Bilancio Sociale 2015

NapoliServizi

Lettera di presentazione

Attraverso la pubblicazione del suo primo bilancio sociale, Napoli Servizi S.p.A. mette un ulteriore tassello al cambiamento strutturale avviato dalla seconda metà del 2013 e che ha interessato l'intero complesso aziendale: il personale, le strutture organizzative, le attività svolte e da svolgere e le sedi operative.
Una trasformazione finalizzata alla massima efficienza e trasparenza nello svolgimento dei servizi che la società quotidianamente è chiamata a svolgere. Stiamo assistendo alla più imponente trasformazione aziendale nel settore pubblico degli ultimi anni.
È per questo che siamo sensibili al bisogno di informazione che la nostra struttura deve fornire *in primis* ai suoi interlocutori principali, dipendenti e cittadini.
Quella sociale è definita, dalla Commissione Europea, come la responsabilità delle imprese per il loro impatto sulla società. Essa rappresenta "*la certificazione di un profilo etico, l'elemento che legittima il ruolo di un soggetto, non solo in termini strutturali ma soprattutto morali, agli occhi della comunità di riferimento, un momento per enfatizzare il proprio legame con il territorio, un'occasione per affermare il concetto di impresa come buon cittadino, cioè un soggetto economico che perseguendo il proprio interesse prevalente contribuisce a migliorare la qualità della vita dei membri della società in cui è inserito*".
Ecco perché questo documento vuole essere uno strumento attraverso cui fornire un rendiconto chiaro, globale, comprensibile e accessibile a tutti, su quella che è la missione della società, le attività svolte e la loro ricaduta sociale. A differenza del bilancio contabile, che è rivolto solo agli addetti ai lavori, il bilancio sociale si rivolge a tutti. Questo documento non vuole essere un mero strumento di comunicazione ma, attraverso di esso, l'azienda vuole creare un momento di dialogo e confronto con i propri *stakeholders*: dipendenti, istituzioni, cittadini ecc.
Dalla seconda metà del 2013 Napoli Servizi S.p.A. è stata interessata da un profondo processo di trasformazione, ampliatosi nel 2014 e che ha dato i suoi migliori risultati nell'anno 2015.
Di seguito si evidenziano alcune azioni che più hanno caratterizzato la *mission* aziendale e che si ritiene meritevoli di rappresentazione.

Gli aspetti occupazionali 2015

Napoli Servizi S.p.A. è stata l'azienda comunale che ha ricollocato il maggior numero di dipendenti provenienti dalle altre società partecipate, caratterizzandosi come una delle imprese multiservizi più importanti dello scenario nazionale. In tale ottica sono state acquisite le attività e le connesse 53 unità lavorative della partecipata che si occupava di affissioni e pubblicità; è stato ricollocato gran parte, in totale 30 unità, del personale della società di trasformazione urbana che si occupava della riconversione dell'area di Bagnoli; analogamente ci si è impegnati a ricollocare 4 unità della società di gestione delle Terme comunali e a stabilizzare 60 Lavoratori Socialmente Utili, oltre ad aver avviato procedure di selezione pubbliche per la copertura a tempo determinato di 3 incarichi di particolare responsabilità. Su altro fronte, nell'ottica di una razionalizzazione delle attività, l'azienda ha ceduto ad Asia S.p.A. il ramo di azienda che si occupava dei servizi di igiene ambientale degli spazi verdi della città, e le 53 unità che vi afferivano.
Queste operazioni, conclusesi con un saldo positivo (+97 occupati), sono state realizzate parallelamente ad una politica di contenimento dei costi, conseguendo anche un notevole risparmio sul costo del personale.

I servizi ai cittadini

A seguito dell'affidamento *in house* della commessa Patrimonio, attuatasi con la delibera 29/2013, Napoli Servizi S.p.A. è subentrata all'ex gestore privato. Dopo venti anni di gestione esterna, che avevano compromesso il prezioso patrimonio di conoscenza sul compendio immobiliare del Comune di Napoli, il nuovo corso intrapreso dalla società ha progressivamente ricostruito il livello di informazione.

Gestione degli immobili acquisiti al patrimonio pubblico, imposte dovute in virtù dell'attività esercitata, bollettazione del dovuto dagli inquilini, recupero delle morosità, azioni legali di sfratto e azioni propedeutiche al decadimento dalle assegnazioni, giusta assegnazione alle diverse fasce di reddito che regolamentano l'affitto di beni pubblici, manutenzioni degli alloggi popolari, manutenzioni degli edifici istituzionali, sono solo alcune delle attività implementate in tale ottica e che hanno prodotto, con la gestione di Napoli Servizi S.p.A., un risparmio da parte della collettività di circa sedici milioni di euro.
Nell'ambito della gestione amministrativa del patrimonio si è avviata la risoluzione all'annoso problema della gestione delle morosità sugli incassi del patrimonio immobiliare, intraprendendo le opportune procedure di diffida e messa in mora e di tutti gli atti conseguenti.
Un ulteriore impegno assunto verso la cittadinanza sul finire del 2015, riguarda la gestione delle aree dichiarate di pubblica competenza del Centro Direzionale di Napoli (C.D.N.). La sfida è stata quella di programmarne la gestione senza alcun impegno economico aggiuntivo.
A tal riguardo, Napoli Servizi S.p.A. attuando una seria politica di efficacia ed efficienza delle attività svolte, ha reperito le risorse necessarie per realizzare annualmente i nuovi compiti.
A ciò si aggiunge la consapevolezza di un nuovo spazio urbano, ridefinito a seguito della sentenza del Consiglio di Stato n. 1165 del 09/03/2015 e la cui gestione vede ancora una volta Napoli Servizi S.p.A. in prima linea per garantire la manutenzione edile della piastra pedonale e di programmare la manutenzione del verde sulle parti dichiarate pubbliche del C.D.N.
Nell'anno 2015 il servizio Pronto Intervento Stradale è stato implementato passando da 4 a 10 squadre, una squadra per ogni Municipalità, e sono stati realizzati notevoli investimenti.
Non vanno poi disattese le attività di tutela del patrimonio culturale d'eccellenza della città, come ad esempio l'avvio del nuovo servizio di presidio notturno degli impianti tecnologici del Teatro di San Carlo, che Napoli Servizi S.p.A. supervisionerà e coordinerà, sempre già, nei limiti di *budget* assegnati.
La filosofia di un'azione di efficacia e di efficienza nel triennio 2016 / 2018 passa soprattutto attraverso l'opera di riqualificazione delle risorse economiche già impegnate per la commessa, che saranno impiegate per offrire una più ampia gamma di servizi alla città.

L'Amministratore Unico
Domenico Allocca

Sommario

} Società **7**
- Storia 8
- Chi siamo 11
- Cosa facciamo 12
- Missione 14
- Codice etico 15
- Governance 16
- Controllo sulla società da parte dell'amministrazione comunale 19
- Contratto di servizio 20
- Sistema di qualità 22
- Struttura organizzativa 24
- I nostri stakeholders 26

} Responsabilità sociale **27**
- I nostri lavoratori 29
- Qualità e sicurezza sul lavoro 40
- Pronto Intervento Stradale 45
- Servizio affissione e pubblicità 49
- Approvvigionamento e logistica 50
- Servizi informativi 52
- Affari generali 55
- Facility management 56
- Gestione amministrativa patrimonio 63
- Nuove attività affidate 98

} Responsabilità economica **101**
- Disciplinare di rendicontazione dei servizi 102
- Bilancio 2015 103
- Principali dati economici 105
- Riduzioni fitti passivi aziendali 106
- Nuovo modello retributivo 107
- Transazioni con ditte manutenzioni edili 108

} Responsabilità ambientale **109**
- Parco automezzi 110
- Nuovi investimenti: rinnovo automezzi ed attrezzature 111

} Impegno per il futuro **113**

Società

Napoli Servizi S.p.A. **nasce nel dicembre 1999** (delibera G.C. n.11 del 03/05/1999) come società addetta ai servizi di pulizia del Patrimonio Immobiliare ad uso strumentale del Comune di Napoli, attraverso la stabilizzazione di circa 570 L.S.U.

Nel 2003, a seguito della stabilizzazione di altri 489 L.S.U. , le vengono affidate anche le attività di pulizia dei parchi cittadini.

Nel 2004 il Comune di Napoli, già socio col possesso del 51% delle azioni, rilevando anche il 49% delle quote appartenenti ad Italia Lavoro, ne diventa socio unico.

Nel corso degli anni, la società, ha progressivamente ampliato la gamma dei servizi offerti occupandosi anche della custodia e della manutenzione edile e del verde.

Nel 2006 la fusione con SE.TER.NA, che si occupava di Servizi Telematici Territoriali, ha esteso il campo di azione della società ai settori dell'informatizzazione e della gestione dei dati.

La successiva approvazione della convenzione relativa alle attività svolte nel periodo 2007/2012, avvenuta nel 2007, sancisce il passaggio di Napoli Servizi S.p.A. da società di pulizie a società multiservizi orientata al Facility Management urbano, operante nel campo dei servizi alla persona, al patrimonio immobiliare ed urbano.

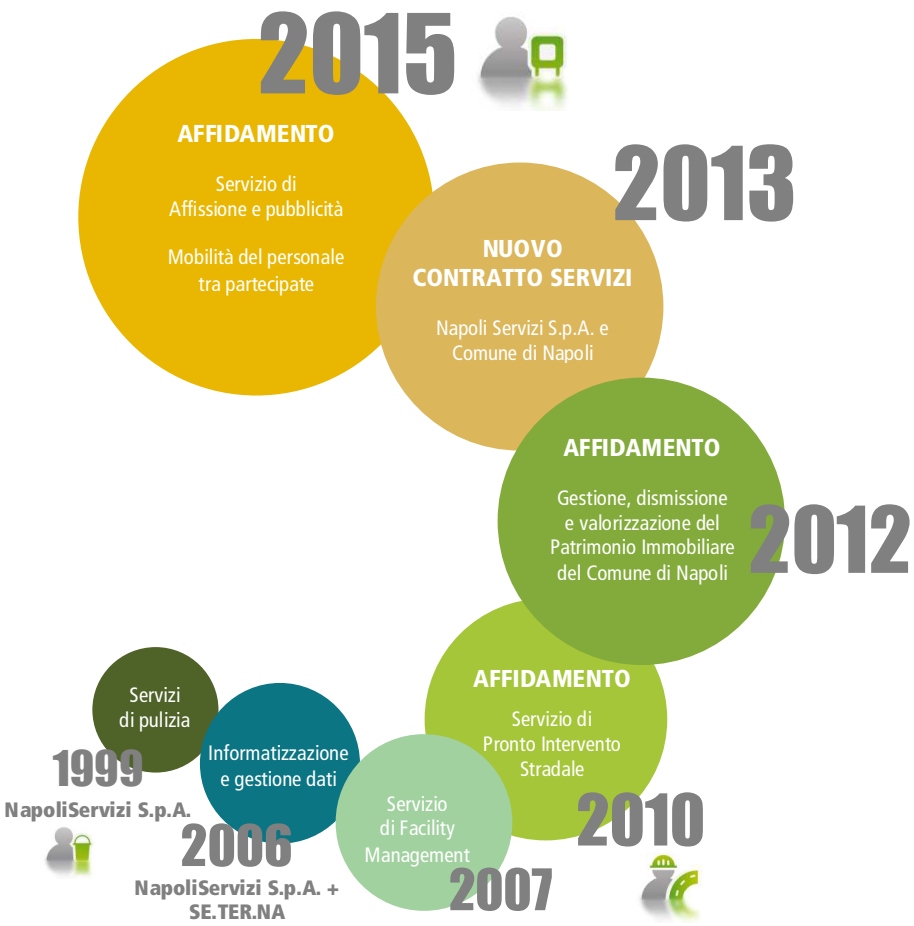
Nel 2009, inoltre, l'approvazione della nuova convenzione e la modifica dello statuto, portano ad un'ulteriore nuova configurazione della società, definendola *in house providing*.

Nel 2013 l'Amministrazione Comunale affida alla società le importanti **attività di gestione, dismissione e valorizzazione del Patrimonio Immobiliare Comunale**, precedentemente svolte da un gestore privato.

Nel 2015 la società continua ad ampliarsi per dimensioni e competenze, acquisendo il ramo d'azienda della Elpis S.r.l. in liquidazione, che si occupa del servizio pubblicità e pubbliche affissioni per conto del Comune di Napoli, ed immettendo in servizio 60 L.S.U. , secondo quanto previsto dagli accordi quadro del 2009 tra Regione Campania e le O.O.S.S.

Inoltre, nello stesso anno, si cede il ramo d'azienda dedicato allo spazzamento parchi e giardini alla società Asia S.p.A.

Infine, con le operazioni Bagnoli Futura S.p.A. e Terme di Agnano S.p.A. si realizza la più significativa operazione di mobilità del personale nel complesso mondo delle partecipate del Comune di Napoli e, pertanto, l'azienda si candida ad essere il perno strategico del rilancio del Comune di Napoli.



Napoli Servizi S.p.A. è la società multiservizi *in house providing* del Comune di Napoli (delibera di Consiglio Comunale n. 29 del 1 luglio 2013) che svolge **attività di interesse generale** per conto dell'Ente, e che, ogni giorno, si prende cura della città svolgendo numerosi servizi essenziali di Facility Management.

L'azienda si occupa, inoltre, di tutte le attività relative alla gestione, dismissione e valorizzazione del Patrimonio Immobiliare del Comune di Napoli.

Le sue numerose attività la rendono una delle aziende di maggiore rilevanza strategica per l'Amministrazione Comunale.

La società è soggetta al controllo analogo da parte del Comune di Napoli, che, in qualità di socio azionista al 100%, ne definisce il perimetro d'azione e le attività da porre in essere.

Società in house providing

Napoli Servizi S.p.A. realizza, in regime di *in house providing*, **servizi integrati di Facility Management** ed attività strumentali per conto del Comune di Napoli, quali: manutenzione del verde, manutenzione edile ed impiantistica, progettazione e realizzazione di spazi, custodia, gestione degli ausiliari scolastici, vigilanza, trasporto persone, igiene ambientale, pulizie. A questi si affiancano i servizi di Pronto Intervento Stradale (P.I.S.), la gestione delle pratiche di condono edilizio, le attività amministrative di supporto agli uffici U.R.P. e le attività di affissione e pubblicità. Completano il panorama degli affidamenti alla società tutte le attività legate alla **gestione, dismissione e valorizzazione del Patrimonio Immobiliare** ad uso residenziale e non di proprietà del **Comune di Napoli**.

Grazie alle sue attività di Facility Management, l'azienda è a servizio della città in **450 complessi immobiliari ed urbani**, equivalenti a circa **620.000 mq coperti** e **ad 1 milione di mq di aree a verde**. I siti cittadini più importanti e prestigiosi beneficiano dei nostri servizi.

Tra questi la sede del Consiglio Comunale, Palazzo S. Giacomo, il Teatro San Carlo, lo stadio S. Paolo, il Maschio Angioino, il PAN - Palazzo delle Arti di Napoli, il colonnato di Piazza del Plebiscito, il Cimitero delle Fontanelle, il Monastero di Santa Chiara e molti altri siti artistici e monumentali della città. Attualmente con i suoi **1.466 dipendenti** e le consistenti commesse gestite, Napoli Servizi S.p.A. è una delle società multiservizi più importanti del Mezzogiorno. I rapporti tra la società Napoli Servizi S.p.A. e il Comune di Napoli, sono disciplinati da una convenzione, sottoscritta nel febbraio del 2014 e valida per il periodo che va dal 1 luglio 2013 al 30 giugno 2018.

Servizi di Facility Management

PULIZIA

Pulizia ordinaria
- Uffici
- Scuole
- Asili
- Mercati cittadini
- Grandi Impianti sportivi
- Altro

Pulizia periodica
- Scuole

Pulizia straordinaria
- Su richiesta della Direzione Patrimonio

Pulizia sedi istituzionali
- Palazzo San Giacomo
- Uffici Consiliari
- SAM

Pulizia
- Cimiteri Poggioreale

SCOLASTICI AUSILIARI

CUSTODIA

IGIENE URBANA

Manutenzione verde
- Scuole
- Impianti sportivi
- Cimiteri di Poggioreale
- E.R.P.

Disinfestazione, Deblattizzazione, Sanificazione
- Presso strutture in affido

Servizi di Gestione Patrimonio

MANUTENZIONE

Pronto Intervento Stradale

Manutenzione edilizia non residenziale
- Uffici
- Parchi
- Scuole
- Impianti sportivi, etc.

Manutenzione edilizia residenziale (edile ed impianti)
- Interventi a guasto
- Interventi di manutenzione straordinaria

GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL PATRIMONIO

Gestione amministrativa

Gestione dismissioni ed inventari

Assegnazione alloggi

Geo Siti

Promozione culturale
- Patrimonio artistico e monumentale del Comune di Napoli

SUPPORTO AMMINISTRATIVO

Condono edilizio

Gestione contenzioso

U.R.P. - Front Office territoriali

AFFISSIONE E PUBBLICITÀ

- Gestione di attività nel settore delle pubbliche affissioni e pubblicità

} MISSIONE

efficienza
gestionale
+
sviluppo
occupazionale
+
riqualificazione
professionale

L'azienda svolge servizi di pubblico interesse, integrando efficienza gestionale con finalità di sviluppo occupazionale e di riqualificazione professionale dei lavoratori in vario modo esclusi dal processo produttivo.

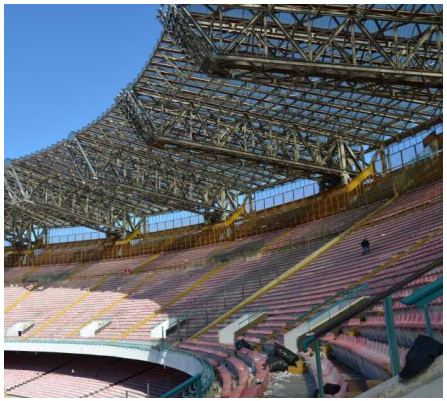
I principali obiettivi dell'azienda sono:

} Assicurare il miglioramento continuo dei servizi erogati perseguendo crescenti livelli di adesione tra prestazioni fornite ed aspettative dell'utenza. Le esigenze dell'utenza costituiscono la base per la definizione di indicatori di servizio dalla stessa immediatamente percepiti.

} Migliorare progressivamente l'efficienza produttiva ottimizzando tutte le risorse attraverso il costante orientamento all'innovazione dei processi e degli strumenti della produzione dei servizi.

} Analizzare e governare in maniera sempre più adeguata la domanda di servizi da parte del committente, attraverso un rapporto di consulenza costante con gli uffici dell'Ente teso a qualificare, preordinare e programmare lo sviluppo delle attività.

} Orientare i comportamenti aziendali verso valori di responsabilità sociale.



} CODICE ETICO

valori
+
principi
+
regole

Il Codice Etico è l'insieme dei valori, dei principi e delle regole di condotta cui devono ispirarsi tutti coloro che operano, collaborano e agiscono per Napoli Servizi S.p.A. nella conduzione di affari e nello svolgimento dell'attività aziendale.
Il Codice Etico costituisce lo strumento indispensabile sul quale si basano le attività di controllo e monitoraggio dei rapporti economici, finanziari e sociali di Napoli Servizi S.p.A., con particolare attenzione ai rapporti con l'esterno ed ai controlli interni.
Il Codice Etico ha come obiettivo principale quello di orientare ed uniformare i comportamenti di tali soggetti ad ogni livello nell'ambito dell'espletamento delle funzioni di propria competenza e responsabilità, sia nei rapporti interni all'azienda che in quelli esterni, nel rispetto dei generali principi di trasparenza, buona fede, correttezza, onestà, lealtà ed imparzialità.
Il Codice Etico si applica al personale di Napoli Servizi S.p.A., indipendentemente dal ruolo e dalla funzione esercitata, intendendo per personale i dipendenti con rapporto di lavoro subordinato, i collaboratori autonomi e/o parasubordinati, i componenti gli organi societari e, in ogni caso, i soggetti che a qualsiasi titolo prestino attività lavorativa o professionale, anche occasionale, nonché si applica, ai fornitori, ai clienti, ad imprese raggruppate o consorziate, ai subappaltatori, ai prestatori d'opera e ad ogni altro soggetto che ha rapporti, anche di natura istituzionale, con Napoli Servizi S.p.A. medesima.

Assemblea dei soci

Napoli Servizi S.p.A. è una società a socio unico del Comune di Napoli, che ne detiene il 100% delle azioni societarie. La Società è soggetta al "controllo analogo" da parte del Socio, secondo quanto previsto dall'ordinamento comunitario e nazionale.
L'Assemblea ordinaria delibera sulle materie previste per legge e dallo statuto societario; approva il bilancio e la distribuzione degli utili; approva le linee strategiche relative alla gestione; determina in merito al compenso degli amministratori e dei sindaci, la responsabilità degli amministratori e dei sindaci, l'assunzione di partecipazioni in altre società, approva la cessione, il conferimento di rami d'azienda.
Sono di competenza dell'Assemblea straordinaria le modifiche dello statuto, la nomina, la sostituzione e la determinazione dei poteri dei liquidatori, l'emissione delle azioni, l'emissione degli strumenti finanziari, l'emissione di obbligazioni non convertibili.
Nel 2015 si sono tenute 8 Assemblee dei soci di cui 6 ordinarie e 2 straordinarie.

Amministratore Unico

La società oggi è amministrata da un organo amministrativo costituito da un Amministratore Unico. La nomina spetta al Sindaco di Napoli in considerazione del rapporto fiduciario esistente fra l'Amministratore Unico e il socio (Comune di Napoli).
In caso di cessazione del rapporto fiduciario il Sindaco può revocare la nomina.
Con decreto sindacale n. 350 del 16 settembre 2014, il sindaco di Napoli ha nominato come primo Amministratore Unico (A.U.) di Napoli Servizi S.p.A. il dott. Domenico Allocca. La nomina è stata, successivamente ratificata dall'assemblea dei soci il 15 ottobre 2014.
La durata della carica è triennale e termina con l'approvazione in Assemblea dell'ultimo bilancio di esercizio della sua carica e può essere rieletto una sola volta secondo le direttive della Legge 39/2013.

COMUNE DI NAPOLI

100%
azioni societarie

2014
16 settembre

Nomina Amministratore Unico

Organi di controllo

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale è composto da tre sindaci effettivi, tra cui il presidente del collegio stesso, e due supplenti nominati dal Comune di Napoli mediante apposito decreto del Sindaco e possono essere rinominati.
Come per i membri del Consiglio di Amministrazione, la durata della carica è triennale e termina con l'approvazione in Assemblea dell'ultimo bilancio di esercizio della loro carica. Il Collegio Sindacale esercita il controllo contabile della società e partecipa alle sedute del consiglio di amministrazione. Vigila circa l'osservanza della legge e dello statuto, nonché sul rispetto dei principi di corretta amministrazione nello svolgimento delle attività sociali.
Il Collegio Sindacale di Napoli Servizi S.p.A. è stato nominato dall'Assemblea dei Soci il 5 giugno 2013.
I compensi corrisposti ai membri del Collegio Sindacale di Napoli Servizi S.p.A. sono stati definiti dall'Assemblea dei Soci del 10 giugno 2013.
Nel corso del 2015 il Collegio Sindacale si è riunito con l'azienda 6 volte, oltre a partecipare alle diverse assemblee dei soci, ordinarie e straordinarie, della società.

Composizione del Collegio Sindacale al 31 dicembre 2015.

Collegio Sindacale
- **PRESIDENTE** *dott.* Gianluca Battaglia
- **SINDACO EFFETTIVO** *dott.* Loris Landriani
- **SINDACO EFFETTIVO** *dott.ssa* Liliana Speranza

Organismo di vigilanza

L'Organismo di Vigilanza (OdV), dotato di assoluta centralità funzionale, vigila sul funzionamento, sull'osservanza e sulla diffusione del Codice Etico e del Modello Organizzativo e sull'opportunità di aggiornamento di quest'ultimo, laddove si riscontrino esigenze di adeguamento dello stesso in relazione a mutate condizioni aziendali e/o normative.
In caso di eventuali violazioni del Modello o del Codice Etico pervenute all'Organismo, sarà compito dello stesso valutarle con discrezionalità e responsabilità ed in seguito il Consiglio di Amministrazione sceglierà i provvedimenti da adottare.
A maggio 2015, a seguito della scadenza del mandato del precedente OdV, sono stati nominati i nuovi componenti dell'Organismo con determina dell'Amministratore Unico n. 23 del 4 maggio 2015 e stabiliti i compensi.
A settembre 2015 si è provveduto a sostituire un consigliere dimissionario con il neo consigliere avv. Dario Raucci. Nel corso del 2015 l'OdV si è riunito 12 volte.

Composizione dell'OdV al 31 dicembre 2015.

Organismo di Vigilanza
- **PRESIDENTE** *avv.* Maurizio Nunziante
- **CONSIGLIERE** *dott.ssa* Carmen Luongo
- **CONSIGLIERE** *avv.* Dario Raucci

CONTROLLO SULLA SOCIETÀ DA PARTE DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Il Controllo Analogo

Il Comune di Napoli esercita nei confronti della Società un "controllo analogo" a quello esercitato sui propri servizi. Il controllo del Comune viene realizzato attraverso i propri organi ed uffici e viene effettuato in relazione alle aree tematiche rappresentate nella seguente figura.

Controllo del bilancio della società

Controllo sulla qualità amministrativa

Individuazione e / o approvazione di strategie e politiche aziendali

Il Comune indica alla società gli obiettivi strategici aziendali, definisce le caratteristiche dei servizi da rendere, esamina i documenti amministrativi e contabili, controlla lo stato di attuazione degli obiettivi, esamina le decisioni più importanti ed eventuali variazioni dello statuto sociale.
La società è obbligata a trasmettere all'amministrazione Comunale il bilancio d'esercizio, la relazione sulla gestione del bilancio, una relazione periodica sulla quantità e qualità del servizio reso.

COMUNE DI NAPOLI → NapoliServizi

Convenzione con il Comune di Napoli

I rapporti tra la Società Napoli Servizi S.p.A. e il Comune di Napoli sono disciplinati dalla convenzione sottoscritta tra le parti il 21 febbraio 2014 e valida per il periodo 1 luglio 2013 - 30 giugno 2018. Attraverso tale documento l'amministrazione comunale ha affidato a Napoli Servizi S.p.A. in regime di *in house providing* i servizi di interesse generale in favore del Comune di Napoli nei settori della gestione, valorizzazione e/o dismissione del patrimonio immobiliare, cura dell'infanzia ed istruzione, igiene e decoro urbano, viabilità e sicurezza stradale, gestione del territorio, attività socio sportive, trasparenza ed *accountability* dell'azione amministrativa, nonché del Facility Management.
Le modalità di svolgimento dei servizi sono a loro volta regolamentati da appositi disciplinari. La convenzione prevede, tra l'altro, che Napoli Servizi S.p.A. rediga i seguenti documenti:

- Programma Pluriennale di Esercizio (art. 5)
- Piano Annuale delle Attività (art. 6)
- Disciplinare di dettaglio delle attività (art. 12)

Programma Pluriennale di Esercizio

Il Programma Pluriennale di Esercizio (PPE) può essere considerato il piano industriale dell'azienda, è il documento attraverso il quale le attività di interesse generale vengono delineate e descritte per il periodo triennale di riferimento.
Contiene l'elenco, la descrizione e i costi dei servizi e delle attività svolte, i siti presso i quali sono svolti i servizi, la ricognizione dei beni immobili a reddito affidati in gestione, l'elenco dei beni immobili oggetto di procedure di valorizzazione e/o dismissione. Il Programma Pluriennale di Esercizio viene approvato dalla Giunta Comunale.

Piano Annuale delle Attività

Il Piano Annuale delle Attività, è un importante strumento di pianificazione ed organizzazione aziendale.
Il Piano Annuale, in stretta osservanza del Programma Pluriennale, stabilisce dettagliatamente i servizi e le attività da svolgere nel corso del periodo di validità dello stesso, specifica i siti interessati, le modalità operative, i tempi di realizzazione, i costi. Inoltre, il Piano Annuale evidenzia il progressivo miglioramento dell'economicità della gestione, ottenuto attraverso l'efficientemente delle prestazioni rese e/o attraverso l'incremento della qualità e/o quantità dei servizi erogati a parità dei costi sostenuti. Il Piano viene approvato dalla Giunta Comunale.
Nessuna attività, operazione o prestazioni diverse da quelle indicate dal Programma Pluriennale e dal Piano Annuale può essere richiesta a Napoli Servizi S.p.A. e ne effettuata dalla stessa, se non secondo quanto previsto e specificato nel contratto di servizio (art. 7)

Disciplinare di dettaglio delle attività

Per lo svolgimento di tutte le attività previste dal contratto di servizio, vengono sottoscritti appositi Disciplinari di dettaglio tra il Comune di Napoli e Napoli Servizi S.p.A. Nei Disciplinari vengono specificate le modalità e i tempi di esecuzione delle singole attività.

Napoli Servizi S.p.A., dal 4 dicembre 2001, ha ottenuto la Certificazione di Qualità dalla SGS Italia S.p.A. ed oggi il suo Sistema di Gestione per la Qualità risulta certificato secondo le Norme UNI EN ISO 9001:2008 – cert. n. ITO1/0519.
Scopo della certificazione è l'erogazione dei servizi di pulizia e sanificazione in ambienti civili, industriali ed ospedalieri, servizi di disinfestazione, derattizzazione e manutenzione del verde.
In conformità alle norme sopra citate la direzione generale dell'impresa ha proposto come fulcro della sua "politica per la Qualità" la soddisfazione del cliente che va perseguita da tutte le funzioni aziendali attraverso importanti linee guida indicate nello schema seguente

Linee guida della politica per la Qualità

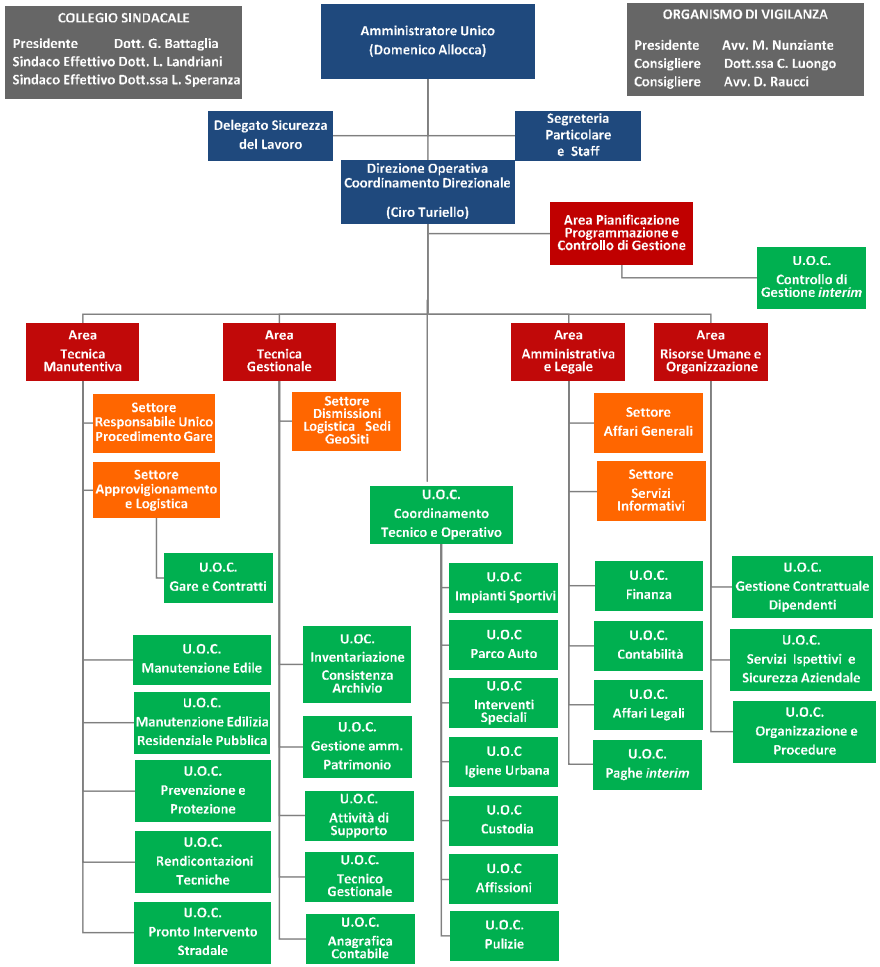
- Conoscere e far conoscere i requisiti del cliente perché siano soddisfatti.
- Osservare e far conoscere le leggi vigenti applicabili alle attività aziendali.
- Applicare far applicare il sistema aziendale di gestione per la qualità (SGQ).
- Migliorare costantemente il nostro SGQ e la sua efficacia.
- Aumentare i nostri livelli di competitività qualitativa e commerciale.
- Esercitare ogni attività in conformità ai principi ed i valori di etica aziendale definiti nel codice etico, che l'azienda ha adottato come parte integrante del proprio modello.

Certificato N. IT01/0519
Il sistema di gestione per la qualità di
NAPOLI SERVIZI S.p.A.
Sede Principale
Via G. Porzio Centro Direzionale Isola C1 (torre Severio) - 80143 Napoli - Italia
Magazzino
Via Fernando Imperato, 33 - 80146 Napoli - Italia
è stato verificato ed è risultato conforme ai requisiti di
ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2008
Scopo della certificazione
Erogazione di servizi di pulizia e sanificazione in ambienti civili, industriali ed ospedalieri. Servizi di disinfestazione e derattizzazione. Manutenzione del verde
Settore EA: 35
Questo certificato è valido dal 20/05/2013 fino al 10/05/2016
La validità è subordinata all'esito soddisfacente dell'attività di sorveglianza periodica
Ricertificazione da eseguirsi entro il 10/05/2015
Rev. 6. Certificato dal 04/12/2001
Ulteriori informazioni riguardanti lo scopo del certificato e l'applicabilità dei requisiti ISO 9001:2008 possono essere ottenuti consultando l'organizzazione
Autorizzato da
Paola Santarelli
SGS ITALIA S.p.A. - Systems & Services Certification
Via G. Gozzi, 1/A 20129 MILANO - Italy
t +39 02 73 93 1 f +39 02 70 10 94 89 www.sgs.com
Pagina 1 di 1

Il 2015 è stato caratterizzato da rilevanti modifiche organizzative tese al continuo miglioramento sia in termini di efficacia (capacità di raggiungere gli obiettivi) e sia in termini di efficienza (capacità di ottimizzare il rapporto tra risultati ottenuti e risorse impiegate).
Con la determina dell'A.U. n.19 del 13 aprile 2015 sono state conferite procure speciali ai quadri direttivi aziendali e sono stati attribuiti gli incarichi in ordine alla responsabilità degli uffici.

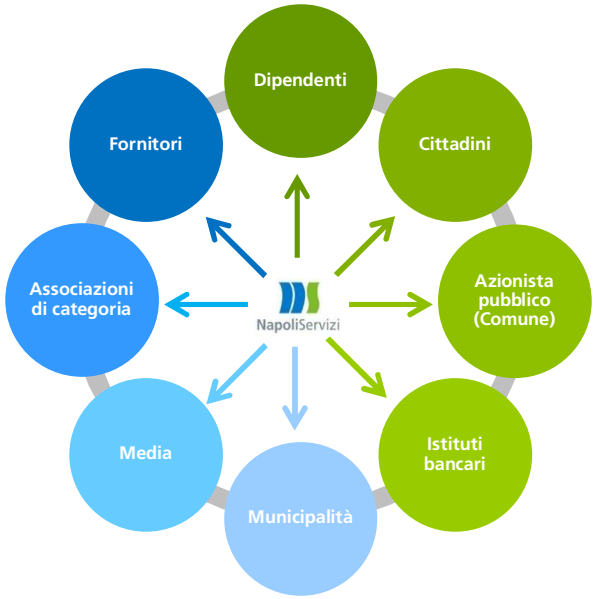
A seguito di alcuni mutamenti dovuti all'ampliamento dell'organico aziendale e all'istituzione di nuove strutture organizzative, tese ad assecondare al meglio lo sviluppo delle attività aziendali, si è reso necessario istituire nuovi Settori e nuove Unità Operative Complesse (U.O.C.) - che hanno portato all'approvazione del nuovo organigramma aziendale. Pertanto la struttura organizzativa di Napoli Servizi S.p.A. nell'anno di riferimento è rappresentata dallo schema della pagina successiva.

Organigramma direzionale aziendale Napoli Servizi S.p.A. Determina dell'A.U. n.47 /2015



Napoli Servizi S.p.A. è impegnata ad avere un costante rapporto e confronto con i principali interlocutori sociali di riferimento *(stakeholder)* che direttamente o indirettamente sono coinvolti nell'esercizio dell'attività.

Stakeholder	Principali categorie
Lavoratori	Dipendenti
Utenti	Cittadini
Azionisti	Azionista pubblico / Comune
Finanziatori	Istituti bancari
Fornitori	Fornitori
Pubblica amministrazione	Municipalità
Collettività	Comitati di cittadini / Ordini professionali / Associazioni di categoria / Associazioni sul territorio / Università
Media	Stampa / TV



Responsabilità sociale

I lavoratori

La società Napoli Servizi S.p.A., nell'anno 2015, ha offerto stabile occupazione a **1.466 lavoratori**, caratterizzandosi come una delle società multiservizi più importanti della Regione e dell'intero Mezzogiorno. I dati riportano una struttura di vertice aziendale più equilibrata rispetto all'anno 2014 in relazione alla ripartizione delle funzioni direttive, di concetto, esecutive ed operative. Permane la criticità del ridotto numero di dirigenti, anche se si è incrementato il numero degli impiegati direttivi e degli specialisti. Emerge, nella ripartizione degli operai, la maggiore professionalizzazione - rispetto agli anni precedenti - dell'area degli operai specializzati, trasformatisi in molti casi in operai polivalenti. Analogo discorso per quanto attiene alla crescita degli operai operanti in ambito scolastico (livello 2/S).

Composizione generale della forza lavoro per inquadramento

Dirigenti e Impiegati	Addetti 2014	Addetti 2015
Dirigenti	1	1
Quadri	12	11
7° Livello	43	63
6° Livello	87	99
5° Livello	100	125
4° Livello	20	21
3° Livello	2	2
Totale	265	322
Operai		
5° Livello	18	83
4° Livello	184	180
3° Livello	149	142
2° Livello S	106	118
2 °Livello	672	621
Totale	1.129	1.144
Totale addetti	1.394	1.466

Composizione platea operai mansione

Mansione	Addetti	Mansione	Addetti
Affissori	30	Pronto Intervento Stradale	72
Autisti	15	Pulitori	634
Bidelli	119	Manutenzione verde	49
Custodi	189	Manutenzione edile	25
Disinfestatori	7	Magazzinieri	4

Totale operai 1.144

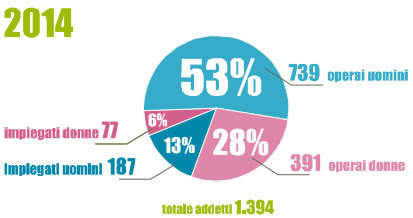
Suddivisione dell'organico per sesso e categoria professionale

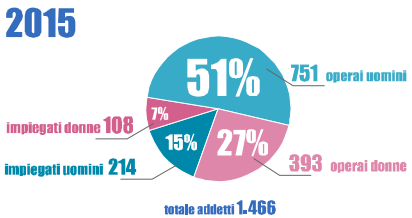
2014	Impiegati e dirigenti	Operai	Totale addetti
Uomini	187	739	926
Donne	77	391	468
Totale			1.394

2015	Impiegati e dirigenti	Operai	Totale addetti
Uomini	214	751	965
Donne	108	393	501
Totale			1.466

Pari opportunità tra generi

Le pari opportunità tra uomo e donna animano ogni azione aziendale e sono assicurate e sancite dalle norme previste dal C.C.N.L. , e riprese nel Codice Etico della società di recente definizione e di prossima approvazione.





Livelli di scolarizzazione dell'organico

I dati dimostrano che permane un'alta percentuale dell'organico con una bassa scolarizzazione, anche se nel 2015 tale percentuale in parte si è attenuata con l'ingresso di nuove risorse mediante procedure di mobilità che hanno determinato una rilevante crescita di dipendenti laureati e diplomati.
Questo dimostra che è in atto la trasformazione del profilo aziendale di Napoli Servizi S.p.A., da azienda a prevalente erogazione di servizi *labour intensive* (soprattutto servizi di pulizia ed igiene del Patrimonio Immobiliare dell'Ente committente) ad azienda erogatrice di servizi sempre più qualificati e professionali, quali la gestione, valorizzazione e dismissione del considerevole Patrimonio Immobiliare del Comune di Napoli.

Titolo	2014	2015
Analfabeta	20	18
Licenza media elementare	268	256
Scuola media inferiore	884	910
Scuola media superiore	190	223
Laurea specialistica	22	59

Età dei dipendenti ed anzianità di servizio

Nell'organico in forza al 31 dicembre 2015, oltre il 64% dei lavoratori, ha un'età compresa tra i 50 e i 59 anni, il 22% oltre i 60 anni e solo il 14% ha un'età compresa tra i 29 e 49 anni. Permane, quindi, la criticità dell'elevata età media dei lavoratori, alla quale si aggiunge la criticità pensionistica riferita alla giovane età della società ed alla conseguente ridotta anzianità di servizio dei dipendenti. Il 67% dei dipendenti ha un'anzianità di servizio compresa tra i 13 e i 15 anni e il restante 33% è al di sotto dei 13 anni di servizio.

Organico per classi di età

Classe	2014	2015
Anni '87 – '77 (29 – 39 anni)	10	29
Anni '76 – '67 (40 – 49 anni)	137	172
Anni '66 – '57 (50 – 59 anni)	944	944
Anni '56 – '46 (oltre 60 anni)	321	321

Organico per anzianità di servizio

Anno assunzione	2014	2015
2015	0	98
2009 - 2008	0	16
2007 - 2006	319	31
2005 - 2004	15	61
2003 - 2002	558	511
2001 - 2000	486	469

Nuove assunzioni e cessione di personale

Lavoratori acquisiti

150

Lavoratori ceduti

52

La società, nell'anno 2015, ha assunto ben 150 nuove risorse, fornendo uno straordinario contributo alla tenuta dei livelli occupazionali della città. Le assunzioni sono avvenute mediante procedure di mobilità, acquisizione ramo azienda, stabilizzazione occupazionale, selezioni pubbliche.
E' stato acquisito l'intero organico della società Elpis S.r.l (mediante acquisizione ramo d'azienda), mentre mediante procedure di mobilità tra partecipate, sono stati acquisiti parte consistente degli organici della ex società Bagnoli Futura S.p.A. e della società Terme di Agnano S.p.A.
In questo modo Napoli Servizi S.p.A. è risultata l'azienda comunale più attiva ricollocando il maggior numero di dipendenti nell'ambito della mobilità del personale tra aziende partecipate del Comune di Napoli.
Oltre a queste operazioni si è proceduto alla stabilizzazione di ulteriori 60 unità di L.S.U. del bacino della città di Napoli. La società infine, perseguendo l'obiettivo di fronteggiare al meglio le esigenze operative connesse alla acquisizione delle nuove commesse, ha proceduto all'assunzione di 3 tecnici specializzati, mediante contratto a tempo determinato. L'assunzione è avvenuta mediante selezione pubblica, interamente ed autonomamente gestita dalla società.
Infine, Napoli Servizi S.p.A. ha ceduto il ramo d'azienda "spazzamento dei parchi pubblici" alla società Asia S.p.A., portando all'uscita di 52 lavoratori (Delibera G.C. n. 849 del 14/11/2014). Il saldo positivo tra personale in entrata e uscita dimostra come Napoli Servizi S.p.A. sia una azienda stabile e solida dal punto di vista occupazionale.

Società	Personale acquisito	Personale ceduto (ad Asia S.p.A.)
Bagnoli Futura S.p.A.	30	
Terme di Agnano S.p.A.	4	
L.S.U.	60	
Elpis S.r.l.	53	
Concorso pubblico	3	
Spazzamento parchi pubblici		52
Totale	**150**	**52**

Mobilità tra partecipate e stabilizzazione L.S.U.

Come descritto precedentemente, Napoli Servizi S.p.A. nel 2015 ha portato avanti un percorso di stabilità occupazionale che ha garantito nuova occupazione attraverso la mobilità del personale delle aziende partecipate comunali (Delibera G.C. 494 del 10/07/2014) e attraverso la stabilizzazione dei Lavoratori Socialmente Utili. Nell'ambito della mobilità del personale tra aziende partecipate è stata garantita occupazione a 34 lavoratori provenienti dalle società ex Bagnoli Futura S.p.A. e Terme di Agnano S.p.A.
Napoli Servizi S.p.A. è stata l'azienda comunale più attiva avendo ricollocato il maggior numero di dipendenti. Nell'ambito delle "Misure per lo svuotamento del bacino L.S.U." il 9 ottobre 2009 fu sottoscritto un accordo quadro tra Regione Campania e le O.O.S.S. per la ricollocazione lavorativa e la stabilizzazione degli L.S.U.
In seguito a tale accordo e ai successivi avvisi pubblici banditi dalla Regione Campania, fu prevista la stabilizzazione di 170 L.S.U. di cui 60 presso il Comune di Napoli, 60 presso Napoli Servizi S.p.A. e, 50 presso A.N.M S.p.A.
Secondo quanto previsto da detti accordi l'1 marzo 2015 l'azienda ha provveduto all'immissione in servizio dei 60 L.S.U. Risultando, anche in questo caso, l'unica azienda partecipata ad ottemperare gli impegni sottoscritti.

Contributo alla formazione di giovani laureati meritevoli

Nel biennio 2014 - 2015 Napoli Servizi S.p.A. ha dato la possibilità ad 8 giovani laureati, particolarmente brillanti per curriculum, di intraprendere dei tirocini formativi presso la società, sulla base di convenzioni sottoscritte con le università di Napoli (Federico II, Parthenope, Suor Orsola Benincasa), di Roma (La Sapienza - Tor Vergata) e di Pisa (La Sant'Anna).
Nell'anno precedente i tirocini attivati erano stati 3.
Nel 2015, la società ha altresì partecipato a progetti finalizzati all'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro (attraverso Stage di Alta Formazione) e ha attivato convenzioni in materia di tirocini nell'ambito del programma Garanzia Giovani.

1.150 dipendenti

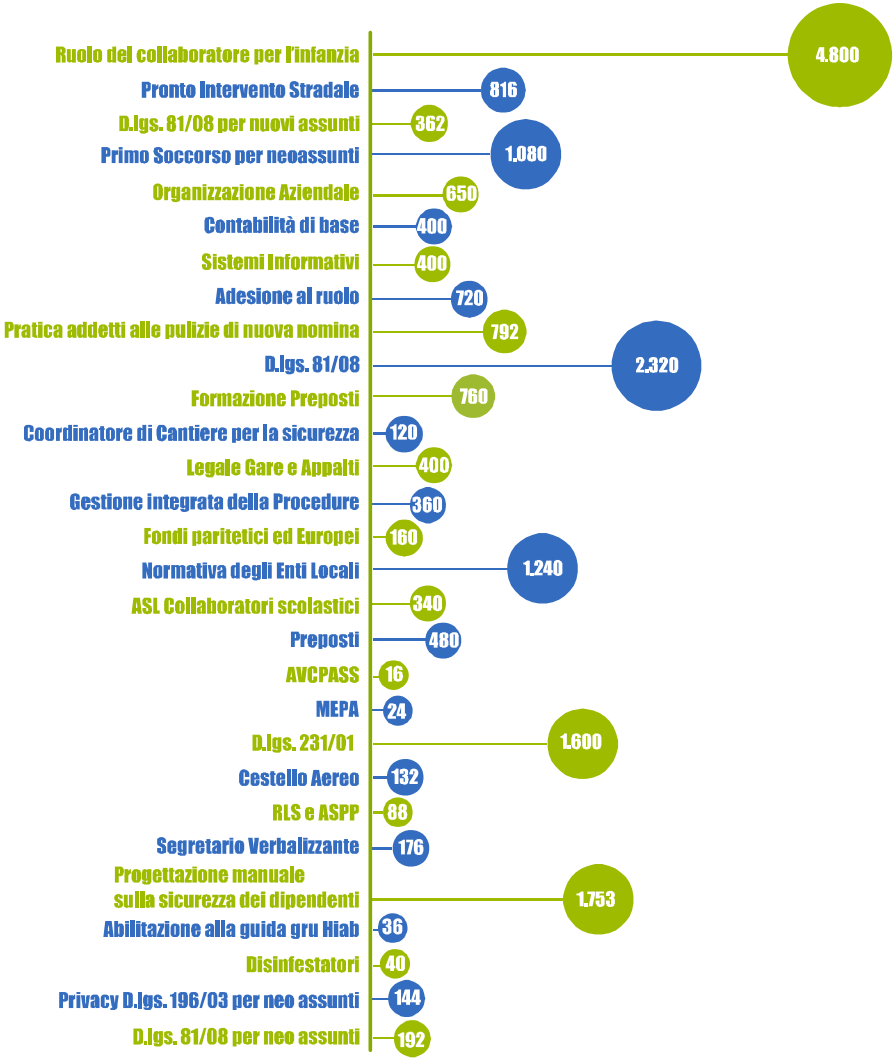
Formazione selezione e sviluppo delle Risorse Umane

Napoli Servizi S.p.A. ha impartito e pianificato per i propri dipendenti, nel corso del 2015, **20.401 ore** di formazione (svolte all'interno della propria sede o presso terzi), confermando il proprio impegno nella direzione del costante consolidamento del patrimonio di conoscenze e competenze dei propri dipendenti. I corsi di formazione hanno coinvolto **1.150 dipendenti**.
Nel 2014, le ore di formazione interna ed esterna pianificate e impartite erano state 19.238. Notevole e particolare impegno è stato profuso nell'ambito della formazione per la sicurezza sui luoghi di lavoro. In aggiunta alle ordinarie attività, nel 2015 la società ha effettuato le seguenti attività di orientamento / selezione / valutazione per i seguenti punti.

- Bando pubblico per l'assunzione di 3 tecnici qualificati.
- Progettazione e pubblicazione del bando di selezione interna per impiegati.
- Selezione interna di n. 28 nuovi operai polivalenti in ambito P.I.S.
- Selezione interna di 14 nuovi addetti al comparto assistenti scolastici.
- 120 colloqui di orientamento professionale in relazione alle 90 assunzioni mediante mobilità / acquisizione ramo di azienda.
- Adempimenti selettivi di competenza per l'assunzione di 60 L.S.U.

Ha inoltre predisposto l'elaborazione del Manuale sulla Sicurezza dei Lavoratori da distribuire a tutti i dipendenti al fine di ottemperare a quanto disposto dall'art. 36 del D.Lgs. 81/2008.

Corsi di formazione ore



Condizioni retributive dei dipendenti

Le condizioni retributive dei dipendenti, nell'anno 2015, si sono caratterizzate per la loro sostanziale tenuta. Ciò assume particolare risalto se si considera che la società, nel periodo considerato, ha conseguito gli obiettivi di contenimento del costo del lavoro imposti alle società pubbliche dalle normative in materia di finanza locale. Il lieve calo delle retribuzioni medie di alcuni livelli più bassi, in particolare il 2° e 3°, è dovuto soprattutto all'impatto delle assunzioni dei 60 L.S.U., i quali (non avendo anzianità di servizio) sono stati assunti con un livelli retributivi leggermente più bassi, facendo così abbassare la media retributiva per quel singolo livello.

Retribuzione lorda mensile per livelli di inquadramento (in Euro)

Dirigenti e Impiegati	2014	2015
Dirigenti	10.420,919	9.793,23
Quadri	4.882,98	4.849,97
7° Livello	2.577,81	2.655,64
6° Livello	2.159,15	2.174,49
5° Livello	1.893,99	1.901,03
4° Livello	1.514,17	1.538,79
3° Livello	1.465,67	1.466,67
Operai		
5° Livello	1.357,43	1.464,43
4° Livello	1.387,60	1.453,73
3° Livello	1.310,76	1.308,50
2° Livello S	1.280,41	1.283,70
2° Livello	1.251,39	1.246,42

oltre **2 milioni di ore lavorate** a servizio della città

La produttività delle risorse umane

Nell'anno 2015 le risorse impegnate hanno prodotto **2.416.560,28 ore lavorate** al servizio della città, conseguendo pienamente gli standards operativi e prestazionali fissati nei documenti di pianificazione aziendale.
Con un incremento dell'oltre 7% rispetto alle ore lavorate dell'anno precedente.
Il conseguimento degli standards produttivi, e la conseguente tutela degli interessi pubblici a tanto connessi, sono stati salvaguardati anche attraverso **3.715 interventi di ispezioni** ed oltre **100 interventi di sicurezza aziendale** (a fronte dei 3.940 interventi complessivi dell'anno precedente), tesi a verificare la effettiva presenza dei dipendenti sui luoghi di lavoro, il loro buon comportamento, a prevenire forme di assenteismo o inadeguata produttività individuale ed a salvaguardare la sicurezza delle sedi e del personale.
Associando i dati tra le ore lavorate e le sanzioni disciplinari, si denota un incremento della produttività, una riduzione dei fenomeni di assenteismo ed un miglioramento del clima aziendale: si è passati infatti, dalle 83 sanzioni disciplinari dell'anno 2014 alle 73 del 2015 e dai 171 richiami del 2014 ai 102 del 2015.

	2014	2015
Ore lavorate	2.243.517	2.416.560
Ispezioni/interventi di sicurezza	3.940	3.715
Sanzioni disciplinari	83	73
Richiami	171	102

Malattie, infortuni e personale in uscita

Nel 2015 c'è stato un lieve calo delle ore di assenza per malattia e un significativo calo delle ore di assenza per infortuni (35%) rispetto al 2014.
Le visite fiscali inviate sono state 856, in incremento rispetto alle 761 del 2014.
I malati cronici rilevati nell'anno 2015, in virtù dei giudizi di idoneità sono stati 75, a fronte degli 81 dell'anno precedente, dato in riduzione esclusivamente in ragione delle fuoriuscite di personale.

Visite fiscali e malati cronici

Personale in uscita

Nell'anno 2015 l'organico si è ridotto di 26 unità in ragione di 18 pensionamenti ordinari, 3 decessi, 4 dimissionari volontari e 1 licenziamento.

Le relazioni industriali - sindacati

L'azienda ha perseguito il continuo dialogo e confronto con le diverse organizzazioni sindacali, in particolare nell'ultima parte dell'anno si sono succeduti una seri di confronti per determinare e condividere un nuovo modello retributivo. Nel 2015 si sono svolte 24 riunioni sindacali, che hanno coinvolto i 7 soggetti sindacali rappresentati all'interno della società: CGIL-Filcams; CISL Fisascat; UIL Trasporti, UGL Ambiente; FIADEL; USB; FISAL/CISAL; SLL.
Nel 2014 le riunioni sindacali formali sono state 14. Oltre alle riunioni formali si sono associate, riunioni ed incontri informali in ragione (mediamente) di 2 per ogni settimana di lavoro.

Nel maggio 2015 la Visita Ispettiva da parte della SGS Italia S.p.A. ha confermato la Certificazione di Qualità, fino a maggio 2016.
Inoltre, nel corso del 2015 il settore Qualità ha svolto attività di programmazione, esecuzione e registrazione dei controlli di qualità effettuati presso i siti dove l'Azienda eroga i servizi per la quale è certificata: pulizie - manutenzione del verde - derattizzazione - disinfestazione.
Sono state effettuate circa **300 visite di controllo**.
Nell'ambito della riorganizzazione e rimodulazione delle strutture aziendali il settore Qualità è stato abolito con Determina n. 47 del 16 novembre 2015.
Nell'ambito della sicurezza del lavoro è stato attribuito l'incarico di Medico Competente e Sorveglianza Sanitaria per il personale dipendente di Napoli Servizi S.p.A. al dott. Ludovico Chianese, con il quale è stato redatto il nuovo Protocollo Organizzazione. Inoltre, sono state realizzate numerose iniziative nel campo della sicurezza.

Iniziative per la sicurezza

- 700 visite mediche.
- Corsi obbligatori sulla sicurezza per il personale nuovo assunto nel periodo marzo - settembre 2015.
- Organizzazione (in collaborazione con U.O.C Formazione) dei corsi obbligatori di aggiornamento sulla sicurezza da tenersi ogni cinque anni a tutto il personale dipendente - somministrati a circa 250 dipendenti. I corsi sono stati tenuti da nostro personale interno.
- La U.O.C. Formazione ha provveduto a controllare, redigere elenchi, stampare attestati, ordinare ed archiviare la documentazione per tutto il personale che ha usufruito dei corsi obbligatori sulla sicurezza.
- Redazione opuscoletto sui rischi connessi alle attività lavorative, sui DPI/DPC e loro utilizzo che sarà consegnato a tutti i partecipanti ai corsi sulla sicurezza.
- Visite alle sedi istituzionali aziendali e ai cantieri dove vengono svolti i servizi di pulizia, ai cantieri mobili (operai addetti al Primo Intervento Stradale "PIS", operai addetti all'affissione dei manifesti pubblicitari "ex ELPIS", operai addetti alla Manutenzione del Verde Urbano).
- Redazione del nuovo DVR "Documento Valutazione dei Rischi" (in collaborazione con il RSPP), che include la valutazione dei rischi del settore affissioni di nuova acquisizione.

Per quanto riguarda gli infortuni sul lavoro dal Registro Infortuni 2015 i dati risultano in calo rispetto al 2014. Infatti, si sono registrati 25 infortuni, di cui 2 in itinere, 3 incidenti stradali, 15 scivolate / cadute, 5 per altre cause.
Le giornate totali di infortunio sono state 486, il massimo dei giorni in infortunio è stato 80 - media dei giorni di assenza dal lavoro per infortunio 19.

Sicurezza sul lavoro	2014	2015
Infortuni	31	25
Infortuni in itinere	7	2
Incidenti stradali	2	3
Scivolate / cadute	14	15
Altre cause	8	5
Totale giornate di infortunio	1.610	486
Massimo dei giorni di infortunio	212	80
Media giorni di assenza per infortunio	51	19

Acquisto nuove divise

Prendersi cura del lavoratore, inteso non solo come tale ma innanzitutto come persona, è stato uno dei principali obiettivi posti dall'azienda.
Per questo motivo, dopo oltre 2 anni, sono state acquistate e distribuite circa **1.000 nuove divise** sia invernali che estive. In particolare le divise sono state assegnate agli operatori addetti alle pulizie degli immobili, alla manutenzione del verde, alla manutenzione E.R.P. , al Servizio P.I.S., alla custodia e alla promozione culturale. In più, sono stati rivisti anche i modelli delle divise, in modo da renderle moderne e confortevoli.

PRONTO INTERVENTO STRADALE

Il servizio di Pronto Intervento Stradale - P.I.S. - è iniziato nel 2013 con l'obbiettivo di sostenere le attività della Protezione Civile con l'affiancamento di una squadra di operai (P.I.S.) di Napoli Servizi S.p.A., in orario h24.

Nel corso degli anni questo servizio ha avuto una evoluzione sia d'impiego economico che di maestranze al fine soddisfare le maggiori richieste da parte del committente. Nel 2015 l'azienda ha riorganizzato l'intero servizio portando **da 32 a 72 le unità** addette al servizio P.I.S. e aumentando così, **da 4 a 10,** le squadre di operai dislocate nelle varie Municipalità. In questo modo viene garantita la presenza giornaliera di 1 squadra, di 4 - 5 operai, per ogni municipalità. Inoltre, è stata confermata la squadra, impegnata h24 (a turno), in appoggio alla Protezione Civile. Nel tempo anche le tipologie di lavorazioni sono state ampliate, dalla semplice riparazione delle buche si è passati al rispristino del manto d'usura fino a 100 mq, sistemazione di tratti di pavimentazione in basolame, sostituzione o riparazione tombini.

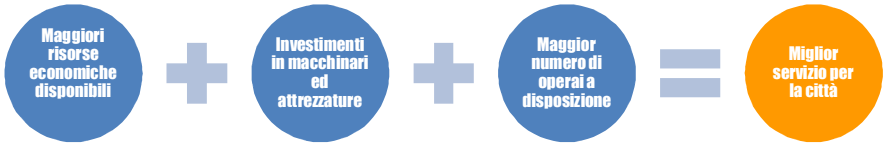
Infine, per ampliare la formazione degli operai è stato realizzato nei primi mesi dell'anno 2015 un programma di formazione mirante alla specializzazione degli operatori nell'uso di macchinari e tecniche d'avanguardia.

A tal fine sono stati organizzati corsi on the job, affiancando le squadre operative a primarie aziende del settore.

Differenza tra l'organizzazione attuale P.I.S. e quella precedente

Ampliamento servizio P.I.S - nuovi investimenti economici

L'affidamento a Napoli Servizi S.p.A. dell'implementazione delle attività del Servizio P.I.S. è avvenuto attraverso la delibera di G.C. n.990 del 29 dicembre 2014. In sintesi la delibera amplia la gamma delle tipologie di lavorazioni su strada che la società deve realizzare (rispetto alla semplice colmatura di buche), e stanzia ulteriori risorse economiche pari a complessivi **€ 1.586.000** nelle annualità 2014 - 2016.
Per fornire un servizio migliore alla città, con tali risorse aggiuntive l'azienda ha provveduto a realizzare un massiccio piano di investimenti in veicoli ed attrezzature ed ha incrementato l'organico fino a 72 unità.



P.I.S. - Risultati 2015

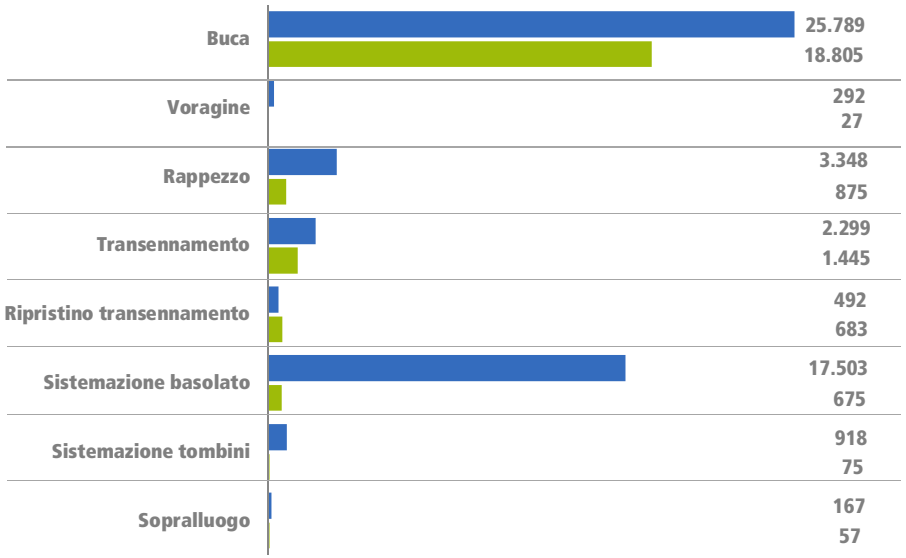
Nel 2015 il numero di interventi totali è stato di **10.650** rispetto ai 9.780 dell'anno precedente. E' opportuno precisare che ogni "intervento" ricomprende più tipologie di lavorazioni eseguite (es: 1 intervento = 2 colmature di buca + 3 ripristini di basoli + 10 rappezzi ecc.). Se si vanno ad analizzare i dati riguardo al tipo di lavorazione si può notare che nel 2015, rispetto al 2014, sono state riparate in più 6.984 buche; 265 voragini; 2.473 rappezzi; 16.828 basoli; 843 tombini.
Di seguito riportiamo il numero di interventi realizzati e il dettaglio delle di lavorazioni eseguite. A seconda della tipologia di intervento viene utilizzato l'asfalto "a caldo" o a "freddo". Quest'ultimo viene utilizzato soprattutto per interventi di somma urgenza realizzati insieme alla Protezione Civile, dov'è necessario eliminare subito il pericolo.

Dettaglio lavorazioni anno 2014 / 2015

Totale interventi

	ASFALTO A FREDDO	ASFALTO A CALDO		
2014	4.844	4.936	totale	9.780
2015	4.470	6.180	totale	10.650

Tipologie di lavorazioni



Sistemazione basolame

Rappezzo su asfalto

Sistemazione caditoie

Sistemazione tombino

Rifacimento marciapiede

} SERVIZIO AFFISSIONE E PUBBLICITÀ

A partire dall'1 gennaio 2015 le attività relative alle affissioni pubbliche e alla pubblicità, per conto del Comune di Napoli, sono state trasferite da Elpis S.r.l. in liquidazione a Napoli Servizi S.p.A. attraverso atto di cessione di ramo d'azienda del 30 dicembre 2014. Tra le attività ordinarie svolte nel corso dell'anno è stato realizzato un censimento degli impianti pubblicitari di proprietà comunale che ha rilevato circa 2.800 impianti (tra commerciali ed istituzionali), di cui 300 di grande formato. Lo stato d'uso emerso ha evidenziato una serie di carenze causate da una scarsa manutenzione ordinaria. Per questo motivo, a dicembre 2015, l'azienda ha pubblicato un bando per la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti per l'intero periodo contrattuale fino al 30/06/2018.
E' stata effettuata, inoltre, un'analisi sullo stato d'uso e di manutenzione degli autoveicoli e motoveicoli in dotazione al servizio, dalla quale sono emerse una serie di carenze tecniche tali da rendere difficile lo svolgimento delle attività. L'azienda dopo aver valutato la necessità di rinnovare il parco auto esistente e sentito il parere del Comune di Napoli, ha bandito, a dicembre 2015, una gara di appalto per l'acquisizione di nuovi veicoli.
Infine, è stato effettuato lo spostamento degli uffici (in fitto) dalla sede di Via Diocleziano agli uffici (di proprietà) di Piazza Telematica a Scampia.
Questa operazione ha consentito un notevole risparmio economico grazie all'abolizione del fitto passivo dei locali.

Di seguito sono riportati i dati più significativi delle attività svolte nel 2015 dal servizio Affissioni e Pubblicità

Attività svolte	Totale
Affissioni	**54.157**
Defissioni su strada	**853**
Impianti rimossi	**32**
Impianti riparati	**35**
Controlli sulle affissioni effettuate dal personale interno	**1.048**
Controlli e segnalazioni di affissioni abusive	**983**

Il settore approvvigionamento e logistica nel corso del 2015 ha subito diverse cambiamenti ed è stato impegnato nella gestione e riorganizzazione delle attività interne. Con la disposizione organizzativa n. 72, è stata istituita la nuova U.O.C. *"Gare & Contratti"* ed è stato introdotto in azienda il *"Settore R.U.P."* - Responsabile Unico del Procedimento Gare.
Pertanto ad oggi il settore è composto dall'Ufficio Acquisti, Magazzino Centrale e dalla nuova U.O.C. Gare e Contratti.
Sono state introdotte una serie di attività di controllo sia a livello dell'Ufficio Acquisti che del Magazzino Centrale al fine di analizzare e migliorare i processi.

E' stato delineato il nuovo format per la riapertura dei termini di iscrizione all'Albo Fornitori di Napoli Servizi S.p.A., introducendo la possibilità per i fornitori di individuare e segnalare a Napoli Servizi S.p.A. i settori del MePA (mercato elettronico della P.A.) per i quali risultano già accreditati in modo da aumentare ulteriormente il ricorso a procedure mediante il mercato elettronico.
Dal confronto (RDA elaborate, ordini emessi e gare) si può notare come sia aumentato il carico di lavoro a seguito delle nuove commesse e attività volte per conto dell'amministrazione comunale.

Riepilogo delle attività erogate nel 2014 e 2015

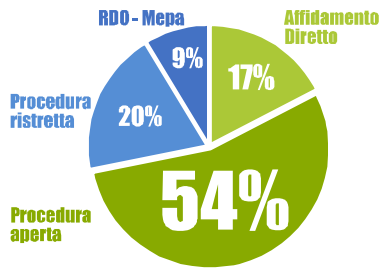
Procedure utilizzate per affidamento ordini

Nell'ambito delle procedure impiegate per l'affidamento degli ordini emessi, nel 2015 la procedura aperta è stata utilizzata per il 54% e le procedure di affidamento attraverso **"evidenza pubblica" rappresentano l'80%**.
Questo a testimonianza del pieno rispetto dei principi di trasparenza e imparzialità da parte dell'azienda nella ricerca e l'acquisto di beni e servizi.

Nell'ambito degli affidamenti diretti, su un totale ordini emessi pari a circa 1 milione e 500 mila euro sono stati analizzati ulteriormente i dati ed individuati gli uffici che hanno fatto richiesta di ordini per un valore superiore al 5% del totale e, sono emersi i dati nella tabella.

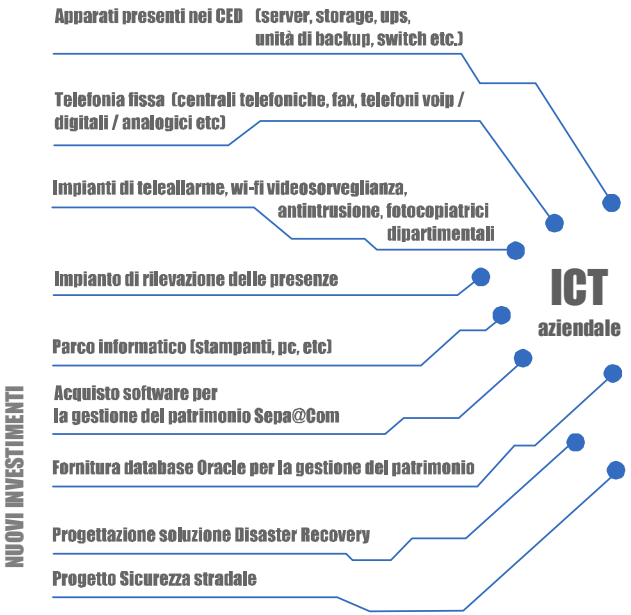
- Analizzando i dati emerge per i settori manutentivi una difficoltà di pianificazione degli ordini di acquisto, da collegare con la frammentarietà delle attività e la difficoltà oggettiva di definire con largo anticipo l'elenco dei prodotti da acquistare.
  Con la collaborazione degli uffici della Manutenzione Edile e del Pronto Intervento Stradale sono in via di definizione le procedure per gestire al meglio gli ordini di acquisto dei materiali.
- In merito alla Gestione del Patrimonio anno 2014, si tratta della registrazione ai fini contabili delle attività erogate dalle aziende nella fase di start-up della gestione del Patrimonio immobiliare E.R.P.
- In merito ai Servizi Informativi (I.C.T.), trattasi di contratti per la gestione e manutenzione dei software in dotazione all'azienda dove per la specificità delle attività è demandata alle aziende titolari delle licenze stesse

Distribuzione affidamenti sul totale ordini emessi



Ufficio richiedente	Percentuale riscontrata
Manutenzione edile	6%
Pronto intervento stradale	24%
Gestione Patrimonio 2014	38%
Gestione Patrimonio 2015	6%
Servizi informativi	6%

Nel corso del corso del 2015 i Servizi Informativi hanno assicurato le prestazioni che sottendono al regolare funzionamento del sistema ICT aziendale, ottemperando alla gestione e amministrazione di tutti gli apparati e servizi informatici in uso in Napoli Servizi S.p.A. rappresentati nella figura seguente.
Nel corso del 2015, Napoli Servizi S.p.A. ha realizzato importanti e nuovi investimenti nell'ambito dei Sistemi Informativi per rispondere al meglio alle esigenze del committente.



Software Sepa@*Com*

Le complesse esigenze di gestione del patrimonio immobiliare hanno reso necessario l'adozione di un software specifico individuato nell'applicativo sviluppato dalla società Sistemi&Soluzioni denominato Sepa@Com.
Questo sistema informativo, già in uso presso il Comune di Milano e in diversi altri enti, ha caratteristiche in grado di garantire un efficace ausilio alle varie attività contabili e gestionali del patrimonio immobiliare.
La piattaforma di esercizio richiesta dal software, ha richiesto la contestuale fornitura del Data Base Oracle. A luglio è stata formalizzata la stipula del contratto di fornitura del software ed è avvenuta l'importazione dei dati del patrimonio relativi al ciclo attivo, che allo stato sono oggetto di verifiche e test interni a carico dell'Area Patrimonio, contestualmente è avvenuta l'attivazione del programma nella versione standard sui server del produttore.

Data Base Oracle

Il software di gestione patrimonio Sepa, ha richiesto per il suo funzionamento l'utilizzo del Data Base Oracle. I Servizi Informativi hanno avviato le stime del fabbisogno elaborativo consultandosi informalmente con il Comune di Milano, già utilizzatore dell'applicativo suddetto e che gestisce una quantità di immobili e contratti paragonabili a quelli del Comune di Napoli. Tale fabbisogno è stato utilizzato per individuare, con il supporto tecnico - commerciale Oracle, il numero di licenze necessarie e i relativi costi di installazione, configurazione in modalità Disaster Recovery e di supporto tecnico per un anno.
A fine 2015 la gara per la fornitura del Data Base è stata conclusa.

Disaster Recovery

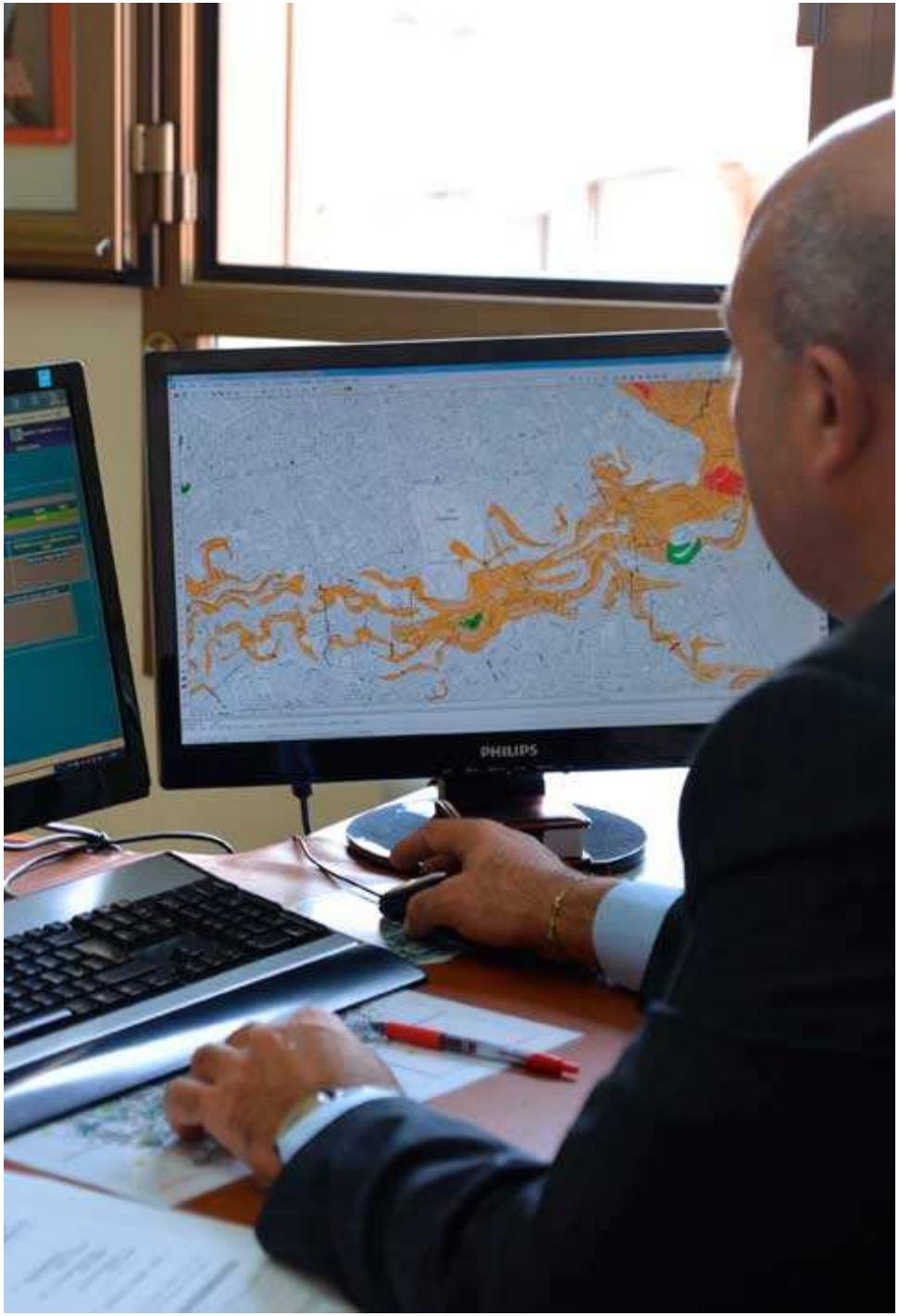
L'implementazione del progetto di Disaster Recovery ha come obiettivo quello di consentire una continuità operativa informatica aziendale in modo da non perdere irrimediabilmente dati fondamentali nei casi di impossibilità di utilizzo della sede principale. In un primo momento si era pensato di utilizzare una propria struttura come sito di Disaster Recovery ma, sia per i costi elevati e sia per l'esposizione a rischi informatici si è scelto di collocare il sito secondario in un data center esterno fornito dalla Microsoft. Quest'ultima scelta è risultata economicamente più vantaggiosa e sicura dal punto di vista tecnologico.
La scelta del fornitore è avvenuta tramite pubblicazione del bando su MePA.

Progetto sicurezza stradale

Napoli Servizi S.p.A. è stata individuata dal Comune di Napoli (con la delibera G.C. n.372 dell'11/06/2015) quale soggetto attuatore del "Progetto della sicurezza stradale ed interventi di messa in sicurezza delle strade" finanziato dalla Regione Campania. Il progetto prevede la realizzazione definitiva delle seguenti attività:

- Piano della Sicurezza Stradale Urbana
- Sistema di gestione della pavimentazione

Il Sistema di gestione delle pavimentazioni stradali sarà interamente sviluppato attraverso applicativo GIS e costituirà lo strumento operativo del Comune di Napoli per la programmazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Il sistema consentirà anche la gestione dei contenziosi derivanti dai danni a terzi che si presume siano stati determinati dallo stato delle pavimentazioni stradali. Nell'ambito del progetto si procederà alla rilevazione/caricamento di varie informazioni riportate nel sistema GIS tra cui: dimensioni ed organizzazione della sede stradale; consistenza e spessore degli strati; storico degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria effettuati; traffico in termini di entità e tipologia di veicoli; incidentalità etc.



} AFFARI GENERALI

Il settore si è occupato di tutti gli adempimenti amministrativi, riconducibili agli Affari Generali e alle problematiche societarie.

In particolare sono state espletate le seguenti attività:

- Adempimenti istruttori e collegamenti funzionali con professionisti esterni.
- Tenuta del registro generale determinazioni dell'Amministratore Unico. Sono state emanate 57 determine.
- Istruttoria e stipula convenzioni / contratti aziendali con soggetti pubblici o privati.
- Tenuta atti - Archivio. Nel corso dell'anno 2015 è stato strutturato un nuovo archivio presso Piazza Telematica, tutti i documenti sono stati scansiti a partire dall'anno 2000 e catalogati per anno.
  Un lavoro complesso considerando che i documenti erano chiusi in scatole di cartoni senza ordine cronologico.
- Gestione Protocollo Generale: Distribuzione posta in arrivo e in uscita, durante l'anno sono stati emessi 89.393 protocolli.
  L'incremento dei protocolli rispetto agli anni precedenti è avvenuto con l'accrescere delle comunicazioni del comparto Patrimonio E.R.P. , al quale sono state dedicate due unità lavorative. Con l'avvento dell'Agenzia per l'Italia Digitale legge n.134/2012, il sistema Archiflow (programma di gestione protocollo) sarà aggiornato con l'archiviazione sostitutiva nel corso dell'anno 2016.
- Gestione rapporti assicurativi (gestione polizze, attività di denunzie sinistri e disconoscimenti). Per il solo comparto RC - Auto sono stati aperti 42 sinistri di cui sono stati effettuati 21 disconoscimenti.
  A fine anno è stata indetta una gara sopra soglia Comunitaria per la Procedura Aperta per l'Affidamento del Servizio Assicurativo RC - Auto libro matricola e infortuni conducenti.
- Tenuta e aggiornamento della banca dati di professionisti interessati a collaborare con la società attraverso l'assegnazione di eventuali incarichi e consulenze esterne.
- Gestione PEC Aziendale. Dalla metà dell'anno la PEC è diventata lo strumento principale delle comunicazioni sia in entrata che in uscita.
  La mole giornaliera di lavoro ha avuto una crescita notevole tale da dedicare una unità lavorativa appositamente per questa funzione.

In adempimento alla Determina dell'A.U. n.19 del 13 Aprile 2015, è stata costituita l'Unita Operativa Complessa "*Produzione Facility Management*" che ha accorpato al suo interno le U.O.C. "Gestione parco auto", "Servizi di pulizia", "Interventi speciali", "Servizi di igiene urbana" e "Servizi pulizia impianti sportivi e cimiteri" e la U.O.S. "Servizi di custodia". Alla Produzione Facility Management sono state attribuite le responsabilità in materia di gestione della produzione delle attività di Facility Management previste dalla convenzione stipulata con il Comune di Napoli. Tra le attività svolte si evidenzia in particolare che a settembre 2015 è stato implementato il servizio pulizia con l'attivazione della Biblioteca Dorso in Piazza Zanardelli n° 21, in occasione della riapertura al pubblico.

Come richiesto dall'Amministrazione Comunale si è **proceduto ad implementare i servizi ausiliari scolastici di 15 unità**, il personale è stato selezionato tra i pulitori che prestano servizio presso gli asili nido e circoli didattici. Le unità uscenti dalle pulizie sono state sostituite in parte utilizzando le squadre addette alle pulizie periodiche con conseguente riduzione delle loro attività e in alcuni casi utilizzando il personale disponibile per le sostituzioni. Infine, nel 2015 è stato implementato il servizio di sanificazione con l'attivazione dell'aria adiacente Piazzetta Demetrio Salazar.

Nelle tabelle vengono riportati alcuni dati fondamentali sulle attività svolte e i servizi erogati

		strutture	mq coperti	mq scoperti	numero addetti
Pulizie ordinarie Uffici / musei / chiese / asili nido / circoli didattici / mercati / istituti assistenziali / biblioteche		253	259.156	163.627	376
Pulizie ordinarie Sedi istituzionali		45	132.869	25.596	140
Pulizie ordinarie Cimiteri di Poggioreale		4	62.100	280.980	30
Pulizie ordinarie Grandi impianti sportivi		11	90.647	126.517	53
Manutenzione del verde		199	tot mq 927.622		48
Spazzamento cimiteri cittadini		9	17.840	54.888	35

Implementazione Promotori Culturali

A seguito di richieste da parte dell'Assessorato alla Cultura e al Turismo, è stato implementato il numero degli addetti al servizio di Promozione Culturale di 3 unità. In particolare 2 unità sono state dislocate presso il Cimitero delle Fontanelle per far fronte al flusso turistico in continua crescita.

Un'altra unità è stata dislocata presso l'Info Point di Piazza Cavour.

		strutture	numero addetti
Pulizie periodiche		23	11
Servizi scolastici ausiliari		66	104
Servizi di custodia		45	185
Servizi di sanificazione		8	1
Servizi ausiliari di trasporto		2	2
Promozione culturale		5	8 + 3 (a seguito di implementazione)

		numero interventi	numero addetti
Pulizie straordinarie		152	11
Servizi di derattizzazione		308	3
Servizi di disinfettazione deblatizzazione		529	4

Dove operiamo

A titolo esemplificativo elenchiamo alcuni dei siti dove vengono svolte le diverse attività del Facility Management. Per visualizzare l'elenco completo di tutti i siti affidati in gestione a Napoli Servizi S.p.A. è possibile consultare il portale http://www.napoliservizi.com/geo/

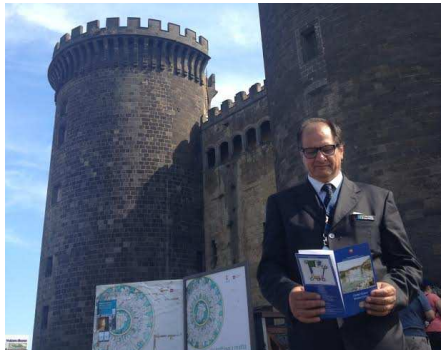
Servizi di Pulizia: Stadio San Paolo, Palazzo San Giacomo, Sede del Consiglio Comunale di Via Verdi, Parco Virgiliano, Palabarbuto,, Piscina Scandone, asili nido e circoli didattici comunali.

Servizi di Custodia: Maschio Angioino, Teatro San Carlo, Chiesa di Santa Chiara, Museo Filangieri, Stadio San Paolo, Complesso San Domenico.

Promotori Culturali: Cimitero delle Fontanelle, Maschio Angioino, Chiesa San Domenico, Info point.

Servizi di sanificazione: Galleria Principe di Napoli, Galleria Umberto, porticati teatro San Carlo, porticati Piazza del Plebiscito.

Manutenzione del verde: Asili nido e circoli didattici comunali, aree residenziali E.R.P. , Parco Totò, Parco Gaetano Errico, Floridiana.



NUOVI INVESTIMENTI

Gara per lavori di manutenzione straordinaria del verde Comune di Napoli e Provincia

L'amministrazione Comunale ha stanziato 250 mila euro per la manutenzione straordinaria del verde nel Comune di Napoli e Provincia, in particolare nelle aree di Edilizia Residenziale Pubblica (E.R.P.) e nel cimitero di Poggioreale.

Le attività di manutenzione previste riguardano la potatura di alberi di medio e alto fusto, l'abbattimento di alberi secchi o ammalorati, l'abbattimento di palme attaccate dal punteruolo rosso, la manutenzione di arbusti, siepe, aiuole, rimozione e trasporto a discarica del rifiuto vegetale. Data la particolarità delle attività da svolgere e come previsto dalla convenzione stipulata con il Comune di Napoli (art. 8) Napoli Servizi S.p.A. ha provveduto ad affidare attraverso gara pubblica l'espletamento delle attività descritta ad impresa specializzata.

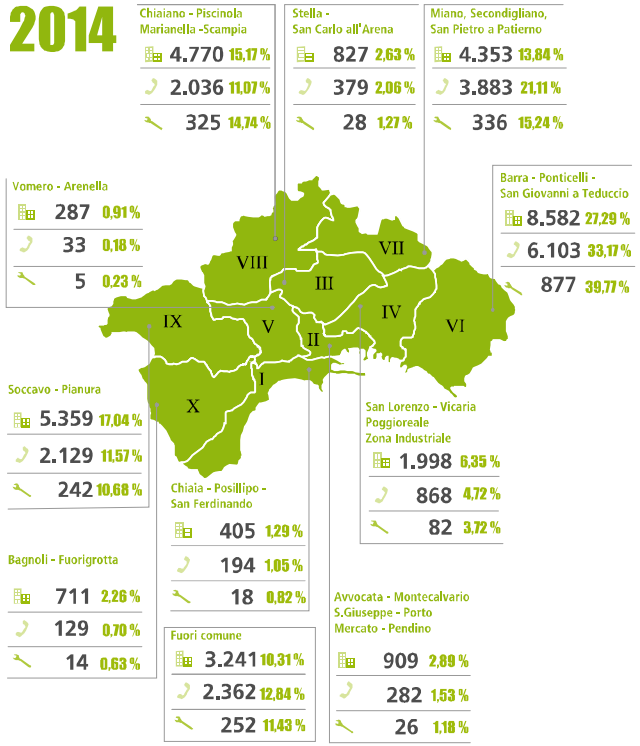
Manutenzione edile ordinaria degli immobili a reddito del Comune di Napoli in gestione alla Napoli Servizi S.p.A.

Alloggi totali
31.442 100 %

Segnalazioni totali
18.398 100 %

Interventi totali
2.205 100 %

Per le attività di manutenzione ordinaria del patrimonio residenziale ogni anno vengono definiti con l'Amministrazione Comunale i limiti di spesa entro i quali Napoli Servizi S.p.A. può realizzare gli interventi richiesti.
Pertanto, non è possibile superare tali limiti di spesa tranne nei casi di emergenza ed espressamente autorizzati dall'Ente L'impegno dell'azienda è comunque teso alla massima efficienza cercando di soddisfare il maggior numero di richieste nel rispetto dei limiti economici imposti. L'analisi dei dati evidenzia l'allineamento delle percentuali di interventi eseguiti con le percentuali di distribuzione degli alloggi sul territorio insieme alle percentuali di segnalazioni manutentive ricevute, segno di una omogeneità e capillarità di intervento sull'intero territorio comunale.

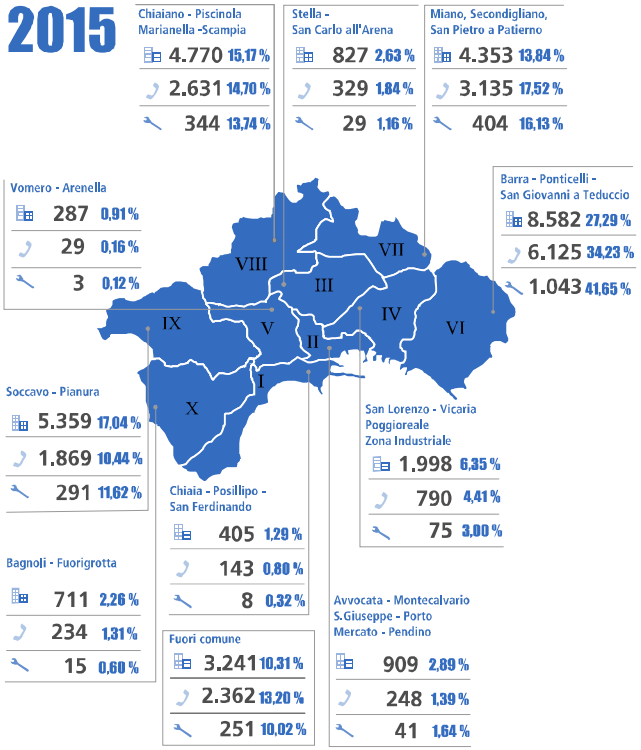


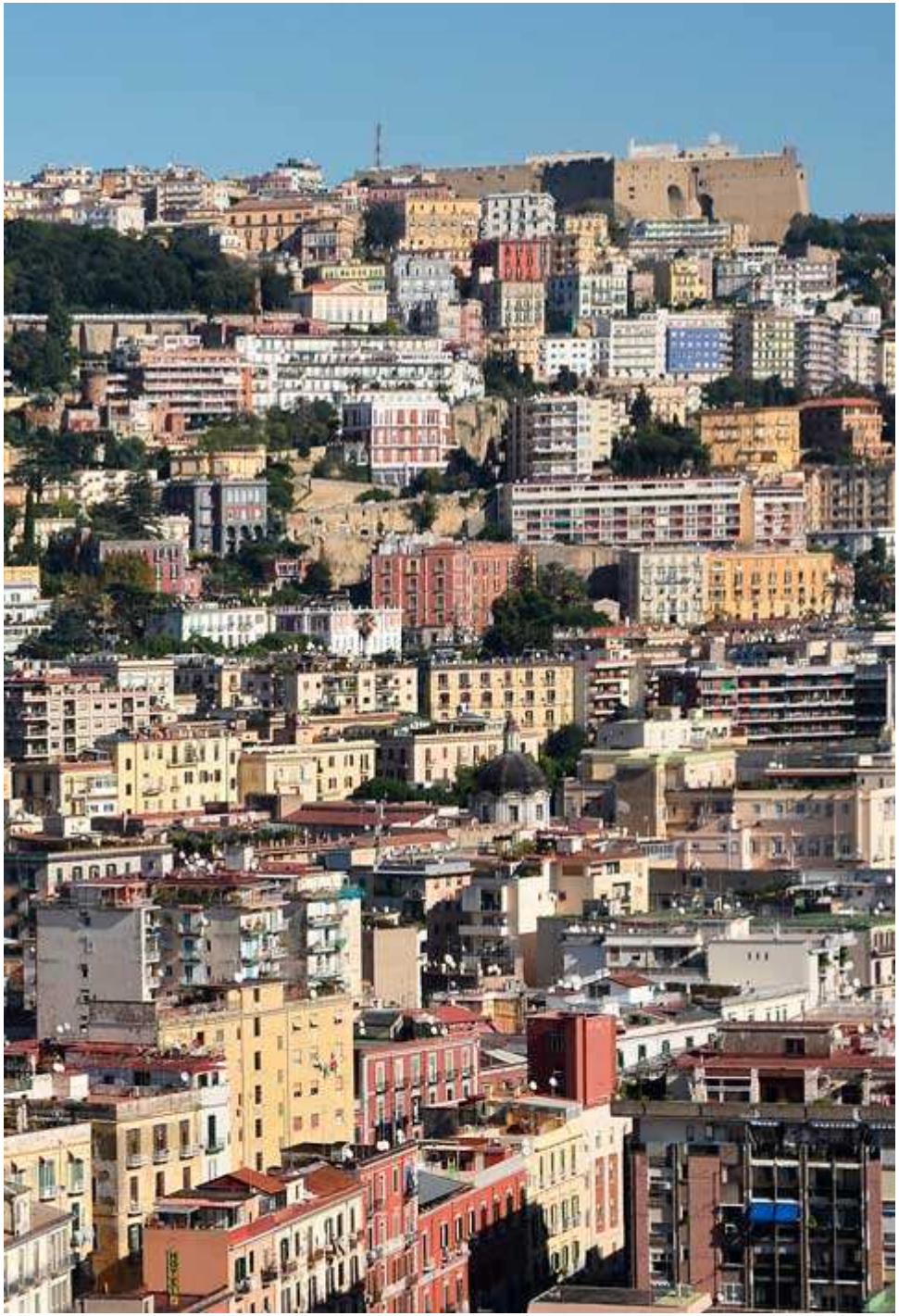
Alloggi totali
31.442 100 %

Segnalazioni totali
17.895 100 %

Interventi totali
2.504 100 %

Relativamente alle richieste pervenute **(17.895)**, e agli interventi eseguiti **(2.504)** per il totale soddisfacimento delle stesse, sarebbero necessari interventi di manutenzione straordinaria, a carattere strutturale e radicale, in quanto il patrimonio immobiliare è costituito da edilizia economica e popolare con immobili realizzati prevalentemente con i fondi del Titolo VIII L. 219/81, con l'urgenza e la "temporaneità" tipica degli interventi post terremoto.
E' opportuno precisare che non tutte le segnalazioni ricevute generano un intervento, in quanto molte di queste riguardano problematiche risolvibili con interventi straordinari, guasti i cui ripristini sono a carico degli utenti (sostituzione rubinetteria, infissi, avvolgibili ecc.), segnalazioni riconducibili ad un unico guasto (e quindi un solo intervento).
Rispetto ai dati del 2014 nel 2015 si può notare un lieve miglioramento in termini sia di interventi effettuati (+299) e sia di segnalazione ricevute (- 503).





GESTIONE AMMINISTRATIVA PATRIMONIO

Con Determina n. 19 del 13 aprile 2015 dell'Amministratore Unico, è stata istituita l'Area Patrimonio, nella quale sono incardinate tutte le attività di gestione contabile ed amministrativa del patrimonio comunale Edilizia Residenziale Pubblica ed in particolare quelle relative alle dismissioni, così come regolamentate dal disciplinare di settore, approvato il 20/12/2013.

Elenco delle tipologie di servizi ed attività, rientranti nell'Area Gestione Amministrativa E.R.P. : Attività Dismissione / Attività Consistenza ed Inventario / Attività Amministrativa / Attività Tecnico Gestionale: *Condomini - Call Center - Front Office* / Attività Contabile / Attività di supporto: *Condono Edilizio - U.R.P. - Front Office Territoriali*

Settore dismissioni

Nel corso del 2015, le attività di dismissione del patrimonio immobiliare si sono concentrate sulla vendita degli alloggi E..R..P. ai legittimi assegnatari. Superate le iniziali problematiche emerse nel corso delle istruttorie e riconducibili essenzialmente all'allineamento tecnico dei dati, si è potuto finalmente riavviare tutto il processo di vendita dando priorità a coloro i quali avevano in passato già versato l'acconto per accedere all'acquisto. Al fine di tutelare le fasce più deboli, Napoli Servizi S.p.A. si è inoltre adoperata per giungere alla sottoscrizione di una nuova convenzione con il Collegio Notarile per garantire l'applicazione di tariffe più vantaggiose rispetto a quelle di mercato. Analogamente, per tutti gli adempimenti tecnico specialistici, preliminari al rogito, che richiedevano affidamenti a terzi (Attestazioni Prestazione Energetica, accatastamenti, etc.) ci si è adoperati per sottoscrivere una convenzione con gli albi professionali (Geometri e Periti) al fine di ottenere anche in questo caso una tariffa unica e vantaggiosa per l'Ente. **Ad aprile 2015**, a seguito della stipula del Protocollo d'Intesa con il Collegio Notarile, sono state esaminate le "pratiche tipo" predisposte da Napoli Servizi S.p.A. ed è stata concordata la check list dei documenti. **Si è dato concreto avvio alla fase istruttoria con l'invio dei primi lotti di pratiche ai notai indicati dal Collegio.** Nonostante fosse trascorso già il primo trimestre del 2015, gli sforzi e l'impegno profusi dagli uffici di Napoli Servizi S.p.A hanno consentito di portare a termine il processo ad essi affidato, ovvero quello del completamento dell'istruttoria (per tutto quanto di propria competenza) sugli alloggi **E.R.P. opzionati ed autorizzati alla vendita** che, ad oggi è di **225** beni su **503**. E' stato pertanto **conseguito l'obiettivo di trasferire ai notai tutte le pratiche istruibili e rogitabili** tra i 503 beni opzionati.

225 autorizzazioni alla vendita ottenute dall'Ente

72 pratiche non istruibili (posticipi, rinunciatari, irreperibili altri motivi ostativi)

153 pratiche istruibili e rogitabili

153 pratiche istruite e trasmesse ai notai per la stipula di contratto

E' inutile sottolineare che il risultato di tale attività, in termini di rogiti effettuati al 31 dicembre 2015, pari a **44 atti** stipulati **per un valore complessivo di vendita di € 1.549.229,** è risultato essere ben lontano dalle previsioni iniziali a causa di vari e complessi fattori**, non riconducibili né influenzabili dall'operato di Napoli Servizi S.p.A.** tra cui indicati:

- Difficoltà iniziali, che ancora oggi permangono, di giungere ad un lavoro sinergico tra Ente proprietario, Notariato, Soprintendenza, Agenzia Entrate e Conservatoria.
- Difficoltà ad ottenere in tempi brevi le autorizzazioni all'alienazione per gli immobili vincolati da parte degli uffici della Soprintendenza.
- Bassa percentuale (circa 50%) di autorizzazioni alla vendita pervenute dagli uffici dell'Ente (titolarità all'acquisto dei 503 utenti che hanno versato l'opzione).
- Percentuale degli utenti rinunciatari o che hanno voluto posticipare l'acquisto.
- Cronologia degli eventi, così come precedentemente illustrata, che ha portato ad un concreto avvio di tutto il processo solo ad Aprile 2015.

Con la piena consapevolezza che questo processo avviato nel 2015, non avrebbe portato ai risultati attesi nell'anno in termini di introiti, Napoli Servizi S.p.A. ha messo in campo ulteriori azioni implementando così le attività che erano in corso. Da un lato ha compulsato costantemente gli uffici preposti (Comune e Soprintendenza) al fine di ottenere nel più breve tempo possibile il rilascio delle autorizzazioni alla vendita ed alienazione dei beni vincolati, dall'altro ha avviato l'attività di dismissione anche del Patrimonio disponibile e dei locali commerciali, sebbene le stesse non rientrassero tra le priorità del 2015.
Proprio al fine di ampliare la possibilità di concretizzare il piano delle alienazioni, si è provveduto a rappresentare all'Ente la necessità di modificare gli attuali regolamenti di dismissioni del patrimonio E.R.P. inerenti, in particolare, sia la procedura di evidenza pubblica per l'alienazione del patrimonio disponibile, che la titolarità minima richiesta agli utenti per addivenire all'acquisto degli immobili.
Attraverso numerosi solleciti inviati all'Ente è stata infatti richiesta la possibilità di interpretare la disposizione regolamentare relativa al possesso dei 5 anni per gli immobili E.R.P. da alienare, estendendo la possibilità di accedere all'acquisto degli immobili anche agli utenti che ne avessero acquisito la titolarità nel periodo successivo al 7 settembre 2007, data di approvazione della Regione Campania del Regolamento delle dismissioni E.R.P. del Comune di Napoli, che riconosce esclusivamente come legittimi i titoli acquisiti dal 7 settembre 2002 al 7 settembre 2007.

3.389
lettere inviate
di proposte d'acquisto

Patrimonio disponibile

22 lotti
comprendenti

247 immobili
valore OMI
60.880.596 euro

A settembre 2015 è stata portata nuovamente all'attenzione dell'Amministrazione Comunale, la situazione di stallo creatasi in merito alla dismissione del patrimonio disponibile, anche a causa delle criticità connesse al sistema vigente di vendita all'asta, il cui superamento era stato annunciato dall'Assessorato al Patrimonio con l'emanazione di una delibera di indirizzo, ad oggi non ancora avvenuta.
E' stata svolta una costante e massiva campagna di informazione attraverso l'invio di 3.389 lettere e, presso l'ufficio dismissione di Napoli Servizi S.p.A., è stato gestito il ricevimento di coloro i quali avevano aderito alla proposta di acquisto.
Sempre nel 2015 sono stati trasferiti all'Ente ulteriori 185 fascicoli (in aggiunta ai 503 opzionati) degli utenti che avevano formalizzato la loro disponibilità all'acquisto.
Ad oggi si è in attesa di ricevere riscontro da parte dell'Ente, circa la titolarità di tali utenti, onde poter estendere le attività di vendita anche a questo gruppo di beni.
Per il Patrimonio disponibile, è stato trasmesso a giugno 2015 un piano di dismissione di **22 lotti** comprendenti **247 immobili**, **con valore OMI** (Osservatorio Mercato Immobiliare) **pari ad euro 60.880.569,10**, ritenuti di particolare appetibilità per il mercato e per il quale si è avuta autorizzazione da parte dell'Ente a febbraio 2016, circa la condivisione dei lotti individuati come prioritari. La dismissione di taluni di questi beni, sebbene vincolata a procedure e regolamenti diversi (stima da affidare ad esperti di settore/asta pubblica), può di certo colmare lo scarso ricavo registrato finora dalla vendita degli alloggi E.R.P. , determinato in parte dal limitato numero di rogiti effettuati ma anche dal modesto valore che per legge va attribuito ad essi (valore catastale decurtato delle varie aliquote come previsto dalla L. 354/99).

Locali Commerciali

Un altro importante segmento di attività, come già accennato, è stato avviato relativamente ai locali commerciali E.R.P. per i quali è stato trasmesso un elenco di **519 beni**, al fine di consentire agli uffici preposti le opportune verifiche circa la titolarità dei soggetti e delle Ditte o Società riportate nella banca dati di Napoli Servizi S.p.A.
E' stata inoltre avviata l'attività di censimento e sopralluoghi che porterà all'elaborazione di fascicoli di stima redatti da tecnici di Napoli Servizi S.p.A..
In ultimo è stato trasmesso un modello di fascicolo di stima, redatto da tecnici dell'ufficio dismissione di Napoli Servizi S.p.A., per il quale si è in attesa di ricevere il parere di congruità da parte degli uffici preposti (PRM Patrimonio).

Attività di consistenza ed inventario

Relativamente alle attività correlate alla gestione dell'inventario immobiliare del Comune di Napoli nel corso dell'anno 2015 si è provveduto all'annotazione di n. 101 nuovi beni mentre non si sono rilevate derubricazioni di cespiti.
Inoltre, nell'anno si è fornito supporto al Comune di Napoli in tutte le complesse procedure correlate all'acquisizione e/o alla permuta di beni immobili del proprio patrimonio immobiliare, tra cui:

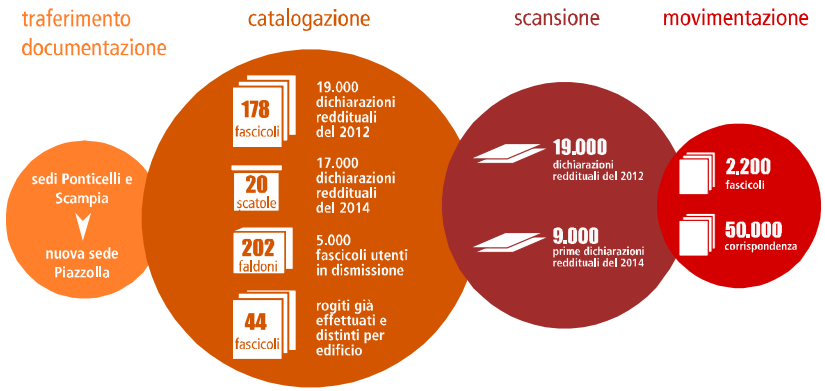
- Acquisizione dei beni circa 750 beni ex Demanio.
- Acquisizione beni ex E.C.A. di Napoli.
- Permuta Caserma Nino Bixio, permuta Caserma VV.FF. Via del Sole.
- Trasferimento beni ex UU.SS.LL. alle A.O./A.S.L., ecc.

Altra rilevante attività è quella di accatastamento che, su richiesta del Comune di Napoli, viene espletata per i beni di nuova costruzione.
Attualmente sono state avviate e risultano in corso, le attività relative alla denuncia al Catasto degli edifici sostitutivi delle Vele di Scampia e degli edifici sostitutivi di quelli realizzati con tecnica di prefabbricazione pesante nel quartiere di Piscinola.
Infine, si segnalano le numerose attività di supporto prestate nel corso dell'intero anno al Comune mediante il riscontro a richieste di accertamento della proprietà dei confini e/o della consistenza dei cespiti, la fornitura di elenchi con dati e informazioni relative ai beni del patrimonio, l'assistenza nei sopralluoghi e nelle riunioni, la trascrizione della proprietà alle CC.RR.II.
Le attività sopra descritte risultano strategiche per il Comune, al fine di consentire all'Amministrazione Comunale di programmare la gestione del proprio patrimonio in maniera sempre più efficiente, nel tentativo di razionalizzare l'uso degli immobili, migliorare gli incassi e la qualità della conservazione dei cespiti.

Archivio

Nel 2015 si è proceduto al progressivo trasferimento della documentazione di archivio dell'Area Patrimonio dalle varie sedi dove era dislocato (Via Commissario Ammaturo a Ponticelli e Piazza Telematica a Scampia) nella nuova sede aziendale di Via Piazzolla. Tale ricongiunzione di documentazione ha comportato la catalogazione e sistemazione dei 178 fascicoli contenenti le 19.000 dichiarazioni reddituali relative alla tornata dell'anno 2012, delle 20 scatole contenenti le oltre 17.000 dichiarazioni reddituali già pervenute e relative alla tornata dell'anno 2014 (ancora in corso), dei n. 202 faldoni contenenti circa 5.000 fascicoli utenti in dismissione, dei n. 44 fascicoli contenenti i rogiti già effettuati e distinti per edificio ed, infine, degli oltre 1.500 fascicoli costituenti l'archivio storico del Servizio Patrimonio (in corso di catalogazione).
Inoltre, l'archivio, dotato di unità di scansione massiva, ha provveduto, nell'anno, a completare la scansione di tutte le 19.000 dichiarazioni reddituali anno 2012 e delle prime 9.000 dichiarazioni reddituali 2014.
Infine, è stata coordinata la movimentazione di circa 2.200 fascicoli di utenza per lo svolgimento di lavorazioni di altri settori aziendali e la selezione manuale di oltre 50.000 documenti relativi alla corrispondenza dell'ex Gestore da associare alle singole pratiche da avviare alla scansione informatica. Le attività di archivio sono state inoltre determinanti per poter consentire all'Azienda di fornire riscontro alle svariate richieste provenienti dell'Amministrazione Comunale.

Attività di archivio 2015



Attività di supporto all'Avvocatura comunale e ad eventuali C.T.U.

Si è provveduto a fornire, in maniera continuativa, supporto tecnico e amministrativo al Settore Legale aziendale, in merito ai contenziosi in corso ed a quelli da intraprendere. In particolare, si sono effettuate verifiche relative alla consistenza di immobili oggetto di contenzioso, si sono elaborate informazioni relative ad identificativi toponomastici e catastali, nonché a il riscontro dell'avvenuta trascrizione degli stessi presso la Conservatoria dei Registri Immobiliari.
Nel caso di mancata trascrizione, si è attivata una procedura di affidamento a professionisti esterni, secondo quanto previsto dalla specifica convenzione stipulata nel mese di luglio del corrente anno, finalizzata alla corretta registrazione dei cespiti di proprietà del Comune di Napoli.
In merito alla problematica inerente al recupero delle spese legali per le consulenze tecniche d'ufficio (C.T.U.) nei giudizi intrapresi dell'ex gestore in relazione alle occupazioni "*sine titulo*" degli immobili, è in corso l'accertamento delle effettive competenze a carico di Napoli Servizi S.p.A.
Da un'analisi seppur restrittiva del comma l) del disciplinare vigente, infatti, si evincerebbe che il recupero delle spese dei C.T.U. non può essere ascritto alla fattispecie citata come: "*attività di supporto* (…) *ad eventuali C.T.U.* ".
In ogni modo, subordinatamente alla autorizzazione da parte dell'Ente in merito all'implementazione di nuove attività non incluse nell'attuale Piano aziendale si sta procedendo con la predisposizione delle attività finalizzate all'azione di recupero del pagamento delle spese legali per C.T.U. nei giudizi intrapresi dall'ex gestore nei casi in cui il Comune di Napoli risulti parte vincente in causa.

Predisposizione di specifici studi e progetti di valorizzazione ed di riutilizzo del patrimonio comunale

Così come indicato nel comma m) del disciplinare vigente, si è proceduto a redigere alcuni piani di valorizzazione, particolarmente riferiti a cespiti da dismettere o da includere nei piani di dismissione.
In particolare è stato effettuato uno studio sulla vendibilità dei fondi rustici proponendo al Comune una procedura di vendita ed un esempio di relazione di stima effettuato prendendo, quale campione esemplificativo, il fondo rustico "San Guglielmo" di Melfi.
Particolarmente rilevanti sono i progetti di valutazione dei costi / benefici derivanti dall'acquisizione, da parte del Comune di Napoli, dei compendi immobiliari derivanti dalle "Opere Pie ex E.C.A. di Napoli" e dallo "I.A.C.P. / Demanio dello Stato".

In base alle valutazioni positive fornite da Napoli Servizi S.p.A., il Comune ha deliberato positivamente di avviare le attività di acquisizione dei predetti beni finalizzando, però, al momento, la sola acquisizione dei beni dal Demanio dello Stato tramite lo I.A.C.P.
Ulteriori studi sono stati effettuati per consentire l'inserimento di cespiti nei piani di alienazione mediante procedura connessa al M.E.F. e nel piano di alienazione su base triennale (2016 / 2018) del Comune di Napoli.
Si è effettuata, infine, l'attività di verifica su immobili di particolare pregio del Comune di Napoli per la redazione di studi di fattibilità per interventi di valorizzazione e diversa destinazione d'uso, tra questi, Palazzo Cavalcanti, dove sono state rilevate molte situazioni di uso irregolare della struttura, prontamente segnalate al Comune di Napoli ma per le quali, ad oggi, nulla è stato posto in essere dall'Amministrazione Comunale.
Si proseguirà, analogamente, con ulteriori immobili di proprietà comunale.

Attività tecniche ulteriori

Si è proceduto alla redazione di atti di accatastamento per immobili destinati ad Emergency e per cespiti da dismettere. Si sta provvedendo, altresì, ad esperire tutte le procedure di verifica propedeutiche all'accatastamento degli immobili edificati in sostituzione della prefabbricazione pesante di Chiaiano e delle Vele di Scampia / Piazza della Socialità.

Attività amministrativa

Infasciamento ed aggiornamento dei canoni

Nel corso dell'anno 2015 Napoli Servizi S.p.A. ha particolarmente curato, tra le altre, l'attività di infasciamento* dell'utenza, volta ad individuare le corrette fasce reddituali in cui collocare i rispettivi assegnatari degli alloggi facenti parte del Patrimonio E.R.P. del Comune di Napoli. Tale attività, in particolare, è finalizzata all'individuazione di canoni di locazione corretti ed alla loro conseguente bollettazione, in modo da garantire l'introito di tutte le somme dovute nelle casse dell'Ente. A tal fine, si è provveduto a predisporre la modulistica, secondo l'art. 3, quinto comma della L.R. 19/97, con la quale gli utenti potessero attestare in autocertificazione la propria situazione reddituale, e successivamente si è provveduto ad inviarla agli utenti allegandola alla bollettazione del mese di marzo 2015.
Tale modulistica, opportunamente compilata è stata consegnata e protocollata presso gli sportelli di Front Office istituiti nelle sedi di Napoli Servizi S.p.A. di Ponticelli e di via Piazzolla. Successivamente gli addetti preposti hanno provveduto alla catalogazione ed all'aggiornamento dei dati nel sistema software.
Tutti i modelli presentati dopo il 31/07/2015 sono stati catalogati, in attesa di comunicazione sul da farsi da parte dell'ufficio Comunale preposto.
In ottemperanza dell'art. 7 del disciplinare vigente, si è provveduto all'estrazione del 5% dei modelli reddituali presentati ed accettati al 23/12/2015 per la verifica dei dati ivi compresa residenza e anagrafica, al fine di monitorare, e se nel caso, modificare la collocazione nelle fasce di reddito. I fascicoli relativi ai modelli presentati risultano essere un totale di 14.707 di questi è stato estratto un campione del 5% per un totale di 736 fascicoli.
Le risultanze delle succitate attività porteranno all'aggiornamento delle banche dati trasmesse dall'ex gestore, attività già iniziata ma che sarà portata a compimento grazie all'ausilio dell'adeguato software in via di acquisizione.

14.707 dichiarazioni reddituali presentate

736 fascioli controllati

* Individuazione della giusta fascia di reddito per l'applicazione del canone per gli alloggi ERP in base alle autodichiarazioni reddituali degli assegnatari

Attività propedeutiche alla redazione dei contratti di locazione

L'Art. 4, lettera e) del disciplinare vigente, prevede che tale attività consista nella predisposizione di tutti gli atti propedeutici alla stesura dei contratti di locazione relativi agli alloggi E.R.P. nonché alle unità immobiliari ad uso diverso, facenti parte del Patrimonio del Comune di Napoli. Si è dunque provveduto a determinare le tipologie contrattuali secondo quanto previsto dalla normativa e dalle specifiche seguenti determine regionali.:

- Locazione uso abitativo L.R. 19/97 e smi.
- Locazione uso abitativo patrimonio disponibile L. 431/98.
- Locazione uso abitativo patrimonio disponibile L. 431/98 art. 2 e art. 3.
- Locazioni uso diverso L. 392/78.
- Locazioni uso diverso L. 392/78 durata novennale L. 392/78 e L. 9/07.
- Locazioni suoli L. 203/1982.
- Comodato d'uso gratuito.

Si è proceduto ad elaborare un prospetto di calcolo dei canoni, in ottemperanza alla legislazione vigente, indispensabile per la redazione dei contratti di locazione - sia per gli utenti ricadenti nella condizione A - fascia sociale, sia per gli utenti ricadenti nella condizione B - canone di riferimento.
Tale documentazione è stata recepita ed approvata dall'Ente.
Periodicamente si provvedono a trasmettere all'Amministrazione gli elenchi dei soggetti per i quali sono stati predisposti i vari atti a titolo di rinnovo, recesso, aggiornamento canoni. Si perverrà nel triennio alla regolarizzazione delle posizioni amministrative di coloro i quali, pur essendo assegnatari da diversi anni, non hanno ancora sottoscritto un contratto. A valle della verifica espletata dagli uffici dell'Amministrazione e su richiesta degli stessi, si procederà in ordine cronologico a predisporre i singoli contratti inviandoli per la stipula al Servizio Patrimonio e Demanio.

Atti predisposti

220 contratti di locazione condizione A - B legge 19 / 97

17 contratti di locazione ad uso diverso legge 392 / 78

10 richieste integratrive E.R.P.

10 richieste integratrive ad uso diverso

1.200
documenti per nuove iscrizioni e/o volture

Gestione iscrizioni sindacali

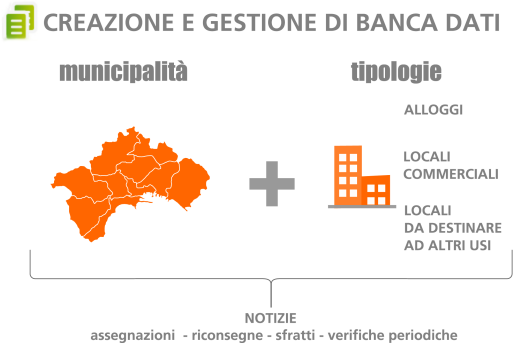
L'attività consiste nell'aggiornamento in bolletta per ogni inquilino, delle quote d'iscrizione ai sindacati di categoria e la successiva quantificazione e liquidazione. Sui dati forniti dal precedente gestore è stato elaborato un primo prospetto di ripartizione per sigla sindacale che è stato trasmesso all'Amministrazione consentendo una liquidazione in acconto.
Nelle more del caricamento di tutti i dati contabili nel nuovo software gestionale acquisito dalla Società, è stato predisposto un applicativo temporaneo in Microsoft Access in cui, nel corso del 2015, sono stati caricati circa 1.200 documenti afferenti a nuove iscrizioni e/o revoche per il successivo ribaltamento in bollettazione. Si provvederà dunque all'emissione della bollettazione comprensiva delle suddette quote d'iscrizione ai sindacati.
Al 31 dicembre 2015 si è provveduto ad inserire i dati, ricevuti dal sindacato e dall'ufficio Patrimonio, in un data base senza variare la bollettazione in attesa del nuovo software.

Volture ed Occupazione *sine titulo*

L'attività è finalizzata alla creazione e gestione di una banca dati da offrire in consultazione all'Amministrazione, nonché necessaria per poter riscontrare in tempi brevi tutte le richieste che pervengono dai singoli cittadini tramite i canali ufficiali quali: il Call Center del Patrimonio, i vari sportelli di Front Office del Patrimonio e le comunicazioni pervenute al protocollo del Patrimonio.
Tali informazioni, nelle more dell'adozione del software di gestione del Patrimonio Immobiliare del Comune di Napoli, sono già presenti nel data base trasferito dal precedente gestore e saranno ulteriormente aggiornate a seguito di attività di verifica ed indagine svolte dall'Ente, che comunicherà periodicamente al soggetto gestore tutti i dati riscontrati.
Tale attività, necessaria per il monitoraggio ed il controllo della corretta utilizzazione degli immobili di proprietà dell'Ente, tesa ad evidenziare i casi di occupazione abusiva e/o mancata remunerazione, entrerà a regime nel corso del 2016.
Per questa attività si è già provveduto alla verifica di alcuni elenchi, oltre che è in fase di realizzazione un date base che ci permette di incrociare le disposizioni dirigenziali inviate dall'ente con gli elenchi delle L.R. 1/2012 e L. R. 5/2014 per la stipula dei contratti di locazione.

Aggiornamento elenchi immobili

L'attività è finalizzata alla creazione e gestione di una banca dati da offrire in consultazione all'Amministrazione suddivisa per municipalità e tipologie: alloggi; locali commerciali e locali da destinare ad altri usi.
Tale attività dovrà essere necessariamente coordinata con l'Amministrazione che dovrà comunicare alla scrivente tutte le notizie in merito ad assegnazioni, riconsegne, sfratti, verifiche periodiche dell'effettiva utilizzazione dei cespiti, e quant'altro per poter permettere un aggiornamento del nuovo software.



Assegnazione alloggi

L'attività di supporto tecnico amministrativo, comprende tutti gli adempimenti di collaborazione amministrativa attinenti al Servizio Demanio e Politiche per la Casa, presso gli uffici aventi sede a piazza Cavour. In particolare, il personale assegnato al settore Assegnazione Alloggi, nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali ed utilizzando applicativi informatici ha provveduto allo svolgimento delle seguenti attività.

- Aggiornamento elenchi per: bando giovani e extracomunitari / richieste contributo fitti - legge 431 / assegnazione alloggi - fascia B / "assegnatari" / disposizioni dirigenziali / regolarizzazioni leggi 1/2012, 5/2013, 16/2014.
- Pre-istruttoria "richieste contributo fitti - legge 431".

Il personale societario garantisce altresì supporto all'ufficio deputato all'attività di sgombero coattivo (Art. 9), consistente essenzialmente nell'istruttoria delle pratiche di sgombero e decadenza alloggi I.A.C.P. e E.R.P. , nell'aggiornamento degli elenchi "sgomberi e decadenza alloggi I.A.C.P. e E.R.P." ed in generale nelle attività di natura amministrativa.

Riscontro richieste ente

L'attività consiste nel riscontro costante di tutte le note provenienti dai vari Uffici dell'Ente (Patrimonio, Assessorati, Polizia Giudiziaria, ecc.) in merito ai contratti di locazione e/o assegnazione. Si provvede all'inoltro della richiesta (tramite l'Unità Archivio) alla Società Italarchivi, che fa pervenire un collo dal quale estrapolare, tra tutti i fascicoli contenuti, quello di interesse, che viene trasmesso all'Ente. Al 31 dicembre 2015 sono state evase circa 280 richieste di accesso agli atti e fornitura di altrettante copie di atti.

Protocollazione

Dal mese di giugno 2015 l'ufficio Patrimonio, con sede a via Piazzolla, ha istituito una postazione di protocollo, collegata al protocollo generale societario, con la possibilità di protocollare in entrata ed in uscita la documentazione relativa a tutto settore, consentendo maggiore snellezza nelle procedure.

Monitoraggio e verifica utenti irreperibili

Nel corso dell'anno 2015 è stata svolta l'attività di controllo anagrafico e residenziale in relazione a 510 missive che il postalizzatore incaricato aveva classificato come "irreperibili", al fine di poter recapitare loro le corrispondenti ingiunzioni di pagamento ed al contempo aggiornare il data base dei dati anagrafici degli archivi del Comune di Napoli.
In particolare si sono verificati i dati relativi agli intestatari dei contratti di locazione menzionati attraverso la consultazione dell'Anagrafe.
L'attività di controllo è stata estesa altresì a circa 520 fascicoli degli utenti, che il vecchio gestore aveva classificato come "utenti in attesa di stipula", esaminando tutta la documentazione al fine di rilevare la presenza del contratto di locazione e la sua eventuale scadenza, o la presenza della disposizione dirigenziale propedeutica alla stesura del contratto. Controllo a tappeto sui fascicoli degli utenti per i quali non sono stati rinvenuti informazioni relative ai contratti di locazione; detti fascicoli vengono esaminati al fine di rilevare la data di fine contratto di locazione e per definire l'importo dell'imposta di registro e porlo in riscossione, facendo distinzione tra:

- Locali uso diverso.
- Beni disponibili.
- Onlus - Beni confiscati.
- Alloggi E.R.P.

E' in corso la verifica dei fascicoli "locali ad uso diverso" e, fino al 31 dicembre 2015, sono stati controllati circa 800 fascicoli dei 2.200 presenti.

Attività contabile

Bollettazione e recapito dei canoni di locazione

L'emissione delle bollette relative ai canoni di locazione avviene secondo il flusso di bollettazione trasmesso dal precedente gestore. A tal proposito è necessario evidenziare la situazione di grave ritardo e confusione che Napoli Servizi S.p.A. ha ereditato da quest'ultimo, per cui risulta ancora più evidente quanto impegno sia stato profuso per addivenire nel corso dell'anno 2015 ad una situazione di gestione ordinaria del bollettato. In mancanza di un adeguato software gestionale, si è sopperito grazie ad un applicativo Access denominato "GE.PA", progettato e realizzato da personale societario che ha garantito le seguenti specifiche attività.

Corretta applicazione dei piani di rateizzo della morosità in essere attraverso il ripristino dell'originaria bollettazione al termine dello stesso.

Restituzione dei crediti mediante la compensazione in bolletta ripristinando l'emissione del pieno dovuto al termine della stessa.

Eventuale nuova domiciliazione ad un indirizzo alternativo.

Rettifica al dovuto generato.

Chiusura della bolletta o la sua riduzione ai soli oneri accessori in caso di dismissione del cespite o di voltura dei contratti di utenze degli amministratori di condomini.

Emissione flusso di bollettazione per i nuovi contratti stipulati.

€ 31.092.319
importo totale
richiesto

€ 15.023.860
importo totale
corrisposto

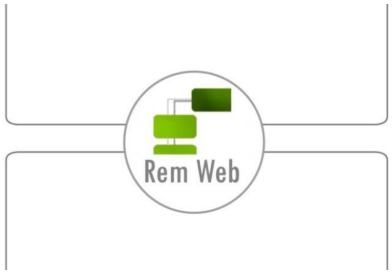
Nell'anno 2015 si sono generate ed emesse 318.026 bollette per i canoni di locazione, per un relativo importo di € 31.092.319,67 cui è corrisposto un introito, desunto dal conto corrente dedicato di € 15.023.860,01.

Bollettazione ratei dismissioni

Al fine di provvedere all'emissione delle bollette relative ai piani di rateizzi delle dismissioni si è provveduto ad implementare una parte del software Rem Web della Pro.ve.co, in modo da garantire l'adeguamento del valore delle rate alle variazioni del tasso di interesse legale. In particolare, si è pervenuti alla generazione di un apposito algoritmo che ogni mese determina una quota capitale crescente ed una quota interessi decrescente il cui dettaglio è esposto in bolletta.
Anche per la bollettazione dei ratei sono state garantite le seguenti attività.

Conguaglio della quota capitale e della quota interessi a seguito di variazione del tasso legale.

Eventuale nuova domiciliazione ad un indirizzo alternativo.



Calcolo della quota capitale in caso di riscatto anticipato.

Creazione di nuove bollette per i piani di rateizzi da chi acquista l'immobile avvalendosi della forma rateale di pagamento.

€ 3.566.503
importo totale
richiesto

€ 4.087.921
importo totale
corrisposto

Nell'anno 2015 si sono generate ed emesse 21.920 bollette relative ai ratei di dismissione, per un relativo importo di € 3.566.503,57 cui è corrisposto un introito, desunto dal conto corrente dedicato, comprensivo anche degli introiti delle recenti unità dismesse, di € 4.087.921,98.

Bollettazione e relativo recapito delle indennità di occupazione delle unità condotte "*sine titulo*"

Allo stato, si sta provvedendo a garantire il regolare flusso di bollettazione delle indennità di occupazione, attraverso la replica del trasmesso dal precedente Gestore. Ciò è reso possibile grazie all'applicativo Access, denominato GE.PA., già descritto in precedenza, con il quale è possibile il controllo di macro fenomeni contabili. In particolare, nelle more della definizione delle istruttorie relative a tutti i casi di occupazione *sine titulo*, si stanno emettendo e recapitando le indennità di occupazione per i soli casi di occupazione abusiva così come riportati negli elenchi trasmessi dall'ex gestore. L'ufficio competente provvederà alla verifica delle richieste di regolarizzazione pervenute nei tempi e nelle modalità indicate dalla normativa vigente in materia, ed, a seguito dell'emissione del relativo dispositivo dirigenziale saranno redatti i corrispondenti contratti che comporteranno anche l'individuazione dei canoni aggiornati.

Gestione dei contratti di somministrazione e di fornitura di beni e servizi

L'attività comprende essenzialmente la gestione diretta dei contratti con soggetti terzi, per servizi sulle parti comuni degli immobili. In particolare: erogazione di energia elettrica, di acqua, linee telefoniche bidirezionali presenti negli impianti elevatori. Lo svolgimento di tale adempimento si concretizza in termini di output nelle emissioni dei cosiddetti Visti di Congruità mediante i quali si quantificano le spese dando la possibilità all'Amministrazione Comunale di emettere i certificati di pagamento ai fornitori erogatori dei servizi (Enel, ABC, GORI e Fastweb). Di seguito, schematicamente, per ciascun servizio si riportano le attività contabili di gestione.

Consumi elettrici

2.500 contratti

50.495
documenti emessi
oggetto di visto di congruità

importo di
€ 3.853.166

La fornitura di energia elettrica riguarda circa 2.500 contratti che il Comune di Napoli ha stipulato con Enel Energia. L'emissione dei Visto Conigrutià (Vi.Co.) è mensile e l'attività di rendicontazione è possibile grazie ad un portale di Enel Energia (EDI WEA) che mette a disposizione tutti i contratti che il fornitore ha con il Comune di Napoli, (anche quelli non direttamente riconducibili al Servizio Patrimonio). Al fine di individuare i contratti effettivi a servizio degli immobili in gestione, la contabilità gestionale si preoccupa non solo dello scarico delle fatture ma anche di effettuare la dovuta cernita. Si segnala che ad inizio anno sia per il possibile passaggio ad un nuovo fornitore (Gala), sia per effetto dell'obbligo di emettere nei confronti delle Amministrazioni Pubbliche fatture elettroniche Enel Energia non ha aggiornato le fatturazioni sul predetto sito, ovvero ha pubblicato una serie di note credito tali da determinare degli importi negativi tali da non consentire l'emissione dei VI.CO. Grazie ad una fattiva collaborazione con il Servizio Patrimonio sembra ripristinata la bollettazione telematica ordinaria, al momento si stanno effettuando i dovuti controlli per l'emissione dei Vi.Co. di competenza 2015. Nell'anno 2015 sono stati emessi n. 50.495 documenti oggetto di visto di congruità per un importo corrispettivo di € 3.853.166,68.

Consumi idrici

137 contratti

1.463
documenti emessi
oggetto di visto di congruità

importo di
€ 4.098.704

La fornitura di acqua, allo stato, riguarda n. 139 contratti che il Comune di Napoli ha stipulato con due fornitori e precisamente: ABC per n. 117 utenze; GORI per n. 22 utenze.
L'emissione dei Vi.Co. è trimestrale per quanto concerne le utenze di ABC, variabile tra mensile e trimestrale per quanto concerne le utenze di GORI.
A differenza dei consumi elettrici l'attività di controllo e registrazione delle fatture avviene manualmente mediante applicativi Excel creati appositamente. Così come comunicato al Servizio Patrimonio nelle emissioni dei visti di congruità, occorre ricordare che alcuni contratti presentano anomalie di sorta per questo sono stati richiesti incontri tecnici con l'amministrazione la loro fattiva risoluzione. Tali "anomalie" possono essere riassunte nelle seguenti tipologie:

- Quote afferenti gli interessi di mora.
- Voltura dei contratti ad amministratori di condomini o ad altri enti.
- Dispersioni idriche anomale in alcuni quartieri (come ad es. nel Rione Traiano).
- Contratto per il solo canone della centrale acque reflue IV Trav. Botteghelle mai entrata in funzione.

Nell'anno 2015 sono stati emessi n. 1.463 documenti oggetto di visto di congruità (comprensivi di quelli recuperati relativi agli anni pregressi 2012, 2013 e 2014) per un importo corrispettivo di € 4.098.704,32.

Consumi di telefonia

147 contratti

2.588
documenti emessi
oggetto di visto di congruità

importo di
€ 63.736

La fornitura di telefonia in impianti elevatori presso immobili in nostra gestione, allo stato, riguarda 147 contratti che il Comune di Napoli ha stipulato con il fornitore Fastweb. Anche qui, come per i consumi idrici ci si adopera in una gestione manuale registrando per ogni singola fornitura il dettaglio dei consumi per fonia, canone etc. etc. Nell'anno 2015 sono stati emessi 2.588 documenti oggetto di visto di congruità (comprensivi di quelli recuperati relativi agli anni pregressi 2012, 2013 e 2014) per un importo corrispettivo di € 63.736,83.

Aggiornamento costante delle morosità

Inviati al 31/12/2015

1.188
atti di diffida e messa in mora
immobili uso diverso

7.135
atti di diffida e messa in mora
immobili uso abitativo

Tale attività ha un'importanza fondamentale nella gestione del Patrimonio Immobiliare del Comune di Napoli sia per l'alto rischio di danno erariale che potrebbe comportare, sia per l'evidente impatto sociale. E' opportuno ricordare che la morosità calcolata oggi è frutto dello sviluppo in house del predetto applicativo GE.PA che aggiorna costantemente il dato. Per contrastare il fenomeno delle morosità l'azienda, in accordo con l'Ente ha messo in campo diverse azioni.

Campagna di sensibilizzazione

A fine anno 2015 si è avviata una vasta campagna di sensibilizzazione dell'utenza in merito al rientro delle morosità, sia allegando alla bollettazione mensile del canone una comunicazione di avvertimento, sia tramite l'affissione di manifesti nei quartieri con maggiore densità di alloggi E.R.P., sia con l'invio di atti di diffida al pagamento della somma a debito con la possibilità di accedere a piani di rateizzo.

- bollettazione mensile con comunicazione di avviso
- affissione manifesti
- invio di atti di diffida

Invio atti di diffida

Al 31 dicembre 2015 sono stati inviati 1.188 atti di diffida e messa in mora per immobili ad uso diverso (di cui 322 tramite messi comunali), 7.135 atti di diffida e messa in mora per immobili ad uso abitativo, comprensivi di dettagliato estratto conto, utile a verificare l'effettivo debito sussistente.

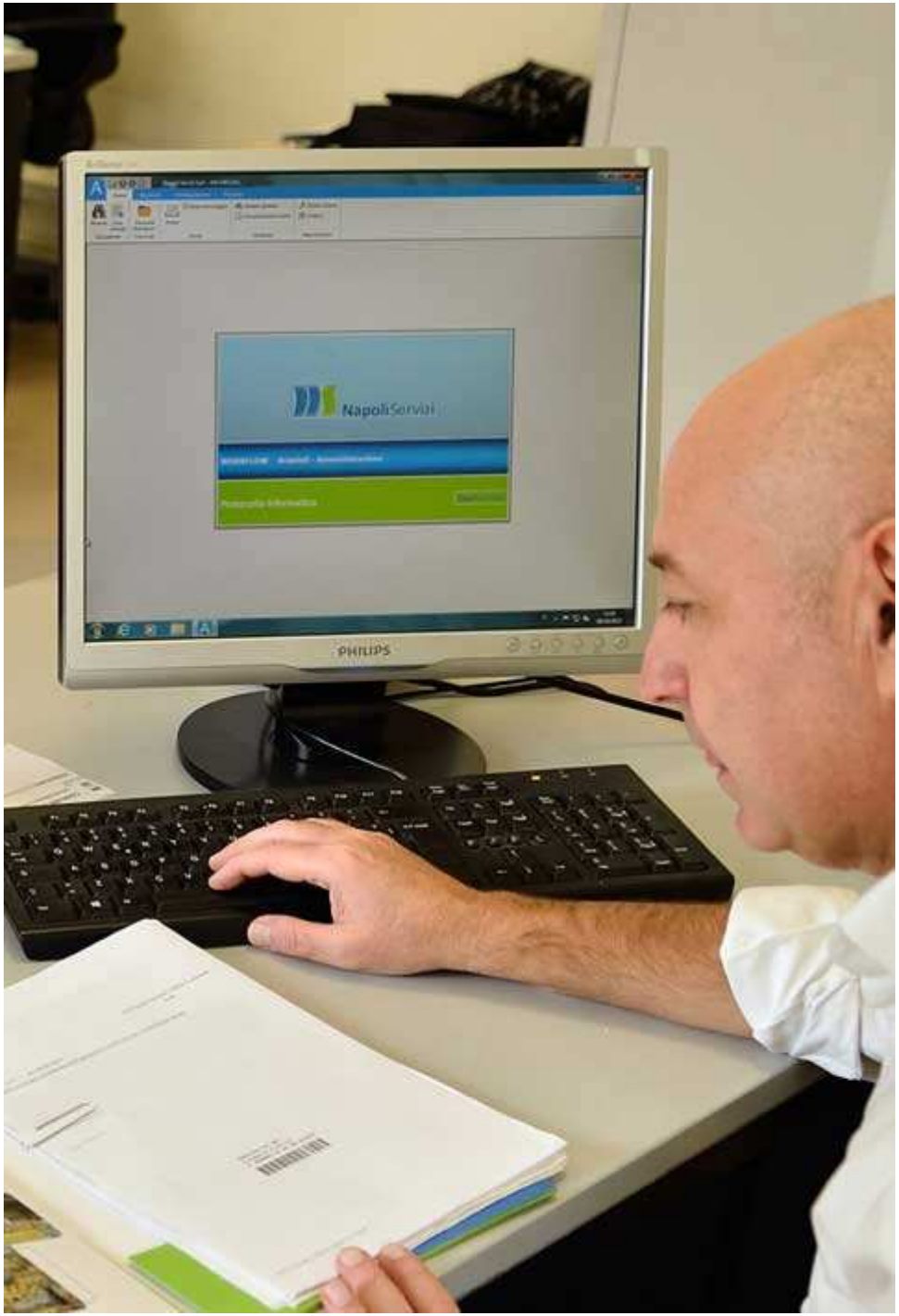
potenziati gli
sportelli al pubblico

Potenziamento sportelli ricezione utenza

Al fine di fornire un adeguato servizio di supporto alla cittadinanza, ed in particolare a quelle fasce di utenza ritenute più deboli, nel mese di novembre Napoli Servizi S.p.A. ha messo in campo tutta una serie di azioni volte al potenziamento ed all'addestramento degli sportelli di ricezione utenza (Front Office). Attraverso un'azione di riorganizzazione e maggior sensibilizzazione degli addetti già presenti nell'Area Patrimonio, si è incrementato il numero e la qualità degli operatori agli sportelli di via Piazzolla e di Ponticelli, nonché si sono aperti tre nuovi sportelli presso le municipalità di Scampia - Chiaiano, di Secondigliano - San Pietro a Patierno e di Pianura - Soccavo. Grazie ad un continuo monitoraggio dei vari accadimenti gestionali la morosità riscontrata è stata analizzata oltre che per tipologia di unità immobiliare anche per le sotto elencate condizioni.

- Unità immobiliari dismesse.
- Piano di rateizzo già attivato dal precedente gestore.
- Presenza di contenzioso incardinato.
- Presenza di diffida mediante atto giudiziario.
- Richiesto di accesso ad un nuovo piano di rateizzo.
- 3 rate non pagate.
- 6 rate non pagate.
- Presenza di compensazioni di crediti.

Con il nuovo software acquisito dalla società, oggi possiamo affermare che si è dato inizio alla esecuzione dei piani di rateizzo da far sottoscrivere all'utenza, a fronte dei quali sono emesse le relative bollettazioni. Grazie a questa attività si sta riuscendo a garantire una gestione regolare delle morosità, e a garantire, altresì, una maggiore attività di riscossione da parte dell'Ente.



Attività di recupero delle morosità del patrimonio immobiliare

L'attività di recupero delle morosità ha visto per il 2015 un incasso totale di **€ 4.162.809,65.** L'incasso è così suddiviso:

Descrizione	**Totale** (in Euro)
Fitti di Caserme & Commissariati	2.967.110,26
Fitti di locazione	1.195.699,39
Totale complessivo	**4.162.809,65**

Dal dato rappresentato in tabella è opportuno ricordare che l'attività di messa in mora, per il recupero della morosità, avviata dalla Napoli Servizi ha riguardato anche beni strumentali come le Caserme ed i Commissariati, consentendo di fatto l'attivazione di tutte quelle procedure atte a recuperare gli importi arretrati del Ministero dell'Interno.

Per gli incassi afferenti i fitti di locazione è opportuno suddividere ulteriormente l'incasso di € 1.195,699.39 in funzione delle attività svolte:

Attività Napoli Servizi S.p.A.	**Totale** (in Euro)
1. recupero mediante atti di diffida e messa in mora	125.111,04
2. attività ordinaria di recupero della Napoli Servizi	336.622,75
3. pagamenti di rateizzi in corso	733.965,60
Totale complessivo	**1.195.699,39**

Da questa ulteriore suddivisione risulta evidente che la massiccia campagna di messa in mora avviata con migliaia di invii di atti di diffida e di informazione dei singoli estratti conto aggiornati ha consentito sia in forma diretta (attività 1 e 2) sia in forma indiretta (attività 3) il cospicuo rientro di residui attivi.

Attività Tecnico Gestionale Condomini

La partecipazione alle assemblee condominiali prevede:

- partecipazione alle riunioni fino a completa discussione dell'ordine del giorno
- produzione di copia dei verbali assembleari e verifica della regolarità degli stessi,
- inserimento dei verbali nei relativi fascicoli cartacei e digitalizzati.

In questo modo si è finalmente avviata l'attività di gestione dei condomini in cui è presente il comune di Napoli

Nell'ambito delle attività amministrative di gestione del patrimonio immobiliare del Comune di Napoli, secondo quanto disposto dall'art. 2, comma 1 sub a) della convenzione, si è provveduto, nel corso del 2015, alla gestione del cospicuo numero di condomini costituiti negli immobili nei quali il Comune di Napoli ha ruolo di condomino / proprietario, nonché allo svolgimento di tutte le attività utili alla costituzione di nuovi condomini.

Le attività svolte sono sinteticamente consistite in seguenti punti:

- Costituzione della banca dati cartacea ed informatica dei condomini.
- Verifica della completezza della documentazione cartacea presente.
- Costituzione dell'Anagrafica degli Amministratori di Condominio.
- Verifica di congruità dei Bilanci preventivi, consuntivi, di spesa straordinaria e della documentazione a supporto degli stessi.
- Verifica di congruità dei Bilanci in oggetto di Decreto ingiuntivo .
- Partecipazione alle Assemblee Condominiali.
- Nomine Amministratori di Condominio.
- Costituzione di nuovi Condomini.
- Attività di consulenza e di mediazione nei rapporti tra le Amministrazioni Condominiali ed il Comune di Napoli.
- Evasione richieste tecnico - gestionali del Settore Patrimonio del Comune di Napoli.
- Aggiornamento costante delle banche dati del Patrimonio immobiliare del Comune di Napoli.

Ciò premesso, il dettaglio delle attività svolte è riportato nella seguente tabella:

Attività svolte	Quantità
Verifiche di congruità dei bilanci preventivi consuntivi e Piani di Riparto per spese straordinarie	**215**
Verifiche di congruità Decreti Ingiuntivi	**18**
Partecipazione alle Assemblee Condominiali	**79**
Nomine Amministratore di Condominio	**16**
Costruzione di condomini	**7**
Evasione richieste tecnico gestionali del Settore Patrimonio del Comune di Napoli	**108**
Aggiornamento banche dati del Patrimonio Immobiliare del Comune di Napoli	**300**

Nel corso dell'anno 2016, oltre alle attività prima citate, si darà corso anche alle seguenti attività:

- Verifica di Congruità dei Bilanci preventivi 2016.
- Ultimazione di Congruità dei Bilanci preventivi 2015 pervenuti entro la fine del 2015.
- Verifica di Congruità dei Bilanci consuntivi 2015.
- Verifica di Congruità del residuo di Bilanci consuntivi 2014 (con particolare riferimento agli Amministratori che a tutt'oggi, benché in tal senso sollecitati, non hanno ancora prodotto la necessaria documentazione – in caso di persistente inadempienza si provvederà a contestare formalmente l'operato procedendo, se necessario, alla sostituzione).

L'obiettivo, in linea più generale, è quello di chiudere entro il primo semestre 2016 la lavorazione di tutto il pregresso 2013 e 2104 così da andare a regime di gestione a tutto l'anno 2015.

Call Center Patrimonio

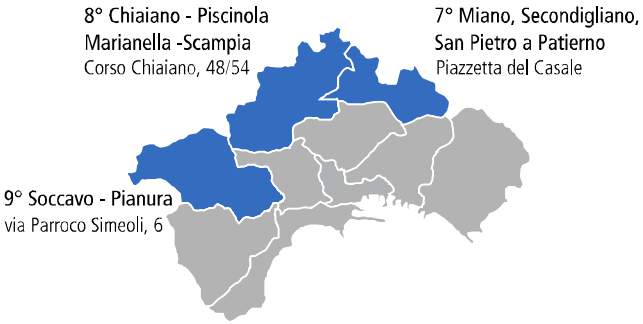
120 chiamate al giorno

Per tutto l'anno 2015 si è garantito il servizio di Call Center, al fine di riscontrare le segnalazioni telefoniche dell'utenza (in media circa 120 al giorno) dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00. Grazie ad un sistema progettato da Napoli Servizi S.p.A. in grado di relazionare tutti i dati forniti dal precedente gestore (data base GE.PA), le segnalazioni vengono "tracciate" e gestite in tutte le fasi: dall'apertura (assegnazione Id), al sollecito, fino alla chiusura (in caso in cui sarà effettuato l'intervento). Gli operatori del Call Center lavorano in stretta sinergia con l'Ufficio manutenzione, nonché con i vari settori dell'Area Patrimonio.
Nel primo caso provvedono ad informare tempestivamente i tecnici su emergenze che possono determinarsi a seguito di guasti sulle reti elettriche, idriche e fognarie degli alloggi; nel secondo caso, provvedono a fornire varie informazioni di natura amministrativa.
L'attività di ricezione e gestione delle segnalazioni avviene tramite moduli informatici che consentono l'elaborazione di tabulati suddivisi per tipologia d'intervento (edile, idrica, fognaria, impermeabilizzazione).
Tali tabulati, oltre a costituire la base di partenza per la programmazione degli interventi, contribuiscono alla creazione di una banca dati dei fabbisogni manutentivi registrati sul territorio.
Negli ultimi mesi del 2015, è stato istituito un anche un numero verde, a carico dell'impresa aggiudicataria di regolare gara d'appalto, a supporto della ricezione delle segnalazioni di richiesta manutenzione da parte degli utenti E.R.P.

Sportello per il pubblico - Front Office

Al fine di garantire un servizio sempre più completo ed ottimale all'utenza, a novembre 2015 sono stati istituiti ulteriori sportelli al pubblico a supporto ed integrazione dei due già esistenti in via Piazzolla ed in via Commissario Ammaturo a Ponticelli
In particolare, nell'ambito della interdisciplinarietà delle varie funzioni ed in considerazione dell'istituzione dei Front Office Territoriali – U.R.P. sono stati aperti sportelli di Front Office E.R.P. presso tre municipalità del Comune di Napoli.
In tutte le postazioni indicate, è possibile ricevere informazioni di tipo amministrativo in merito alle procedure di *assegnazione, volture, subentri, contratti, iscrizione ad associazioni sindacali,* etc., informazioni in merito alle problematiche manutentive a fronte delle quali si predispone una scheda d'intervento da trasmettere al settore manutenzione, informazioni sulle situazioni contabili, accesso ai piani di rateizzo e quant'altro.
Gli operatori si relazionano costantemente con gli uffici dell'Amministrazione al fine di fornire all'utenza tutte le indicazioni in maniera corretta e completa.

Apertura nuovi sportelli di Front Office E.R.P. in tre municipalità



Attività di Supporto

L'anno 2015 è stato contraddistinto da una serie di nuove attività.
La struttura, infatti, oltre ad essere interessata da una generale riorganizzazione dell'azienda è stata chiamata ad affrontare una serie di emergenze determinate dall'assegnazione di nuove e impegnative attività.
Sono quattro gli ambiti principali entro i quali si sono svolte le attività:

- Gestione Autocertificazione D. 4981/06 e servizi di supporto amministrativo Settore Condono Edilizio.
- Attività Servizio Antiabusivismo.
- Patrimonio.
- U.R.P. - Front Office Territoriali.

Condono edilizio

Attività di supporto tecnico - amministrativo nei settori del Condono Edilizio, dell'U.R.P. , dell'Antiabusivismo e del Patrimonio relativamente alle verifiche riguardanti gli immobili acquisiti al Patrimonio del Comune di Napoli.
L'obiettivo perseguito nell'anno 2015 è stato l'espletamento di un carico di lavoro, secondo gli standards qualitativi e quantitativi richiesti dal Committente, analogo a quello degli anni precedenti, ma con un numero inferiore di addetti.
Infatti, il numero degli addetti è stato ridotto gradualmente dalle iniziali n. 84 unità a n. 39 unità, assegnate alla commessa nell'anno 2014 e, quindi, alle attuali n. 35 unità. La finalità è stata conseguita grazie ad una rimodulazione del modello organizzativo incentrata sull'accorpamento di attività e su un deciso aumento degli indici di produttività in ogni settore della commessa.
In tale modello grande importanza è stata assicurata ai servizi a favore dell'utenza.
In particolare, per ogni attività è stato istituito uno sportello al pubblico:

- **Front Office tecnico / amministrativo**: fornisce informazioni e spiegazioni per la corretta applicazione delle norme di natura tecnica ed amministrativa che disciplinano la materia del condono edilizio, indicazioni relative all'esatta compilazione dei modelli di A.C.
- **Front Office vincoli**: fornisce informazioni e spiegazioni in materia di cartografia e vincoli.
- **Front Office rilascio concessioni**: fornisce informazioni circa eventuali problematiche ostative al rilascio delle concessioni o relative al conguaglio oneri e/o diritti concessori.

Per la fine dell'anno 2016 si pensa di ampliare le attività, estendendole al settore Antiabusivismo, in particolare, agli immobili acquisiti. Si progetta, inoltre, di incrementare le attività di acquisizione ottica documentale, estendendole ai fascicoli cartacei del Patrimonio.

Infine, per le stesse attività relative all'autocertificazione, si pensa di incrementarle attraverso un recupero dei tanti modelli il cui esame è attualmente sospeso per carenza di requisiti.
Quest'ultimo obiettivo è fortemente condizionato dalle scelte amministrative del Servizio Antiabusivismo e Condono Edilizio.

Servizi riconducibili a due macro-aree A e B

attività

A

Procedure in autocertificazione individuate e disciplinate dalle determine di Giunta Municipale n. 4981 del 29.11.2006 e successive; n. 4757 del 17.12.02 e successiva; n. 5 del 09.05.2003; n. 12 del 23.12.2004 e n. 4 del 29.03.2005.

- Progettazione e controllo procedure: le attività dell'autocertificazione gestite autonomamente da Napoli Servizi S.p.A., sono completamente informatizzate, grazie all'utilizzo di moduli informatici realizzati da personale interno all'azienda.
- Registrazione e protocollazione dei modelli o dei relativi fascicoli integrativi, consegnati o inviati dai richiedenti: l'attività di protocollazione è l'unica che si avvale, oltre che dei moduli di cui sopra, anche del software che gestisce il Protocollo Generale del Comune di Napoli.
- Acquisizione ottica, registrazione e creazione dell'archivio digitale dei modelli presentati ai sensi della Delibera di Giunta Municipale n. 4981 del 29.11.2006 e di tutti i fascicoli cartacei presentati all'Ufficio Condono. La creazione, l'aggiornamento e la consultazione degli archivi digitali è gestita dai software sviluppati da Napoli Servizi S.p.A.
  La stessa classificazione dei documenti scansiti, le priorità, e la struttura che regola la ricerca e la visualizzazione dei fascicoli, è basata su proposte di Napoli Servizi S.p.A., esaminate e confermate dai Responsabili dell'Ufficio Condono.
- Archiviazione fascicoli cartacei: le operazioni di riordino e di definitiva sistemazione dei fascicoli cartacei è curata in completa autonomia da personale di Napoli Servizi S.p.A. I fascicoli cartacei vengono estrapolati in seguito a richieste dell'ufficio, previa autorizzazione scritta del Funzionario Responsabile.
- Digitalizzazione dei dati contenuti nei modelli e/o nei documenti integrativi: anche l'inserimento dei dati è un'attività espletata dal personale di Napoli Servizi S.p.A. in totale autonomia, sia per il personale impiegato, sia per gli strumenti informatici utilizzati e sviluppati internamente.
- Controllo di conformità: consiste nel riscontro di conformità e valutazione tecnica, tramite la gestione di moduli informatici, di quanto riportato nei modelli, secondo procedure e" linee guida" contenute in appositi manuali operativi redatti secondo le indicazioni del Dirigente del Servizio Condono ed approvati dallo stesso.
  L' istruttoria si conclude con la predisposizione del provvedimento finale corredato da proposta di rilascio firmata dall'incaricato e dal Responsabile Commessa di Napoli Servizi S.p.A., propedeutica alla firma del Dirigente del Condono.
- Attività di produzione copie: viene effettuata su richiesta del cittadino la copia degli atti contenuti nella pratica originaria, tramite l'individuazione, la stampa e la collazione dei singoli fascicoli, secondo quanto stabilito dalla normativa sulla trasparenza.
- Stampa, timbratura, fotocopiatura: prevede la stampa del provvedimento finale, nonché alla redazione di un congruo numero di copie da inviare agli Enti, così come stabilito dalla normativa.

- Front office: fornisce informazioni e spiegazioni per la corretta applicazione delle norme di natura tecnica ed amministrativa che disciplinano la materia del condono edilizio, indicazioni relative all'esatta compilazione dei modelli.
- Annullamento e riemissione Disposizioni Dirigenziali già emesse, a seguito di rettifiche apportate dal richiedente o richieste specifiche del Dirigente.
- Rilascio al pubblico delle Disposizioni Dirigenziali previo controllo della documentazione prevista. Il provvedimento finale è accompagnato dalla "proposta di rilascio" firmata dal tecnico di Napoli Servizi S.p.A. , viene vidimato dal Responsabile di commessa (preventivamente siglato dal responsabile del procedimento di Napoli Servizi S.p.A.), viene trasmessa all'Unità Gestione del Personale / Protocollo di Napoli Servizi S.p.A. che provvede alla trasmissione al Dirigente del Condono a mezzo comunicazione con protocollo aziendale in uscita.
  Il Dirigente trasmette nuovamente l'intero fascicolo con il dispositivo finale opportunamente firmato all'Unità "Rilascio disposizioni" di Napoli Servizi S.p.A. che provvede al rilascio al cittadino ed al successivo passaggio all'Unità "Scansione - Archivio" per la lavorazione finale.
- Verifica cartografia e vincoli: Napoli Servizi S.p.A. ha individuato l'Unità "Cartografia e Vincoli" coordinata da un Responsabile, preposta ad effettuare l'istruttoria tecnico - amministrativa delle pratiche di condono al fine di pervenire alla redazione e rilascio della "certificazione vincolistica".

attività

B

Procedure in ordinario in linea con la Disposizione Dirigenziale prot. 801928 del 19.10.2012 che recepisce quanto indicato nella Delibera di Giunta Comunale n. 589 del 20.07.2012.

- Registrazione e protocollazione di tutta la documentazione cartacea, consegnata o inviata dai cittadini, dagli Enti, dalla magistratura e dai vari uffici - Unità Protocollo.
- Acquisizione ottica e gestione dell'archivio digitale.
- Gestione ed aggiornamento dell'archivio cartaceo del Comune; Istruttoria tecnico - amministrativa a seguito di richieste della Magistratura (Tribunali Civili e/o Penali, Corte di Cassazione, etc.), della Procura Generale e della Procura in relazione a procedure esecutive RE.S.A.
- Verifica cartografia e vincoli redazione e rilascio della "certificazione vincolistica" di tutte le pratiche in procedura ordinaria.
- Progettazione e controllo procedure sviluppo di moduli informatici previa individuazione ed analisi dei procedimenti.
- Controllo e monitoraggio del processo e dei flussi produttivi.
- Produzione copie degli atti contenuti nella pratica originaria a seguito di richiesta U.R.P. per tutto quanto attiene alla l. 241/90 s.m.i. e con C.T.U.;
  Rapporti con l'U.R.P. Protocollo informatizzato e archiviazione della corrispondenza.
- Ritiro e smistamento della corrispondenza su carta.
- Predisposizione e rilascio delle copie conformi delle domande di condono.
- Creazione ed aggiornamento data base.
- Supporto amministrativo.

Immobili acquisiti al Patrimonio

In merito ai beni acquisiti al patrimonio in applicazione delle leggi sull'antiabusivismo, si sono svolte attività di allineamento tra i dati riportati nell'inventario immobiliare redatto dall'ex gestore e quello risultante dagli archivi dell'Antiabusivismo del Condono Edilizio. L'obiettivo finale di tutte le attività è stato da un lato quello di iscrivere la corretta consistenza dei beni acquisiti nell'inventario immobiliare e, dall'altro, di verificare quali, tra questi immobili, avesse le caratteristiche minime per una sua eventuale messa a reddito a fini E.R.P. o, comunque, per una destinazione a fini pubblici.
Al 31 dicembre 2015 la consistenza delle unità immobiliari acquisite al patrimonio, in esecuzione ad ordinanze sindacali notificate ai sensi delle leggi 10/77, 47/85 e D.P.R. 380/01, risulta di **5.611** beni suddivisi in diverse le tipologie. Sugli immobili abusivi acquisiti al patrimonio immobiliare del Comune di Napoli l'ex gestore non aveva svolto alcun tipo di lavoro se non quello si inserire il bene all'interno dell'inventario.
Come prima attività messa in campo si è proceduto al reperimento, presso l'Ufficio Antiabusivismo del Comune di Napoli, dei fascicoli che, successivamente, sono stati scansiti ed archiviati unitamente alle Ordinanze Sindacali di acquisizione. Gli immobili censiti sono risultati 1.650.
In una seconda fase è stata intrapresa l'attività di scansione dei fascicoli cartacei relativi agli immobili acquisiti, presenti nell'archivio di Pastorano. Sono stati prelevati e depositati negli archivi di Ponticelli 50 contenitori contenenti, assieme ad altro tipo di documentazione, 839 fascicoli cartacei.
Parallelamente alla scansione, è stata effettuata una prima verifica delle informazioni presenti nei fascicoli. Questa attività di consultazione è risultata, sotto tutti gli aspetti, molto complessa in quanto è finalizzata all'estrapolazione dei soli dati realmente significativi, soprattutto in considerazione della consistenza dei fascicoli che spesso raggiunge le centinaia di pagine. In vari casi, inoltre, le informazioni sono risultate lacunose e caotiche, non consentendo d'individuare, con assoluta certezza, i soggetti occupanti le varie unità immobiliari.
L'obiettivo a breve termine è stato quello di fornire, per la maggior parte delle unità immobiliari, i nomi dei soggetti cui indirizzare la lettera interruttiva del termine di prescrizione, pervenendo alla creazione di un data base relativo alle 5.611 unità immobiliari, riportante le informazioni utili e propedeutiche all'attività di invio massivo di comunicazioni agli utenti. Attraverso la creazione di questo archivio si è proceduto ad accertare, per ogni immobile, che i presupposti dell'acquisizione fossero ancora validi e non superati da eventuali rilasci di concessioni edilizie o provvedimenti giurisdizionali nel frattempo emessi. Una volta verificata la legittimità della proprietà comunale, si è proceduto all'individuazione dei soggetti che occupavano l'immobile.

Quest'attività ha riguardato solo le unità immobiliari destinate ad uso residenziale non essendo ancora disponibile la banca dati dei locali commerciali del Comune di Napoli. Per questa attività sono state effettuate 3.760 verifiche che hanno originato, al momento, l'invio di 620 comunicazioni di diffida al rilascio dell'immobile e al pagamento delle indennità di occupazione sine titulo.
Infine è stato creato per la prima volta anche un archivio digitale relativo ai Contenziosi Amministrativi riguardante gli immobili abusivi. In particolare sono stati identificati e registrati 1.695 Contenziosi. Per la creazione del registro digitale è stato necessario prelevare, dall'archivio cartaceo trasmesso dall'ex gestore, tutti i fascicoli inerenti gli immobili abusivi e procedere alla loro scansione. Al 31 dicembre sono stati scansiti 1.419 fascicoli.

Tipologia degli immobili abusivi acquisiti ala Patrimonio del Comune di Napoli

Categoria		Numero
Alloggio	abitazione	3.751
	pensione	1
	terraneo	14
Area o Suolo	suolo	24
	suolo edificato	3
Attrezzatura complessa	albergo	1
	circolo-associaz.-centro cult.	3
	impianto sportivo	3
Chiesa	chiesa-convento-uff. religioso	1
Locale	box ad uso esclusivo	676
	autorimessa	0
	cantinola ad uso esclusivo	114
	casotto	2
	deposito-magazzino	430
	esercizio commerc.-ricreativo	330
	locale	195
	pertinenza lastrico	36
	ufficio o studio privato	25
Scuola	scuola	2
Totale		5.611

Settore Antiabusivismo

Per il settore antiabusivismo, le attività in svolgimento riguardano gli immobili oggetto di Ordinanza di Acquisizione al Patrimonio Indisponibile del Comune di Napoli e sono finalizzate alla definizione della consistenza di questo segmento del Patrimonio Immobiliare. Attraverso un lavoro di registrazione, elaborazione e sviluppo dei dati frammentati, in possesso dei vari uffici comunali interessati, si è giunti ad individuare dei campioni da esaminare per arrivare a definire un procedura sia per il recupero dell'enorme arretrato, sia per la corretta gestione ordinaria.

creazione
archivi digitali

Settore Patrimonio

Da luglio 2015 il personale è stato impegnato in una nuova attività, extra - ordinaria, volta alla creazione di nuovi archivi digitali relativi a parte della documentazione del Patrimonio E.R.P.
Tale attività, considerata essenziale per le strategie aziendali, ha richiesto, altresì, un lavoro di analisi per la progettazione delle lavorazioni di tipo informatico e continua a richiedere un controllo e monitoraggio per la realizzazione degli ambiziosi obiettivi fissati.

Ad oggi sono stati acquisiti ai nostri archivi circa 50.000 fascicoli.

Attività:

- **Verifica associazione**: quest'attività è finalizzata ad accertare la corretta associazione dei fascicoli pervenuti, alla corrispondente pratica madre.
  Si verifica quindi la corrispondenza dell'indirizzo dell'immobile, dei nominativi indicati ecc.

- **Acquisizione ottica**: l'attività di acquisizione permette l'inserimento dei fascicoli nei nostri archivi digitali. Tale operazione e seguita da un'attività di registrazione dei dati essenziali del fascicolo.

U. R. P. / Front Office Territoriali

Attività:

- Attività di supporto amministrativo: Back - Office.
- Attività di sportello: servizio di informazioni e spiegazioni di natura tecnica ed amministrativa: Front Office Territoriali.

Modalità di esecuzione:

- **Accesso** - I cittadini che hanno un interesse diretto, concreto e attuale possono accedere agli atti dell'Amministrazione Comunale - ad eccezione di quelli riservati dalla normativa vigente - chiedendone copia e/o visione, ai sensi della Legge numero 241 del 7 agosto 1990.
- **Partecipazione al procedimento** - Tutti i cittadini che abbiano un interesse diretto, possono presentare istanza al fine di ottenere, ai sensi della L. 241/90, informazioni sul responsabile, sullo stato e sui tempi procedurali di atti o pratiche inoltrate al comune.
- **U.R.P. inform@** - Il Servizio U.R.P. orienta i cittadini nell'ambito della struttura e dei servizi dell'Ente, pubblica ogni mese il Bollettino Comunale, favorisce la diffusione di informazioni sulle attività e le iniziative promosse dall'Amministrazione e/o previste in città.
- **Segnalazioni e suggerimenti** - Per favorire un dialogo costruttivo tra Comune e cittadinanza e migliorare qualità e modalità dei servizi offerti, i cittadini possono presentare all'Amministrazione suggerimenti, segnalazioni e reclami attraverso questa sezione.

Manutenzione aree pubbliche del Centro Direzionale di Napoli

A seguito della decisione del Consiglio di Stato n.1165/15 che ha dichiarato di interesse pubblico alcune aree del Centro Direzionale di Napoli, l'amministrazione comunale ha affidato a Napoli Servizi S.p.A. la gestione dei servizi di manutenzione del verde e di manutenzione ordinaria delle opere edili nelle aree dichiarate pubbliche. In questo modo viene garantita in uno dei punti nevralgici della city la manutenzione dei prati, delle aiuole, piazzali, delle piante di alto fusto, la sistemazioni di piccoli tratti di pavimentazione sconnessa e di muretti di proprietà pubblica, il controllo efficienza ed eventuale disostruzione di pozzetti e griglie di acque bianche.
Le risorse per lo svolgimento di queste attività sono frutto delle economie aziendali.

Manutenzione Stadio San Paolo

Nell 2015 l'amministrazione comunale nel rispetto del Piano delle Attività, ha affidato a Napoli Servizi S.p.A. il presidio degli impianti e delle cabine elettriche dello Stadio San Paolo, mediante personale specializzato, durante le manifestazioni con presenza di pubblico. Napoli Servizi S.p.A., attraverso operai in possesso dei requisiti previsti, ha garantito il presidio degli impianti permettendo così lo svolgimento di tutti gli avvenimenti sportivi e musicali all'interno della struttura.
Successivamente l'ente comunale ha richiesto a Napoli Servizi S.p.A. anche alcuni lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura.
In particolare è stata eseguita la manutenzione di tutti i tornelli di accesso ai varchi, delle telecamere di videosorveglianza, degli impianti elettrici e di illuminazione e alcuni lavori di manutenzione edile. L'internalizzazione di tutte queste attività – precedentemente svolte da società esterne - ha portato un risparmio economico alle casse comunali.

Progetto inventario immobiliare

Con determina dell'A.U. n.50 del 30 novembre 2015 è stato autorizzato l'avvio di tutte le attività per la realizzazione del Progetto Inventario Immobiliare del Comune di Napoli, così come previsto dalla convenzione.
La realizzazione di tale progetto è un obiettivo fondamentale per la gestione del patrimonio immobiliare comunale. La banca dati trasferita dal precedente gestore, suddivisa in svariati files in formato Excel, non ha permesso sino ad oggi un aggiornamento dei dati esistenti in quanto gli stessi risultavano incompleti e non gestibili attraverso comuni software. La necessità di verificare la bontà e l'integrità delle informazioni trasferite all'ex gestore è stato un bisogno primario da soddisfare affinché Napoli Servizi S.p.A. potesse procedere alla redazione di un nuovo inventario immobiliare sempre più preciso.
Per questo si è reso indispensabile acquisire un supporto informatico che consentisse la ricostruzione del database originario da cui partire per la realizzazione di un inventario immobiliare ex novo. Con l'acquisto di un software di gestione in grado di raccordare le informazioni inventariali di circa 80 mila beni si potrà finalmente procedere a redigere l'inventario immobiliare del Comune di Napoli in base a quanto previsto dal D.lgs. 267 / 2000 (T.U.E.L), la cui prima versione sarà pronta entro la primavera 2016. Grazie alla realizzazione di questo progetto **il Comune di Napoli potrà disporre per la prima volta di un suo inventario immobiliare dell'intero patrimonio realizzato attraverso una sua società partecipata.**

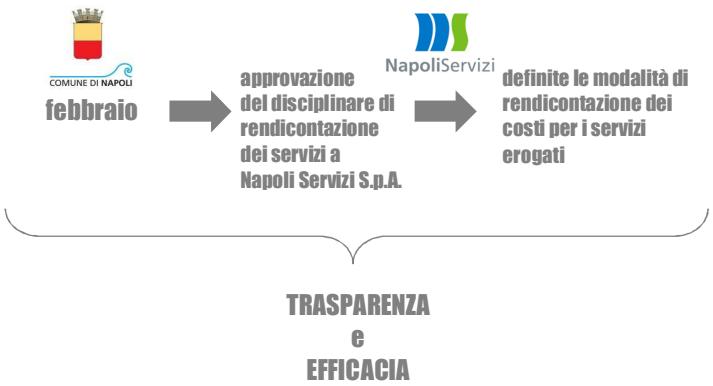
Responsabilità economica

DISCIPLINARE DI RENDICONTAZIONE DEI SERVIZI RESI A FAVORE DEL COMUNE DI NAPOLI

A febbraio 2015 il Comune di Napoli ha approvato il disciplinare di rendicontazione dei servizi commissionati alla società. Il documento risponde alle esigenze operative emergenti dall'articolo 14 della Convenzione stipulata tra il Comune di Napoli e Napoli Servizi S.p.A. , e prevede che la rendicontazione sia accompagnata dalla documentazione giustificativa dei costi sostenuti avvalendosi degli schemi e delle procedure definiti nel Piano Annuale delle Attività, redatto a cura di Napoli Servizi S.p.A.

Attraverso questo documento vengono definite le modalità di rendicontazione dei costi per i servizi erogati, in modo da definire esattamente i costi eleggibili, nonché le linee guida per la produzione degli schemi contabili riepilogativi.

Con l'adozione del disciplinare di rendicontazione viene garantita **trasparenza** nella gestione contabile della Commessa ed **efficacia** nel sistema dei controlli sulla rendicontazione, (art. 15 della convenzione).



BILANCIO 2015

Il bilancio d'esercizio 2015, approvato dall'assemblea dei soci il 28 giugno 2016, si è chiuso con un utile pari a € 541.502.

Questo risultato conferma pienamente quanto sostenuto nella Relazione della Gestione di accompagnamento al Bilancio 2014. Nel documento fu evidenziato come il risultato negativo conseguito, per l'anno 2014, fosse strettamente connesso ad una necessità di rappresentare in maniera esaustiva l'esatta patrimonializzazione dell'azienda e non dovuto ad una gestione priva dei basilari requisiti di efficacia ed efficienza. La società nel 2015 ha raggiunto, pertanto, una performance coerente con il budget preventivo, seppur registrando numerose economie di spese (circa 5 milioni di euro.) ottenute per effetto di un più oculato efficientamento della gestione, ponendo così le basi per incrementare – senza ulteriori stanziamenti da parte dell'Amministrazione Comunale - i servizi offerti all'Ente proprietario (gestione del verde e della manutenzione edile del Centro Direzionale, presidio notturno impianti Teatro San Carlo, rinnovo parco automezzi del servizio affissioni e pubblicità, manutenzione e rinnovo impianti affissioni, manutenzioni immobili non a reddito, manutenzioni su diffide, etc.).

Confronto costi 2014 / 2015 (in Euro)

	B6) Costi per materie prime	B7) Costi per servizi	B8) Costi per godimento beni di t.	B9) Costi del personale	B10) Ammortamenti e svalutazioni	B11) Variazione delle rimanenze	B12) Accantonamenti per rischi	B13) Altri accantonamenti	B14) Oneri diversi di gestione
2014 Integrato	676.762,00	11.533.807,0	1.141.486,00	44.662.365,0	2.127.142,00	-11.270,00	139.213,00	-	1.390.524,00
Esercizio al 31/12/15	950.309,00	8.857.437,00	950.573,00	43.995.754,0	903.874,00	-41.518,00	99.128,00	-	903.227,00

Andamento della gestione: risultati conseguiti negli ultimi tre anni di esercizio (in Euro)

	31/12/2015	31/12/2014	21/12/2013
Valore della produzione	58.740.515	56.442.230	54.181.984
Margine operativo lordo	256.643	1.420.232*	(471.658)
Risultato prima delle imposte	859.982	(3.537.127)	(739.236)

*frutto di diversi appostamenti contabili

Va, inoltre, evidenziato come il management aziendale ha pienamente rispettato tutti gli obiettivi programmatici fissati nel contesto delle delibere di Giunta Comunale del 14/03/2014 nn. 148 e 149, registrando, da un lato, un efficiente ridimensionamento dei costi (si veda la tabella sotto) e, dall'altro, un sistematico passo in avanti nelle procedure da implementarsi in via propedeutica alla dismissione del patrimonio.
L'incremento del costo per le materie prime è principalmente dovuto per effetto delle disposizioni della Delibera di Giunta Comunale n. 990 del 29/12/2014, attraverso la quale sono state ampliate le attività richieste alla società in merito al servizio di Pronto Intervento Stradale (P.I.S.) che, di fatto, ha quintuplicato le squadre attive in detto servizio, in ragione del maggiore perimetro territoriale affidato.
Anche il costo del personale ha subito una diminuzione, considerando anche che solo nel 2015 sono state ricollocate 150 unità attraverso processi di mobilità di personale tra aziende partecipate. Il salario accessorio si è ridotto tra il 2013 e il 2015 di una percentuale pari al 35,25 %.

Valore della produzione (in Euro)

2015 58.740.515
2014 56.442.230

Utile / Perdita di esercizio (in Euro)

+541.502
- 4.522.961

Costo del personale 2013 / 2015 (in Euro)

Voce di costo	Napoli Servizi S.p.A.	Ex Elpis S.r.l.	2014	2015	L.S.U.
B6) Costi del personale	42.480.310	2.182.055	44.662.365	43.995.754	1.012.243

Riduzione salario accessorio 2013 / 2015 (in Euro)

2013 3.868
2014 2.722
2015 2.504

riduzione
-35.25 %

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

	31/12/2015	31/12/2014	Variazione
Ricavi netti	56.438.562	56.181.606	256.956
Costi esterni	12.186.166	12.281.064	(94.898)
Valore Aggiunto	**44.252.396**	**43.900.542**	**351.854**
Costo del lavoro	43.995.753	42.480.310	1.515.443
Margine Operativo Lordo	**256.643**	**1.420.232**	**(1.163.589)**
Ammortamenti, svalutazioni ed altri accantonamenti	810.472	492.026	318.446
Risultato Operativo	**(553.829)**	**928.206**	**(1.482.035)**
Proventi diversi	2.301.953	260.624	2.041.329
Proventi e oneri finanziari	(822.642)	(776.560)	(46.082)
Risultato Ordinario	**925.482**	**412.270**	**513.212**
Componenti straordinarie nette	(65.500)	(3.949.397)	3.883.897
Risultato prima delle imposte	**859.982**	**(3.537.127)**	**4.397.109**
Imposte sul reddito	318.480	985.834	(667.354)
Risultato netto	**541.502**	**(4.522.961)**	**5.064.463**

A migliore descrizione della situazione reddituale della società si riportano nella tabella sottostante alcuni indici di redditività.

	31/12/2015
ROE netto	0,05
ROE lordo	0,08
ROI	0,04
ROS	0,03

RIDUZIONI FITTI PASSIVI AZIENDALI

In un'ottica di riduzione dei costi e di una maggior efficienza organizzativa, nel 2015 si è avuto un risultato positivo anche sotto l'aspetto della riduzione dei fitti passivi.
La sede distaccata della Napoli Servizi S.p.A. denominata "Piazza Telematica" è diventata la nuova sede operativa della società ospitando al suo interno nuove attività, tra queste quelle svolte dalla ex ELPIS S.r.l. che sono state spostate dalla sede di via Diocleziano a quella di Piazza Telematica. Questa operazione ha consentito all'azienda di risparmiare oltre 100 mila euro all'anno di fitto. Attualmente nella sede di Piazza Telematica sono insediate le seguenti attività.

- Manutenzione edile.
- Servizio P.I.S.
- Servizio affissioni.
- Servizio pulizie periodiche/uffici e aree mercatali.

Spostamento uffici Ex Elpis a
Piazza Telematica
riduzione 100mila euro di fitto all'anno

Spostamento uffici a
Via Piazzolla

Riduzione 15% canone per affitto
Centro Direzionale

L'insediamento delle nuove attività ha reso necessario l'esecuzione di alcuni lavori strutturali per adeguare al meglio la struttura alle esigenze dei lavoratori. È stata creata una sala lavoro per le affissioni, sono stati realizzati nuovi locali spogliatoi, ampliati i servizi igienici (docce, bagni, ecc.), realizzate nuove stanze ad uso ufficio, ammodernato l'impianto di videosorveglianza interna e l'impianto d'illuminazione, implementato l'impianto di rete LAN e risistemata l'area esterna all'edificio in modo da poter ospitare all'interno il parco auto/mezzi.
Sempre in un'ottica di revisione e risparmio dei fitti passivi, all'interno di uno degli edifici di proprietà comunale, sito in via Piazzolla al Trivio, sono stati traferiti gli uffici Dismissioni del Patrimonio e gli Uffici E.R.P.
L'edificio è stato concesso dal Comune di Napoli in comodato d'uso gratuito e pertanto senza alcun costo di fitto per la società che ha provveduto, invece, alla realizzazione dei lavori di adeguamento della struttura. Inoltre, per gli uffici direzionali della società ubicati presso la sede del Centro Direzionale di Napoli, sono in corso attività di verifica per lo spostamento in strutture di proprietà del Comune di Napoli. Nel frattempo il contratto di locazione è stato rimodulato in base alle mutate condizioni di mercato. Ciò ha portato ad una riduzione del canone del 15%.

risparmiati oltre 100 mila euro

NUOVO MODELLO RETRIBUTIVO : ABOLIZIONE DEI SUPERMINIMI AD *PERSONAM*

Nel corso del 2015 si è reso necessario la revisione del modello retributivo aziendale a seguito della sentenza della Corte dei Conti - Sezione giurisdizionale della Campania, n. 723/2015 del 13.07.2015 - che ha sanzionato l'attribuzione "a pioggia" di superminimi ad *personam* non legati a obiettivi specifici.
Pertanto si è elaborato un nuovo modello retributivo in grado di valorizzare le capacità ed esperienze professionali e lavorative nel rispetto delle previsioni contrattuali e normative.
In particolare, ciò che viene superato con il nuovo modello è l'erogazione di un istituto definito superminimo ad *personam* che non legava la concessione del trattamento ad alcuna competenza, professionalità, mansione, responsabilità del lavoratore dipendente.

Validità

Il nuovo modello retributivo valido dal 1 gennaio 2016 è stato applicato a tutti i quadri aziendali e successivamente esteso anche a tutti i dipendenti.

Cosa non prevede

Il nuovo modello retributivo ha abolito ogni voce diversa da quelle previste dal CCNL di settore. Quindi, sono state revocate le erogazioni effettuate in funzione di tutti gli accordi sindacali di assegni (superminimi) ad *personam* assorbibili e non e, qualsiasi altra forma di benefit, gratificazione, diaria, indennità che non sia espressamente e tassativamente indicata nel nuovo modello. Ogni eventuale accordo differente sarà espressamente autorizzata dall'Amministratore unico per motivate ragioni e formalizzata per iscritto con un separato accordo.
La nuova retribuzione dei Quadri è quindi composta dalle seguenti voci:

- **Retribuzione base** comprende tutte le voci fisse.
- **Indennità di funzione** va a compensare la natura dell'incarico di Quadro effettivamente ricoperto all'interno dell'Azienda. E' erogato mensilmente secondo quanto previsto dall'art. 10 del C.C.N.L. di settore.
- **Indennità di posizione** va a compensare la complessità:
  - mansioni svolte
  - incarichi affidati
  - grado di specializzazione complessivamente richiesto nell'esercizio degli incarichi dati, come anche le responsabilità consequenziali e l'esperienza maturata.

    L'indennità di posizione è percepita solo a fronte dell'ottenimento o mantenimento del relativo incarico. Qualora un Quadro dovesse perdere un incarico di conseguenza l'indennità di posizione sarà ridotta per un valore pari al valore della funzione persa.
    L'indennità di posizione può essere revocata totalmente e parzialmente. Inoltre, il Quadro non avrà più diritto all'indennità in caso di passaggio a qualifica diversa. Ciò vale anche qualora il Quadro dovesse ricoprire in azienda altri incarichi (es. Amministratore, Direttore Generale, ecc.).

Punti di forza del nuovo modello retributivo

- Abrogazione delle voci di superminimo ad *personam* riconosciute sino a oggi che ingessavano la retribuzione a prescindere dal contenuto dell'incarico ricoperto
- In linea con la sentenza della Corte dei Conti - Sezione giurisdizionale della Campania, n. 723/2015 del 13.07.2015.
- Accoglie gli indirizzi della delibera di Giunta Comunale n. 407/15 del 23.06.2015
- Risponde ai vincoli di finanza pubblica
- Risponde all'esigenza del controllo analogo e della trasparenza amministrativa degli atti compiuti

Transazioni con ditte manutenzioni edili

Nel corso del 2014 gli interventi su guasto relativi al patrimonio E.R.P. furono affidati in maniera diretta ad alcune società edili senza far ricorso ad alcuna gara. Per questo motivo, in un'ottica di revisione di quanto in essere e con l'intento di uniformarsi a quanto stabilito dalla Corte dei Conti in materia (sentenza della Sezione Giurisdizionale per la Toscana, 12 febbraio 2015, n.21), l'azienda ha ritenuto opportuno procedere a proporre delle transazioni alle società edili al fine di ridurre ad equità le rispettive prestazioni. Ovvero Napoli Servizi S.p.A. ha valutato i lavori eseguiti dalle società edili applicando poi la percentuale media dei ribassi venuta fuori dalla nuova gara per la manutenzione che l'azienda nel frattempo aveva provveduto a realizzare.
La maggior parte delle società edili ha aderito alla transazione e per effetto di tale operazione **l'azienda ha ottenuto un risparmio di € 366.099,97**.

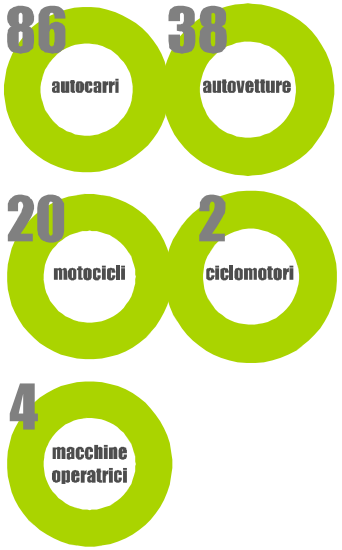
risparmiati oltre 366 mila euro

Responsabilità ambientale

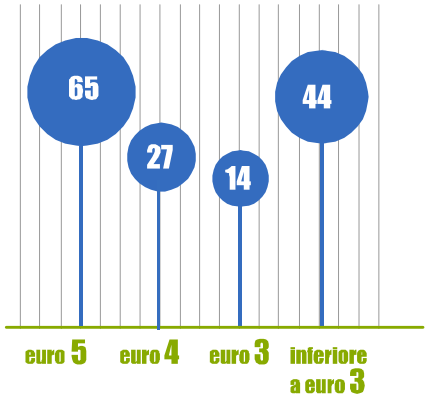
Il parco mezzi di Napoli Servizi S.p.A. al 2015 è composto da 150 veicoli tra automezzi ed attrezzature a supporto delle attività svolte (autocarri, macchine operatrici).
La composizione del parco automezzi è così suddivisa nella figura sottostante.

La maggior parte dei veicoli è di proprietà di Napoli Servizi S.p.A. altri invece, come nel caso delle autovetture, sono a noleggio. Inoltre, 65 veicoli sono stati immatricolati nel 2015, a testimonianza del fatto che è in corso la sostituzione dei mezzi più vecchi.
In più oltre il 61% dei veicoli appartiene alla categoria Euro 4 e 5. Il dato testimonia la riduzione dei veicoli con emissioni inquinanti particolarmente elevate (normativa Euro 0, 1) a fronte di veicoli rispettanti le normative ecologiche più restrittive (4 e 5).
Nel grafico si riporta la suddivisione degli autoveicoli nelle categorie ambientali di appartenenza.

Composizione parco automezzi



Suddivisione autoveicoli per categoria ambientale di appartenenza



Per garantire una maggiore sicurezza dei lavoratori e per rispondere al meglio alle nuove esigenze richieste da parte dall'amministrazione si è reso necessario la sostituzione e l'acquistato di nuovi automezzi e attrezzature. Sono stati potenziati il servizio P.I.S. , i servizi ambientali, la manutenzione edile, le pulizie straordinarie e periodiche, i servizi ausiliari del trasporto. Nel dettaglio sono stati acquistati: 57 veicoli, 87 attrezzature per il verde , 1 macchina agricola.

Investimenti realizzati

Acquisto biciclette elettriche

Oltre all'acquisto di nuovi mezzi a basso impatto ambientale, l'azienda ha deciso di investire anche in mezzi innovativi che non hanno alcun impatto sull'ambiente. Infatti, sono acquistate 3 biciclette elettriche con pedalata assistita e date in dotazione ad alcuni operai che svolgono il servizio di custodia, in particolare all'interno del parco Virgiliano e nel parco San Gaetano Errico. Grazie all'ausilio dei nuovi mezzi i custodi possono più agevolmente e rapidamente raggiungere i diversi varchi di ingresso dei parchi e avere una maggior controllo di essi.
In questo modo da una parte si garantisce maggiore efficienza nel servizio reso e dall'altra si garantisce il massimo rispetto per l'ambiente.
La scelta di acquisto di questo nuovo tipo di mezzi è risultata positiva e l'azienda è pronta a realizzare nuovi investimenti del genere.

Prodotti con Certificazione Ecolabel

Tutti i detergenti utilizzati dalla Napoli Servizi S.p.A. per le attività di pulizia sono certificati con il marchio "Ecolabel". Il marchio di qualità ecologica, emanato dall'Unione Europea, attesta che un prodotto è stato realizzato con attenzione anche dal punto di vista ambientale in tutto il suo ciclo di vita. I prodotti (detergenti multiuso e i detergenti per servizi sanitari) che hanno ottenuto questo marchio (Regolamento 17 luglio 2000 n. 1980/2000/CE e s.m.i.) rispettano i criteri ecologici stabiliti con la Decisione della Commissione 2005/344 / CE del 23 marzo. La scelta di utilizzare esclusivamente prodotti che presentano questo marchio o altri tipi di certificazione che attestano il rispetto delle norme in campo ambientale, testimonia che Napoli Servizi S.p.A. è impegnata costantemente nel rispetto dell'ambiente.

Nel 2016, a parità di risorse economiche destinate all'azienda, la società offrirà alla città numerosi servizi aggiuntivi come indicato nella tabella.

Attività	Valore in euro
Gestione delle aree a verde della manutenzione edile del Centro Direzionale	300.000,00
Presidio nelle ore notturne degli impianti tecnologici del Real Teatro San Carlo	200.000,00
Manutenzione edile del patrimonio non a reddito dell'Ente	1.500.000,00
Manutenzione degli impianti pubblicitari di proprietà dell'Ente	1.000.000,00
Rinnovo del parco automezzi del servizio affissioni e pubblicità	400.000,00
Incremento della frequenza degli interventi di manutenzione del verde presso lotti ERP e presso le scuole in affidamento (35%)	50.000,00
Monitoraggio alberature e direzione lavori per interventi di potatura esclusivamente presso Cimiteri di Poggioreale e lotti ERP e censimento delle alberature e del verde della città di Napoli da fornire all'attenzione della Direzione Centrale Patrimonio	160.000,00
Monitoraggio amianto	100.000,00
Servizi di facchinaggio e traslochi agli uffici dell'Ente	80.000,00
Incremento numero cantieri in affidamento per i servizi di custodia a partire da settembre previo impiego di ulteriori 50 unità	100.000,00
Incremento dei servizi scolastici ausiliari a partire da settembre 2016 previo impiego di ulteriori 50 unità	150.000,00
Esternalizzazione dei servizi di pulizie delle sedi SAM dell'Ente	80.000,00
Totale	**4.120.000,00**

Tutte le attività sopra riportate, per l'ammontare complessivo di € 4.120.000,00 saranno rese possibili dalla grande riorganizzazione dell'azienda conseguente all'efficientamento gestionale delle risorse umane e delle risorse economiche.

NapoliServizi

ci prendiamo
cura della città

con i nostri
servizi

NapoliServizi

Napoli Servizi S.p.A. Sede Legale e Direzione via G. Porzio Centro Direzionale is. C1 80143 Napoli
Società a totale partecipazione del Comune di Napoli
Centralino Tel. +39 081.19703197 | Fax +39 081.19703447 | info@napoliservizi.com