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

sopra i 65 anni	165
tra i 60 e i 64 anni	485
tra i 55 e i 59 anni	624
tra i 50 e i 54 anni	129
tra i 45 e i 49 anni	61
tra i 44 e i 40 anni	30
sotto i 40 anni	19



### Settore Procedure Aziendali

Nel corso del 2021 il Settore Procedure ha supportato le funzioni aziendali, per l'aggiornamento di regolamenti e/o procedure e per la predisposizione di bandi e avvisi pubblici. Sono stati inoltre effettuati tutti gli aggiornamenti al MOGC di cui al D. Lgs 231/01 richiesti dall'Organismo di Vigilanza. Il Settore ha curato l'aggiornamento e pubblicazione delle short list professionali di cui alla Det. A.U. n. 1 del 08.01.2021.

Sono state inoltre condotte a termine le procedure di affidamento di cui alla Det. A.U. n. 16 del 12.04.2021 "Servizio di verifica periodica e straordinaria impianti ascensore, nonché le procedure di affidamento di cui alla Det. A.U. n. 18 del 22.04.2021 – Lavori di ripristino muro contenimento Colli Aminei 34".

Infine, con Det. A.U. n. 33 del 28.06.2021, il Settore è stato incaricato del coordinamento delle attività finalizzate alla predisposizione del Piano Industriale 2022 -2024.

A seguito di tale incarico è stata avviata un'attività di analisi e confronto con le principali aree aziendali che si è conclusa con l'elaborazione di un documento finale sottoposto alle funzioni apicali in data 20.12.2021. Il Piano redatto traccia la strada che l'azienda dovrà seguire nel biennio per assecondare, da un lato, il fabbisogno espresso dalle singole pianificazioni di area, dall'altro, i possibili nuovi fabbisogni dell'ente proprietario;

Si riportano di seguito le principali attività svolte dal Settore nel corso del 2021:

- a) compliance aziendale
  - ✓ Revisione Modello 231
  - ✓ Mappatura Attività attribuite a Settori ed Unità Complesse (Disp.D.G. n. 48/2021)
- b) regolamenti e procedure interne
  - ✓ Nuovo regolamento - art.113 D. Lgs 50/2016 in corso di approvazione
  - ✓ Regolamento acquisti sottosoglia in corso di approvazione
- c) Piano industriale
  - ✓ note metodologiche relative alla redazione del Piano Industriale
  - ✓ documento di piano 2022-2024 ancora in fase di elaborazione alla data di presentazione del progetto di bilancio 2021

### Settore Affari Generali

Nel corso dell'anno 2021, con disposizione del D.G. n. 48/2021, è stato istituito il *Settore Affari Generali Legali e Societari*, nel quale è confluita la UOC Procedure Legali.

Il Settore "Affari generali" provvede all'istruttoria ed alla pubblicazione degli atti amministrativi da sottoporre all'approvazione dell'Organo amministrativo della Società, con particolare riferimento alla stipula di Convenzioni con soggetti pubblici o privati e all'attivazione di incarichi professionali di natura legale, fiscale e contabile.

Nel corso dell'anno ha gestito le controversie di natura amministrativa, civile e giuslavorista .

In ambito civile, le principali controversie hanno riguardato:

- atti di opposizione a Decreti Ingiuntivi notificati da aziende fornitrici;
- ricorso al TAR e Consiglio di Stato per due gare di appalto;

In ambito giuslavoristico, le principali controversie, descritte al paragrafo successivo, hanno riguardato due importanti contenziosi:

- il "conguaglio ore" per differenze retributive asseritamente richieste da dipendenti a partire da gennaio 2016;
- le differenze retributive in vigenza di precedente rapporto di lavoro da parte del personale dipendente della società assunto in novembre 2016.

Per maggiori dettagli, si rimanda a quanto descritto in nota integrativa.



Il settore Affari Legali elabora, altresì, il piano annuale degli incarichi professionali, approvato dall'Organo Amministrativo della Società e validato dall'Assemblea del Socio.

E' altresì responsabile della tenuta dell'archivio digitale della Società sovrintendendo alla gestione del protocollo generale, nel rispetto delle disposizioni in materia di archiviazione sostitutiva previste dal D. Lgs. 82/2005. Solo nell'annualità 2021 ha registrato un flusso di corrispondenza a mezzo pec in entrata ed uscita dalla Società di ben oltre 35.000 documenti.

Fra le attività straordinarie svolte nell'anno 2021 si evidenzia l'elaborazione delle documentazioni previste dal R.E. 679/2019 e la realizzazione, in stretta sinergia con UOC formazione della Società, di un esteso piano formativo sulle norme inerenti la tutela della Privacy.

### Ufficio legale

L'UOC Procedure legali nell'annualità 2021 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 due tipologie di contenzioso:

- il primo avente ad oggetto le differenze retributive asseritamente maturate in ragione dell'applicazione nel cedolino paga del divisore previsto dal CCNL, pari a 173 ore mensili, e le somme erogate e/o trattenute nei cedolini paga in rapporto alle ore effettivamente prestate,
- il secondo, avviato dal personale di provenienza Napoli Sociale SpA in liquidazione, assunto a partire da novembre 2016 ex art 2112 c.c. , imputabile alla differenza tra la retribuzione percepita presso la società di provenienza fino alla data del trasferimento e quella riconosciuta dalla Napoli Servizi a seguito del passaggio.

Il patrocinio societario è affidato a legali esterni, scelti nel rispetto del vigente "Regolamento per l'affidamento degli incarichi di patrocinio legale", al fine di ottimizzare il criterio della rotazione degli incarichi legali.

Si rimanda alla nota integrativa per ulteriori dettagli.

### Ufficio Anticorruzione

La Società, in quanto soggetto in house providing, ha ottemperato alle obbligazioni di Legge sul tema di Responsabilità amministrativa da reato ex D.Lgs. 231/2001 nonchè in materia di Anticorruzione e Trasparenza ex L. 190/2012 e ss.mm.ii., D.Lgs. 33/2013, D.Lgs. 39/2013.

Per tali finalità, oltre al MOGC previsto dal D.Lgs. 231/2001, ha redatto, approvato e pubblicato nell'apposita sezione della Società Trasparente il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (PTPCT).

Fino agli inizi del 2021, il PTPCT era integrato nel MOGC, in una sezione denominata "Misure Organizzative di prevenzione della corruzione e di trasparenza" (MOPCT).

Nel corso del 2021 l'PRPCT ha invece predisposto il PTPCT per il triennio 2022-2024 come documento unitario a sé stante provvedendo ad una ricognizione dei regolamenti e procedure vigenti in azienda, al fine di ridurre le opportunità dei casi di corruzione e assicurare la trasparenza dell'azione amministrativa societaria.

I risultati di tale monitoraggio sono stati posti all'attenzione del Collegio Sindacale e debitamente pubblicati nell'ambito della relazione annuale in "Società trasparente".

### Settore Servizi Informativi

Il settore Servizi Informativi nel 2021 ha assicurato, per tutte le sedi aziendali, le prestazioni che sottendono al regolare funzionamento del sistema ICT aziendale, svolgendo on demand oltre 2353 interventi nel corso dell'anno.

Tali attività hanno riguardato la gestione degli apparati CED delle sedi aziendali (server, storage, ups, unità di backup, switch etc) e del parco informatico (pc, monitor, stampanti etc) ma anche la realizzazione di studi di fattibilità finalizzati all'acquisizione di nuovi impianti hardware e software, necessari all'evoluzione del sistema informatico aziendale per finalità gestionali e di sicurezza.



Fra i progetti più rilevanti realizzati in tale annualità si segnalano:

- **la nuova configurazione del Protocollo informatico** e la creazione di archivi documentali digitali con i quali la Società ha inteso ottemperare in modo compiuto all'obiettivo di dematerializzazione dei documenti di cui al D. Lgs 7 marzo 2005, n. 82;
- **la revisione delle misure di sicurezza**, in conformità a quanto previsto dalla circolare AgID n.2/2017 *"Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni"*; nel merito è stato eseguito un aggiornamento delle misure già adottate a partire dal 2018 raggiungendo un livello di efficienza superiore a quello minimo previsto dalla circolare per la pubblica amministrazione;
- un intervento di **Penetration Test e Vulnerability Assessment** a seguito del quale è stata eseguita un'importante attività di Active Directory Security Assessment – ADSA;
- **il progetto di trasloco tecnologico** presso la nuova sede amministrativa della Società in piazza Cavour – Napoli: CED, rete, telefonia;
- la prosecuzione delle prestazioni previste nell'ambito di contratto d'appalto con il comune di Napoli sottoscritto in data 22 luglio 2016 rep 86008 ed inerente il **"Piano della sicurezza stradale ed interventi di messa in sicurezza stradale"** concluse al 31 dicembre 2021 nella misura dell'83% su di un importo complessivo del finanziamento pari ad Euro 600.000 escl IVA.

#### 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 delle Determine dell'Amministratore Unico n° 27 del 14.06.17, anche al coordinamento delle UU.OO.CC. contabilità, finanza ed amministrazione paghe e successivamente con Determina A.U. n. 72 del 30.12.21 anche il coordinamento del settore Risorse Umane.

Nell'ambito di tale area sono incardinate le seguenti Unità organizzative aziendali:

##### Ufficio controllo di gestione

L'ufficio controllo di gestione, nel corso dell'anno ha assolto alle funzioni di pianificazione, programmazione e controllo delle attività produttive con le modalità e nei termini definiti dal nuovo contratto di servizio di cui alla D.G.C. n. 429/19, fornendo sostegno alla direzione generale della Società nel perseguimento degli obiettivi di gestione aziendale e debite informazioni agli Organi di controllo.

Nello specifico, l'ufficio ha elaborato, sulla scorta degli indirizzi programmatici dell'Amministrazione comunale, il budget 2021, approvato con determina AU n. 31 il 17.06.2021.

L'elaborazione ha subito ritardi a causa di sopraggiunte richieste da parte dell'Amministrazione Comunale inerenti alla riorganizzazione dell'intero comparto dei **"servizi di pulizie sedi istituzionali"**. Nel merito, con nota prot 870886 del 31.12.2020 la Direzione operativa, responsabile dell'esecuzione del contratto, ha chiesto alla società di porre in esecuzione presidi di pulizia presso parchi pubblici cittadini nelle giornate festive e prefestive, non previsti nel rapporto convenzionale e senza alcuna integrazione dei corrispettivi, bensì riducendo le prestazioni di pulizia (cosiddette "integrative") svolte dalla Società presso le sedi istituzionali dell'Ente previste dal disciplinare.

Tale riorganizzazione del servizio ha richiesto tempi lunghi di attivazione e conseguenti rettifiche alla programmazione economica e finanziaria. Nel mentre, per garantire la continuità della gestione, con disposizione del direttore generale n. 42 del 21.12.2020 gli uffici della Società sono stati autorizzati a procedere alle spese ordinarie di competenza entro il limite medio mensile di costo definito dalla variante di budget 2020 approvata con determina AU n. 43 del 28.07.2020 e deliberata in Assemblea dei Soci il 16.09.20, ponendo a copertura economica le liquidazioni delle fatture mensili emesse in acconto, pari ad 1/12 dello stanziamento annuale disponibile, così come previsto dal contratto di servizio sottoscritto con il Comune di Napoli.

Si evidenzia che il budget 2021 della Società, come richiesto dall'Amministrazione comunale, è stato riclassificato per capitoli di spesa del bilancio Comunale, al fine di allineare i rapporti creditori/debitori della Società previsti per ogni



linea di produzione a quelli dell'Ente ed eseguire nel corso dell'anno un immediato controllo sullo stato di avanzamento delle commesse.

Nel secondo semestre 2021, in considerazione del rinnovo del CCNL a partire da luglio 2021 e delle necessità segnalate dal Responsabile dell'esecuzione del contratto di rimodulare gli impegni di spesa annuali in favore delle attività di gestione del patrimonio e delle attività di facility presso le scuole comunali (rif nota 392190 del 18.05.2021, si è reso necessario elaborare una variante di budget, approvata con determina dell'AU n. 61 del 29.11.2021

Tab. - sintesi anno 2021 (DGC 429/19)

Linea di Produzione	Capitolo di spesa	Impegno del CdN 2021 Determina G.C. n. 429 del 30.09.19		Impegno del CdN 2021 senza iva (b)	Richiesta del dir. operativo pr. 392190 del 18.5.21 senza iva (c)	D.C.C. n. 52 del 28.12.21- DG n. 526 del 29.11.21 senza iva (d)	Totale impegni senza iva e=(b+/- c+/-d)
		iva (a)	senza iva				
Servizi di facility sedi istituz.	133847/01	18.006.297,70	14.759.260,41	14.759.260,41	- 1.393.442,62	- 450.000,00	12.915.817,79
Gestione tecnica patrimonio	133847/02	9.050.000,00	7.418.032,79	7.418.032,79	585.000,00		8.003.032,79
Gestione ammin. patrimonio	133847/03	4.800.000,00	3.934.426,23	3.934.426,23			3.934.426,23
Relazioni con il pubblico	133847/04	463.225,00	379.692,62	379.692,62			379.692,62
Attività pubblica istruzione	133847/05	10.500.000,00	8.606.557,38	8.606.557,38	1.136.311,48	450.000,00	10.192.868,85
Cultura	133847/06	307.000,00	251.639,34	251.639,34			251.639,34
Facility man. imp. sportivi	133847/07	3.480.000,00	2.852.459,02	2.852.459,02	- 327.868,85		2.524.590,16
Supporto viabilità ed infrastr.	133847/08	6.750.000,00	5.532.786,89	5.532.786,89			5.532.786,89
Condomo edilizio	133847/09	1.966.412,00	1.611.813,11	1.611.813,11			1.611.813,11
Gestione verde della città	133847/10	5.300.000,00	4.344.262,30	4.344.262,30			4.344.262,30
Gestione cimiteri cittadini	133847/11	3.000.000,00	2.459.016,39	2.459.016,39			2.459.016,39
Facility man. attività mercati	133847/12	520.000,00	426.229,51	426.229,51			426.229,51
Pubbliche affissioni	133847/14	1.895.880,00	1.554.000,00	1.554.000,00			1.554.000,00
Accer.to riscoss. entrate	133847/15	153.720,00	126.000,00	126.000,00			126.000,00
Trasporto a chiamata	129815/01	50.000,00	45.454,55	45.454,55			45.454,55
Assistenza e trasporto alunni	129815/07	11.920.000,00	9.770.491,80	9.770.491,80			9.770.491,80
<b>Totale</b>		<b>78.162.534,70</b>	<b>64.072.122,33</b>	<b>64.072.122,33</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>64.072.122,33</b>

Nel corso dell'anno, l'ufficio ha eseguito altresì le seguenti attività:

- monitoraggio e andamento costi di gestione con analisi degli scostamenti;
- controllo mensile andamento costo del personale con particolare riferimento alla retribuzione accessoria (indennità, ex art. 113/16 ecc.);
- monitoraggio del piano degli investimenti aziendali;
- verifica della programmazione annuale gare e contratti nei limiti del budget approvato con Determina A.U. n. 31 del 17.06.21;
- predisposizione di report mensili ad uso interno e vs il Socio/Cliente sul fatturato e gli incassi;
- rapporti di corrispondenza con le singole direzioni del Comune di Napoli in merito alla liquidazione dei crediti e ad aspetti rilevanti della gestione contrattuale
- 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 2020 approvato con Determina A.U. n. 64 del 30 dicembre 2021 con particolare riferimento all'attività di allineamento del fatturato della Società (conguagli per fatture e/o note di credito da emettere al 31 dicembre) alle valutazioni dei dirigenti comunali, così come indicato all'articolo 11 del contratto di servizio;
- supporto al RUP nelle fasi di gara e di aggiudicazione finalizzati ad assicurare le coperture economiche agli impegni di spesa;

### 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 assolvere ai relativi adempimenti mensili/annuali.

Nell'anno 2021 sono state elaborate circa 21.644 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 68 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), 250 procedure presso terzi, 40 finanziarie per cessioni e finanziamenti, 20 forme di previdenza complementare/assistenziale, 5 CRAL, 700 variazioni anagrafiche (detrazioni, IBAN, residenza, etc.), 230 L. 104, numerosi casi di malattia che hanno riguardato oltre il 50% del personale (breve o lunga), oltre 32 casi di infortunio, 54 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.

### **Area Patrimonio Aziendale e Logistica**

Nell'ambito della riorganizzazione degli uffici aziendali l'Amministratore Unico ha istituito, con Determina n. 27 del 14 giugno 2017 e successivi atti, quali Determine n. 44 del 13 ottobre 2017 e Disposizione D.G. n. 48 del 16.09.2021, una nuova Area aziendale denominata "**Area Patrimonio Aziendale e Logistica**", delegata, tra l'altro, all'espletamento di tutte le attività di logistica delle sedi aziendali di proprietà o nelle disponibilità di Napoli Servizi, di approvvigionamento dei beni, di magazzino e di contrattualistica per servizi e forniture.

Per la realizzazione di tali finalità l'Area è articolata nei seguenti Settori/ Unità Operative:

- Settore Supporto RUP (Responsabile Unico del Procedimento);
- Settore Logistica strutture aziendali;
- Unità operativa Gestione Automezzi ed officina;
- Settore Approvvigionamento e magazzino e gare e contratti:

### **Settore - Attività di supporto ai RUP**

Con disposizione organizzativa n. 43 del 13 agosto 2021 è stata istituita la funzione di Supporto ai RUP, il cui compito principale è quello di fornire supporto amministrativo ai RUP nell'espletamento delle varie fasi e compiti definiti dall'art. 31 del D. Lgs. N. 50/2016 e ss.mm.

Nel merito l'ufficio fornisce assistenza ai RUP per la definizione degli atti di gara nonché, durante le fasi del procedimento, per la risoluzione di eventuali problematiche tecnico-amministrative; il tutto nel rispetto del principio di trasparenza, tracciabilità degli atti ed evidenza pubblica.

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.

### **UOC Logistica strutture aziendali**

In Napoli Servizi la logistica si interessa dell'efficientamento della gestione del patrimonio aziendale.

Nello specifico, nell'anno 2021, l'ufficio si è preoccupato di controllare ed ottimizzare i consumi delle utenze elettriche, idriche e di gas, ma anche di redistribuire gli spazi degli uffici in coerenza alle modifiche al funzionigramma della società intervenute in settembre 2021.

Per tale finalità, l'ufficio ha eseguito un'attività di supporto alla progettazione e direzione lavori degli interventi di manutenzione straordinaria della nuova sede aziendale in Piazza Cavour 42, ultimati solo in aprile 2022 ed ha

Le misure di controllo ed efficientamento dei consumi hanno consentito alla Società di conseguire il rinnovo della certificazione energetica.

### **UOC Gestione Automezzi e Officina**

Compito dell'UOC è quello di ottimizzare l'assegnazione degli automezzi ai vari Servizi operativi e di gestire gli interventi di manutenzione al parco automezzi (nell'anno 2021 circa 800). Si occupa altresì dei contratti di nolo e del monitoraggio dei costi per manutenzioni e carburante entro i limiti di budget previsti dalla Società.

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 dell'autoparco è stata attrezzata una piccola officina meccanica per gli interventi più urgenti, gestita da personale specializzato (nell'anno sono stati realizzati circa 300).

Complessivamente l'ufficio autoparco della Napoli Servizi ha gestito nell'anno 2021, n°152 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.

### **Settore Approvvigionamento e Magazzino – Gare & Contratti**

L'ufficio è preposto alla programmazione degli acquisti in coerenza con il budget economico della Società, alla definizione delle procedure di gara e dei contratti 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 (materiale di consumo, DPI, piccole attrezzature, etc).

Il flusso documentale gestito dall'ufficio, dalle richieste di fornitura da parte degli utenti , all'ordine ed alla chiusura dei DDT viene gestita dall'ufficio

L'ufficio inoltre, con la collaborazione del settore sistemi informativi, ufficio trasparenza, segreteria A.U e D.G. ha avviato un progetto di rivisitazione del portale Gare e Trasparenza della società, che si concluderà nel 2022, con la pubblicazione del nuovo portale trasparenza.



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

<b>Quadro di Riepilogo</b>	
Attività Ufficio Acquisti	Servizi Erogati al 31/12/2021
<b>Numero RDA elaborate</b>	<b>2.221</b>
<b>Numero Ordini/Contratti Emessi</b>	<b>1.914 (di cui 135 Contratti)</b>
Attività Ufficio Gare & Contratti	Servizi Erogati al 31/12/2021
<b>Procedure Aperte</b>	<b>10</b>
<b>Procedure Negoziare</b>	<b>12</b>
<b>Numero procedure MePA</b>	<b>15</b>
Attività Magazzino Centrale	Servizi Erogati al 31/12/2021
<b>Numero di Consegne Effettuate:</b>	<b>2.667</b>
→ Consegne da Distributivo	956
→ Consegne Dirette al Magazzino	1.589
→ Consegne Extra Budget	122

Nell'anno 2021, il magazzino della Società è stato impegnato in misura massiva nello stoccaggio e distribuzione di DPI, vestiario, sanificanti, necessari per consentire alla Società la prosecuzione dei servizi con adeguate misure di prevenzione del rischio epidemiologico. Tale impegno svolto in misura straordinaria senza integrazione di personale ha comportato il raddoppio delle consegne rispetto all'anno precedente.

Si riporta nel seguito uno schema di riepilogo e di confronto tra il valore delle giacenze al 31.12.2020 le giacenze al 31.12.2021

<b>Cat. Merceologiche</b>	<b>Val. giacenza al 31.12.2020</b>	<b>Val. giacenza al 31.12.2021</b>
<b>Detergenti</b>	8.053,93 €	6.536,98 €
<b>DPI</b>	14.912,41€	20.916,64 €
<b>Materiali di consumo</b>	6.879,35 €	6.903,14 €
<b>Vestiario</b>	42.133,87€	49.017,97 €
<b>Totale complessivo</b>	<b>71.979,57€</b>	<b>83.374,73</b>

### **UOC Servizi di Prevenzione e Protezione**

Coerentemente con l'evoluzione delle linee guida sulla sicurezza sul lavoro, e degli assetti aziendali, le attività svolte nell'anno 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.

Le risultanze dell'andamento infortunistico del personale della Napoli servizi S.p.A. per l'anno 2021 attestano che la Società, all'avvio delle attività produttive in piena efficienza, è riuscita a contenere al minimo gli infortuni del personale operativo rispetto a quanto si è verificato nell'anno 2020:

<b>Annualità</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
<b>Totale infortuni</b>	31	28
Maschi	21	22
Femmine	10	6
Operai	29	27
Impiegati	2	1

<b>Natura e sede della lesione</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Contusione	9	15
Distorsione / strappo muscolare	3	3
Fratture	9	5
Trauma cranico / altri traumi	0	0
Taglio / ferita lacerata contusa	2	1
Varie	7	0
Occhi (polvere / sostanze liquide)	0	4
Manca descrizione	1	0

<b>Causa</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Scivolamento	4	9
Incidente stradale	4	3
Urti / incastri / caduta in piano	3	5
Aggressione	0	0
Inciampo	5	4
Varie	7	4
Taglio / puntura	1	1
Sforzo (da movimentazione carichi)	6	2
Manca descrizione	1	0

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 2021, sono state quasi tutte completate le attività tecnico/amministrative per i lavori di adeguamento della nuova sede aziendale sita in piazza Cavour, n. 42.

#### Area gestionale

##### **UOC Attività di supporto - Condono**

Le attività dell'anno 2021, in un regime di sostanziale stabilità dell'organico di commessa, hanno garantito il conseguimento di obiettivi in linea con la pianificazione concordata con i competenti uffici comunali.

In modo particolare, per quanto attiene ai principali assi di attività della struttura, le concessioni in sanatoria rilasciate nel periodo sono state 626, a fronte di un obiettivo stimato in 600 rilasci, le verifiche di conformità 2.640, a fronte di un obiettivo fissato in 2.800 verifiche e le proposte di disposizione formulate 1.382, a fronte di un obiettivo fissato in 1.200 schede.

La differenza rilevata tra obiettivi fissati con riferimento tendenziale ai risultati dell'annualità precedente e risultati conseguiti, individua anche gli incrementi positivi rilevati nel raffronto tra i due periodi. Tali incrementi, per quanto attiene alle disposizioni emanate, ammontano ad un + 33%, mentre si registra un +51% relativamente al dato delle disposizioni proposte.

E' stata altresì completata la scansione di tutti i fascicoli presenti in archivio, con conseguente archiviazione ordinata e univoca del 90% degli stessi, anche qui in linea con gli obiettivi pianificati.

Le attività di creazione dell'anagrafe dei contenziosi in lavorazione hanno portato, a fine esercizio, ad una registrazione dei dati pari a circa il 93% del totale dei fascicoli.

Tutte le tempistiche standard, di profilo contrattuale, inerenti gli aggiornamenti di archivio, le richieste di accesso agli atti, le istruttorie tecnico amministrative per la Magistratura, le registrazioni delle istanze di condono in zona vincolata, la registrazione informatica delle comunicazioni in entrate e in uscita, sono state rispettate.

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

Il Servizio di URP, ha fornito informazioni e chiarimenti sull'attività del Comune di Napoli sia presso il Front Office di Palazzo San Giacomo sia con attività in back office, il tutto rispettando gli standard orari e prestazionali previsti, senza contestazioni di sorta da parte del Committente.

Il personale della Napoli Servizi ha proseguito nel suo proficuo processo di stabile inserimento nel modello organizzativo del Comune di Napoli (Servizio URP), assolvendo 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 esemplificativa le attività svolte hanno riguardato:

- ricezione mail e fax, richieste di accesso agli atti, visione atti, trasparenza ex l.241/90;
- protocollo in entrata di pratiche di richieste accesso, visure atti, informazioni, trasparenza;
- ritiro posta Protocollo Generale;
- consegna posta smistata e decretata per istruire ed inoltrare ai Servizi dell'ente;
- individuazione della documentazione presente in pratica corredata con validi motivi, attuali e concreti in caso contrario invitare il cittadino ad integrare la stessa con mail o invito in ufficio;
- individuazione e inoltrare ai servizi detentori degli atti, invio al cittadino con mail le opportune comunicazioni per conoscenza dello stato delle pratiche;
- gestione archivio pratiche, archiviazione delle stesse con progressione di numeri di protocollo, nominativi;
- inserimento degli atti ricevuti, quantificazione dei costi dovuti fissati con delibera C.C. e diritti di ricerca per gli anni. Produzione di apposito invito al ritiro degli atti anche in formato digitale;
- ricezione in via telematica dal programma del protocollo generale e trasferimento su appositi supporti magnetici;
- contatti con il condono edilizio ed inserimento delle pratiche pervenute e quantificazione dei costi di riproduzione di copie e diritti di ricerca;

- invio e scansione di tutte le mail sia ai relativi servizi, che al cittadino;
- consegna delle pratiche ed accoglienza del pubblico per il ritiro delle stesse e disponibilità costante nel fornire informazioni ed indicazioni ai cittadini sia telefonicamente che di persona;

### **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 31.12.2021 risulta essere composto da circa 65.000 unità immobiliari.

Nel corso dell'anno si è registrato l'inserimento di ulteriori 115 beni e la contestuale cancellazione di altre 362 unità; mentre sono stati realizzati 11 accatastamenti.

#### **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 31.12.2021 in uno scenario di stabilità dell'organico di commessa, si può evidenziare il conseguimento di risultati in linea con gli obiettivi della pianificazione e tutti gli adempimenti in carico alla relativa Unità, sono stati



eseguiti rispettando le tempistiche standard previste dal disciplinare. Tale azione ha consentito all'Ente di realizzare incassi complessivi pari ad € 16.609.000,00, ai quali si sono sommati 7.441.000 Euro per incassi da dismissioni

Inoltre, il totale tra vecchi rapporti chiusi e nuovi rapporti di utenza aperti è risultato pari a 505, mentre 1030 sono state le modifiche di intestazione dei rapporti, 130 le istruttorie relative alla stipula di nuovi contratti e 26 i nuovi contratti di locazione/concessione definiti nel periodo. Inoltre, a fronte, di 869 rateizzi istruiti, 595 sono stati quelli stipulati con gli utenti morosi.

### **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.

Nel corso dell'anno sono stati creati 4 nuovi condomini, mentre di 152 ne è stata curata la gestione. I pagamenti disposti in favore degli amministratori sono stati 360. Si è altresì registrata la partecipazione di nostro personale a 35 assemblee di condominio.

### **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 a tale scopo 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 31.12.2021 sono state inviate al Comune di Napoli 51 richieste di nulla osta alla vendita, mentre 50 sono state le offerte di vendita inviate agli utenti e complessivamente 56 i fascicoli gestiti con tutti i relativi approfondimenti condotti.

Gli immobili dismessi nell'anno sono 83.

### **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.

I servizi al pubblico della Società hanno trattato, complessivamente, 28.651 contatti con l'utenza, dei quali 28.022 mediante call center e 629 mediante front office.

### **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. 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.

Per l'anno 2021 si è provveduto all'aggiornamento di 314 fascicoli, archiviando e catalogando le sentenze e le informazioni provenienti dai legali esterni. Inoltre, tramite legali all'uopo incaricati, sono stati notificati ulteriori 12 titoli per la interruzione dei termini prescrizionali ed è stata richiesta la correzione di 6 errori materiali in relative sentenze, sono stati verificati e certificati gli avvisi di pagamento pervenuti dall'Agenzia delle Entrate per la liquidazione di imposte su Sentenze. Sono altresì stati conferiti 4 incarichi per il rilascio di immobili e n.1 incarico per il pignoramento di somme derivanti da sentenza.

E' stato altresì fornito, ai servizi comunali competenti, un puntuale aggiornamento su 5 contenzioni precedentemente instaurati, unitamente, in ossequio alle tempistiche standard, a tutti i supporti di tipo amministrativo per la gestione dei fascicoli, previsti dallo specifico disciplinari.

### **Area Tecnica Manutentiva**

#### **UOC Manutenzione Edile – Edilizia non a reddito**

La UOC Manutenzione Edile 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 Servizio Tecnico Patrimonio, previa autorizzazione ad eseguire interventi mirati alla risoluzione immediata di problematiche ad horas, in altri casi su approvazione di preventivi di spesa, seguite 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 2021, in conformità al vigente disciplinare, la UOC Manutenzione Edile ha assolto a compiti di piccola e media manutenzione su immobili del patrimonio comunale non a reddito e su immobili istituzionali, con propri addetti e secondo le casistiche interventi divise per settore, come di seguito riportato:

- **interventi opere edili** (rappezzature con stesura di membrane impermeabili, piccoli interventi di pavimentazioni e rivestimenti, tinteggiatura su strutture murarie)
- **interventi idraulici** (rimozione e sostituzioni di apparecchiature igienico sanitarie, etc)
- **interventi elettrici** (interventi di riparazione, sostituzione o modifica di impianti elettrici, citofonici ed impianti di rete Lan)



- **interventi fabbrili** (riparazioni e/o sostituzione di parti di opere in ferro, quali porte, cancelli, recinzioni)
- **interventi opere di falegnameria** (riparazioni infissi in legno, installazione opere provvisionali, interventi di verniciatura su opere lignee)

Inoltre, con affidamento a ditte selezionate con procedure ad evidenza pubblica, la struttura ha garantito con i propri tecnici, la progettazione, la direzione lavori, di interventi su edilizia monumentale di proprietà del Comune di Napoli, nonché attività di presidio impiantistico (cabine elettriche, fornitura gruppi elettrogeni) presso Stadio Maradona e presso il Real Teatro San Carlo.

Nel corso dell'anno 2021, anche in considerazione dell'emergenza sanitaria dovuta alla diffusione della Sars Covid 19, sono stati realizzati e garantiti senza interruzione di continuità le seguenti attività, come indicato nel disciplinare:

- n. 400 interventi di piccola e media manutenzione ordinaria su patrimonio comunale "non a reddito" con propri addetti;
- n. 55 interventi di manutenzione straordinaria su patrimonio comunale "non a reddito" con ditta aggiudicataria di gara;
- n. 30 interventi di manutenzione straordinaria, restauro, risanamento conservativo di beni monumentali di proprietà del Comune di Napoli mediante ditta aggiudicataria di gara;

Nell'ambito di tali interventi i tecnici dell'ufficio svolgono attività di progettazione e di direzione lavori debitamente corrisposte dall'Amministrazione, come prestazioni tecniche professionali.

Fra le attività tecniche si evidenzia la progettazione e direzione lavori degli interventi di manutenzione straordinaria ed adeguamento funzionale dei locali siti in Piazza Cavour 42 disposti dal Comune di Napoli in comodato d'uso in favore della Società con un contratto fino al 31 dicembre 2024. Nel merito, in data 13.11.2019, era stata pubblicata una 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.

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.

Al 31.12.2021 i lavori erano regolarmente quasi completati. Tuttavia la Società si è trasferita

### **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 pluriennali.

Gli interventi eseguiti per l'anno 2021 sul Patrimonio Comunale, indicati nella tabella che segue, suddivisi per municipalità e quartiere, sono di seguito sintetizzati:

Lotto	COMUNE	Quartiere	Numero di alloggi	Percentuale alloggi	Interventi realizzati	
1	NAPOLI	PONTICELLI	8009	20,62%	412	
		<b>Totale alloggi</b>	<b>8009</b>		<b>412</b>	
Lotto	COMUNE	Quartiere	Numero di alloggi	percentuale alloggi	Interventi realizzati	
2	NAPOLI	CHIAIANO	951	2,45%	49	
		PISCINOLA	1664	4,28%	86	
		SCAMPIA	2146	5,53%	111	
		SECONDIGLIANO	2411	6,21%	124	
		<b>Totale alloggi</b>	<b>7172</b>		<b>370</b>	
Lotto	COMUNE	Quartiere	Numero di alloggi	percentuale alloggi	Interventi realizzati	
3	NAPOLI	SOCCAVO	2229	5,74%	115	
		BAGNOLI	156	0,40%	8	
		RIONE FLEGREO	870	2,24%	45	
		CHIAIA	319	0,82%	16	
		POSILLIPO	159	0,41%	8	
		S. FERDINANDO	268	0,69%	14	
		ARENELLA	463	1,19%	24	
		VOMERO	46	0,12%	2	
		AVVOCATA	388	1,00%	20	
		MERCATO	15	0,04%	1	
		MONTECALVARIO	692	1,78%	36	
		PENDINO	449	1,16%	23	
		PORTO	133	0,34%	7	
		S. GIUSEPPE	103	0,27%	5	
		<b>Totale alloggi</b>	<b>6290</b>		<b>324</b>	
		Lotto	COMUNE	Quartiere	Numero di alloggi	percentuale alloggi
4	NAPOLI	POGGIOREALE-	2632	6,78%	136	
		S.CARLOALLARENA	962	2,48%	50	
		STELLA	637	1,64%	33	
		S. LORENZO	800	2,06%	41	
		VICARIA	22	0,06%	1	
		POMIGLIANO D'ARCO	85	0,22%	4	
		ROCCARAINOLA	3	0,01%	0	
		S.FELICEACANCELLO	93	0,24%	5	
		SAN PAOLO BEL SITO	19	0,05%	1	
		SAN TAMMARO	20	0,05%	1	
		SAN VITALIANO	42	0,11%	2	
		SANT'ANASTASIA	81	0,21%	4	
		<b>Totale alloggi</b>	<b>5396</b>		<b>278</b>	
		Lotto	COMUNE	Quartiere	Numero di alloggi	percentuale alloggi
5	BOSCOREALE CASIELLAM.DIST'ABIA CERCOLA SOMMA VESUVIANA TORRE ANNUNZIATA TORRE DEL GRECO VOLLA ACERRA AFRAGOLA ARZANO BRUSCIANO CAIVANO CASALNUOVO DI NAPOLI CASORIA CASTELLO DI CISTERNA CRISPANO FRATTAMAGGIORE		2	0,01%	0	
			4	0,01%	0	
			27	0,07%	1	
			534	1,37%	27	
			12	0,03%	1	
			6	0,02%	0	
			679	1,75%	35	
			96	0,25%	5	
			4	0,01%	0	
			5	0,01%	0	
			152	0,39%	8	
			31	0,08%	2	
			340	0,88%	18	
			4	0,01%	0	
			107	0,28%	6	
			97	0,25%	5	
			2	0,01%	0	
			MIANO	1192	3,07%	61
			S. PIETRO	1971	5,08%	102



		Totale alloggi	5265	271	
Lotto	COMUNE	Quartiere	Numero di alloggi (circa)	percentuale alloggi	Interventi realizzati
6	CASALUCE		2	0,01%	0
	GIUGLIANO IN CAMPANIA		944	2,43%	49
	GRICIGNANODIAVERSA		12	0,03%	1
	LUSCIANO		4	0,01%	0
	MARANO DI NAPOLI		10	0,03%	1
	MELITO DI NAPOLI		422	1,09%	22
	MUGNANODINAPOLI		40	0,10%	2
	POZZUOLI		11	0,03%	1
	QUALIANO		5	0,01%	0
	QUARTO		389	1,00%	20
	SANT'ANTIMO		13	0,03%	1
	VILLA LITERNO		2	0,01%	0
	VILLARICCA		61	0,16%	3
	NAPOLI	PIANURA	1659	4,27%	85
		<b>Totale alloggi</b>	<b>3574</b>		<b>185</b>
Lotto	COMUNE	Quartiere	Numero di alloggi (circa)	percentuale alloggi	Interventi realizzati
7	NAPOLI	BARRA	1442	3,71%	74
	NAPOLI	S. GIOVANNI	1689	4,35%	87
		<b>Totale alloggi</b>	<b>3131</b>		<b>161</b>

### 1. Gestione interventi di manutenzione edile

Le prestazioni, così come previsto dal disciplinare tecnico, fanno riferimento alle seguenti tipologie di intervento

- **interventi di manutenzione ordinaria** definiti dall'art. 3 comma a) del DPR 380/2001 e s.m.i.: opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione delle finiture degli edifici nonché a quelle necessarie ad integrare e mantenere l'efficienza degli impianti tecnologici esistenti.
- **interventi di manutenzione straordinaria** di cui all'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;
- **interventi manutenzione periodica** da realizzare con frequenza programmata e necessari al mantenimento in efficienza di parti comuni, impermeabilizzazioni, etc.....

### 2. Gestione impianti ascensori ed impianti termici

Nell'anno 2021 la Società ha garantito il funzionamento degli oltre 900 impianti ascensore e di 19 centrali termiche, a servizio dei complessi immobiliari. Le attività sono state così articolate:

- **manutenzione ordinaria Impianti termici** : le ditte aggiudicatarie 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 aggiudicatarie 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 documentaazione di collaudo prevista dalla Legge comprensiva di (schede tecniche, schemi elettrici ecc.);

### 3. Altre attività di manutenzione previste dal contratto di servizio

La Società on demand esegue altresì manutenzione e pulizia di fogne e caditoie, espurghi/fosse settiche e nonchè smaltimento rifiuti pericolosi (anche contenete amianto) al termine di ogni attività manutentiva in affidamento.

### **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 di piccoli interventi di ripristino "a chiamata" sulle strade comunali.

Essenzialmente, le seguenti tipologie di intervento sono le seguenti:

- ripristino del manto di usura di tratti di strade dissestate, individuate per ogni municipalità;
- colmatare delle buche ed esecuzione di rappezzi in asfalto di tratti di strada ragnatelati, usurati, etc.;
- colmatare 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;
- ripristino elementi di arredo urbano (panchine, muretti di contenimento, recinzioni, fontane monumentali, etc.).

Tutti gli interventi vengono posti in programmazione su richiesta dei Servizi Tecnici di Municipalità oppure su richiesta del Servizio di Protezione Civile del Comune di Napoli, preposto alla rimozione immediata di situazioni di pericolo per la pubblica incolumità.

Per questo motivo il personale è disposto in turnazione H24 al fine di riscontrare situazioni di emergenza con estrema tempestività anche in notturno e festivi.

Nell'anno 2021, sono state realizzate 151.415 ore di attività tra servizio PIS e supporto alla Protezione civile, per circa 27.650 interventi equivalenti, distribuiti sulle 10 Municipalità. Nel dettaglio sono stati realizzati i seguenti interventi:

- n. 39.000 buche con asfalto freddo
- n. 4.000 tra rappezzi e colmature di avvallamenti con asfalto a caldo
- n. 40 sostituzioni di chiusini oltre a più di 100 interventi di ripristino/riparazione
- n. 2.500 riposizionamenti di basoli e sanpietrini
- n. 1.000 transennamenti provvisori

Le richieste ed il controllo sulla effettiva e corretta esecuzione avvengono attraverso la consultazione di un portale **SAPIS** (Standardizzazione Armonizzazione Pronto Intervento Strada), messo a disposizione dal Comune di Napoli alla società.

### **Area tecnico operativa**

#### **Coordinamento tecnico operativo Servizi di Facility Management presso il Comune di Napoli**

##### **UOC Servizi scolastici e di inclusione sociale**

Nell'anno 2021 sono stati realizzati servizi di pulizia ordinaria su 95 plessi scolastici per complessivi 52.913,16 mq. di superficie coperta e 35.990,82 mq. scoperta; presso le medesime strutture la Società ha svolto anche attività di presidio di pulizia ed attività di supporto durante la refezione, entrata ed uscita dai plessi scolastici, come previsto dal contratto. Le attività di pulizia sono integrate con interventi programmati (tre volte all'anno) di derattizzazione, sanificazione e disinfestazione.

On demand, la Società ha svolto attività di pulizia straordinaria, ovvero prestazioni intensive non previste nella programmazione ordinaria delle attività di pulizia per 10.612,22 ore in occasione di lavoro di manutenzione o eventi straordinari;

La Società, sin dal 2016, per effetto di un trasferimento di un ramo di azienda da un'altra partecipata "Napoli Sociale SpA in liquidazione" e conseguente assunzione ex art. 2112 del personale, ha svolto **attività di inclusione sociale**



nei confronti degli alunni diversamente abili, mediante operatori socio assistenziali (n. 246 addetti) su oltre 213 scuole, nonché un servizio di trasporto con furgoni allestiti per il trasporto di persone con ridotte capacità motorie, rivolto a 31 utenti .

Nel periodo di chiusura dei plessi scolastici a causa della pandemia da Covid '19, ancora imperante nei primi mesi dell'anno 2021, sono state realizzate attività straordinarie in sostituzione di quelle abitualmente rese presso le scuole in affidamento:

- 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 utenti presso il Lido Pro Handicap;
- trasporto utenti Rsa-H Soccavo.

### **UOC Servizi di pulizia sedi istituzionali, di rilevanza monumentale e presidio di pulizia parchi pubblici**

**Servizi di pulizia sedi istituzionali (uffici):** tali prestazioni sono realizzate in ben oltre 207 strutture, pari ad una superficie complessiva coperta di 222.595 mq oltre a quella di spazi scoperti (corti, terrazzi, etc) pari a 51.832 mq.; l'attività ordinaria di pulizia su 75 siti è stata integrata con attività di presidio di 4 ore al giorno, svolte da 146 addetti

**Servizi di pulizia immobili di rilevanza monumentale (musei, chiese, teatri):** l'attività è stata svolta presso 27 strutture, pari ad una superficie di 52.194,94 mq. coperti e 11.764,00 mq. scoperti. Anche in questo caso su cinque strutture di maggiore rilevanza il Comune di Napoli ha richiesto attivazioni di presidi mediante 14 addetti.

Nel corso dell'anno, il Comune ha richiesto interventi di pulizia straordinaria per sole 173 ore nonché attività di facchinaggio e trasloco suppellettili.

A partire dal mese di giugno, attività di pulizia e presidio in 19 parchi nelle giornate di sabato e festivi con un numero medio di 90 addetti.

#### **Eventi di particolare rilievo autorizzati dell'Amministrazione Comunale**

In occasione delle consultazioni elettorali comunali del 3 e 4 ottobre 2021, sono state realizzate le seguenti attività:

- pulizia straordinaria nelle sedi preposte allo spoglio elettorale;
- pulizia straordinaria e presidio in occasione delle consultazioni elettorali per il consigliere extracomunitario nelle sedi preposte alle attività elettorali.

### **UOC Servizi di pulizia impianti sportivi e mercati**

Le attività svolte hanno riguardato:

- pulizie ordinarie mercati in 11 strutture su 6.800,00 mq. coperti e 35.395,00 mq. scoperti, con una totalità di 18 addetti;
- pulizie ordinarie impianti sportivi in 8 strutture su 78.052,16 mq. coperti e 58.100,00 mq. scoperti con l'impiego di 38 addetti;
- pulizia straordinaria e di facchinaggio per la sistemazione di cimeli depositati dalla tifoseria partenopea, nelle adiacenze dello stadio Maradona, in memoria del calciatore Diego Armando Maradona.

### **UOC Servizi di custodia e promozione culturale**

Le attività di custodia sono state realizzate su 50 strutture di varia tipologia con l'utilizzo di 192 unità, organizzate su più turni di lavoro, in relazione alle specifiche necessità della Committenza. Fra queste sedi si segnalano i più importanti complessi monumentali della città, quali il Complesso San Domenico Maggiore, la Galleria Principe di Napoli, il Maschio Angioino, Palazzo San Giacomo, ma anche lo Stadio Maradona, la Piscina Scandone.

Alla Società sono altresì affidati anche servizi di vigilanza armata, realizzati con affidamenti c/terzi, selezionati mediante procedure di evidenza pubblica.

### 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 1.125.950 mq. di aree verdi. Le attività svolte nell'anno sono di seguito rappresentate:

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

### UOC Servizi Cimiteri Cittadini

Le attività di pulizia ordinaria presso i cimiteri cittadini e l'obitorio di via Pansini (di cui superfici coperte pari a mq 37.168,82 mq. e superfici scoperte di mq 327.014,00) sono state realizzate da 61 unità nelle 16 strutture affidate alla società, diversamente le attività di supporto amministrativo e di minuta manutenzione è stata eseguita rispettivamente da 6 e 2 unità specializzate.

#### 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 ordinaria e straordinaria di potature di alberature ad alto fusto, nonché attività straordinarie di manutenzione presso strutture non in affidamento.

### UOC Affissioni e Pubblicità

Le attività svolte nel 2021, in coerenza con il disciplinare tecnico sottoscritto hanno riguardato:

- la gestione dei servizi di supporto alle pubbliche affissioni ed all'accertamento delle relative entrate;
- il monitoraggio degli impianti e la realizzazione di interventi manutentivi;

Nel merito, tutte le attività sono assolve su segnalazioni del Servizio Marketing e Pubblicità, della Polizia locale e del 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, nonché la verifica della conformità delle installazioni pubblicitarie permanenti e temporanee e al riscontro degli impianti pubblicitari abusivamente installati (n.16.689 rilevazioni, di cui n. 5.926 nel 1° semestre e n. 10.763 nel 2° semestre). Tutte le attività di controllo, sono state state assolve nel rispetto degli assunti dell'articolo n.5 del vigente disciplinare di servizio e nelle more di una progressiva ripresa delle attività di settore;
- attività ricognizione fori per tabelloni elettorali in accoglimento agli indirizzi della nota di protocollo n.PG/2021/164927 del 24/02/2021 del Servizio Marketing e Pubblicità;
- rilevazioni assolve a seguito di indicazioni pervenute da utenti, o a campione sulle strade e piazze interessate (n.51 rilevazioni, di cui n. 25 nel 1° semestre e n. 26 nel 2° semestre);
- rilevazioni assolve a seguito di indicazioni provenienti dalla Protezione Civile, Questura di Napoli e dal Servizio Marketing e Pubblicità (n.51 rilevazioni, di cui n.28 nel 1° semestre e n. 23 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;

Inoltre sono state realizzate n. 16.556 affissioni di manifesti di natura commerciale e 20874 deaffissioni come da tabelle seguenti:



AFFISSIONI		
Attività di affissione dei manifesti di natura commerciale ed istituzionale:	Attività realizzata nell'anno 2021	Obiettivi assegnati alla Società dal Documento unico di programmazione del Comune di Napoli
n. manifesti commerciali con specifiche delle dimensioni	n.7.762 <u>affissioni commerciali prenotate (a tariffa intera e in riduzione).</u> n.7.762 <u>affissioni commerciali eseguite (a tariffa intera e in riduzione),</u>	n. 5.000 manifesti
n. manifesti istituzionali con specifiche delle dimensioni	n.8.794 <u>affissioni istituzionali prenotate:</u> n.8.974 <u>affissioni istituzionali eseguite</u>	
n. totale dei manifesti in pubblicazione	n.16.556 <u>affissioni prenotate.</u> n. 16.556 <u>affissioni eseguite.</u>	Valore D.U.P. 2021/2023 <b>Δ=+11.556</b>  Di cui: <u>affissioni commerciali</u> └ =+3.762 <u>affissioni istituzionali</u> └ =+7.794

DEAFFISSIONI		
Attività relative alle defissioni	Attività realizzata nell'anno 2021	Obiettivi assegnati alla Società dal Documento unico di programmazione del Comune di Napoli
Attività di defissione manifesti, anche di natura istituzionale, e pulizia impianti in aderenza agli esposti dell'art.4 e ai punti c) ed e) dell'art.10 del disciplinare prestazionale.	n.20.874 defissioni totali, di cui:  n.11.034 su impianti comunali  n.9.840 su proprietà private	Valore di tutte le defissioni eseguite nell'anno 2021 n.20.874  Valore D.U.P. 2021/2023 n.10.000  <b>Δ=+10.874</b>

#### Manutenzione ordinaria degli impianti pubblicitari di proprietà comunale svolte nell'anno 2021:

Tali attività hanno riguardato l'esecuzione di n. 2.178 interventi di manutenzione ordinaria degli impianti pubblicitari e n. 4.140 interventi di manutenzione a richiesta, eseguiti tutti nel rispetto dei punti a) b) e d) dell'art.10 del disciplinare prestazionale e realizzati dal personale interno di Unità.

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

Si è provveduto all'aggiornamento dell'elenco degli impianti elettorali custoditi, alla registrazione dei danneggiamenti e delle perdite rilevate, in accoglimento dei dati forniti dalla ditta vincitrice di gara per l'installazione/rimozione di tali mezzi sul suolo cittadino in occasione delle consultazioni elettorali del 3 e 4 ottobre 2021.

Si specifica, che a seguito di tali attività è stata avviata predisposizione di un lavoro 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 2021 sono state realizzate le seguenti attività:

- rilascio al contribuente di ricevute di dichiarazione inerenti sia i mezzi pubblicitari temporanei e permanenti (n.793 dichiarazioni complessive di pubblicità permanente e temporanea - dichiarazioni ex-novo o rielaborazioni di cui n.263 nel 1° semestre e n.530 nel 2° semestre) che le pubbliche affissioni (n.142 elaborazioni totali di affissioni con esito a buon fine o decadute, di cui n. 87 nel 1° semestre e n. 55 nel 2° semestre);
- attività amministrativa di supporto finalizzata all'acquisizione ed all'inserimento dei verbali elevati dalla Polizia Locale per omessa/infedele dichiarazione dei mezzi pubblicitari - ex art. 8 del D. Lgs. n.507/1993 per gli anni 2016 con contestuale lavorazione di n.590 pratiche relative all'anno 2016 e n.259 pratiche relative all'anno 2017;
- gestione anagrafiche contribuenti e consistenza impianti pubblicitari su suolo pubblico e privato di natura temporanea o permanente (n. 19.000 c.a.);
- gestione rapporti con l'utenza a mezzo posta o accesso allo sportello
- emissione di oltre 4.000 avvisi bonari di pagamento del canone pubblicitario anno 2021 (I.C.P. 2021).

Sono state realizzate inoltre attività finalizzate al ricalcolo e alla ri-emissione degli avvisi di accertamento, per omesso o parziale pagamento dell'imposta sulla pubblicità ICP per le annualità 2017 e 2018.

#### **Attività extra disciplinare**

Si elencano di seguito alcune attività espletate nell'anno 2021 e riconducibili a prestazioni non ordinarie e/o di natura extra disciplinare:

- predisposizione di attività di lavoro straordinario per defissione, assolta in occasione delle consultazioni elettorali del 3 e 4 ottobre 2021;
- assolvimento di attività di lavoro straordinario per defissione, assolta in occasione della visita del Presidente della Repubblica nella città di Napoli nei giorni 20, 21 e 22 novembre 2021;
- intervento di pulizia della targa posta in Piazza delle Medaglie d'Oro e dedicata a Silvia Ruotolo, vandalizzata con una scritta in tinta rossa;
- rimozione di scritte vandaliche presenti sul piano di seduta marmoreo dall'emiciclo antistante la fontana del Nettuno presente in piazza del Municipio;
- n. 23 interventi di rimozioni di murali/manufatti riconducibili alla criminalità organizzata.



### 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 i seguenti investimenti:

	2021	2020
<b>Immobilizzazioni immateriali</b>		
Software	5.488	10.876
Altre (manut. straord. beni di terzi)	547.826	-
<b>Immobilizzazioni materiali</b>		
Impianti e macchinari	3.750	-
Attrezzature	28.313	55.546
Macchine elettroniche ed ordinarie ufficio	53.845	38.902
Automezzi		15.600
Arredi	153	4.721

Nel corso dell'anno, sono state sostenute spese per i lavori di adeguamento della nuova sede della Società, ubicata al quinto piano dell'immobile di proprietà comunale sito in piazza Cavour, 42.

Inoltre, altri investimenti di minore entità sono stati realizzati per migliorare l'infrastruttura software e hardware necessaria alla società per lo svolgimento delle attività gestionali.

### 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 31.12.2021 a seguito delle operazioni poste in essere con parti correlate:

<b>Elenco partite infragruppo</b>	2021	2020
Comune Di Napoli Fatture per prestazioni	15.066.762	22.028.703
Comune Di Napoli (C/Fatture da Emettere)	8.044.834,88	4.936.037
Comune Di Napoli (C/Note Credito da Emettere)	(3.431.287)	(4.604.409)
Comune Di Napoli rimborso costi cariche elettive	75.433	128.464
Comune Napoli fatture per servizi inform. "Piano Sicurezza Stradale"	(42.924)	(31.029)
Crediti Verso Comune di Napoli per retribuzioni Municipalità	111.515	111.515
Comune di Napoli Fondo Svalutaz. Crediti Clienti	(949.166)	(1.370.869)
Comune di Napoli Debiti per Storno Fatture	(687.857)	(687.857)
Comune Di Napoli C/Contributo	1.700.000	2.550.000
Fondazione Teatro Stabile Di Napoli	(1.662,81)	1
Fondazione Teatro Stabile di Napoli (c/fatture da emettere)	1.491,04	180
Elpis S.R.L In Liquidazione	0	(72.189)
Napoli Sociale Spa	(5.250)	(5.250)
Abc Azienda Speciale Del Comune Di Napoli	(3.440)	(5.279)
Debiti V/Asia Da Cessione	(1.953)	(1.953)

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 31.12.2021**

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

Nello scorso mese di aprile 2022, l'Istituto di credito ha comunicato alla società, la revisione degli affidamenti nell'attesa della redazione di un Piano Industriale, con particolare riferimento all'annullamento del fido per elasticità di cassa di Euro 500 mila, che ha interessato tutti i clienti e la contestuale riduzione di circa un terzo del fido per anticipazione su fatture.

Alla data attuale la società non ha alcuna esposizione debitoria nei confronti di alcun Istituto bancario e gestisce le spese correnti nei limiti dei flussi di cassa provenienti dal Comune di Napoli, mediante la Banda di Credito Cooperativo di Napoli.

Per quanto attiene i tempi di incasso delle fatture da parte del Comune di Napoli, si evidenzia che per le fatture in acconto ed inerenti i "servizi indispensabili" così come identificati dal DM del 28.05.1993, la liquidazione avviene mensilmente e con regolarità, mentre per quelle 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), il pagamento avviene secondo cronologico comunale.

Si segnala tuttavia che, per le sole mensilità di giugno e dicembre, la società ha dovuto emettere le fatture a saldo dei semestri, così come previsto dall'art. 11 del contratto, solo a valle delle valutazioni da parte delle direzioni comunali sulle rendicontazioni presentate dalla Società. Ed è proprio in ragione del mancato riscontro a tali rendiconti entro i trenta giorni previsti dal contratto di servizio che la Società ha accumulato ritardi nella emissione delle fatture, tutt'oggi solo in parte liquidate, inficiando la presentazione del bilancio di esercizio entro i termini di Legge.

Tale ritardo non ha quindi consentito alla Società di riscontrare la richiesta del Servizio Partecipazioni Comunali di produrre una relazione asseverata sui crediti/debiti reciproci da riportare nella relazione sulla gestione, allegata al Rendiconto 2021 del Comune di Napoli, così come previsto dall'articolo 11, comma 6, lettera j) del D. Lgs 118/2011.



Inoltre la Società si è trovata talvolta a non poter assolvere secondo cronologico agli impegni contrattuali assunti con i fornitori per cui ha dovuto predisporre piani di rientro sulla base di accordi bonari o a seguito di atti impositivi per evitare azioni esecutive. Tali accordi transattivi alla data attuale sono tutti stati ottemperati.

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.;
- 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;
- deliberazione di Consiglio Comunale n. 28 del 16.09.2021 inerente all'approvazione della manovra di bilancio 2021/2023 comprendente le previsioni di competenza e di cassa per l'annualità 2021 e le previsioni di competenza per le annualità 2022 e 2023.

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.

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);
- 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.

### **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.

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 i servizi essenziali in ragione dell'attuale contratto di servizio ex del. di GC 429.2019, va evidenziato che ha sostanzialmente continuato ad operare, compensando la temporanea riduzione dei servizi di pulizia e di assistenza scolastica, nonché le attività presso uffici, asili, mercati ed impianti sportivi, temporaneamente chiusi durante il lockdown, con intensive attività di sanificazione e nuovi servizi in ottemperanza all'indirizzo del Socio rivolto ai Servizi Comunali competenti di preservare l'equilibrio economico finanziario della Società mediante l'affidamento di nuovi servizi.

In tal senso, alla luce dell'attuale contratto e delle attività che la società ha svolto nell'esercizio 2021 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.

Tuttavia, in ragione di quanto disposto dal *Patto per Napoli - accordo tra lo Stato e il comune di Napoli - per il ripiano del disavanzo e per il rilancio degli investimenti*, firmato il 29 marzo 2022, nel quale si prevedono azioni di forte impatto



strategico sulla gestione della Società si rende necessario definire al più presto il nuovo piano industriale della Società per il periodo 2023 – 2024 che tenga in considerazione il progressivo calo degli organici, la necessità di ottemperare agli adempimenti contrattuali con prestazioni c/terzi.

Al riguardo il Comune di Napoli con delibera di G.C. n. 558 del 30.12.2022 avente ad oggetto “Atto di indirizzo in merito ai futuri assetti degli organismi partecipati del gruppo Comune di Napoli da apporre nel redigendo DUP 2023 – 2025 ha confermato gli obiettivi già in precedenza assegnati alla società da ridefinire in ragione di una più articolata e complessa riorganizzazione dei servizi pubblici svolti complessivamente da tutte le società partecipate dell’area di consolidamento.

### **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**

**dott. Salvatore Palma**

Firmato digitalmente da: Salvatore Palma  
Data: 30/03/2023 12:23:24

