

Relazione ex art. 30 D.Lgs. n. 201/2022 della Provincia di Varese

**SITUAZIONE GESTIONALE
DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DI RILEVANZA ECONOMICA**

RICOGNIZIONE PERIODICA DICEMBRE 2024

PREMESSA

L'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022, n. 201, definisce che sono "servizi di interesse economico generale di livello locale" o "servizi pubblici locali di rilevanza economica", «i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale».

Ai fini della verifica periodica della situazione gestionale del servizio pubblico locale prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, occorre definire adeguatamente il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente locale ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

1. I SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA DELLA PROVINCIA DI VARESE

Per definire il "*perimetro*" dei servizi pubblici locali della Provincia di Varese si è fatto riferimento all'elenco dei servizi pubblici a domanda individuale di cui al decreto interministeriale 31 dicembre 1983 con il quale è stato approvato l'elenco dei servizi pubblici a domanda individuale ed alla Deliberazione presidenziale n. 149 del 18/11/2024 "Determinazione delle aliquote, tariffe, diritti, oneri e costi dei servizi pubblici provinciali anno 2025".

Nel seguito l'elenco dei servizi pubblici a rilevanza economica gestiti dalla Provincia con indicazione della relativa forma di gestione

SERVIZIO	FORMA DI GESTIONE	NOTE
Concessione in uso temporaneo di spazi e sale di rappresentanza immobili di proprietà	In economia	
Concessione in uso di impianti sportivi (palestre provinciali)	In economia	Il servizio è gestito anche avvalendosi della collaborazione dei Comuni territorialmente competenti in base ad accordi <i>inter partes</i> stipulati sulle linee guida da ultimo individuate con DP 145 del 30/10/2024
Gestione parcheggi di proprietà	In economia	Il servizio è gestito avvalendosi di: - servizio strumentale di noleggio parcometri; - collaborazione con il Comune di Varese per la gestione delle attività di controllo e sanzionatoria, oggetto di accordo <i>inter partes</i> decorrente dal 03/10/2024
Servizi di accoglienza e bigliettazione Eremo di S. Caterina del Sasso in Leggiano	Affidamento esterno in concessione	

2. SERVIZIO PUBBLICO DI RILEVANZA ECONOMICA AFFIDATI A TERZI MEDIANTE PROCEDURA AD EVIDENZA PUBBLICA

NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

La concessione in esame ha per oggetto i servizi annessi all'accoglienza e alla bigliettazione dell'eremo di Santa Caterina del Sasso Ballaro in Leggiuno per il periodo dal 01/01/2024 sino al 12/10/2024, data di cessazione del contratto di concessione di servizi stipulato con l'aggiudicataria Archeologistics Srl Impresa Sociale.

In regime di continuità rispetto al pregresso affidamento, la Provincia di Varese ha provveduto a stipulare, previa procedura ad evidenza pubblica, nuova concessione dei descritti servizi, con decorrenza dal 13/10/2024, implementandoli con la gestione del Bar e delle strutture ricettive *Cascine del Quiquio*, la cui analisi verrà rinviata alla rendicontazione del 2025 stante il breve periodo di efficacia del nuovo contratto. La scelta della modalità di affidamento è stata ritenuta, in sede di preventivo indirizzo politico-amministrativo, l'opzione più aderente ai principi di economicità, efficacia ed efficienza per la gestione del complesso.

L'affidamento ha avuto ad oggetto in sintesi:

1. servizio di bigliettazione per visite individuali e/o in comitiva al bene monumentale, con erogazione di biglietti a prezzo intero e ridotto secondo le tariffe approvate dalla Provincia di Varese da ultimo con provvedimento Delibera Presidenziale n. 140 del 09/11/2023, e gestione degli ingressi a titolo gratuito nei casi disciplinati dal richiamato provvedimento;
2. gestione degli ascensori e relativa bigliettazione, con erogazione di biglietti a prezzo intero e ridotto secondo le tariffe approvate dalla Provincia di Varese da ultimo con provvedimento Delibera Presidenziale n. 140 del 09/11/2023, e gestione degli utilizzi a titolo gratuito nei casi disciplinati dal richiamato provvedimento;
3. servizio audioguide, visite guidate di gruppo ed individuali, eventi;
4. servizio bookshop.

CONTRATTO DI CONCESSIONE

Oggetto: Contratto d'appalto per l'affidamento in concessione dei servizi annessi all'accoglienza e alla bigliettazione dell'eremo di Santa Caterina del Sasso Ballaro in Leggiuno – CIG: 9786552631.

Più in particolare, la concessione ha come oggetto la gestione dei servizi e, in maniera liminare, la realizzazione dei lavori come di seguito specificato:

A. Eremo di Santa Caterina del Sasso:

- **Concessione in uso dei beni a cui si riferiscono i servizi oggetto di affidamento;**
- **Accoglienza, biglietteria, *information desk*** – comprende:
 - apertura e chiusura del Sito, far osservare gli orari di apertura e chiusura dello stesso fissati dalla Provincia di Varese;
 - ricevimento e l'accoglienza dei gruppi e dei singoli visitatori provenienti dal lago attraverso la navigazione di linea di pubblico servizio affidata alla Navigazione Lago Maggiore e al servizio non di linea taxi-boat;
 - attività di biglietteria per la visita al complesso di Santa Caterina e agli eventi che si svolgono, con presidio di entrambi i due locali biglietteria nonché con gestione, verifica ed emissione delle diverse tipologie di bigliettazione (interi, ridotti, card, etc.);

- garanzia di presenza di un numero adeguato di operatori contemporaneamente in base all'affluenza di turisti, durante l'orario di apertura dell'Eremo, per garantire il comodo deflusso del pubblico in entrata e in uscita dal Sito e il rispetto dei criteri di massima capienza prevista nell'area dell'Eremo, indicati nel documento "DUVRI" redatto a cura del Servizio di Prevenzione e Protezione dell'Ente;
- possibilità di miglioramento delle apparecchiature/automatismi già installati con correlato subentro nel contratto di noleggio attivato dal precedente concessionario;
- tenuta ed aggiornamento della contabilità riguardante le entrate derivanti dalla bigliettazione con la predisposizione del rendiconto giornaliero e mensile, la tenuta dei rapporti con la SIAE o altri enti preposti in occasione di iniziative, la gestione del servizio telematico di prenotazione e di prevendita dei titoli di accesso;
- attivazione durante l'orario di chiusura, a cura e spese del Concessionario, di una segreteria telefonica multilingua per informazioni su orari di apertura, tariffe e altro;
- possibilità di attivazione, a spese del concessionario, di un servizio di noleggio di materiale informativo e divulgativo, costituito da audioguide, guide palmari, ecc., e fornitura di depliant e pubblicazioni ad uso informativo e turistico;
- possibilità del concessionario di implementare i protocolli di sicurezza minimi;
- possibilità del concessionario di predisporre una campagna di comunicazione e promozione del sito;
- esecuzione dei controlli relativi all'adeguatezza dell'abbigliamento dei visitatori alla Sacralità del luogo, nonché al divieto di: fumare, telefonare, scavalcare i parapetti, correre e giocare, utilizzare droni, realizzare immagini e filmati a fini professionali, introdurre animali all'interno della chiesa e degli spazi interni, fare pic-nic;

· **Assistenza ai disabili** – comprende:

- svolgimento del servizio di accoglienza e assistenza alle persone disabili, con effettuazione del servizio di trasporto dei disabili in carrozzina tramite il servo scala posto nella zona orti, con l'utilizzo del macchinario presente (portata max 250 kg);
- assistenza per tutta la durata della visita dei visitatori disabili sforniti di accompagnatore;
- mantenimento dell'attrezzatura con eventuale sostituzione della stessa in caso di guasto/rottura;
- garanzia negli orari di apertura e in occasione di eventi dell'accessibilità all'Eremo di Santa Caterina per i disabili e per gli accompagnatori (un accompagnatore per ogni disabile).

B. Servizi generali:

- **Bookshop:** vendita di articoli di libreria e oggettistica, con particolare attinenza alla storia e alla natura monumentale e religiosa del Sito, procurati e proposti alla clientela dal Concessionario;

· **Apertura, custodia delle chiavi e vigilanza** – comprende:

- custodia delle chiavi;
- apertura e chiusura degli immobili;
- assunzione dell'incarico di responsabile dei sistemi di sicurezza e allarme ove presenti, e di quanti impianti in futuro saranno installati;
- effettuazione del servizio di sorveglianza;

· **Sicurezza in merito ad antincendio, evacuazione, primo soccorso** – comprende:

- assunzione dell'incarico di responsabile delle procedure di gestione antincendio, evacuazione e primo soccorso;
- predisposizione del DVR, nomina di un coordinatore delle emergenze e di un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP);
- assunzione obblighi e responsabilità di cui al d. lgs. 81/2008;
- conoscenza ed osservanza del D.U.V.R.I.;

- formazione del proprio personale sui temi della sicurezza attraverso specifici corsi di formazione; monitoraggio sui limiti di affollamento all'interno dell'Eremo, così come definito nel Piano di Emergenza del Sito redatto dal Concessionario;
- monitoraggio ed adempimenti di Legge in caso di allarme antincendio ed antintrusione;
- monitoraggio ed aggiornamento della segnaletica come da piano di emergenza e nelle planimetrie di emergenza esposte;
- monitoraggio delle vie d'esodo;
- monitoraggio almeno mensile dell'efficienza dell'illuminazione di emergenza;
- dotazione di defibrillatore e formazione di personale adibito al suo utilizzo;

· **Gestione ascensore** – comprende:

- garanzia dell'utilizzo dell'ascensore durante l'orario di apertura
- erogazione della formazione in materia di sicurezza prevista dal D.lgs 81/2008 per il personale preposto alla gestione dell'ascensore;
- pulizia della cabina, porte e accessi dell'impianto;
- riscossione del corrispettivo per persona a tratta, con carico dei relativi oneri fiscali;

· **Manutenzione** – comprende:

Ove non diversamente specificato la manutenzione ordinaria e straordinaria rimane in carico alla Provincia di Varese, così come lo sono le utenze. Sono a carico del Concessionario:

- manutenzione ordinaria/riparativa edile e affine dell'Eremo (A5.1b1 - A5.1b2), del fabbricato ascensore e galleria (A4), del fabbricato rustico (A2);
- sorveglianza degli impianti con immediata segnalazione di anomalie al gestore del contratto di multiservizi tecnologico Lotto 1 tramite il sistema FDL o equipollente;
- mantenimento in efficienza tutti gli impianti affidati con le esclusioni sopra elencate (elettrici, igienico-sanitari, di riscaldamento, ecc.), gli arredi e le attrezzature in dotazione e quanto acquisito dal Concessionario stesso;
- manutenzione ordinaria e straordinaria degli arredi
- aggiornamento tecnologico e normativo della strumentazione, dei terminali di impianto (es. lampade, lampadari, prese, flutti, rubinetti, valvole, ecc) e degli arredi;

· **Pulizie** – comprende:

- pulizie ordinarie e straordinarie dei locali in concessione del Sito oltre alle aree aperte al pubblico, nel rispetto delle corrette norme igieniche specifiche comprese quelle di contrasto alla diffusione del contagio epidemiologico;
- approvvigionamento dei materiali necessari e dei mezzi idonei occorrenti, oltre che dei materiali di consumo;
- pulizia di tutte le aree verdi con raccolta del fogliame;
- pulizia dell'ascensore;
- smaltimento dei rifiuti nel rispetto delle norme vigenti nel Comune di Leggiuno;
- derattizzazione, trattamento antiofidi, antizanzare, antiragni, ecc, su tutte le aree interne/esterne;
- svuotamento e ripristino di tutti i portarifiuti;
- spolveratura di tutti gli arredi;
- pulizia di tutti i servizi igienici;

· **Adempimenti in merito al personale attivo presso il Sito** a prescindere dalle condizioni contrattuali di assunzione e/o stage, compresi gli eventuali volontari – comprende:

- dotazione di abbigliamento univoco abbigliamento/divisa, cartellino di riconoscimento e in regola con le vigenti norme sanitarie, in materia di sicurezza sul lavoro e nel rispetto delle mansioni svolte;
- aggiornamento e formazione del personale anche in tema di contrasto del contagio epidemiologico;
- individuazione di un Referente Responsabile e Coordinatore il cui nominativo e recapiti saranno comunicati alla Provincia di Varese;

- fornitura di personale in occasione delle aperture straordinarie dell'Eremo per turni serali o giornalieri;

· **Adempimenti di messa in sicurezza** secondo l'attuale quadro normativo del sito e delle aree, in relazione alla normale fruizione e/o in concomitanza di eventi, tenuto conto anche dei contenuti del DUVRI redatto dal servizio di prevenzione e protezione.

data di stipula: 04 settembre 2023.

contratto: repertorio 22569 del 04/09/2023

durata - scadenza affidamento: 15 (quindici) mesi a far data dal verbale di avvio dell'esecuzione (*Verbale di consegna riguardante la concessione dei servizi annessi all'accoglienza e alla bigliettazione dell'Eremo di Santa Caterina del Sasso Ballaro in Leggiuno - CIG: 9786552631 del 13 luglio 2023 in atti, previa autorizzazione rilasciata con Determinazione Dirigenziale n. 1422 del 10/07/2023 di aggiudicazione definitiva dell'affidamento*).

valore complessivo e su base annua del servizio affidato: € 909.431,00 per l'intera durata della Concessione, pari a 15 mesi (da intendersi quale ammontare degli incassi percepiti dal Concessionario derivante dall'espletamento dei Servizi al netto degli oneri fiscali).

criteri tariffari: Delibera del Presidente della Provincia di Varese n. n. 140 del 09/11/2023 che ha definito le aliquote, le tariffe dei servizi pubblici provinciali per l'anno 2024.

principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti: quanto descritto sopra costituisce anche oggetto dei principali obblighi del gestore.

SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

- struttura preposta al monitoraggio - controllo della gestione ed erogazione del servizio, e relative modalità, ovvero sistema di controlli sulle società non quotate ex art. 147-quater, Tuel: Provincia di Varese – ente proprietario e concedente nelle figure del DEC ex art. 111 co 2 D.Lgs. 50/2016 e del RUP;

IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

- dati identificativi: Archeologistics S.r.l. Impresa sociale con sede legale in Carnago (VA) Via Italia, 21 - P.IVA 03335080127
- oggetto sociale: vd. Visura CCIAA allegata
- altro ritenuto rilevante ai fini della verifica: vd. Ultimo bilancio disponibile - Bilancio 2023 allegato

ANDAMENTO ECONOMICO

- costo pro capite (per utente e/o cittadino) e complessivo, nel periodo di riferimento; tariffazione, con indicazione della natura delle entrate per categorie di utenza e/o di servizio prestato;

bigliettazione:

- costo unitario biglietto intero: € 5,00
- costo unitario biglietto ridotto over 65: € 3,00
- costo unitario biglietto ridotto Varese: € 3,00
- costo unitario biglietto ridotto gruppi: € 3,00

- costo unitario biglietto ridotto gruppi fattura: € 3,00
- costo unitario biglietto ridotto convenzioni: € 3,00
- costo unitario biglietto ridotto FAI/ARTSUPP: € 4,00

- ingresso insegnante-guida: € 0,00
- ingresso residente Leggiuno: € 0,00
- ingresso disabili: € 0,00
- ingresso under 18: € 0,00
- ingresso studenti: € 0,00
- ingresso Messa: € 0,00

ascensore:

- costo unitario biglietto: € 1,00
- ingresso gratuito. € 0,00

servizi:

- audioguida: € 3,00
- visita guidata adulto: € 5,00
- visita guidata 6-18 anni: € 3,00
- visita guidata gruppi italiano. € 100,00
- visita guidata in lingua: € 120,00
- intro guidata: € 50,00
- visita guidata scuola: € 70,00
- eventi: € 3,00

bookshop:

- costo medio prodotti: € 0,45
- costi di competenza del servizio nel periodo di riferimento, con indicazione dei costi diretti ed indiretti;

2024

<i>voce di costo</i>	<i>importo unitario</i>	<i>periodo</i>	<i>importo totale</i>	<i>iva</i>	<i>totale lordo</i>
PERSONALE					
personale dipendente	79.598,00 €	1	79.598,00 €	0,00 €	79.598,00 €
professionisti, il personale aggiuntivo a chiamata per visite guidate, il personale di supporto per la segreteria, gli eventi etc...	37.250,00 €	1	37.250,00 €	0,00 €	37.250,00 €
coordinamento	25.000,00 €	1	25.000,00 €	0,00 €	25.000,00 €
CANONE CONCESSIONARIO			0,00 €	0,00 €	0,00 €
Provincia di Varese	16.080,00 €	10	160.800,00 €	35.376,00 €	196.176,00 €
LEASING ACCESSI			0,00 €	0,00 €	0,00 €
accessi	2.316,05 €	10	23.160,50 €	5.095,31 €	28.255,81 €
altri noleggi e canoni	550,00 €	10	5.500,00 €	1.210,00 €	6.710,00 €
ACQUISTI BOOKSHOP (iva varie aliquote)			0,00 €	0,00 €	0,00 €
Prodotti con varie aliquote iva	34.133,00 €	1	34.133,00 €	7.509,26 €	41.642,26 €
COMUNICAZIONE			0,00 €	0,00 €	0,00 €
comprende social media, ufficio stampa, grafiche e stampe, inserzioni, mostra	10.000,00 €	1	10.000,00 €	2.200,00 €	12.200,00 €
SICUREZZA			0,00 €	0,00 €	0,00 €
vigilanza	170,00 €	10	1.700,00 €	374,00 €	2.074,00 €

comprende consulente esterno, aggiornamento corsi personale...	1.200,00 €	1	1.200,00 €	264,00 €	1.464,00 €
MANUTENZIONE E GESTIONE ORDINARIA			0,00 €	0,00 €	0,00 €
materiali di consumo	3.000,00 €	1	3.000,00 €	660,00 €	3.660,00 €
manutenzioni edili	1.900,00 €	1	1.900,00 €	418,00 €	2.318,00 €
pulizie	700,00 €	10	7.000,00 €	1.540,00 €	8.540,00 €
verde	600,00 €	10	6.000,00 €	1.320,00 €	7.320,00 €
strumentazione varia	600,00 €	1	600,00 €	132,00 €	732,00 €
utenze telefono e canoni web	2.200,00 €	1	2.200,00 €	484,00 €	2.684,00 €
ASSICURAZIONE, CONTABILITA', SPESE LEGALI			0,00 €	0,00 €	0,00 €
contrattuali	0,00 €	1	0,00 €	0,00 €	0,00 €
gestione contabile, consulenza del lavoro etc...	8.000,00 €	1	8.000,00 €	1.760,00 €	9.760,00 €
assicurazione	1.000,00 €	1	1.000,00 €	220,00 €	1.220,00 €
imposte locali (tari, suap, bolli etc..)	500,00 €	1	500,00 €	110,00 €	610,00 €
spese legali	7.000,00 €	1	7.000,00 €	1.540,00 €	8.540,00 €
<i>totale costi</i>			<i>415.541,50 €</i>	<i>60.212,57 €</i>	<i>475.754,07 €</i>
<i>recupero iva 20%</i>				<i>12.042,51 €</i>	
totale complessivo costi			415.541,50 €	48.170,06 €	463.711,56 €

- ricavi di competenza dai servizi erogati nel periodo di riferimento, con indicazione degli importi riscossi e dei crediti maturati;

Incasso totale derivante dall'erogazione dei descritti servizi per il periodo 01/01-14/10/2024:

€ 653.387,10 inclusa Iva, di cui:

- € 477.686,00 per **bigliettazione** (valore medio del singolo titolo d'ingresso: € 3,63), di cui:
 - € 364.220,00 per ingressi interi
 - € 113.466,00 per ingressi ridotti
 - € 0,00 per ingressi gratuiti
- € 59.677,00 per **ascensore** (valore medio del singolo titolo di utilizzo: € 0,84)
- € 46.424,00 per **servizi generali/strumentali (audioguide, visite guidate di gruppo ed individuali, eventi)**, di cui:
 - 32.463,00 per autoguide
- € 69.600,10 per **bookshop**

- n. personale addetto al servizio, tipologia di inquadramento, costo complessivo ed unitario:

ALLEGATO ELENCO PERSONALE PRESSO IL COMPLESSO DELL'EREMO DI SANTA CATERINA DEL SASSO BALLARO					
PERSONALE DEDICATO - SERVIZIO ACCOGLIENZA E BIGLIETTAZIONE					
progr	PROFILO*	ORE SETTIMANALI TOTALI	TIPOLOGIA DI CONTRATTO (determinato/indeterminato)	SCATTI DI ANZIANITA' MATURATI	DATA DEL PROSSIMO SCATTO DI ANZIANITA'
1	livello VI	a chiamata (circa 15 ore)	determinato	0	01/08/2026
2	livello VI	a chiamata (circa 30 ore)	determinato	0	01/08/2026
3	livello V	full time	determinato	0	01/08/2026
4	livello V	full time	determinato	0	01/08/2026

*CCNL Commercio Terziario Confcommercio

totale **collaboratori parasubordinati**: 0 (1 nella fase iniziale della gestione, il contratto è poi stato interrotto dopo pochi mesi)

totale **prestatori d'opera con partita Iva**: 3, di cui:

- n. 0 in regime ordinario con ritenuta a titolo d'acconto
- n. 4 in regime agevolato senza Iva in fattura (1 per accoglienza + 3 per visite guidate)

totale **tirocinanti/stagisti**: sino ad ottobre 2024 1

totale **volontari**: 0

addetti ai servizi:

- **bigliettazione/ascensore/bookshop**: sono presenti 3 dipendenti al giorno + personale di supporto in caso di grande afflusso / nel corso della settimana turnano 5 persone
- **visite guidate di gruppo in italiano/in lingua/scuole**: personale sopra rilevato per una media di 3 visite guidate a settimana, distribuiti in periodi senza visite e periodi con 7-8 visite guidate a settimana

costi del personale nel periodo di riferimento: vd. tabella sopra

- dati di riepilogo nel periodo di riferimento:

TOTALE PERIODO 1 GENNAIO - 31 DICEMBRE 2024								
BIGLIETTERIA								
MESI	VISITATORI	INCASSO	biglietto medio	interi n.	INCASSO INTERI	ridotti n.	INCASSO RIDOTTI	gratuiti n.
GENNAIO	6.515	22.828,00 €	3,50 €	3384	16.920 €	1919	5.908,00 €	1.212
FEBBRAIO	4.372	15.671,00 €	3,58 €	2416	12.080 €	1.149	3.591,00 €	807
MARZO	7.903	27.114,00 €	3,43 €	3587	17.935 €	2999	9.179,00 €	1.317
APRILE	18.322	66.164,00 €	3,61 €	9536	47.680 €	6038	18.484,00 €	2.748
MAGGIO	18.503	68.250,00 €	3,69 €	9949	49.745 €	6105	18.505,00 €	2.449
GIUGNO	14.794	55.372,00 €	3,74 €	8006	40.030 €	5043	15.342,00 €	1.745
LUGLIO - 14 OTTOBRE	60.055	222.287,00 €	3,70 €	35966	179.830 €	14035	42.457,00 €	10.054
	130.464	477.686,00 €	3,66 €	72.844	364.220,00 €	37.288	113.466,00 €	20.332

ASCENSORE			
	ascensore	incasso ascensore	biglietto medio ascensore
GENNAIO	3.303	2.648,00 €	0,80 €
FEBBRAIO	2.218	1.683,00 €	0,76 €
MARZO	4.862	3.997,00 €	0,82 €
APRILE	8.638	7.346,00 €	0,85 €
MAGGIO	9.371	8.134,00 €	0,87 €
GIUGNO	8.719	7.443,00 €	0,85 €

LUGLIO - 14 OTTOBRE	32.608	28.426,00 €	0,87 €
	69719	59.677,00 €	0,86 €

SERVIZI			
	incasso servizi	di cui audioguide	incasso audioguide
GENNAIO	1.445,00 €	465	1.395,00 €
FEBBRAIO	1.164,00 €	341	1.023,00 €
MARZO	3.324,00 €	617	1.851,00 €
APRILE	7.145,00 €	1.561	4.683,00 €
MAGGIO	7.990,00 €	1.755	5.265,00 €
GIUGNO	6.948,00 €	1.291	3.873,00 €
LUGLIO - 14 OTTOBRE	18.408,00 €	4.791	14.373,00 €
	46.424,00 €	10.821	32.463,00 €

BOOKSHOP			
	visitatori	incasso	spesa media visitatore
GENNAIO	6.515	2.710,35 €	0,42 €
FEBBRAIO	4.372	1.881,10 €	0,43 €
MARZO	7.903	3.454,85 €	0,44 €
APRILE	18.322	7.003,10 €	0,38 €
MAGGIO	18.503	8.239,70 €	0,45 €
GIUGNO	14.794	7.329,00 €	0,50 €
LUGLIO - 14 OTTOBRE	60.055	38.982,00 €	0,65 €
	130.464	69.600,10 €	0,53 €

totali generali periodo	incasso generale
gennaio	29.631,35 €
febbraio	20.399,10 €
marzo	37.889,85 €
aprile	87.658,10 €
maggio	92.613,70 €
giugno	77.092,00 €
luglio - 14 ott	308.103,00 €

Totale incassi	653.387,10 €
----------------	--------------

Analisi rapporto costi /ricavi nel periodo in esame:

totale costi sostenuti (valore lordo): € 463.711,56
totale ricavi conseguiti (valore lordo): € 653.387,10
saldo in utile (valore lordo): € 189.675,54

Livello di **soddisfazione degli utenti** rilevato nel periodo di riferimento per la complessiva gestione dei servizi (in particolare, sono stati valutati efficienza del servizio di prenotazione, grado di soddisfazione percepito dei clienti finali, gradimento del servizio di guida):

rilevazione telematica (utenti b2b, agenzie, tour operator, gruppi etc...):

- ottimo/buono 88%
- sufficiente 12%*
- non sufficiente 0%

** i rilievi raccolti hanno avuto ad oggetto la richiesta di pagamento anticipato e non possibilità di recupero di alcuni costi a fronte di annullamenti a ridosso dell'evento*

rilevazione da questionario per utenti persone fisiche, relativo alla visita all'eremo:

- buono/ottimo: 93%
- sufficiente: 6%**
- insufficiente: 1%***

*** i rilievi raccolti hanno avuto ad oggetto ascensore non funzionante, costi, animali non ammessi, chiusura chiesa per messa*

**** i rilievi raccolti hanno avuto ad oggetto pagamento ritenuto eccessivo*

CONSIDERAZIONI FINALI

- risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale:

la verifica effettuata dai preposti della Provincia di Varese, alla luce delle relazioni periodiche inviate dal Concessionario, evidenzia, nel periodo di riferimento, una gestione efficace, in termini di valorizzazione del complesso immobiliare (tramite eventi e visite guidate) e di fatturazione, del servizio integrato considerato, tenuto conto dei fattori contingenti quali, ad esempio, la rilevata diminuzione di affluenza turistica rispetto alle annualità/frazioni di anno/gestioni precedenti (rilevata nella misura del -9,7% rispetto l'anno precedente).

In particolare, l'attività espletata dal Concessionario si pone, con riferimento al periodo esaminato, in buona aderenza ai termini del contratto di servizio e ai dati riportati nel PEF presentato in sede di gara, con riferimento all'erogazione dei servizi descritti e all'adempimento degli obblighi contrattuali, sia ordinari che nell'ambito degli investimenti.

Le opere di manutenzione ordinaria di competenza espletate dal Concessionario hanno permesso il mantenimento e l'implementazione dell'efficienza dei servizi prestati.

Gli eventi organizzati nel corso del periodo in esame hanno consentito una diffusione o comunque un consolidamento, tra i fruitori (turisti italiani, turisti stranieri, studenti, residenti nel Territorio) della conoscenza del complesso monumentale e delle realtà ad esso correlate dal punto di vista geografico, culturale, storico, naturalistico, enogastronomico.

- compatibilità della gestione del servizio ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa:

la verifica effettuata dai preposti della Provincia di Varese, alla luce delle relazioni periodiche inviate dal Concessionario, evidenzia, nel periodo di riferimento, una gestione del complesso monumentale e dei servizi integrati ad esso correlati che si appalesa conforme ai principi di efficacia, efficienza ed economicità.

- conseguenze della gestione del servizio sugli equilibri di bilancio dell'ente locale:

la concessione in esame ha comportato il conseguimento di introiti per l'ente proprietario Provincia di Varese, come da contratto di servizio: € 16.080,00 oltre IVA 22% per la durata di 15 mesi, per un importo complessivo pari ad € 241.200,00, oltre IVA di legge

- gestione del servizio in relazione a possibili modifiche, alternative ed innovazioni nelle sue modalità di erogazione e/o di gestione, anche in prospettiva futura:

Anche alla luce delle pregresse gestioni e dei risultati rilevati in sede di rendicontazione periodica e finale, sono state recepite ed introdotte modifiche oggettive ed operative nell'ambito del nuovo contratto di concessione di servizi inerenti il complesso di Santa Caterina al Sasso Ballaro, avente decorrenza dal 15/12/2024, con rinvio al relativo capitolato e con rinvio alla rendicontazione dei dati nel nuovo anno.

3. I SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI A RETE

La Provincia di Varese non gestisce direttamente servizi pubblici locali a rete.

Il servizio di trasporto pubblico locale è in capo all'Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale (TPL) del bacino di Como, Lecco e Varese, ente pubblico non economico, dotato di personalità giuridica e di autonomia organizzativa e contabile, costituito per l'esercizio in forma obbligatoriamente associata delle funzioni degli enti locali in materia di trasporto pubblico locale.

L'Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale ha provveduto all'adempimento ex art. 30 con deliberazione del CdA n 65 del 17/12/2024 “: **Approvazione della Relazione ex art.30 del D.Lgs n.201/2022 - Situazione gestionale dei servizi di trasporto pubblici locali di rilevanza economica - Ricognizione periodica per l'anno 2023**”.

L'atto risulta pubblicato nella sotto riportata sezione del sito istituzionale dell'Agenzia

[Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Como, Lecco e Varese \(tplcomoleccovarese.it\)](https://www.tplcomoleccovarese.it)

Per quanto concerne il Servizio Idrico Integrato l'attività di controllo sui Gestori e la verifica del rispetto degli obblighi di contratto di servizio è svolta dall' Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese (ATO).

L'ATO della Provincia di Varese ha approvato la ricognizione ex art. 30 con deliberazione del CdA n.52 del 18/12/2024 “Controllo di gestione sui gestori del SII nella provincia di Varese ALFA e LERETI – Approvazione relazione di ricognizione ex art. 30 D. Lgs. 201/2022 anno 2023”.