

Minuta

UFFICIO CONTROLLI INTERNI

PROT. 0000048 - 1-A-01
DEL 26/01/2021

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 2020".

Alla data del 31/12/2020 si è concluso il periodo relativo al capitolato tecnico 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 (2018-2019) anche per il 2020 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 Tosapricerca passi carrabili(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 raggiunto gli obiettivi e gli standard previsti e quindi sono in linea

PalermoEnergia S.p.A.

Sede legale: Via Maqueda n. 100 | 90134 Palermo | Uffici: Via Roma n. 19 | 90133 Palermo

C.C.I.A.A. di Palermo R.E.A. 225525 | C.F. - P.I. e N. Iscrizione R.I. di Palermo 04939480820

tel +39 091 6171426 | fax +39 091 6718273 | info@palermoenergiaspa.it | pec palermoenergiaspa@pec.it

con quanto prestabilito nello capitolato e nella convenzione stipulata con la Città Metropolitana di Palermo.

Occorre specificare che a causa dell'evolversi dell'emergenza sanitaria epidemiologica da covid 19, l'attività dei servizi è stata fortemente limitata neimesi di Marzo e Aprile addirittura impedendone il regolare svolgimento.

A conferma di quanto sopra, cioè con l'evolversi dell'emergenza sanitaria, sono sopraggiunte a tutela della salute pubblica, (principio basilare della nostra costituzione art 32), diverse norme giuridiche proposte dal Governo, ed in particolare il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, "Misure di potenziamento del servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19".

Allo scopo di contrastare e contenere il diffondersi del virus, sull'intero territorio nazionale", venivano applicate alcune misure che favorivano, in applicazione dell'articolo 87 del menzionato decreto, la fruizione di periodi di congedo ordinario, di ferie e di permessi e veniva agevolato anche la modalità di lavoro agile il cosiddetto "smartworking" (lavoro da remoto).

Pertanto ritenuta la straordinarietà e l'urgenza a contenere gli effetti negativi dell'epidemia, potenziando così l'attività di vigilanza sul proprio personale, la società con i suoi organi preposti essendo stata, sin da subito, sensibile alla salvaguardia della salute dei suoi dipendenti ha ritenuto opportuno uniformarsi a quanto declinato dall'art.87 (comma 2-3) del decreto su menzionato e pertanto:

- il personale preposto a quei servizi prettamente amministrativi compresi anche i servizi come da capitolato che rientravano nella sfera amministrativa, a partire dal mese di marzo e fino al 31/12/2020, è stato posto in smart working;
- il personale delle pulizie ha continuato la sua attività intensificata dall'attività di sanificazione dei locali della Città Metropolitana di Palermo;
- il personale del servizio di verifica manutenzione ordinaria e logistica - servizio reti applicative - servizio di pulizia delle strade della Città Metropolitana di Palermo soltanto nel mese Marzo e di Aprile è stato posto in ferie o permesso retribuito. A partire dal mese di Maggio detto personale ha ripreso, con una riorganizzazione interna, la propria attività;
- il personale che presentava problematiche di salute certificate, come da decreto su menzionato veniva posto in esonero del servizio.

PalermoEnergia S.p.A.

Sede legale: Via Maqueda n. 100 | 90134 Palermo | Uffici: Via Roma n. 19 | 90133 Palermo

C.C.I.A.A. di Palermo R.E.A. 225525 | C.F. - P.I. e N. Iscrizione R.I. di Palermo 04939480820

tel +39 091 6171426 | fax +39 091 6718273 | info@palermoenergiaspa.it | pec.palermoenergiaspa@pec.it

Entriamo nel dettaglio dei servizi.

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

Tale servizio è stato svolto nel periodo di emergenza epidemiologica dal 09/03/2020 al 31/12/2020 sia in smart working che con sopralluoghi specifici. In particolare nei mesi di Marzo, Aprile, Maggio è stato svolto da remoto (smart working). A partire dal mese di Giugno sono ripresi i sopralluoghi propedeutici all' attestazione APE.

Si evidenzia che, su un totale di 36 certificazioni da capitolato, sono state emessi 6 (circa il 16,65 %) certificati APE (attestazioni di prestazione energetica).

Si riscontra, da questo dato oggettivo, rispetto al 2019 (12 certificati emessi), anche una riduzione sostanziale di n° 6 certificati APE emessi rispetto al 2020.

La riduzione è da imputare rispetto al dato del 2019;

- all'emergenza sanitaria;
- all'adiminuzione delle richieste di attestazioni APE degli edifici di proprietà dell'Ente di riferimento;
- 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.

PalermoEnergia S.p.A.

Sede legale: Via Maqueda n. 100 | 90134 Palermo | Uffici: Via Roma n. 19 | 90133 Palermo

C.C.I.A.A. di Palermo R.E.A. 225525 | C.F. - P.I. e N. Iscrizione R.I. di Palermo 04939480820

tel +39 091 6171426 | fax +39 091 6718273 | info@palermoenergiaspa.it | pec palermoenergiaspa@pec.it

L'attività per tale servizio con l'evolversi dell'emergenza sanitaria è stata svolta sia in smart working sia con sopralluoghi dal 09/03/2020 al 31/12/2020.

In particolar modo per quanto concerne l'attività di gestione amministrativa e fiscale degli impianti fotovoltaici è stata svolta soltanto in smart working da remoto.

Per quanto concerne l'attività di manutenzione è stata svolta nei mesi di Marzo, Aprile e Maggio in smart working con il controllo da remoto degli impianti. A partire dal mese di Giugno l'attività di manutenzione è stata svolta sia con sopralluoghi, così come veniva effettuata prima dell'evolversi dell'emergenza sanitaria, sia da remoto.

Dai dati si evidenzia un totale di 433 interventi di natura tecnica manutentiva, amministrativa e fiscale con un aumento sostanziale di 49 interventi rispetto allo scorso anno i cui interventi sono stati 384.

Si deve inoltre evidenziare che non sono stati effettuati interventi su richiesta dell'Ente poiché non sono pervenute richieste.

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.

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

Tale attività con l'evolversi dell'emergenza sanitaria è stata sospesa nei mesi di Marzo e Aprile.

Successivamente nel mese di Maggio è ripresa a fronte di una nuova riorganizzazione interna del personale che è stato dotato di nuovi strumenti personali. a contrasto del covid 2019 (mascherine - gel disinfettante etc..)

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.

PalermoEnergia S.p.A.

Sede legale: Via Maqueda n. 100 | 90134 Palermo | Uffici: Via Roma n. 19 | 90133 Palermo

C.C.I.A.A. di Palermo R.E.A. 225525 | C.F. - P.I. e N. Iscrizione R.I. di Palermo 04939480820

tel +39 091 6171426 | fax +39 091 6713273 | info@palermoenergiaspa.it | pec palermoenergiaspa@pec.it

Dai dati elaborati si evidenzia un totale di 35 interventi a richiesta da parte dell'Ente committente con un aumento sostanziale di 2 interventi rispetto al 2019 (33 interventi) quindi l'obiettivo è stato ampiamente 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.

L'attività per tale servizio con l'evolversi dell'emergenza sanitaria è stata svolta in smart working dal 09/03/2020 al 31/12/2020.

Rispetto all'attività svolta nell'anno 2019, nel 2020 c'è stata una riduzione sul totale degli interventi e attività svolte. Infatti si è passati da 17.754 nel 2019 a 4352 nel 2020.

Sono state analizzate 808 schede fotografiche riconducibili ai rilievi dei passi carrabili e quindi l'identificazione dei titolari dei passi carrabili.

La riduzione è da imputare all'emergenza epidemiologica che ha impedito il personale preposto a tale attività, posto in smart working, a utilizzare i programmi (pacchetti autocad) con le relative licenze d'uso che sono soltanto rilasciate e installate nelle postazioni dell'ufficio aziendale.

Occorre, inoltre, sottolineare che non viene più effettuata dal personale aziendale:

1. l'attività di dematerializzazione delle Determine Dirigenziali la cui scansione viene elaborata negli uffici dal personale della Città Metropolitana di Palermo;
2. l'attività di inserimento dei bollettini nel sistema Immedia, poiché viene espletato dalla Città Metropolitana di Palermo tramite il sistema diretto del Pago Pa.

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.

PalermoEnergia S.p.A.

Sede legale: Via Maqueda n. 100 | 90134 Palermo | Uffici: Via Roma n. 19 | 90133 Palermo

C.C.I.A.A. di Palermo R.E.A. 225525 | C.F. - P.I. e N. Iscrizione R.I. di Palermo 04939480820

tel +39 091 6171426 | fax +39 091 6718273 | info@palermoenergiaspa.it | pec palermoenergiaspa@pec.it

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.

Per tale servizio occorre specificare che nei mesi di Marzo, Aprile, Maggio e Giugno l'attività ispettiva è stata sospesa in quanto con l'evolversi dell'emergenza sanitaria covid-19 si è riscontrato un diniego da parte degli utenti delle visite presso la loro residenza o domicilio. L'attività ispettiva è ripresa nel mese di Luglio ed è continuata fino a Dicembre. Per quanto riguarda l'attività di accertamento, di programmazione e attività amministrativa e di front office dal 02/03/2020 al 06/03/2020 è stata svolta dal personale all'interno dei locali e uffici della società.

Dal 09/03/2020 e fino al 31/12/2020 con l'evolversi dell'emergenza sanitaria covid-19 le attività come sopra sono state effettuate in smart working.

Dal confronto dei dati rilevati nel 2019 con i dati rilevati nel 2020 possiamo rilevare una diminuzione delle attività in generale che passano da 11521 (2019) a 9936 nel 2020

In particolare:

- meno 243 accertamenti nel 2020 rispetto al 2019.
- meno 754 ispezioni nel 2020 rispetto al 2019 di controllo e verifica dei verbali di ispezione per gli impianti soggetti alle ispezioni di legge.
- meno 293 bollini emessi nel 2020 rispetto al 2019.

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.

- **152** interventi relativi ai servizi a chiamata (traslochi, giardinaggio, piccola muratura e tinteggiatura, sopralluoghi, verifiche utenze acqua - luce e gas, manutenzione impianti idrici ed elettrici);
- **38** interventi a chiamata relativi al servizio delle reti applicativi (trasloco di personal computer e della relativa componentistica, trasloco utenza telefonia).
- **30** verifiche ordinarie sugli istituti scolastici, impianti sportivi ed edifici istituzionali sulle strutture della Città Metropolitana di Palermo per un totale di superficie interna per 145485mq e superficie esterna per 85.855 mq.

Confrontando i dati del 2019 con i dati rilevati nel 2020 si può osservare:

- una riduzione (meno 121 interventi) degli interventi a chiamata riguardante la manutenzione logistica. Si è passati da 273 interventi del 2019 a 152 nel 2020.
- Una riduzione (meno 67 interventi) degli interventi a chiamata relativi al servizio delle reti applicativi. Si è passati da 105 interventi nel 2019 a 38 nel 2020.
- Una riduzione (meno 28 interventi) delle verifiche ordinarie sugli istituti scolastici, impianti sportivi ed edifici istituzionali. Si è passati da 58 interventi nel 2019 a 30 interventi nel 2020.

Dai dati emerge una riduzione degli interventi a chiamata. La causa è legata certamente all'emergenza sanitaria che ha:

- ridotte richieste di interventi a chiamata da parte dell'Ente Committente, poiché si sono ridotti i flussi di presenza negli uffici dei dipendenti i quali hanno svolto l'attività istituzionale, nel periodo da Marzo a Dicembre, dell'Ente in smartworking.
- ridotte richieste di interventi a chiamata provenienti dalle scuole di secondo ordine e grado (superiori), legate istituzionalmente all'Ente, la cui attività didattica è stata svolta, nel periodo su indicato, in DAD (didattica a distanza) svuotando così il flusso di personale presente nelle strutture scolastiche.

PalermoEnergia S.p.A.

La riduzione delle verifiche sugli edifici scolastici oltre ad essere dovuta all'emergenza sanitaria è dovuta anche alla circostanza che il personale si è occupato della 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.

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

Tale attività nei mesi di Marzo e Aprile, quindi in piena emergenza sanitaria è stata sospesa. Successivamente nel mese di Maggio è ripresa a fronte di una nuova riorganizzazione interna del personale che è stato dotato di nuovi strumenti personali. a contrasto del covid 2019 (mascherine - gel disinfettante etc..)

Dal confronto della quota di chilometri assegnati da capitolato con la quota dei chilometri lavorati emerge un dato positivo. Dai Km 500,00 assegnati con capitolato sono stati lavorati Km 490,131 (meno Km 9,869). Nel 2020 rispetto ai chilometri lavorati nel 2019 che sono stati Km 436,400 si evidenzia un aumento sostanziale di Km 53,731 lavorati.

Il dato che emerge del 2020 è molto positivo rispetto al dato del 2019 tenuto conto che nei mesi di Marzo e Aprile l'attività è stata sospesa per le motivazioni su esposte.

L'obiettivo è stato raggiunto.

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 sporizia da superfici, oggetti, ambienti confinati ed aree di pertinenza.

Tale servizio nell'anno considerato non è stato mai sospeso né interrotto anzi, oltre alla normale attività di pulizia dei locali è stata incrementata l'attività di sanificazione dei locali dove si rendevano necessari per effetto dell'emergenza sanitaria covid 19 così come previsti dai vari D.P.C.M.

PalermoEnergia S.p.A.

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' stato 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).

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

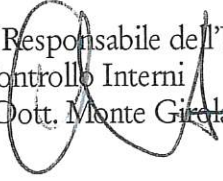
Conclusioni

In considerazione dei rilievi sopra esposti possiamo considerare che i servizi effettuati dalla Palermo Energia S.p.a. nell'ambito del capitolato 2020 sono stati parzialmente raggiunti tenuto conto che la società ha dovuto fronteggiare momenti di grosse difficoltà dovuti all'emergenza sanitaria covid 19, determinando una nuova riorganizzazione del personale nell'ambito delle misure adottate dal Governo e rispetto ai servizi gestiti dalla società per convenzione. Le misure che hanno previsto, per alcune tipologie di servizi, una nuova forma lavorativa dello smart working(cosiddetto lavoro agile) mai utilizzato precedentemente.

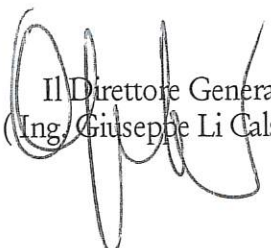
Sarebbe auspicabile, per confermare i dati sopra esposti, effettuare un'ulteriore verifica oggettiva attraverso la ricerca del Customer Satisfaction.

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.

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



Il Direttore Generale
(Ing. Giuseppe Li Calsi)



PalermoEnergia S.p.A.

Sede legale: Via Maqueda n. 100 | 90134 Palermo | Uffici: Via Roma n. 19 | 90133 Palermo

C.C.I.A.A. di Palermo R.E.A. 225525 | C.F. - P.I. e N. Iscrizione R.I. di Palermo 04939480820

tel +39 091 6171426 | fax +39 091 6718273 | info@palermoenergiaspa.it | pec palermoenergiaspa@pec.it