



MINUTA

UFFICIO CONTROLLI INTERNI

PROT. N° 0000022 - 1-A-01
15/01/2020

All' Amministratore Unico della
Palermo Energia S.P.A –
Dott. Antonio Tomaselli.

Al Responsabile dell' Area
Manutenzione e Logistica
Sig. Piazza Rosolino

Al Responsabile dell' Area
Tecnica
Ing. Lo Cacciato Salvatore.

Al Responsabile del Servizio
di Pulimento
Rag. Di Marco Salvatore

**OGGETTO: RELAZIONE ANNUALE SULLO STATO DEI SERVIZI E SULL' ATTIVITA'
SVOLTA NEL PERIODO - "GENNAIO - DICEMBRE 2019".**

Alla data del 31/12/2019 si è concluso il periodo relativo al capitolato tecnico in proroga dei servizi tra questa società e l'Ente di riferimento la Città Metropolitana di Palermo.

La società si è impegnata nell'anno considerato ad erogare i propri servizi secondo questi principi:

- Continuità. la società si è impegnata a garantire i servizi in modo continuativo e regolare;
- Partecipazione. la società si è impegnata a mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con la committenza, impegnandosi a favorire la loro partecipazione e comunicazione. A tal fine la Società fornisce tutte le notizie utili e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano La committenza
- Efficacia ed efficienza. la società si è impegnata ad erogare i servizi adeguati e il più possibili

PalermoEnergia S.p.A.

rispondenti al capitolato tecnico adottando le più opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, riducendo gli sprechi e cercando di contenere i costi.

I principali obiettivi che la Palermo Energia S.p.a. si è posta al fine di migliorare i servizi erogati sono stati:

- creare i presupposti per l'informazione alla Committenza sui servizi erogati sulle modalità di accesso ai servizi attraverso punti informativi (ad esempio al sito web);
- promuovere indagini, sondaggi ed altre iniziative sul grado di soddisfazione dei servizi e sull'evoluzione dei bisogni anche attraverso la collaborazione, dell'Ente affidante iniziative assunte e sul risultato di indagini e sondaggi;
- promuovere e coordinare le fasi di individuazione dei fattori, degli indicatori e degli standard di qualità dei servizi così come delineati dalla "carta dei servizi";
- verificare e monitorare il rispetto degli standard di qualità indicati;
- ricevere le osservazioni.

Come per i precedenti anni (2017-2018) anche per il 2019 la società ha svolto i servizi facendo riferimento obbligatoriamente ad un capitolato tecnico che ha determinato le linee guida sui diversi servizi espletati.

Da capitolato i servizi che sono stati espletati sono stati i seguenti:

1. Servizi tecnici, diagnosi e certificazione APE degli immobili di proprietà della Città Metropolitana di Palermo;
2. Servizi tecnici, manutenzione ordinaria, gestione amministrativa e fiscale degli impianti fotovoltaici inferiori e superiori a 20Kwp di proprietà dell'Ente Città Metropolitana di Palermo;
3. Servizi tecnici, manutenzione ordinaria impianti elettrici e d'illuminazione
4. Servizi tecnici, gestione informatica dei dati relativi alla Tosap (tassa per l'occupazione di spazi e aree pubbliche);
5. Attività istituzionale accertamento ed ispezione impianti termici;
6. Manutenzione ordinaria e logistica;
7. Pulizia delle strade della Città Metropolitana di Palermo;
8. Servizio di pulizia.

La relazione suddetta, con le schede allegate, vuole fotografare in modo analitico e approfondito se i servizi e le attività espletate hanno, come da capitolato, raggiunto gli obiettivi previsti.

PalermoEnergia S.p.A.

Entriamo nel dettaglio dei servizi.

Servizi tecnici, diagnosi e certificazione APE degli immobili di proprietà della Città Metropolitana di Palermo

Si evidenzia che, su un totale di 36 certificazioni da capitolato, sono state emessi 12 (circa il 33,3%) certificati APE (attestazioni di prestazione energetica).

Si riscontra, da questo dato oggettivo, rispetto al 2018 (25 certificati emessi), una riduzione sostanziale delle certificazioni e quindi un peggioramento del servizio stesso.

La riduzione è da imputare alla diminuzione, rispetto al dato del 2018, delle richieste di attestazioni APE degli edifici di proprietà dell'Ente di riferimento ed anche per la difficoltà di reperimento della documentazione necessaria alla redazione degli APE.

Servizi tecnici, manutenzione ordinaria, gestione amministrativa e fiscale degli impianti fotovoltaici inferiori e superiori a 20Kwp di proprietà dell'Ente Città Metropolitana di Palermo

Il servizio consiste nella gestione della manutenzione ordinaria e gestione amministrativa degli impianti fotovoltaici inferiori e superiori a 20 kwp. Nella categoria dei "servizi di manutenzione e gestione amministrativa degli impianti fotovoltaici si comprendono l'insieme dei servizi finalizzati al mantenimento dello stato funzionale ed alla conservazione degli impianti fotovoltaici di proprietà della Città Metropolitana di Palermo.

Il servizio ha come finalità da un lato la manutenzione ordinaria periodica degli impianti fotovoltaici dall'altro la gestione amministrativa e fiscale degli stessi impianti.

Dai dati si evidenzia un totale di 384 interventi di natura tecnica manutentiva, amministrativa e fiscale con un aumento sostanziale di 47 interventi rispetto allo scorso anno i cui interventi sono stati 337.

Si deve inoltre evidenziare che sono stati effettuati, al di fuori del capitolato 70 interventi su richiesta dell'Ente, 41 in più rispetto ai 29 dell'anno 2018.

Pur tuttavia occorre migliorare gli interventi relativi alla pulizia dei pannelli solari degli impianti fotovoltaici poiché dai report emerge che nessun intervento di pulizia è stato effettuato.

PalermoEnergia S.p.A.

Dai dati si desume che l'obiettivo è stato raggiunto.

Servizi tecnici, manutenzione ordinaria impianti elettrici e d'illuminazione

Il servizio ha come oggetto la manutenzione ordinaria degli impianti elettrici presenti negli immobili di proprietà della Città Metropolitana di Palermo, di bassa tensione, illuminazione normale e di emergenza.

Per interventi di ordinaria manutenzione degli impianti elettrici si intendono tutti quelli finalizzati a contenere il normale degrado d'uso nonché a far fronte ad eventi accidentali che comportino la necessità di primi interventi, che comunque non modifichino la struttura essenziale dell'impianto o la loro destinazione d'uso.

Dai dati elaborati si evidenzia un totale di 33 interventi a richiesta da parte dell'Ente committente con un aumento sostanziale di 25 interventi rispetto al 2018 con 8 interventi quindi l'obiettivo è stato raggiunto.

Servizi tecnici, gestione informatica dei dati relativi alla Tosap (tassa per l'occupazione di spazi e aree pubbliche)

Il servizio ha come oggetto l'attività di supporto tecnico – informatico nell'applicazione del “Regolamento della tassa occupazione spazi e aree pubbliche n. 19 del 21/11/2013” della Città Metropolitana di Palermo. E' quindi un servizio di natura strettamente istituzionale.

Rispetto all'attività svolta nell'anno 2018, nel 2019 c'è stato un aumento sul totale delle attività, svolte infatti si è passati da 13.817 nel 2018 a 17754.

Tuttavia si è registrato una riduzione notevole degli “accertamenti relativi ai rilievi dei passi carrabili” infatti si è passati a 599 accertamenti. nel 2018 a 147 accertamenti nel 2019.

Importante è il dato che emerge sul fronte della stampa avvisi di pagamento 5357 e stampa avvisi di pagamento 5361. Ciò significa, in altre parole, un aumento degli introiti per l'Ente committente derivante dalla tassazione Tosap.

Dai dati elaborati si evidenzia quindi che l'obiettivo è stato raggiunto.

PalermoEnergia S.p.A.

Attività Istituzionale Accertamento ed Ispezione Impianti Termici

Il servizio ha come oggetto l'esecuzione degli accertamenti e delle ispezioni degli impianti termici, destinati alla climatizzazione invernale ed estiva degli ambienti presenti nelle unità immobiliari, per verificarne lo stato di esercizio e manutenzione.

Tale servizio viene effettuato nei Comuni della Città Il servizio di verifica impianti termici discende normativamente dalla legge 10/91, dal D.lgs 192/05, dal D.P.R. N° 412/93, dal D.P.R. n° 74/1013 la cui competenza ricade alla Città Metropolitana di Palermo. Metropolitana di Palermo con meno di 40.000 abitanti . E' quindi un servizio di natura strettamente istituzionale.

Dal confronto dei dati rilevati nel 2018 con i dati rilevati nel 2019 possiamo rilevare una diminuzione anche se irrilevante delle attività in generale che passano da 11.981 (2018) a 11521 (2019).

In particolare:

- più 389 accertamenti nel 2019 rispetto al 2018.
- meno 1.446 ispezioni nel 2019 rispetto al 2018 di controllo e verifica dei verbali di ispezione per gli impianti soggetti alle ispezioni di legge di cui 360 su impianti >100Kw e 2400 ispezioni onerose volte al recupero degli impianti non dichiarati (2760 annui) previste.
- più 1.083 bollini emessi nel 2019 rispetto al 2018.

Il dato che emerge è in linea con quello del 2018 anche se deve essere migliorato in particolar modo sul lato delle ispezioni.

Manutenzione Ordinaria e Logistica

Il servizio di manutenzione ordinaria negli immobili di proprietà della Città Metropolitana di Palermo comprende l'insieme dei servizi finalizzati al mantenimento dello stato funzionale ed alla conservazione degli impianti dell'Ente Città Metropolitana di Palermo.

Questo servizio si suddivide in diversi servizi o attività tra cui:

- Il servizio a chiamata;
- Il servizio reti e applicativi;
- Il servizio minuto mantenimento edile;
- Il servizio di verifica ordinaria sugli istituti scolastici, impianti sportivi ed edifici istituzionali

PalermoEnergia S.p.A.

Tra queste le prime tre attività sono vere e proprie attività di manutenzione ordinaria e logistica, l'ultima tipologia di servizio è una attività di ricognizione e di verifica non a chiamata ma programmata dalla società.

Entrando nel dettaglio dei servizi si sono effettuati nell'anno considerato.

- **273** interventi relativi ai servizi a chiamata (traslochi, giardinaggio, piccola muratura e tinteggiatura, sopralluoghi, verifiche utenze acqua - luce e gas, manutenzione impianti idrici ed elettrici);
- **105** interventi a chiamata relativi al servizio delle reti applicativi (trasloco di personal computer e della relativa componentistica, trasloco utenza telefonia, gestione sistemi informatici, manutenzione personal computer).
- **58** verifiche ordinarie sugli istituti scolastici, impianti sportivi ed edifici istituzionali sulle strutture della Città Metropolitana di Palermo per un totale di superficie interna per 279645 mq e superficie esterna per 182020 mq.

Confrontando i dati del 2017 con i dati rilevati nel 2018 si può osservare:

- una riduzione (meno 73 interventi) degli interventi a chiamata riguardante la manutenzione logistica. Si è passati da 346 interventi del 2018 a 273 nel 2019.
- Una riduzione (meno 276 interventi) degli interventi a chiamata relativi al servizio delle reti applicativi. Si è passati da 381 interventi nel 2018 a 105 nel 2019.
- Una riduzione (meno 4 interventi) delle verifiche ordinarie sugli istituti scolastici, impianti sportivi ed edifici istituzionali. Si è passati da 62 interventi nel 2018 a 58 nel 2019.

Dai dati emerge una riduzione notevole degli interventi; tra le cause quella che incide in maniera determinante è la carenza di personale della società addetto ai servizi.

La riduzione anche se marginale delle verifiche sugli edifici scolastici è dovuta alla circostanza che il personale, su richiesta esplicita della Direzione Edilizia e Beni Culturali, si è occupato di negli ultimi due mesi di progettazione file autocad dell'ex sede compartimentale delle poste di Brancaccio.

Pulizia delle strade della Città Metropolitana di Palermo

Il servizio di pulizia delle strade della Città Metropolitana di Palermo consiste nell'attività di manutenzione lungo la viabilità di competenza dell'Ente di rimozione di tutto quanto presente nel nastro stradale compreso cunette, fossi di guardia ecc..

PalermoEnergia S.p.A.

Tale attività si esplicita in un servizio di presidio e controllo della rete viabile provinciale assegnata.

Dal confronto della quota di chilometri assegnati da capitolato con la quota dei chilometri lavorati emerge un dato positivo. Dai 469,448 di chilometri assegnati sono stati lavorati chilometri 436,400 (meno 33,048).

Il dato che emerge del 2019 è negativo rispetto al dato del 2018.

Servizio di Pulizia

Il servizio consiste nella pulizia di locali ed arredi da effettuarsi in conformità alle disposizioni di seguito riportate e nell'osservanza delle normative vigenti per l'utilizzo di attrezzature, macchinari e materiali previsti in ambito UE.

L'attività di pulizia riguardano il complesso di procedimenti e operazioni atti a rimuovere polveri, materiale non desiderato o sporczia da superfici, oggetti, ambienti confinati ed aree di pertinenza.

Sono stati coperti dal servizio un totale di 33.157,54 mq mensili e 397.890,48 mq annuali delle seguenti strutture: Palazzo Comitini, Palazzo Belvedere, Palazzo Francavilla, Ex Palazzo delle Ferrovie, Palazzo Jung, Palazzo Sant'Elia, Loggiato San Bartolomeo.

E' previsto un presidio continuo del servizio su Palazzo Comitini sede istituzionale e di rappresentanza dell'Ente committente. Sono state effettuate 36 operazioni di servizio a richiesta nell'arco dell'anno nelle seguenti sedi: Ufficio Informazioni Turistiche (APIT), Riserve di Bagni di Cefalà Diana e Serre di Ciminna, Palazzo Comitini (Piano Nobile).

PalermoEnergia S.p.A.

Conclusioni

In considerazione dei rilievi sopra esposti possiamo considerare che i servizi effettuati dalla Palermo Energia S.p.a. nell'ambito del capitolato 2019 hanno raggiunto per la maggior parte gli obiettivi previsti anche se bisogna correggere l'andamento relativo ai servizi di manutenzione logistica e reti applicativi.

Sarebbe auspicabile, per confermare i dati sopra esposti, effettuare un'ulteriore verifica oggettiva attraverso la ricerca del Customer Satisfaction.

La suddetta relazione è stata elaborata dall'Ufficio Controlli Interni, che ha anche come linea di attività la rendicontazione mensile e annuale dei servizi, in collaborazione con la Direzione Generale.

Ufficio
Controllo Interni
(*Sig. Conti Antonio*)

Il Responsabile dell'Ufficio
Controllo Interni
(*Dott. Monke Girolamo*)

Il Direttore Generale
(*Ing. Giuseppe Li Calsi*)

PalermoEnergia S.p.A.