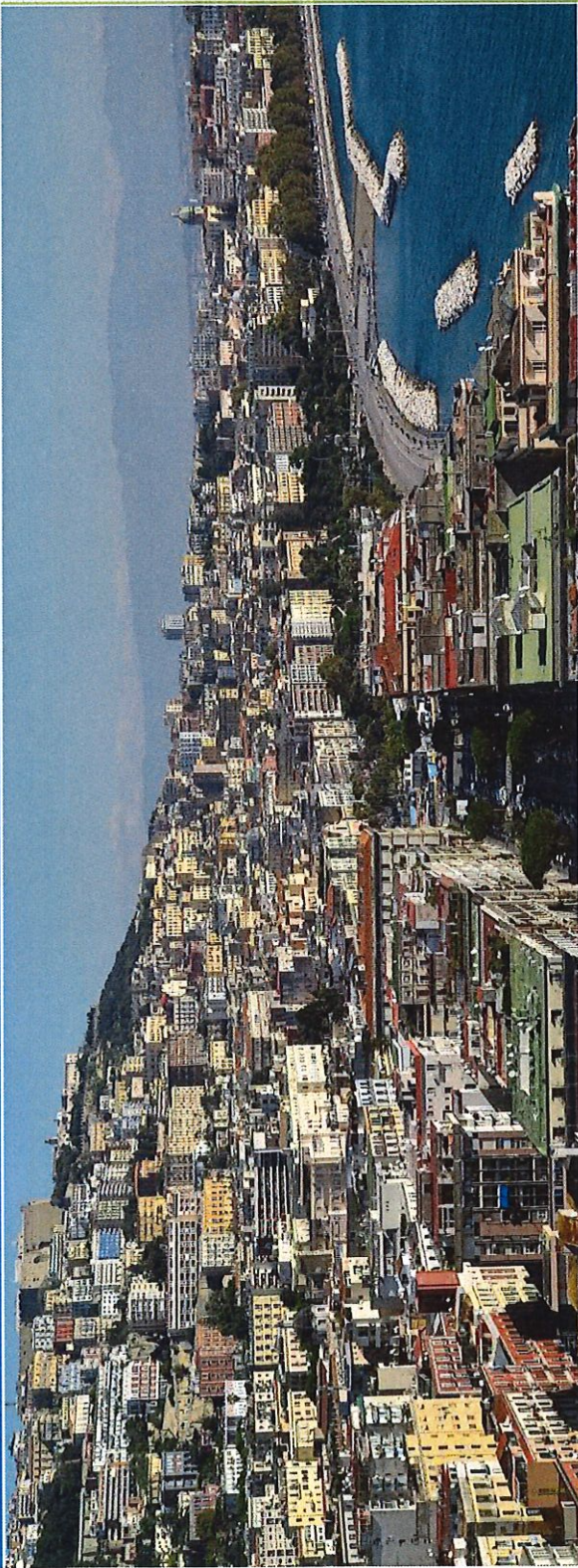




NapoliServizi

Linee programmatiche Piano Industriale 2018 - 2024



NapoliServizi S.p.A.
AREA PROGRAMMAZIONE
E CONTROLLO
C. TOMASINO


NapoliServizi S.p.A.
IL DIRETTORE GENERALE

Determina A.U. n. 55 del 29.12.2017

Sommario

Introduzione.....	1
Organigramma al 30.11.2017.....	3
Analisi del contesto	4
1. Situazione economica annualità pregresse ed iaf 2017	4
2. Risorse umane disponibili nelle annualità 2017 – 2024.....	5
2.1 Riduzione progressiva dell'organico	5
2.2 Anzianità media	6
2.3 Anzianità di servizio	6
2.4 Titoli di Studio	7
2.5 Identificazione dell'organico afferente ad ogni linea di Produzione ed alla struttura al 31.12.2017	8
Integrazione organico nelle annualità 2018 -2024.....	9
Stipula nuova convenzione di servizio.....	10
1. Oggetto della Convenzione	10
2. Durata.....	10
3. Elenco Attività.....	10
3.1 Servizi ordinari	10
3.2 Servizi a richiesta.....	12
4. Programmazione delle attività e servizi affidati per il periodo dedotto in Convenzione.....	13
5. Disciplinari di dettaglio.....	14
6. Valore della convenzione e Corrispettivo	14
7. Rendicontazione attività previste in Convenzione	14

8. Modalità di monitoraggio della qualità dei servizi e risoluzione di eventuali disfunzioni.....	15
9. Fatturazione.....	15
10. Carta dei Servizi.....	15
Riduzione progressiva del numero di addetti da impiegare nei servizi di Pulizia.....	16
Ampliamento servizi di gestione del patrimonio immobiliare	19
1. Riduzione morosità accumulate nel corso degli anni.....	19
2. Incremento attività di manutenzione al patrimonio immobiliare.....	21
Riduzione fitti passivi.....	22



Introduzione

La Napoli Servizi SpA è nata nel dicembre 1999 con atto deliberativo di G.C. n. 11 del 03.05.1999, al fine di svolgere *servizi di pulizia al patrimonio immobiliare ad uso strumentale del Comune di Napoli*.

Per tale finalità l'azienda ha stabilizzato lavoratori ex LSU: nel 2001 circa 570 unità e, nel 2003, ulteriori 489.

- Nel 2004, il Comune di Napoli, già Socio con il 51% delle azioni, ha rilevato la quota residua, appartenente ad Italia Lavoro S.p.A.
- Nel corso degli anni, la Società ha progressivamente ampliato la gamma dei servizi, avviando anche attività di custodia, manutenzione edile, manutenzione del verde.
- Nel 2006, con la fusione per incorporazione della Società SE.TER.NA, l'Azienda ha acquisito know how e servizi nel settore della progettazione e della gestione di software e banche dati, utili alla gestione del territorio.
- Con la stipula della Convenzione di Servizio 2007/2012 con l'Amministrazione Comunale, avvenuta nel 2007, la Società si è trasformata definitivamente da azienda multiservizi a leader nel settore del *Facility Management*. Oltre alle attività di pulizia, l'Azienda ha acquisito tutto il compendio dei servizi connessi alla gestione della persona, del patrimonio immobiliare ed urbano del Comune di Napoli.
- Alla fine del 2009, a seguito dei necessari adempimenti statutari, la Napoli Servizi è stata totalmente sottoposta al regime del controllo analogo da parte dell'Ente proprietario, divenendo di fatto un'azienda *in house providing*. A partire da tale data l'Amministrazione Comunale ha disposto una progressiva revisione della mission aziendale, imponendo l'efficiamento delle risorse nel settore ancora prevalente delle pulizie al fine di avviare le nuove attività dei "Servizi Scolastici Ausiliari" e del "Pronto Intervento Stradale".
- Nel 2013, con la stipula di una nuova Convenzione di Servizio in scadenza al 30.06.2018, il Comune di Napoli ha internalizzato l'attività di gestione del proprio patrimonio immobiliare, affidando a Napoli Servizi S.p.A. le "attività di supporto amministrativo connesse alla gestione del patrimonio immobiliare ed i servizi di manutenzione".
- Nel 2015, la Società ha acquisito il ramo di azienda di Elpis SpA in liquidazione, relativo al "Servizio Affissioni pubblicitarie e riscossione dei relativi tributi", compreso le 60 unità lavorative addette a tale attività. Contestualmente ha stabilizzato 60 operatori provenienti dal residuo bacino di L.S.U., cedendo ad ASIA Napoli SpA la linea di produzione "Pulizia dei Parchi Pubblici" ed il personale ivi operante (n.



58 unità).

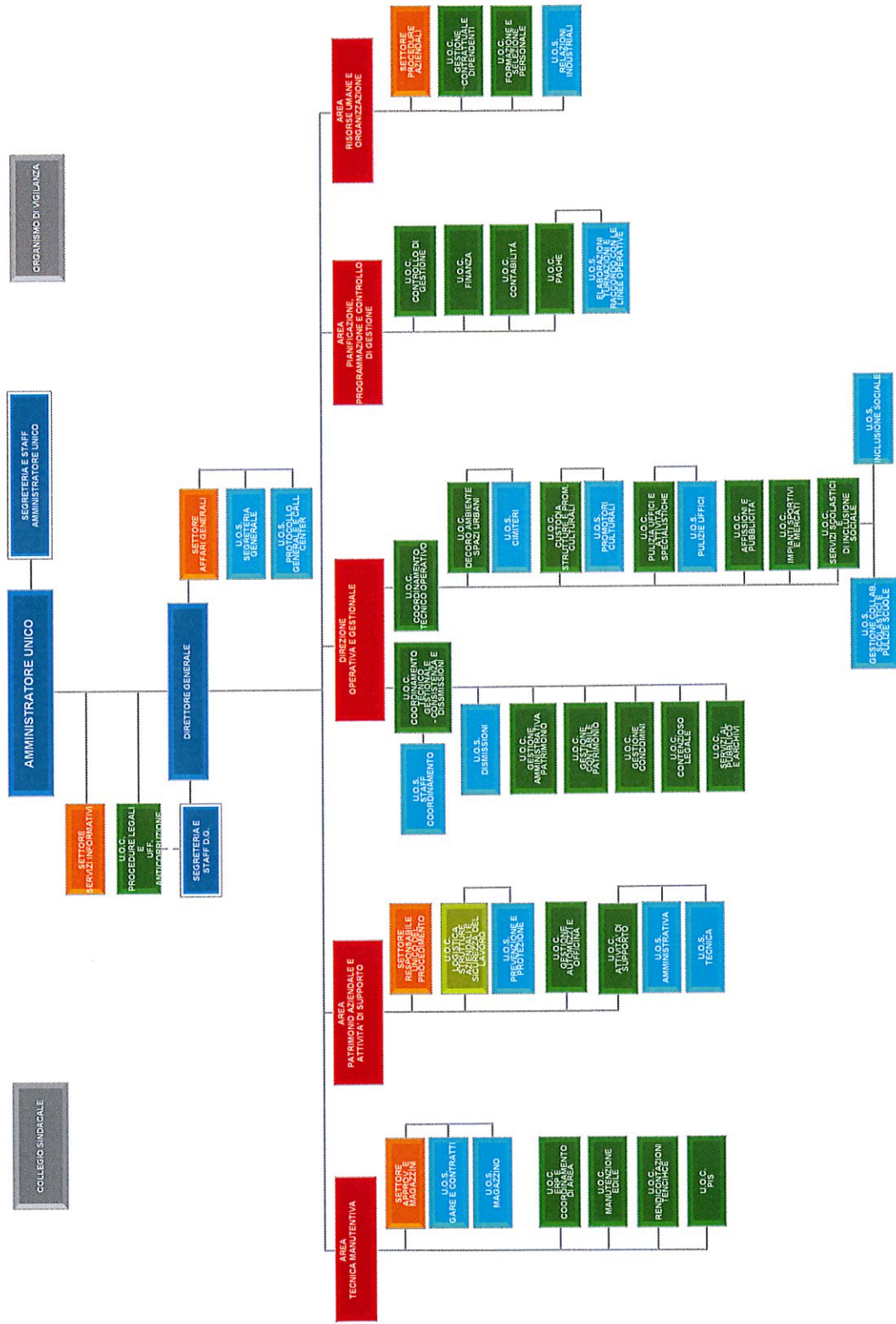
- Negli anni 2015 – 2016, al fine di integrare i vuoti di organico ed acquisire nuove competenze, la Società ha assunto n. 32 impiegati provenienti da Bagnoli Futura SpA e n. 4 impiegati dalle Terme di Agnano SpA, divenendo di fatto un'azienda strategica nell'assetto di tutte le partecipate del Comune di Napoli.
- Infine, nel novembre 2016, Napoli Servizi SpA ha acquisito da Napoli Sociale SpA in liquidazione la commessa dei “servizi welfare presso scuole primarie e secondarie di primo grado” nonché i 400 addetti all'uopo dedicati.

Al 31.12.2017 l'organico di Napoli Servizi si compone di 1735 unità.

CLF

CF

Organigramma al 30.11.2017

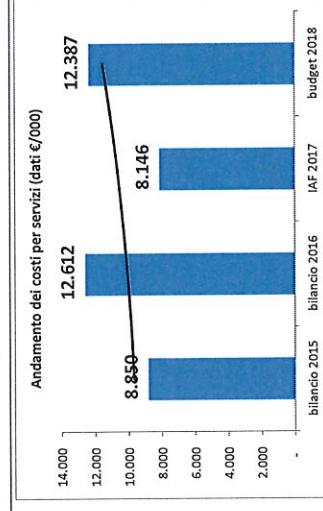
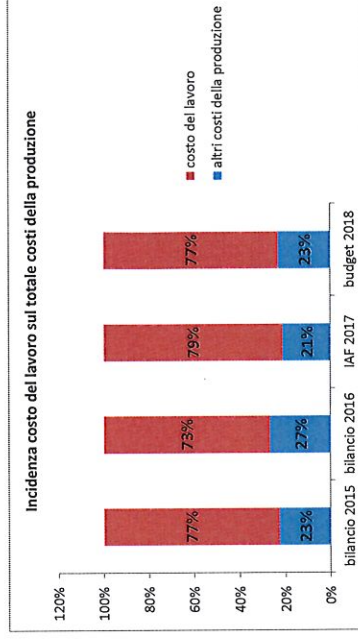
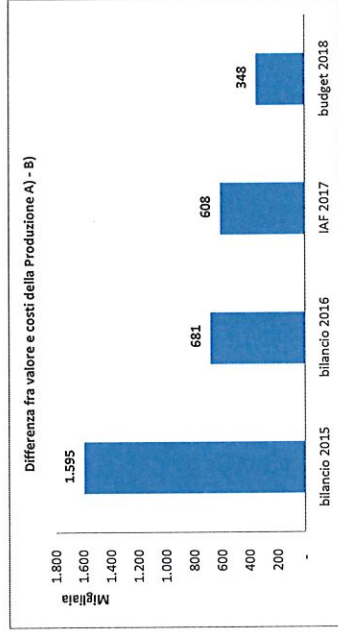


CS

Disposizione organizzativa n. 27 del 18 ottobre

1. Situazione economica annualità progressse ed iaf 2017

	bilancio 2015	bilancio 2016	IAF 2017
A) valore della Produzione			
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	56.438.562	60.571.198	69.211.491
2) variazione delle rimanenze			
3) variazione dei lavori in corso			
4) incrementi di immobilizz per lavori interni	1.641.011	1.648.439	107.185
5) altri ricavi e proventi	576.445		
contributi in conto esercizio	58.656.017	62.219.637	69.318.676
Totale valore della Produzione			
B) costi della Produzione			
6) materie prime	950.309	800.351	1.057.714
7) servizi	8.850.298	12.612.068	12.386.873
8) godimento di beni di terzi	950.573	719.967	579.225
9) costo del lavoro	44.073.392	44.984.169	52.786.772
10) ammortamenti materiali ed immateriali	810.472	843.235	947.381
11) variazioni per rimanenze	- 41.518	69.089	53.542
12) accantonamenti per rischi	99.128	1.538	150.000
13) altri accantonamenti			
14) oneri diversi di gestione	1.368.831	1.508.149	749.074
Totale costo della Produzione	57.061.485	61.538.566	68.710.580
Differenza fra valore e costi della Produzione A) - B)	1.594.532	681.071	608.097
C) Proventi ed oneri finanziari			
15) proventi da partecipazioni			
16) altri proventi finanziari	89.727	128.499	358.944
17) interessi e altri oneri finanziari	- 822.985	- 554.535	- 536.594
Totale proventi ed oneri finanziari	- 733.258	- 426.036	- 177.650
D) Rettifiche di valore di attività e passività finan.			
18) rivalutazioni/			
19) svalutazioni			
Totale rettifiche di valore di attività finanziarie	-	-	-
Risultato prima delle imposte	861.274	255.036	430.446
Imposte sul reddito dell'esercizio			
20 a) correnti	151.925	104.773	226.000
20 b) imposte relative ad esercizi precedenti	1.292	65.306	84.023
20 c) imposte differite ed anticipate	260.276	75.529	100.000
20 d) proventi/oneri da ades al regime di cons. fisc./trasp fisc			
Totale imposte	413.493	245.608	410.023
Utile (perdita) dell'esercizio	447.781,03	9.427,30	20.423,16



Nota relativa alla stima della IAF 2017 i ricavi includono corrispettivi da ricevere per prestazioni rese da ex LSU, attività manutenzione campo ROM e San Paolo, oneri finanziari ancora in fase di definizione

2. Risorse umane disponibili nelle annualità 2017 – 2024

2.1 Riduzione progressiva dell'organico

Qualifica e livello	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
DIRIGENTI	2							
Liv. Dirigente	2							
IMPIEGATI	311	5	3	7	4	7	4	13
Liv. IV/imp	20	1	1	2	1	5	1	1
Liv. V/imp	116	3	1	2	2	1	1	6
Liv. VI/imp	105	1		3	2		1	3
Liv. VII/imp	68	1	1	2	1	2	2	3
Liv. III/imp	2							
OPERAI	1201	24	21	37	54	53	48	24
Liv. II/S/op	113	4	4	1	9	8	3	1
Liv. III/op	204	7	1	8	8	9	6	7
Liv. IV/op	127	1		4	4	3	5	1
Liv. V/op	157	1		4	9	7	4	3
Liv. II/op	600	11	16	20	24	26	30	12
OPERAI OSA 90%	212	2	1	4	4	3	2	4
Liv. III/op	212	2	1	4	4	3	2	4
QUADRO	9							
Liv. Quadro	9							
Totale complessivo	1735	- 31	- 25	- 48	- 62	- 63	- 54	- 41
n° addetti al termine di ogni anno	1704	1679	1631	1569	1506	1452	1411	

2.2 Anzianità media

Qualifica e Livello	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
DIRIGENTI	53	54	55	56	57	58	59
IMPIEGATI	54	55	55	56	57	58	59
OPERAI	57	58	59	59	60	60	61
OPERAI OSA 90%	52	53	53	54	55	56	56
QUADRO	51	53	54	55	56	57	58
Media annua	56	57	57	58	59	59	60

2.3 Anzianità di servizio

Anno di assunzione	addetti in servizio al 31.12.2017
2000	2
2001	461
2002	37
2003	454
2004	2
2005	53
2006	8
2007	292
2008	12
2009	2
2015	95
2016	301
2017	16
Totale complessivo	1735

Ar

Ar

2.4 Titoli di Studio

Qualifica/Livello	titolo di studio al 31.12.2017
DIRIGENTI	2
laurea	2
IMPIEGATI	311
medie	69
diploma	184
laurea	55
qualifica	3
OPERAI	1201
medie	868
diploma	72
elementare	240
qualifica	3
nessuno	18
OPERAI OSA part time 90%	212
medie	62
diploma	130
laurea	7
qualifica	13
QUADRO	9
diploma	1
laurea	8
Totale complessivo	1735

Aut

cf

Titolo di Studio	N°
diploma	387
elementare	240
laurea	72
medie	999
nessuno	18
qualifica	19
Totale complessivo	1735

2.5 Identificazione dell'organico afferente ad ogni linea di Produzione ed alla struttura al 31.12.2017

Struttura /Linea di produzione	denominazione ufficio	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Gestione Patrimonio	Dimissioni Patrimonio, Anagrafica, Archivi	16	16	16	16	16	16	16	16
	Gestione Amministr. del Patrimonio ERP	51	50	50	50	49	48	47	46
	Manutenzione edile Patrim. non a reddito	26	26	26	25	23	21	21	21
	Manutenzione edile Patrim. ERP	18	17	17	17	17	17	15	15
	Servizio Alloggi	4	3	3	3	3	2	2	2
	Coordinamento Servizi di Facility	6	6	6	6	6	6	6	6
	Custodia	218	212	208	203	196	188	180	178
	Promotori Culturali	14	14	13	13	12	12	12	11
	Manutenzione del verde	59	59	59	55	52	49	46	46
	Pulizie (Uffici, scuole, mercati, cimit. Etc.)	631	621	608	583	557	529	502	486
Servizi di facility	Deratt/Disinf/Sanificazione	7	7	7	7	7	6	6	5
	Riscossioni tributi minori	1	1	1	1	1	1	1	1
	Affissioni e pubblicità	35	35	35	35	35	35	35	34
	Condomo	36	34	34	32	31	30	30	30
	U.R.P.	17	17	17	17	17	17	17	15
	P.I.S.	84	84	83	82	78	76	76	74
	Operatori Scolastici	119	115	111	109	100	92	89	88
	Servizi Welfare (OSA)	272	268	267	262	256	251	246	239
	Servizi Welfare (Trasporto)	25	24	24	24	23	23	20	20
	Struttura	96	95	94	91	90	87	85	78
	Eventuali altre uscite		-2	-4	-4	-4	-4	-4	-4
	Totale addetti senza integrazioni di organico	1735	1702	1673	1621	1555	1488	1430	1385

Criticità: In assenza di ulteriori assunzioni la Napoli Servizi si troverà nel brevissimo periodo ad affrontare serie carenze di organico, soprattutto nei ruoli e nelle funzioni di particolare rilevanza strategica. Per questo motivo il piano industriale dovrà prevedere una progressiva integrazione di organico nella misura di *un nuovo addetto per ogni quattro unità in quiescenza nei prossimi sei anni.*

Integrazione organico nelle annualità 2018 -2024

A partire dall'anno 2015, *Napoli Servizi* ha integrato il proprio organico di circa 412 unità. Le assunzioni sono avvenute mediante trasferimenti di rami d'azienda, stabilizzazione di addetti ex LSU, ma anche attraverso procedure di evidenza pubblica per le professionalità più qualificate. A tale pianta organica, periodicamente, è stato aggiunto il contributo di tirocinanti, provenienti dai più grandi Atenei italiani, con i quali l'Azienda ha stipulato apposite Convenzioni. Nelle annualità 2018 – 2024 Napoli Servizi SpA prevede *l'ampliamento dell'organico con ulteriori 88 addetti di cui 3 dirigenti* da selezionare mediante procedure concorsuali, nei seguenti settori:

2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
n. 1 dirigente Area Gestione Patrimonio n. 1 dirigente Area Risorse umane n. 1 dirigente Area Amministrativa n. 3 impiegati Area Gestione Patrimonio	n. 2 impiegati Area Gestione Patrimonio n. 3 impiegati Area Tecnico Manutentiva	n. 6 impiegati Area Tecnico Manutentiva n. 3 impiegati Area Gestione Patrimonio n. 3 impiegati Area Risorse umane	n. 6 impiegati Area Gestione Patrimonio n. 6 impiegati Gestione Servizi Facility n. 6 impiegati Area Amministrativa n. 12 operai Area Tecnico Manutentiva	n. 6 impiegati Area Gestione Patrimonio n. 6 impiegati Area Amministrativa n. 6 impiegati Area Tecnico Manutentiva n. 17 operai Gestione Servizi Facility		
Totale addetti (*)	1702	1673	1621	1555	1430	1385
Totale addetti (**)	1708	1684	1644	1608	1518	1473

(*) senza integrazioni di organico; (**) con integrazione di organico

Stipula nuova convenzione di servizio

1. Oggetto della Convenzione

Il Comune di Napoli si avvale di Napoli Servizi, nel rispetto della pertinente normativa vigente in materia, per servizi di interesse generale e per l'espletamento di servizi strumentali alle Funzioni dell'Amministrazione.

2. Durata

Dal primo luglio 2018 al trentuno dicembre 2024

3. Elenco Attività

3.1 Servizi ordinari

a) la gestione, valorizzazione e/o dismissione del patrimonio immobiliare del Comune

- (I) la gestione dell'inventario dei beni immobiliari di proprietà comunale;
- (II) la gestione amministrativa dei beni patrimoniali immobiliari a reddito
- (III) le attività di tutela anche in sede giudiziaria, dei diritti reali vantati dall'Amministrazione sui singoli beni a reddito e non a reddito;
- (IV) le attività di dismissione del patrimonio immobiliare;
- (V) l'istituzione di più sportelli informativi territoriali, in particolare dove insiste una maggiore presenza di immobili di ERP, dedicati a fornire assistenza agli assegnatari degli immobili di proprietà comunale;
- (VI) le attività di manutenzione ordinaria e programmata dei beni patrimoniali immobiliari a reddito di tipo edile ed impiantistica;
- (VII) ogni altra attività di servizio, di assistenza tecnica, di progettazione e di direzione lavori, anche avvalendosi, se del caso, della collaborazione di soggetti abilitati ai vari tipi di interventi imputabile alle attività di manutenzione al patrimonio a reddito dell'Amministrazione.



b) servizi di supporto all'infanzia e all'istruzione primaria e secondaria, presso asili nido e circoli didattici in affidamento, servizi alla persona nonché accompagnamento e accoglienza alle persone con disabilità

- (I) attività ausiliarie di supporto in ambito scolastico;
- (II) assistenza scolastica in favore degli alunni disabili;
- (III) servizio di trasporto ed accompagnamento degli alunni disabili;
- (IV) attività di pulizia, custodia, sanificazione, derattizzazione, disinfestazione, manutenzione del verde;

c) servizi di supporto alla viabilità ed alla sicurezza stradale, anche mediante l'ausilio di strumenti informativi all'uopo progettati e messi a disposizione dell'Amministrazione, tra i quali:

- (I) servizio di "ausiliari del trasporto";
- (II) servizio di "pronto intervento stradale";

d) servizi di gestione e pianificazione urbanistica, quali :

- (I) attività di supporto per la gestione del "condono edilizio";
- (II) analisi e gestione di banche dati (quali, ad esempio, anagrafe edilizia e dei tributi) nonché la raccolta, inserimento, trattamento ed elaborazione di dati relativi, strumentali e/o connessi.
- (III) attività finalizzate alla messa a reddito degli immobili realizzati abusivamente e acquisiti al Patrimonio Comunale in forza delle Leggi nn. 10/1977, 47/1985, 724/1994 e 380/2001;

(IV) attività di Supporto Amministrativo al Servizio Cimiteri Cittadini, per la bollettazione e la riscossione delle somme dovute a titolo di indennità, a far data dall'acquisizione e fino alla data di effettivo rilascio, per ogni loculo occupato nelle cappelle funerarie, nei monumenti e nelle edicole funerarie acquisiti al patrimonio comunale;

e) servizi di igiene e decoro urbano presso parchi pubblici, aree a verde attrezzato, mercati e cimiteri in affidamento, tra le quali:

- (I) cura del verde pubblico di parchi, giardini e cimiteri compreso la potatura degli alberi , il taglio dell'erba e la manutenzione degli stessi;
- (II) attività di derattizzazione, disinfestazione, sanificazione;
- (III) servizi di spazzamento ed igiene di mercati pubblici;
- (IV) servizi di spazzamento ed igiene dei cimiteri



f) servizi volti alla fruibilità del patrimonio immobiliare pubblico e/o di interesse storico-artistico, anche attraverso attività di pulizia e decoro, guardiania, custodia, promozione culturale;

(I) servizi di pulizia e sanificazione di chiese e musei;

(II) servizi di custodia;

(III) servizi di promozione del patrimonio culturale ed artistico dello stesso Comune di Napoli.

g) trasparenza ed accountability dell'azione amministrativa pubblica, tra le quali il supporto alla gestione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;

h) servizi di facility management presso impianti sportivi centrali e periferici, quali:

(I) attività di pulizia, sanificazione, disinfestazione derattizzazione;

(II) attività di custodia;

i) servizi di facility management presso le sedi istituzionali, gli uffici pubblici, archivi, biblioteche, magazzini ed autoparchi dell'Amministrazione comunale posti in affidamento

(I) servizi di pulizia e sanificazione, disinfestazione e derattizzazione;

(II) servizi di custodia;

(III) attività di supporto tecnico-logistico (centralino, posta, gestione documenti, trasporto di beni e persone) agli uffici del Comune di Napoli

j) attività di accertamento, bollettazione, riscossione di tributi, entrate extra tributarie ed altre entrate anche in relazione ai servizi effettuati, ad eccezione di quelle riservate per legge al Comune di Napoli o ad altri soggetti;

k) la gestione di attività nel settore delle pubbliche affissioni e della pubblicità e accertamento delle relative entrate;

3.2 Servizi a richiesta

a) attività di progettazione, realizzazione, fornitura e gestione di sistemi informativi;

b) attività di progettazione ed allestimento di **ambienti strumentali ai Servizi ed alle Direzioni dell'Amministrazione**;

c) attività di manutenzione straordinaria al patrimonio immobiliare **a reddito** dell'Amministrazione;

d) attività di manutenzione ordinaria e straordinaria al patrimonio **storico e monumentale** dell'Amministrazione comunale ;



- e) attività di manutenzione ordinaria e straordinaria al patrimonio immobiliare **non a reddito** dell'Amministrazione ;
- f) attività di messa in sicurezza, di manutenzione ordinaria o straordinaria **a seguito di atti impositivi di tipo edile ed impiantistico** al patrimonio immobiliare a reddito e non a reddito dell'Amministrazione;
- g) servizi di facility management presso immobili comunali o nella disponibilità dell'Amministrazione non inclusi nell'elenco dei siti in affidamento,
- h) servizi funerari pubblici
- i) qualsiasi attività comunque connessa, strumentale, complementare, affine o accessoria ai servizi in argomento, utile e necessario all'espletamento dei compiti istituzionali.

4. Programmazione delle attività e servizi affidati per il periodo dedotto in Convenzione

Per il periodo dedotto in Convenzione Napoli Servizi svolge le attività identificate nella Convenzione con le modalità specificate, di volta in volta, nel *Programma Pluriennale di Esercizio*, nonché nel *Piano Annuale delle Attività* .

- **entro il 30 aprile 2018**, un primo Programma Pluriennale di Esercizio, relativo al periodo dal primo luglio 2018 al 31 dicembre 2021;
- **entro il 30 settembre 2021** un secondo Programma Pluriennale relativo al periodo dal primo gennaio 2022 al 31 dicembre 2024;

Ogni anno , entro il mese di ottobre, l'azienda predispone il *Piano Annuale delle Attività*

In prima applicazione, al fine di garantire la continuità nella gestione dei servizi in corso, resi per effetto della precedente convenzione, la Napoli Servizi elaborerà una **variante al Piano Annuale 2018** relativamente al periodo 1 luglio 2018 – 31 dicembre 2018 da consegnare entro il decimo giorno successivo all'approvazione da parte della Giunta Comunale del Programma Pluriennale.

La programmazione pluriennale ed annuale deve identificare separatamente i Servizi Ordinari ed i Servizi a richiesta.

Per entrambe le sezioni del documento, dovranno essere definiti

- **gli indicatori di prestazione** che l'azienda intende assumere per monitorare la qualità e l'efficienza della gestione dei servizi,
- **la previsione dei costi** in relazione agli impegni di spesa mensili ed annuali per ogni singolo servizio ed attività,
- **le misure di efficientamento da adottare al fine di indirizzare parte delle risorse umane in nuove prestazioni di servizio**



da erogare nei confronti di altri soggetti, partecipati dell'Amministrazione

5. Disciplinari di dettaglio

Verifica della rispondenza dei disciplinari elaborati in virtù della precedente Convenzione ed eventuale aggiornamento entro il *trentuno dicembre 2018*.

6. Valore della convenzione e Corrispettivo

Il corrispettivo spettante a Napoli Servizi per le attività annualmente svolte è pari a quanto definito per la medesima annualità dal Programma Pluriennale di Esercizio e dal conseguente Piano Annuale delle attività, *configurandosi in ragione dei soli costi di gestione ivi preventivati ed effettivamente sostenuti dalla Società*.

Il corrispettivo di cui al comma precedente è comunque definito nei limiti e non può in nessun caso superare le soglie economiche massime di costo stabilite dal Consiglio Comunale

7. Rendicontazione attività previste in Convenzione

Napoli Servizi rendiconta, con cadenza trimestrale le attività svolte ed i relativi costi di gestione sostenuti.

La rendicontazione deve essere presentata *entro il sessantesimo giorno successivo alla scadenza del trimestre*

Al termine dell'anno, sulla scorta dei rendiconti trimestrali già consegnati, l'azienda presenterà il *Resoconto annuale delle attività svolte* nel quale darà evidenza oggettiva della rimodulazione degli impegni di spesa eseguiti nel corso dell'anno fra gli stanziamenti dedicati ad ogni servizio a saldi invariati, nonché delle somme impegnate ma ancora non fatturate dalla Società

Il Resoconto annuale delle attività svolte sarà sottoposto all'approvazione della Giunta Comunale entro il trentuno marzo e ad una presa d'atto del Consiglio Comunale



8. Modalità di monitoraggio della qualità dei servizi e risoluzione di eventuali disfunzioni

Il *monitoraggio della qualità dei servizi* e delle attività è effettuato dal *Responsabile unico dell'esecuzione del contratto* [REC], con il supporto dei Responsabili dei Servizi che si avvalgono delle attività rese dalla Società. Questi ultimi dovranno inviare *ogni mese* al REC un resoconto sull'andamento del servizio, sulla scorta degli *indicatori di prestazione e dei relativi schemi di rappresentazione*, definiti nel Piano delle attività, per ogni tipologia di servizio da svolgere

Qualora i Responsabili dei Servizi rilevino *scostamenti ai livelli minimi di prestazione attesa*, dovranno darne comunicazione entro e non oltre tre giorni dal loro verificarsi, al REC, che provvederà ad inoltrarla all'Azienda. L'Azienda dovrà fornire al REC le opportune giustificazioni *entro cinque giorni lavorativi* dalla data di ricezione della suddetta comunicazione, fornendo altresì indicazioni sulle risoluzioni assunte per risolvere la problematica e la relativa tempistica, evidenziando altresì eventuali iniziative sanzionatorie o risarcitorie assunte nei confronti di eventuali responsabili, dipendenti o meno;

9. Fatturazione

La fattura relativa ai corrispettivi dovuti per l'erogazione dei *Servizi ordinari* viene emessa entro il *giorno cinque del mese di competenza*

La fattura relativa ai corrispettivi per *Servizi a richiesta* viene emessa relativamente alle attività effettivamente rese ogni mese, con cadenza trimestrale unitamente alla rendicontazione trimestrale.

10. Carta dei Servizi

Napoli Servizi si impegna *entro il trentuno dicembre 2018* ad adeguare e a diffondere presso i destinatari delle prestazioni una *Carta dei Servizi* conforme ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

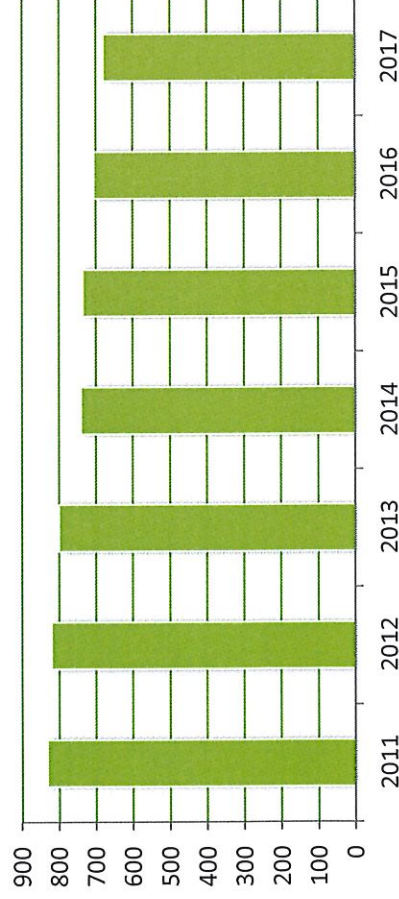


Riduzione progressiva del numero di addetti da impiegare nei servizi di Pulizia

A partire dal 2011 l'azienda su espresse indicazioni dell'Amministrazione comunale ha incrementato il rendimento della linea di produzione Pulizie, fino ad allora core business dell'azienda, ottimizzando le rese produttive [mq/h] delle singole prestazioni svolte sui siti in affidamento. L'obiettivo è stato raggiunto meccanizzando le lavorazioni più faticose e specializzando le maestranze nei processi di lavorazione industriale.

Fino ad ora, il personale che risultava in possesso di idonei requisiti fisici, professionali e motivazionali è stato impiegato nelle nuove linee di produzione del "Pronto Intervento Stradale", e dei "Servizi Scolastici Ausiliari".

n° addetti alle pulizie

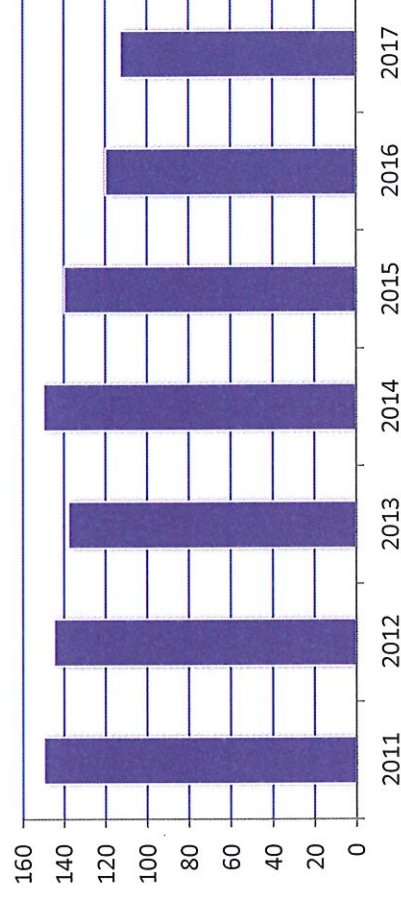


Questo trend sarà incrementato ulteriormente grazie a mirate operazioni di esternalizzazione dei servizi di pulizia ed il reimpiego dei lavoratori in altri settori strategici per l'Amministrazione comunale.

n° addetti PIS



n° addetti servizi scolastici ausiliari



Nell'anno 2018, il Piano delle attività prevede la realizzazione dei seguenti Servizi di facility management.

Servizio	n° siti	n° addetti medi annui	Stima Superficie coperta	Stima Superficie scoperta	Stima Superficie verde
Pulizie Scuole ed Asili nido	97	146	84.365	52.570	94.303
Pulizia mercati	12	17	6.924	38.613	2.867
Pulizie periodiche	61		55.514	36.035	50.926
Pulizie Uffici, Istituti Assistenz., altro	191	521 (- 100)	302.614	100.908	10.338
Pulizie Cimiteri	14	35	79.940	340.268	405.175
Pulizie Imp. Sport.	16	35	85.901	128.552	11.901
Custodia	46 + 20(*)	223 (+ 50)	167.291	348.028	86.900
Promozione culturale	6	11	10.409	6.372	485
Manutenzione del verde	203		228.351	505.454	943.489
Derattizzazione	123		221.799	1.095.178	926.543
Sanificazione	9		10.531	7.117	770
Deblattizzazione/Disinfestazione	204		305.042	1.135.800	999.548
Servizi ausiliari del trasporto	2	2	121		
Servizi Scolastici Ausiliari	68 + 30(*)	115 (+ 50)	58.300	32.590	61.596
Servizi Welfare – OSA	230	272			
Servizi Welfare - Trasporto	vari	22	0	0	0
Totale complessivo	1332	~ 1399	1.617.102	3.827.485	3.594.842

(*) da attivare solo previo cambio mansione a circa 100 addetti alle pulizie a partire da giugno 2018

L'Amministrazione comunale, ha più volte espresso la necessità di potenziare i servizi di custodia ed i Servizi Scolastici Ausiliari.

Il Piano Industriale 2018 – 2024 deve prevedere a partire a giugno 2018, l'impiego graduale di circa 100 addetti(*) alle pulizie in attività di custodia e servizi scolastici ausiliari.

(*) dal 30.06.2018 al 31.12.208

Nelle annualità successive la riduzione di organico dal settore delle pulizie proseguirà con il seguente andamento:

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Addetti alle pulizie (Uffici, scuole, mercati, cimit. Etc)	631	521	508	383	317	289	262	246
		↓ 50	↓ 50	↓ 100	↓ 120	↓ 120	↓ 120	↓ 120
Addetti ai servizi di custodia	218	262	258	303	316	308	300	298
		↓ 50	↓ 50	↓ 100	↓ 120	↓ 120	↓ 120	↓ 120
Operatori scolastici ausiliari	119	165	161	209	220	212	209	208

Al fine di garantire la prosecuzione dei servizi di pulizia presso i siti in gestione, dai quali sarà sottratto il personale, si prevede l'affidamento di un accordo quadro quadriennale per Servizi di Pulizia, da svolgersi presso Uffici, Mercati, Istituti Assistenziali, Impianti Sportivi.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Affidamento servizi di pulizia (stima importi annui)	-	€ 193.333	€ 386.666	€ 773.332	€ 1.546.664	€ 2.400.000	€ 2.500.000	€ 2.500.000

CS

CS

Ampliamento servizi di gestione del patrimonio immobiliare

1. Riduzione morosità accumulate nel corso degli anni

Al 30/06/2017, la morosità complessivamente pari a 183,2 milioni di euro per un totale di circa 25.200 rapporti di utenza, tra utenti regolari ed occupanti abusivi. Escludendo i rapporti per i quali siano state già attivate azioni per il recupero del dovuto, *risulta necessario intraprendere azioni di recupero del credito pari ad oltre 76,7 milioni di euro relativi ad oltre 14.990 rapporti di utenza.*

Atteso che la parte più consistente della morosità, è imputabile a circa 2500 utenti con un debito pro capite di oltre 5.000 euro, si è convenuto (cfr nota Napoli Servizi 98888/17 del 29.12.2017) di concentrarsi su tali rapporti debitori, con una morosità complessiva di circa 68 milioni di euro.

Alloggi ERP		Alloggi non ERP		Immobili ad uso diverso		totale		
Morosità al 30.06.2017	N° utenti	morosità	N° utenti	morosità	N° utenti	morosità	morosità	
Da 5.000 a 20.000	971	9.789.705,64	153	1.499.134,35	349	3.952.779,29	15.241.619,28	
Da 20.001 a 100.000	501	18.925.693,12	70	2.659.948,16	346	14.805.910,55	36.391.551,83	
Oltre 100.000	12	1.337.171,01	2	1.177.062,40	68	13.666.351,70	16.180.585,11	
Totale complessivo	1484	30.052.569,77	225	5.336.144,91	763	32.425.041,54	67.813.756,22	
Rapporto morosità/n° utenti		20.251,05 euro		23.716,19 euro		42.496,77 euro		27.432,74 euro

Per quanto concerne gli *alloggi ERP*, il rapporto morosità/n° utenti è relativamente modesto in quanto fa riferimento a canoni di locazione più bassi rispetto a quelli correnti di mercato. In virtù di tale considerazione si è concordato di dare priorità al recupero della morosità inerenti *alloggi NON ERP* e *immobili ad uso diverso dall'abitativo*, per complessivi 1.000 rapporti di utenza e 38 milioni di Euro di morosità.

Alla data di elaborazione del documento sono stati identificati, a mezzo raccomandata, ben 380 posizioni debitorie, grazie ad un'attenta collaborazione con i Servizi comunali competenti e la Polizia Municipale.

Di seguito si riporta il quadro riepilogativo dei primi n. 380 rapporti di morosità istruiti alla data attuale, con l'indicazione dello stato di aggiornamento dell'attività e delle ulteriori azioni da intraprendere per la conclusione dei procedimenti, da avviare ad inizio 2018:

n. rapporti	Morosità al 30.06.2017	Stato attività	Azione in corso di esecuzione
19	2.222.910,01	Diffida recapitata a partire da luglio 2017 senza alcun riscontro da parte dell'utente	Contenziosi da attivare nel 2018
78	397.653,92	Diffida recapitata – in attesa di scadenza dei termini	Verifica puntuale pagamento del debito o richiesta di rateizzo, oppure contenzioso – attendere aggiornamento degli incassi
61	774.352,87	Diffida recapitata – effettuate richieste di rateizzo da parte degli utenti in corso di istruttoria	Sottoscrizione rateizzo ed emissione bollettazione ratei
30	730.525,62	Diffida recapitata – in attesa scadenza termini per riscontro alla diffida inviata ad ottobre 2017	Verifica eventuale pagamento del debito o richiesta di rateizzo oppure contenzioso – attendere aggiornamento degli incassi
122	812.134,19	Diffida recapitata – in attesa scadenza termini per riscontro alla diffida inviata a dicembre 2017	Verifica eventuale pagamento del debito o richiesta di rateizzo oppure contenzioso – attendere aggiornamento degli incassi
19	284.303,51	Diffida non recapitata – utente non reperito in attesa di verifiche UOTP	In attesa esiti accertamenti per lavorazioni da effettuare sulla B.D.
9	112.599,00	Diffida non recapitata – utente deceduto in attesa di verifiche UOTP	In attesa esiti accertamenti per lavorazioni da effettuare sulla B.D.
42	676.556,83	Diffida non recapitata – in corso verifiche su esiti accertamenti UOTP	Modifica della B.D. e apertura e/o chiusura rapporti utenza con ricalcolo dei dovuti – in attesa verifiche dei servizi comunali
380	6.011.035,95	Totale complessivo	

L'aggiornamento della morosità totale al 31/12/2017, da cui si potrà evincere il valore economico dell'attività di riscossione, potrà essere effettuato solo a partire da febbraio 2018 a valle dell'aggiornamento dei pagamenti effettuati sul c/c del Comune di Napoli ed alla verifica degli incassi con il software gestionale in dotazione.

Ad ogni buon conto, quale indicatore rappresentativo dell'efficacia dell'azione intrapresa, si riporta il prospetto complessivo annuale degli incassi, per le sole locazioni, riscossi dal gennaio 2013 ed a tutto il 30/11/2017:

anno	Incasso locazioni c/c 1010176145	Incasso medio mensile
2013	14.676.081,56	1.223.006,80
2014	15.289.723,07	1.274.143,59
2015	15.023.860,80	1.251.988,40
2016	15.165.298,12	1.263.774,84
2017(*)	16.284.606,48	1.357.050,54
Totale	76.439.570,03	

(*)accertato sino al 30/11/2017 + previsione incasso al 31/12/2017

Dall'analisi dei dati di cui al precedente schema, si evince che **il totale annuo incassato per i soli canoni locativi alla data del 29.12.2017 risulta pari a 16,3 milioni di euro**. L'incremento complessivo di oltre il 6% degli incassi rispetto all'intero anno 2016 non potrà che essere ricondotto, in larghissima parte, alla riorganizzazione delle funzioni aziendali afferenti alla Direzione operativa e gestionale dedicate

ai servizi di gestione amministrativa del patrimonio, realizzata con determina AU n. 27 del 14.06.2017 e poste in essere nell'ultimo semestre. In conclusione, la scelta operata dall'Amministrazione Comunale a partire dal 2013 di risolvere il contratto con il precedente Gestore privato, internalizzando la gestione del Patrimonio Immobiliare e affidando alla scrivente società in house le attività propedeutiche finalizzate a tale gestione, è risultata senza dubbio conveniente in quanto, pur dopo un iniziale e fisiologico periodo di start-up, durante il quale è stato confermato il medesimo incasso annuale medio riscosso, allo stato attuale a seguito dell'adozione di un nuovo software gestionale e alle maggiori competenze professionali maturate all'interno dell'organico aziendale, si sta riscontrando un netto miglioramento delle performance rispetto agli anni precedenti. Tutto ciò a costi decisamente inferiori rispetto a quelli sostenuti dall'Amministrazione con la precedente gestione.

2. Incremento attività di manutenzione al patrimonio immobiliare

Il Piano Industriale 2018 – 2024 si pone l'obiettivo di ampliare progressivamente i servizi di manutenzione al patrimonio Immobiliare comunale, differenziando l'offerta in funzione della tipologia di intervento e di immobile. Complessivamente, si prevedono i seguenti costi:

previsione di costo	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Manutenzione ordinaria e straordinaria immobili ERP ed a reddito	3.600.000	3.800.000	4.000.000	4.200.000	4.200.000	4.400.000	4.400.000
Manutenzione ordinaria Patrimonio storico e monumentale	400.000	500.000	600.000	800.000	800.000	1.000.000	1.000.000
Manutenzione ordinaria e straordinaria patrimonio non a reddito	923.000	1.000.000	1.200.000	1.200.000	1.200.000	1.200.000	1.200.000
Servizi espurghi e fosse settiche	297.335	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000
Manutenzioni ordinaria e straordinaria ascensori	705.000	800.000	900.000	900.000	900.000	900.000	900.000
Manutenzione ordinaria e straordinaria impianti termici	348.224	350.000	350.000	350.000	350.000	350.000	350.000
Servizi sotto lettura consumi idrici	19.802	20.000	22.000	22.000	22.000	22.000	22.000
Manutenzione verde	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000
Manutenzione impianti affissioni pubblicitari	200.000	200.000	200.000	200.000	200.000	200.000	200.000
totale	6.793.361	7.272.019	7.874.020	8.274.021	8.274.021	8.674.023	8.674.023

Incidenza sul costo totale 2018 -2024

12%

13%

14%

15%

15%

16%

16%

Riduzione fitti passivi

Con nota prot. 98463/17 del 27.12.2017 l'Azienda ha comunicato alla ICAL 2 SpA la risoluzione anticipata del contratto di locazione ad uso ufficio dei locali del Centro Direzionale di Napoli Torre Saverio isola C1a decorrere dal 01.07.2017.

Entro tale data, la sede legale e gli uffici amministrativi saranno trasferiti presso un nuovo immobile, previo autorizzazione a procedere da parte dell'Amministrazione Comunale con proprio atto di indirizzo.

Seguirà il trasferimento degli uffici operativi presso ulteriori siti, ancora da identificare afferenti al patrimonio immobiliare dell'Amministrazione Comunale, ubicati in prossimità dei luoghi di lavoro degli operai.

Entro il 2020 la Napoli Servizi si pone *l'obiettivo di ridurre i fitti passivi* di circa il 70%.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Stima importi fitti passivi	€ 457.960	€ 228.980	€ 137.388	€ 137.388	€ 137.388	€ 137.388	€ 137.388

