



Direzione Bilancio e Partecipate
Area Valutazioni, Controllo e Gestione Economica Partecipate

Allegato n. 4 – composto da n. 137 pagine –
alla proposta di deliberazione di Consiglio Comunale
numero progressivo informatico n.1706/2024.

Il Direttore di Area
Valutazioni, Controllo e Gestione Economica Partecipate
Dott. Paolo Poggi
(firmato digitalmente)

APPENDICE ALLA RELAZIONE DI CUI ALL'ART. 20 DEL D.LGS N. 175/2016.

RELAZIONE SUI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA AFFIDATI A
SOCIETÀ IN HOUSE AI SENSI DELL'ART. 30 D.LGS. 201/2022, AL 31 DICEMBRE 2023.



Comune di
Milano

Direzione Educazione

Area Food Policy
Unità di Coordinamento e Controllo
Milano Ristorazione

Relazione sull'andamento del servizio di Refezione Scolastica del Comune di Milano Annualità 2023

ex articolo 30 comma 2 del D.Lgs. 201/2022

Valutazione dell'andamento della gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica del Comune di Milano affidati a società pubbliche controllate dal Comune di Milano stesso che operano in regime *di house providing*



Elenco dei servizi pubblici locali di rilevanza economica del Comune di Milano affidati a Società *in house providing* al 31/12/2023.

Servizio pubblico locale di rilevanza economica	Affidatario	Data inizio contratto servizio	Data scadenza contratto servizio	Proroghe
Refezione scolastica	Milano Ristorazione S.p.a. Società pubblica interamente controllata dal Comune di Milano	Contratto stipulato in data 30/12/2022 a valere dal 01/01/2003 (DCC n. 101/2022 DGC n. 1969/2022)	31/12/2042	n/a

SOMMARIO

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO	4
1.2 Descrizione del contesto di riferimento del servizio di refezione scolastica	4
1.3 Riferimenti normativi e linee guida del servizio di refezione scolastica.....	5
1.4 La storia del servizio di refezione scolastica della città di Milano	6
1.5 Affidamento a Milano Ristorazione S.p.a.....	6
1.6 Lo strumento istituzionale del Contratto di Servizio.....	7
2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE E INTERESSE PUBBLICO PERSEGUITO DAL COMUNE	7
2.1 Descrizione dell'interesse pubblico del servizio di refezione scolastica del Comune di Milano	8
2.1.1 Benefici del servizio di refezione scolastica.....	8
2.1.2 Obiettivi di universalità e socialità del servizio	9
2.2 L'utenza del servizio di refezione scolastica a Milano.....	10
3. DESCRIZIONE DELLA SOCIETÀ IN HOUSE PROVIDING AFFIDATARIA	11
3.1 La società Milano Ristorazione S.p.a.	11
3.2 Valore economico generato da Milano Ristorazione S.p.a. nel 2023.....	11
3.3 Menu e materie prime selezionate	12
3.4 Materie prime di origine biologica.....	13
3.5 Menu speciali: sanitari ed etico-religiosi	14
3.6 Sicurezza alimentare e salute degli utenti	15
4. ANALISI DEGLI ELEMENTI DEL VIGENTE CONTRATTO DI SERVIZIO	16
4.1 Finalità del Contratto.....	17
4.2 Principali attività affidate.....	18
4.3 Obblighi contrattuali in capo all'affidatario	19
5. SISTEMA DI CONTROLLO E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	24
5.1 Sistema di monitoraggio degli Enti Locali e delle società partecipate.....	24
5.2 Sistema di monitoraggio e controllo del servizio di refezione scolastica e della società partecipata Milano Ristorazione	25
5.3 Procedimento di irrogazione delle penali per le violazioni degli obblighi contrattuali	26
5.4 Monitoraggio e controllo di qualità da parte del Comune di Milano (Art.13).....	27
5.5 Indicatori di prestazione della qualità del servizio e sistema incentivante introdotti dal contratto di servizio	28
5.6 Controlli sulle società partecipate non quotate Anno 2023 adempimenti relativi alla predisposizione della relazione ex. art. 14, comma 5 del Regolamento sui Controlli Interni	31
6. ANALISI SUL CONCRETO ANDAMENTO DEL SERVIZIO NELL'ANNUALITÀ 2023	35
6.1 I sopralluoghi effettuati dall'Unità di Controllo Comunale nel 2023	35
6.2 Le non conformità e la qualità del servizio rilevata dall'Unità di Controllo Comunale.....	37
6.2.1 Controlli su temperature e pesature.....	38

6.2.2 Il gradimento dei pasti.....	39
6.2.3 I Controlli sulle diete speciali	41
6.2.4 I menù stagionali.....	42
6.3 Attività delle Commissioni Mensa e Operatori Scolastici nel 2023	42
6.3.1 La copertura delle visite tramite le schede di rilevazione (Allegati E) pervenute.....	42
6.3.2 Le Segnalazioni e le non conformità.....	43
6.4 Analisi dell'attività di verifica nei Centri Estivi 2023 da parte di Commissioni Mensa, Operatori Scolastici e Unità di Controllo.....	45
6.5 Lettere di richiamo del Comune di Milano e irrogazione penali a Milano Ristorazione.....	47
6.6 Stato di avanzamento dei KPI per il biennio 2023/2024 al 31/12/2023.....	48
6.6.1 Dati relativi al calcolo dei KPI primari	49
6.6.2 Dati relativi al calcolo dei KPI secondari	50
6.7 La relazione di Milano Ristorazione ex. Art. 14 Comma 5	52
6.7.1 Interventi di manutenzione ordinaria.....	52
6.7.2 Piano degli interventi di manutenzione straordinaria.....	52
6.7.3 Impiego di personale in numero adeguato.....	53
6.7.4 Impiego di personale professionalmente adeguato – piano di formazione.....	53
6.7.5 Impiego a trasmettere i controlli delle prestazioni affidate a terzi	55
6.7.6 Analisi chimico-fisico-microbiologico su alimenti, acqua, tamponi superficiali	56
6.7.7 Misurazione sperimentale dello spreco alimentare.....	57
6.7.8 Percentuale di materie prime sottoposte a verifiche	57
6.7.9 Audit presso fornitori, centri cucina, interni di processo.....	58
6.7.10 Controlli in materia di fiscalità.....	59
6.7.11 Controlli in materia di pasto campione.....	59
6.7.12 Controlli in materia di polizza assicurativa.....	59
6.7.13 Controlli in materia dell'art. 11 lettere h-w	60
6.7.14 Adempimenti in materia di vigilanza e controllo.....	60
6.7.15 Misurazione della soddisfazione dell'utenza	61
6.7.16 Monitoraggio dell'impatto ambientale.....	64
6.7.17 Attività di educazione alimentare	65
6.7.18 Rispetto dei valori di riferimento degli indicatori previsti dalla carta dei servizi.....	66
6.8 Rating Menu Scolastico - Food Insider	67
7. RISORSE ECONOMICHE	68
7.1 Sistema Tariffario.....	68
7.2 Proventi dall'utenza.....	71
8. SEGNALAZIONE AGCM	73
8.1 Cronologia della corrispondenza AGCM – Comune di Milano	73
8.2 Contenuti del riscontro del Comune di Milano all'AGCM	73
CONCLUSIONE	76

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

La finalità della presente relazione è quella di assolvere agli obblighi ricognitori prescritti dall'art. 30 del D.Lgs. n. 201/2022, avente ad oggetto il "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica", con riferimento all'affidamento della gestione del Servizio di Refezione Scolastica del Comune di Milano alla Società regime di "in house providing" denominata "Milano Ristorazione S.p.A.".

Nella tabella che segue sono elencati i mainstone dell'affidamento del servizio di refezione scolastica di Milano Ristorazione:

DESCRIZIONE E FORMA DI GESTIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE AFFIDATO	
SERVIZIO PUBBLICO LOCALE AFFIDATO DI RILEVANZA ECONOMICA	Servizio di Ristorazione Scolastica erogato dal gestore nelle seguenti tipologie di scuole/servizi: 1. Nidi d'infanzia (compresi i nidi in appalto), Sezioni primavera e Centri Prima Infanzia; 2. Scuole Infanzia (comunale, statale e Private Paritarie convenzionate); 3. Scuole Primarie e Secondarie di 1° grado statali; 4. Centri Estivi Scuole Infanzia (comunale, statale e private paritarie); 5. Centri Estivi Scuole Primarie; 6. Case Vacanze Extraurbane.
ESTREMI DELIBERA DI AFFIDAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Deliberazione di Consiglio Comunale n. 101 del 19 dicembre 2022 • Deliberazione di Giunta Comunale n. 1969 del 29 dicembre 2022 • Determinazione Dirigenziale n. 12491 del 29 dicembre 2022 • Contratto di Servizio sottoscritto in data 30 dicembre 2022
SOGGETTO AFFIDATARIO	Milano Ristorazione S.p.a. Società pubblica interamente controllata dal Comune di Milano
FORMA DI GESTIONE	Affidamento a Società in House
DURATA DELL'AFFIDAMENTO	dal 01/01/2023 al 31/12/2042 (durata 20 anni)
FINALITA PERSEGUITE	L'intervento pubblico nella gestione ed erogazione del servizio è reso necessario od opportuno per le seguenti finalità: [X] universalità di accesso fisico e/o economico al servizio [X] non discriminazione [X] continuità di erogazione [X] garanzia di livelli di qualità e/o sicurezza [X] omogeneità dello sviluppo sociale e/o economico [X] coesione sociale [X] ulteriori finalità: <i>1) Diritto allo studio, 2) Lotta alla dispersione scolastica, 3) Attuazione locale del Sustainable Development Goal (SDG) n. 12 delle Nazioni Unite, volto a garantire modelli di consumo e produzione responsabili e sostenibili, 4) Assicurare un pasto "sano, buono, educativo, giusto e sostenibile".</i>

1.2 Descrizione del contesto di riferimento del servizio di refezione scolastica

La ristorazione scolastica rappresenta uno dei servizi sociali più importanti per le famiglie del tessuto urbano milanese, contribuisce in misura rilevante a soddisfare i bisogni alimentari nelle età critiche per lo sviluppo fisico

e mentale dei bambini ed interviene nello sviluppo di preferenze e gusti che contribuiscono alla formazione delle loro abitudini alimentari. Inoltre, rappresenta un'occasione di socializzazione, di educazione ai rapporti interpersonali, di attenzione alle proprie esigenze e alle percezioni sensoriali ed è un'occasione educativa nel pieno significato della parola. Il servizio di ristorazione scolastica rientra nelle **ore previste per l'insegnamento** (art. 28 CCNL del Comparto Scuola), in quanto strumentale all'attività didattica, ed è ricompreso in senso lato nel **diritto all'istruzione** (Cons. Stato Sez. VI, Sent., (ud. 19/11/2020) 02-12-2020, n. 7640).

Il Servizio di "Mensa scolastica" in base alle disposizioni vigenti è qualificabile non soltanto come **"facoltativo a domanda individuale"** così come previsto dal Decreto Ministeriale del Ministero dell'Interno 31 dicembre 1983, che ha individuato le categorie dei 'servizi pubblici locali a domanda individuale', ma anche come **strumentale all'attività scolastica** e tuttavia strettamente correlato al diritto all'istruzione. Infatti, il D.Lgs. n. 63/2017, nel dettare disposizioni volte a garantire, attraverso l'offerta di servizi e prestazioni, l'effettività del diritto allo studio, individua all'art. 2 la mensa scolastica fra i servizi che "lo Stato, le regioni e gli enti locali, nell'ambito delle rispettive competenze e nei limiti delle effettive disponibilità finanziarie, umane e strumentali disponibili a legislazione vigente" devono sostenere per assicurare il diritto allo studio. L'art. 3, infatti, dispone che i servizi previsti dall'articolo 2 siano erogati o in forma gratuita ovvero con contribuzione delle famiglie a copertura dei costi e comunque senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica.

La refezione scolastica rappresenta un servizio normato ai diversi livelli sia per gli aspetti nutrizionali che per quelli ambientali. Le caratteristiche specifiche che vincolano l'Amministrazione Comunale a criteri di adeguatezza e sostenibilità non sono le medesime previste per altri tipi di ristorazione. Peraltro le numeriche dell'affidamento e le scelte gestionali e organizzative dell'Amministrazione che qualificano il servizio (esempio contenuto aggiuntivo oltre al pasto scolastico, quali colazioni, spuntini/frutta a metà mattina e merende; produzione con legume fresco-caldo; materia prima con criteri di sostenibilità superiori a quanto previsto dai vigenti CAM; numerosità e dislocazione dei plessi scolastici da servire; numero, localizzazione, caratteristiche strutturali, capacità produttiva e dotazione strumentale dei centri di produzione pasti ecc.), **non consentono un confronto con altre realtà di mercato né tanto meno con il mercato privato.**

La determinazione del prezzo del pasto scolastico non implica infatti una mera scelta di convenienza e opportunità, ma una valutazione alla stregua di cognizioni tecniche, sulla quale è possibile il solo sindacato estrinseco. Ad oggi i costi del servizio di ristorazione scolastica del Comune di Milano risultano allineati alla stima di mercato, considerando la scomposizione delle principali voci di costo (in particolare derrate alimentari e manodopera).

1.3 Riferimenti normativi e linee guida del servizio di refezione scolastica

Il servizio di ristorazione scolastica è gestito nel rispetto delle norme cogenti in tema alimentare e delle linee guida o di indirizzo che costituiscono i principi di riferimento del servizio, quali:

- **Convenzione dei diritti dell'infanzia**, adottata dall'ONU nel 1989, ratificata con L. 27 maggio 1991, n. 176, nella quale viene sancito il diritto dei bambini ad avere un'alimentazione sana e adeguata al raggiungimento del massimo della salute ottenibile;
- **Centro di Ricerca Alimenti e Nutrizione - CREA** - Linee Guida per una sana alimentazione, revisione 2018;
- **Ministro della Salute - Linee di indirizzo rivolte agli enti gestori di mense scolastiche, aziendali, ospedaliere, sociali e di comunità**, al fine di prevenire e ridurre lo spreco connesso alla somministrazione degli alimenti" - Aprile 2018;
- **Decreto del Ministero dell'Interno 31 dicembre 1983**, recante "Individuazione delle categorie dei 'servizi pubblici locali a domanda individuale'";
- **Regolamento CE 178/2002** del Parlamento europeo e del Consiglio, del 28 gennaio 2002, sui principi della sicurezza alimentare e rintracciabilità;
- **Linee guida della Regione Lombardia per la Ristorazione Scolastica**, Direzione Generale Sanità -Unità Organizzativa Prevenzione, anno 2002;
- **Regolamenti CE 852, 853/2004, 625/2017** rappresentano le norme quadro per l'igiene dei prodotti alimentari e per l'organizzazione dei controlli ufficiali in materia di alimenti;

- **Società Italiana di Nutrizione Umana SINU** - L.A.R.N. - Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia per la popolazione italiana - IV Revisione 2014;
- **Food Policy di Milano**, istituita con la deliberazione di Consiglio Comunale n.25/2015, con l'indirizzo 1.1 ha definito il ruolo attivo diretto o indiretto del Comune di Milano nella fornitura di cibo sano e prodotto in modo sostenibile;
- **Linee di indirizzo di ATS Milano città Metropolitana**, come "Mangiar sano ...a scuola - Documento d'indirizzo per l'elaborazione dei menu nella ristorazione scolastica, edizione novembre 2016;
- **Linee di indirizzo di ATS Milano città Metropolitana**, PAPPA AL NIDO Documento di indirizzo per l'elaborazione dei menu nei Nidi d'Infanzia, edizione agosto 2016;
- Il **D.Lgs. 63/2017**, il quale, nel dettare disposizioni volte a garantire, attraverso l'offerta di servizi e prestazioni, l'effettività del diritto allo studio, individua all'art. 2 la mensa scolastica fra i servizi che "lo Stato, le regioni e gli enti locali, nell'ambito delle rispettive competenze e nei limiti delle effettive disponibilità finanziarie, umane e strumentali disponibili a legislazione vigente" devono sostenere per assicurare il diritto allo studio
- **Linee di indirizzo nazionali per la Ristorazione ospedaliera, assistenziale e scolastica** anno 2020;
- **Piano d'Azione nazionale sul Green Public Procurement (P.A.N.G.P.P.)** "Criteri ambientali minimi per il Servizio di Ristorazione collettiva e la fornitura di derrate alimentari" approvate con DM n. 65 del 10/3/2020 ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i.;
- **European Child Guarantee**, istituita con la Raccomandazione n. 2021/1004 del 14 giugno 2021 del Consiglio dell'Unione Europea che ha definito il ruolo fondamentale delle istituzioni nel garantire l'accesso a scuola di un pasto sano al giorno.

1.4 La storia del servizio di refezione scolastica della città di Milano

Il servizio di refezione scolastica nasce a Milano, prima grande città italiana, come **servizio pubblico a gestione diretta del Comune di Milano** con deliberazione del Consiglio Comunale del **19 dicembre 1900** e vanta un'esperienza ultracentenaria, riconoscendo il "*dovere morale consequenziale all'obbligo dell'istruzione primaria di fornire agli alunni poveri i mezzi di alimentazione per porli in grado di profittare dell'istruzione, con vantaggio loro e dell'intero Comune*".

Fin dal suo avvio, la refezione scolastica venne erogata sia gratuitamente, sia a pagamento, con il rimborso di 10 centesimi di lire. Nel 1900 il servizio veniva erogato a freddo tramite **pane e salame e formaggio groviera** con refettori allestiti nei parchi pubblici sotto gli alberi, successivamente nel 1904 vennero allestite le prime cucine presso le scuole e **introducendo i menu caldi** con pasta al sugo, brodo di lessso, risotto e stufato.

L'offerta del servizio di refezione nelle scuole fu uno dei molti modi attraverso i quali l'Amministrazione cittadina partecipò alla sfida della trasformazione di Milano nel centro della modernità e dell'industria del Paese.

È nel mese di luglio del 2000 che, su delibera del Consiglio Comunale di Milano, viene **costituita Milano Ristorazione** che, a partire dal 01/01/2001, inizia l'attività di erogazione del servizio di refezione così come è ancora attivo. Oggi è una delle maggiori società italiane operanti nel settore della ristorazione scolastica.

1.5 Affidamento a Milano Ristorazione S.p.a.

Milano Ristorazione S.p.A. nasce nell'anno 2000 con l'obiettivo di offrire alle bambine e ai bambini delle scuole milanesi un pasto "sano, buono, educativo e giusto", nel quale viene curata prima di tutto la qualità igienico sanitaria e nutrizionale, ma anche quella sensoriale e culturale, per stimolare l'attenzione dei piccoli utenti all'esperienza del gusto.

La mensa scolastica diventa così il "**ristorante dedicato ai bambini**", che valorizza gli alimenti e promuove la corretta educazione alimentare, in un modo piacevole e formativo.

All'attenzione verso l'educazione si affianca quella per la sostenibilità alimentare e l'impegno nella lotta agli sprechi: tutto questo rappresenta una missione che, in attuazione della Food Policy di Milano, Milano Ristorazione porta avanti ogni giorno, contribuendo a rendere il sistema alimentare milanese maggiormente sostenibile, inclusivo, resiliente e coeso.

Il servizio è quindi erogato in n. 418 refettori, di cui 151 riferiti a scuole primarie, 203 a scuole dell'infanzia comunali e statali, 56 delle scuole secondarie di I grado, 8 delle scuole private.

Vengono inoltre serviti n. 184 nidi d'infanzia, di cui 79 con cucina interna; oltre a 68 scuole private e 3 nidi privati mediante fornitura di derrate; nonché 5 case vacanza extraurbane; 3 residenze sanitarie assistenziali; 16 centri diurni per disabili.

1.6 Lo strumento istituzionale del Contratto di Servizio

Il contratto di servizio regola i rapporti tra un'Amministrazione e un organismo da essa controllato secondo il **modello gestionale dell'*in house providing***, si configura come uno **strumento pattizio** con caratteristiche diverse dal contratto di appalto. Il Consiglio di Stato, sezione III, con la sentenza n. 6062/2021 ha chiarito gli elementi distintivi dei contratti di servizio applicato ai sensi dell'art. 192, comma 2 del D.lgs. 50/2016. A tal fine si riporta una nota di commento legale ad alcune **sentenze del Consiglio di Stato e della Corte Costituzionale**, dal quale si evince la non assimilabilità del contratto di servizio di una gestione *in house*, al contratto di appalto.

“Tali essendo i presupposti applicativi (e la stessa ratio) della previsione in esame, è evidente che gli stessi non ricorrono laddove lo stesso legislatore ammetta la legittimità di forme di affidamento diretto di un servizio tra soggetti appartenenti ad un centro di imputazione di interessi sostanzialmente unitario (sebbene formalmente articolato in una duplice soggettività giuridica), siccome accomunati dal perseguimento di un unico obiettivo attraverso la predisposizione di una **struttura organizzativa strettamente compenetrata ed unitariamente diretta**: quale appunto si riscontra nell'ipotesi della cd. società in house.

È noto, infatti, che, ai fini della configurazione del requisito del cd. **controllo analogo** dell'ente pubblico partecipante nei confronti della società in house, quel che rileva è che il primo abbia statutariamente il potere di dettare le linee strategiche e le scelte operative della seconda, i cui organi amministrativi vengono pertanto a trovarsi in posizione di vera e propria subordinazione gerarchica: ciò in quanto l'espressione “controllo” non può essere ritenuto sinonimo di un'influenza dominante che il titolare della partecipazione maggioritaria (o totalitaria) è di regola in grado di esercitare sull'assemblea della società e, di riflesso, sulla scelta degli organi sociali, trattandosi invece di un potere di comando direttamente esercitato sulla gestione dell'ente con modalità e con un'intensità non riconducibili ai diritti ed alle facoltà che normalmente spettano al socio (fosse pure un socio unico) in base alle regole dettate dal Codice Civile, fino al punto che agli organi della società non resta affidata nessuna autonoma rilevante autonomia gestionale (cfr. Consiglio di Stato, Ad. plen., n. 1 del 3 marzo 2008).

Nello stesso ordine di idee, è stato altresì autorevolmente ritenuto che **la società in house non possa qualificarsi come un'entità posta al di fuori dell'ente pubblico**, il quale ne dispone come di una propria articolazione interna: essa, infatti, rappresenta un'eccezione rispetto alla regola generale dell'affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica, giustificata dal diritto comunitario con il rilievo che la sussistenza delle relative condizioni legittimanti “esclude che l'*in house contract* configuri, nella sostanza, un rapporto contrattuale intersoggettivo tra aggiudicante ed affidatario, perché quest'ultimo è, in realtà, solo la longa manus del primo» (Corte costituzionale, n. 325 del 3 novembre 2010), talché “l'ente in house non può ritenersi terzo rispetto all'amministrazione controllante ma deve **considerarsi come uno dei servizi propri dell'amministrazione stessa**” (così Cons. Stato, Ad. plen., n. 1/2008, cit.; va solo precisato che tale conclusione non cambia ove si ritenga che, in linea con la più recente normativa europea e nazionale, il ricorso all'*in house providing* si atteggi in termini di equiordinazione – e non più di eccezionalità – rispetto alle altre forme di affidamento).”

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE E INTERESSE PUBBLICO PERSEGUITO DAL COMUNE

2.1 Descrizione dell'interesse pubblico del servizio di refezione scolastica del Comune di Milano

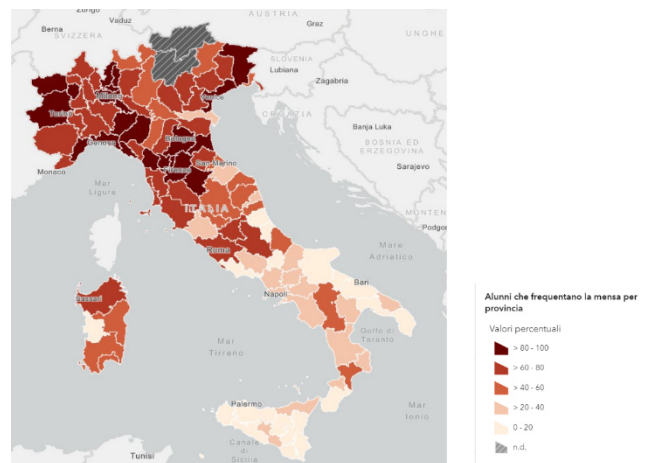
Il contratto di servizio tra il Comune di Milano e la società pubblica Milano Ristorazione S.p.a. rappresenta gli interessi pubblici del Comune di Milano in coerenza con gli **obiettivi della Food Policy di Milano**, è teso allo sviluppo di un sistema alimentare sano, inclusivo e sostenibile e all'attuazione locale del **Sustainable Development Goal (SDG) n. 12** delle Nazioni Unite, volto a garantire modelli di consumo e produzione responsabili e sostenibili.

In particolare, il servizio di ristorazione scolastica è finalizzato ad assicurare un pasto "sano, buono, educativo, giusto e sostenibile". Si configura, pertanto, come un **sistema integrato di educazione alimentare**, di sensibilizzazione alle buone pratiche ambientali e alla riduzione degli sprechi, di diffusione di una cultura sul valore del cibo, di miglioramento della qualità della vita nelle scuole e di educazione a scelte e comportamenti consapevoli.

Con la prima priorità della propria Food Policy, il Comune di Milano intende "garantire cibo sano per tutti" intendendo assicurare a tutta la cittadinanza l'accesso ad un cibo sano per tutelare la dignità della persona e migliorare la qualità della vita. A tal fine con l'indirizzo 1.1 il Comune esercita un ruolo attivo diretto o indiretto nella fornitura di cibo sano e prodotto in modo sostenibile, **valorizzando strategicamente all'azione 1.1.3 il ruolo della ristorazione collettiva convenzionata** come strumento in grado di orientare lo sviluppo di un sistema alimentare sostenibile e parte attiva nella promozione di stili alimentari sani e sostenibili.

Nel Comune di Milano la rilevanza pubblica di tale servizio lo ha portato alla copertura dell'intero target di utenza, andando a **supportare il 100% delle scuole pubbliche e della quasi totalità delle scuole private paritarie**, per le quali il servizio fornisce le derrate al crudo. La refezione scolastica a Milano è uno dei servizi pubblici a domanda individuale qualificanti della vita della città, "il servizio mensa nelle scuole diventa fondamentale non solo per garantire l'estensione del tempo pieno, ma anche per garantire ai minori, soprattutto quelli in condizioni di maggior bisogno, il consumo di almeno un pasto sano ed equilibrato al giorno. Oltre ai benefici sulla salute dei minori, la mensa rappresenta anche un momento di socialità che può contribuire a rafforzare le cosiddette "soft skill" dei bambini e delle bambine"¹.

Essendo un servizio pubblico a domanda individuale, le disposizioni per la sua erogazione rientrano nella piena disponibilità delle singole amministrazioni locali. Il Comune di Milano, come detto, eroga il servizio alla totalità delle scuole pubbliche comunali e statali (Nidi, Infanzia, Primaria, Secondaria di 1° grado), mentre **il confronto con il campione nazionale restituisce che soltanto il 38% delle scuole per l'infanzia statali sia dotato di mense con ampi divari territoriali tra nord e sud Italia**². A tal fine si riporta un'indagine di Save The Children che nel 2023 ha fotografato il panorama nazionale di estensione del servizio nelle scuole pubbliche.



Fonte: Alunni della scuola primaria che frequentano la mensa, per provincia. Anno scolastico: 2021-22. Elaborazioni Save the Children e OCPI su dati MIM. Save the Children (2023).

2.1.1 Benefici del servizio di refezione scolastica

Come ribadito con la deliberazione di Consiglio Comunale n.25/2015 l'indirizzo 1.1 della Food Policy impegna il Comune di Milano ad "esercitare un ruolo attivo diretto o indiretto nella fornitura di cibo sano e prodotto in modo sostenibile [...]". Si restituiscono i seguenti benefici riletti nell'ottica dei tre pilastri della sostenibilità:

¹ Save the Children (2023), Mense scolastiche: un servizio essenziale per ridurre le disuguaglianze. Policy Paper.

https://s3.savethechildren.it/public/files/uploads/pubblicazioni/mense-scolastiche-un-servizio-essenziale-ridurre-le-disuguaglianze_1.pdf

² Analisi su dati Ministero Istruzione Università Ricerca. Autorità Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza, I livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali delle persone di minore età. Documento di studio e di proposta, IRS, 2019.

<https://www.garanteinfanzia.org/sites/default/files/lep-web.pdf>

Benefici sociali

Essendo un servizio pubblico a domanda individuale, le disposizioni per la sua erogazione rientrano nella piena disponibilità delle singole amministrazioni locali. Il Comune di Milano, come detto, eroga il servizio alla totalità delle scuole pubbliche comunali e statali (Nidi, Infanzia, Primaria, Secondaria di 1° grado).

Benefici economici

Il sistema tariffario del servizio di refezione scolastica è stato sviluppato dal Comune di Milano nel 2000 e prevede la contribuzione al costo del servizio da parte delle utenze in base alle rispettive capacità economiche attraverso 6 fasce, delle quali la prima fascia prevede la completa gratuità (fino a 2.000€ ISEE) per 3.400 utenti (A.S. 2022/23).

Milano Ristorazione gestisce altresì le iscrizioni al servizio, la riscossione delle quote di contribuzione e la gestione insolvenze. Il contratto di servizio prevede l'accollo alla Società di una quota annua percentuale sul totale delle insolvenze stimata nel 20%.

Benefici ambientali

Il Comune di Milano ha richiesto all'affidataria continui investimenti tesi alla sostenibilità ambientale del servizio, prevedendo un'innovativa disciplina (*art. 7 del Contratto di Servizio*) volta alla sostenibilità ambientale e internalizzazione delle esternalità generate.

Inoltre, l'affidataria ha sviluppato importanti innovazioni nel settore, come il monitoraggio ambientale dei propri approvvigionamenti riducendo del 42,89% le emissioni di CO₂e dal 2015 al 2021, essendo la prima società ad aderire ad un prestigioso programma internazionale di monitoraggio delle emissioni di gas climalteranti, aprendo la strada alla partecipazione dei sistemi di refezione scolastica di Toronto, Copenaghen, New York, Washington e Madrid.

2.1.2 Obiettivi di universalità e socialità del servizio

Universalità

La prestazione del servizio di refezione scolastica del Comune di Milano, viene **garantita a tutta l'utenza delle scuole pubbliche (comunali e statali) senza distinzione** di condizioni individuali, sociali e di reddito:

- **condizioni individuali**, il servizio viene erogato con un'ampia varietà di menu (**All. 1, cap. 3**) affinché tutta l'utenza possa consumare in modo estremamente inclusivo, indipendentemente dalle proprie scelte alimentari (ordinarie, etiche, religiose) o necessità sanitarie (patologie, intolleranze, disturbi, allergie, indisposizioni temporanee);
- **condizioni sociali**, il servizio, seppur a domanda individuale, è garantito al 100% dell'utenza, con refettori in tutte le scuole; il servizio viene erogato anche in condizioni di morosità dell'utenza (con una compartecipazione dell'affidataria al costo delle insolvenze), si consideri inoltre che la ricerca dell'Osservatorio e Valutazione della Fondazione Cariplo nel 2018 ha "*stimato la presenza [...] di oltre 21.000 minori in povertà assoluta a Milano*", per questi utenti la refezione scolastica rappresenta l'unico pasto sano e nutrizionalmente bilanciato della giornata;
- **condizioni di reddito**, l'universalità è anche assicurata dalla previsione di 6 fasce contributive, delle quali la prima (fino a 2.000 € ISEE) è ad accesso gratuito (per 3.400 utenti); è inoltre prevista la possibilità della revisione della quota in corso d'anno in caso di mutate situazioni socio-economiche, mentre per le famiglie con più figli nello stesso anno scolastico è prevista la riduzione del 50% per tutti i figli ad eccezione del più piccolo d'età.

Efficienza

Il monitoraggio delle prestazioni è garantito da un sistema di KPO e KPI introdotti per la prima volta con la sottoscrizione di nuovo contratto di servizio 2023/2042 (*art. 15 del Contratto di Servizio*).

L'efficienza gestionale è inoltre fortemente garantita dal lotto unico attraverso l'affidamento ad un interlocutore unitario (general contractor), standardizzazione delle procedure, monitoraggio e presidio capillare, ufficio diete centralizzato, ufficio qualità e sicurezza alimentare centralizzato, piattaforma logistica centralizzata.

Si segnala inoltre come tutta l'infrastruttura sia di proprietà del Comune di Milano, concessa in uso alla società che nell'ambito dell'affidamento (*art.li 2 e 3 del Contratto di Servizio*) ne monitora la vetustà, progetta e realizza gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

2.2 L'utenza del servizio di refezione scolastica a Milano

Nell'anno 2023 le utenze scolastiche al cotto sono articolate come segue:

SUDDIVISIONE PASTI AL COTTO PER UTENZE SCOLASTICHE	2021	2022	2023
Nidi d'infanzia	874.361	934.063	1.009.997
Scuole d'infanzia	3.411.865	3.634.548	3.793.753
Scuole primarie	6.327.137	7.019.148	7.259.269
Scuole secondarie	365.275	442.415	469.292
TOTALE PASTI	10.978.638	12.030.174	12.532.311

Fonte: Bilancio Sociale Milano Ristorazione 2023

Di seguito si riportano il dettaglio delle **tipologie di utenze** (scolastiche ed educative) servite da Milano Ristorazione S.p.A.:

- Nidi di infanzia comunali e sezioni primavera
- Nidi comunali in appalto
- Scuole dell'infanzia comunali e statali
- Scuole primarie statali
- Scuole secondarie di primo grado statali
- Scuole Infanzia private paritarie in convenzione con il Comune di Milano
- Servizio centri estivi per scuola d'infanzia e scuola primaria
- Case Vacanze per servizio Scuola Natura e servizio Estate Vacanze

3. DESCRIZIONE DELLA SOCIETÀ IN HOUSE PROVIDING AFFIDATARIA

3.1 La società Milano Ristorazione S.p.a.

Milano Ristorazione S.p.A. è una Società interamente partecipata dal Comune di Milano, dal medesimo costituita in data il 12 settembre 2000, in esecuzione della deliberazione di Consiglio Comunale n. 58/2000 avente ad oggetto la fornitura di pasti, ivi incluse derrate al crudo ad enti pubblici e/o privati, attività relativa a servizi ausiliari e complementari all'educazione quali in via meramente esemplificativa e non esaustiva ausiliario, accoglienza, pulizie e disinfestazioni e servizi di ristorazione istituzionale e commerciale, servizi strumentali alle attività svolte nelle sedi ed in aree comunali quali a titolo esemplificativo l'accoglienza e la pulizia.

Milano Ristorazione S.p.A. opera in regime di *in house providing*, in coerenza con quanto previsto dall'articolo 7 del D.Lgs 36 del 2023 e dall'Art. 16 del D.Lgs. n. 175/2016, sussistendo tutti i requisiti delineati dalla normativa e dalla giurisprudenza, comunitaria e nazionale di riferimento, che permettono affidamenti diretti dal Comune di Milano alla suddetta Società, secondo il modulo operativo gestionale dell'*in house providing*, Milano Ristorazione S.p.A. è, infatti, iscritta nell'Elenco previsto dall'Art. 192 del D.Lgs. n. 50/2016, come da deliberazione del Consiglio dell'Autorità Nazionale Anticorruzione n. 702 del 24 luglio 2018 e n. 428 del 15 maggio 2019.

3.2 Valore economico generato da Milano Ristorazione S.p.a. nel 2023

Nel 2023 ha generato un valore economico pari a € 107.734.106 sostanzialmente in linea rispetto al 2022 con un aumento dello 0,8%.

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO €	2021	2022	2023
Ricavi	100.908.678	106.844.474	107.379.226
Proventi finanziari	112	50.856	354.880
TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	100.908.789	106.895.330	107.734.106
Costi operativi	75.686.528	78.555.498	77.412.070
Remunerazione del personale	22.797.247	22.595.288	24.779.543
Remunerazione dei finanziatori	21.409	21.514	19.242
Remunerazione degli investitori	-	-	-
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	-	356.470	60.759
Liberalità esterne (investimenti nella comunità)	-	-	-
TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	98.505.184	101.528.770	102.271.614
Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche	1.037.810	976.469	1.056.997
Accantonamenti per rischi ed altri accantonamenti	248.229	4.253.000	4.000.000
Risultato d'esercizio destinato a riserve (Utile - Dividendi distribuiti)	1.117.566	137.091	405.496
Valore economico trattenuto	2.403.605	5.366.560	5.462.492

FATTURATO PER SERVIZI	2021	2022	2023
Ricavi refezione scolastica	60.519.703	69.656.223	76.613.996
Ricavi servizi di pulizia e ausiliario	37.914.758	36.266.961	27.901.111
TOTALE	98.434.461	105.923.184	104.515.107

Fonte: Bilancio Sociale Milano Ristorazione 2023.

3.3 Menu e materie prime selezionate

La società sviluppa due proposte di menu stagionali (estate e inverno) e si rifornisce con un sistema che è stato progressivamente migliorato nel tempo andando ad introdurre criteri coerenti con i CAM e con i principi della Food Policy del Comune di Milano. Nel 2023 Milano Ristorazione, considerando l'interesse delle utenze (comprese quelle per i pasti a domicilio e per le RSA) ha erogato complessivamente 15,2 milioni di pasti, le materie prime sono derivate da 168 contratti attivi con fornitori, per un valore complessivo di 86 milioni di euro. Nell'ottica della rotazione dei fornitori, Dei 168 contratti di fornitura attivi nel 2023, 47 sono nuovi contratti aperti durante l'anno 2023, di cui il 95% valutato secondo i criteri ambientali e il 27% valutato secondo i criteri sociali, a conferma dell'impegno della società affidataria nella valutazione dei nuovi fornitori.

NUMERO DI CONTRATTI ATTIVI		2022	2023
Forniture	Food	69	70
	No food	30	25
Servizi		65	69
Lavori		2	4
TOTALE FORNITURE		166	168

VALORE DEI CONTRATTI ATTIVI		2022	2023
Forniture	Food	€ 25.955.174,00	€ 27.236.328,00
	No food	€ 7.529.793,00	€ 4.457.316,52
Servizi		€ 54.997.857,00	€ 53.949.857,48
Lavori		€ 784.291,00	€ 861.533,00
TOTALE FORNITURE		€ 89.267.115,00	€ 86.505.035,00

Fonte: Bilancio Sociale Milano Ristorazione 2023.

Milano Ristorazione, ormai da anni, è orientata alla creazione di partnership con i propri fornitori basate sul rispetto reciproco e orientate al miglioramento continuo delle rispettive performance, nell'ottica di generare valore condiviso. Le procedure di acquisto vengono effettuate nel rispetto della disciplina dettata dal Codice degli Appalti. Ciascuna fornitura è disciplinata da specifici capitolati speciali di appalto che ne definiscono le condizioni e le modalità di svolgimento. Nello specifico, gli acquisti vengono effettuati utilizzando, come modalità di scelta del contraente, il **criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa** che prevede l'attribuzione di 70 punti alla qualità e 30 punti al prezzo. Una scelta in grado di coniugare prezzo e qualità, ovvero di ottenere "il miglior prodotto al giusto prezzo". Il processo di selezione dei fornitori rispetta le linee guida del **Green Public Procurement (GPP)** per la ristorazione collettiva e si caratterizza per l'adozione di specifici criteri di selezione e valutazione dei concorrenti. Nello specifico, le politiche di acquisto vengono sviluppate e implementate utilizzando prevalentemente determinati criteri ambientali:

- una minor emissione di Nox (g/km) e di particolato per motori diesel (g/km), privilegiando fornitori aventi automezzi di categoria Euro 6, o con motore ibrido o bifuel, utilizzati nell'attività di consegna della merce;
- riduzione dei consumi energetici realizzata attraverso iniziative e progettualità di efficienza energetica;
- un sistema di gestione ambientale certificato UN EN ISO 14001;
- l'attenzione alla prevenzione dei rifiuti attraverso l'utilizzo di imballaggi biodegradabili e compostabili;
- il possesso della certificazione UNI EN 13428:2005, che esplicita requisiti specifici per la fabbricazione e la composizione - prevenzione per la riduzione alla fonte;
- il possesso della certificazione UNI EN 13430:2005, che esplicita requisiti per imballaggi recuperabili per riciclo di materiali;
- il possesso della certificazione UNI EN 13432:2002, che esplicita requisiti per imballaggi recuperabili mediante compostaggio e biodegradazione;
- l'utilizzo di materiale riciclato per la realizzazione degli imballi secondari;
- il possesso della certificazione UNI EN ISO 14046 relativa all'impronta idrica;
- la qualifica di fornitore a km zero;
- la caratteristica di filiera corta.

In linea con i criteri di selezione e qualifica dei fornitori individuati dall'Azienda e con i CAM definiti dal Ministero della Transizione Ecologica, Milano Ristorazione ha ampliato fortemente le quote di prodotti con caratteristiche sostenibili, rifornendosi di materie prime provenienti da agricoltura biologica, di Denominazione di Origine Protetta (DOP), di Indicazione Geografica Protetta (IGP), di filiera corta, a km zero.

3.4 Materie prime di origine biologica

In linea con i criteri di selezione e qualifica dei fornitori individuati da Milano Ristorazione e con i CAM definiti dal Ministero della Transizione Ecologica, sono state implementate le quote di prodotti con caratteristiche sostenibili, mediante la fornitura di materie prime provenienti da agricoltura biologica, di Denominazione di Origine Protetta (DOP), di Indicazione Geografica Protetta (IGP), di filiera corta, a km zero e così via. Nel 2023, la quantità dei prodotti biologici sul volume totale di derrate assoggettate ai CAM acquistate per tutte le tipologie di utenza è pari al 55%, l'1% in più rispetto all'anno precedente.

Di seguito si riporta il dettaglio della quantità di prodotti biologici assoggettati ai CAM acquistati nell'anno di rendicontazione per tutte le utenze servite.

QUANTITÀ DI PRODOTTI ACQUISTATI 2023 (KG)				
Categoria	Convenzionale	Biologico	Totale	% biologico sul totale
Carne	353.393	95.685	449.078	21%
Cereali	1.342.928	879.647	2.222.575	40%
Formaggi	160.559	84.031	244.590	34%
Frutta	742.148	1.595.741	2.337.889	68%
Latte	-	120.692	120.692	100%
Legumi	323.669	141.762	465.431	30%
Olio	81.160	87.552	168.712	52%
Marmellate	-	-	-	0%
Nettari, succhi	-	11.981	11.981	100%
Salumi e insaccati	23.459	-	23.459	0%
Pesce	-	-	291.224	0%
Polpa, pelati, passata	9.240	329.536	338.776	97%
Uova	-	1.038.925	1.038.925	100%
Ortaggi	813.336	726.427	1.539.763	47%
Yogurt	-	75.040	75.040	100%
TOTALE	3.849.892	5.197.259	9.328.135	56%

Fonte: Bilancio Sociale Milano Ristorazione 2023.

I volumi di derrate complessivamente consumati nel 2023 che osservano disciplinari DOP sono in linea con quelli dell'anno precedente e pari all'1,12%, mentre quelli IGP sono aumentati al 9,71% (erano il 4,91% nel 2022). Nel 2023 il valore totale dei consumi food è stato di 23.222.343,50 euro.

3.5 Menu speciali: sanitari ed etico-religiosi

In termini di salute dei propri consumatori, su indicazione dell'Amministrazione, il Gestore si è adoperato per realizzare degli appositi menù che seguono delle specifiche diete sanitarie, attraverso la sottrazione e/o sostituzione di uno o più alimenti in base alla particolare esigenza medica. Di seguito si riportano le diverse tipologie di diete sanitarie previste da Milano Ristorazione con la relativa indicazione del numero di richieste attivate nell'ultimo triennio. Il 2023, in controtendenza rispetto al 2022, si è caratterizzato per un lieve aumento di queste tipologie di menù, pari a circa il 2%.

NUMERO DI DIETE SANITARIE PER CATEGORIA	2021	2022	2023
Menù per favismo	80	82	87
Menù privo di glutine	371	352	384
Menù privo di latte e vitello	159	147	166
Menù privo di uovo	100	108	86
Menù privo di pesce, molluschi e crostacei	37	43	38
Menù privo di latte, uovo e vitello	23	21	19
Menù privo di solanacee	5	8	6
Menù privo di legumi	14	14	15
Menù a basso contenuto di sostanze istamino - liberatrici	13	13	11
Menù a basso contenuto di nichel	14	13	12
Menù per diabete	54	53	68
Menù ipocalorico	62	60	51
Menù ipolipidico	16	17	15
Menù iposodico	9	7	5
Menù frullato	42	31	33
Menù tritato	43	45	56
Menù per stipsi	21	11	11
Menù privo di frutta a guscio e pinoli	51	44	40
Menù privo di arachidi	23	21	26
Menù privo di arachidi, frutta a guscio e pinoli	59	87	98
Menù privo di glutine, latte e vitello	26	26	27
Menù per deficit di deglutizione e/o masticazione, edentulia	34	29	32
Menù personalizzato	810	811	795
TOTALE	2.066	2.043	2.081

Milano Ristorazione, nella preparazione dei pasti e dei menù, non solo deve considerare le necessità sanitarie di ciascun utente, ma deve anche soddisfare esigenze di natura culturale e religiosa. La tabella seguente mostra il numero di diete etico-religiose attivate nel 2023, che relativamente al totale mostrano un trend in continuo aumento (+6%).

NUMERO DI DIETE ETICO-RELIGIOSE PER CATEGORIA	2021	2022	2023
Menù privo di carne suina	3.156	3.212	3.445
Menù privo di carne	4.361	4.570	4.698
Menù privo di carne bovina e suina	624	688	753
Menù privo di alimenti di origine animale	224	216	269
Menù privo di carne e pesce	387	428	470
TOTALE	8.752	9.114	9.635

Fonte: Bilancio Sociale Milano Ristorazione 2023.

3.6 Sicurezza alimentare e salute degli utenti

Milano Ristorazione, secondo l'approccio "basato sul rischio", con cui si pone l'obiettivo di prevenire i rischi e cogliere le opportunità che il contesto in cui opera propone, pone particolare attenzione alla sicurezza alimentare, ritenendola un prerequisito imprescindibile. Per questo motivo ha definito, nel tempo, una serie di azioni atte a garantire tale sicurezza:

- collaudi sulle materie prime ricevute;
- analisi di laboratorio su materie prime;
- analisi di laboratorio sulle produzioni speciali preparate presso il centro di produzione Sammartini;
- analisi di laboratorio sui pasti forniti e sull'acqua;
- tamponi ambientali;
- audit ai fornitori;
- audit interni.

Nel 2023 sono aumentate le attività di verifica delle caratteristiche indicate nelle schede tecniche di ogni prodotto. In particolare, i collaudi di materie prime sono aumentati del 15% rispetto all'anno precedente. Milano Ristorazione è sottoposta al controllo dell'Agenzia per la Tutela della Salute di Milano (ATS), dei Nuclei Antisofisticazioni e Sanità dell'Arma del Carabinieri (NAS) e dell'Unità di Controllo del Comune di Milano.

È inoltre continuo il monitoraggio del servizio effettuato dai Commissari Mensa e dalla Rappresentanza Cittadina delle Commissioni Mensa, composta da rappresentanti eletti fra tutti i Commissari Mensa. Per ciò che concerne le analisi di laboratorio, il dato del 2023 è aumentato del 6% rispetto a quello dell'anno precedente ed è in linea con quanto disposto dal Contratto di Servizio.

ATTIVITÀ DI VERIFICA	2021	2022	2023
Collaudi materie prime	7.168	8.312	9.541
Analisi di laboratorio	1.427	1.412	1.496
di cui:			
Analisi sul pasto	445	297	318
Tamponi ambientali	391	210	257
Acqua potabile	109	234	274
Materie prime	120	177	168
Produzioni speciali Sammartini	362	494	479
Audit interni	156	162	144

Fonte: Bilancio Sociale Milano Ristorazione 2023.

4. ANALISI DEGLI ELEMENTI DEL VIGENTE CONTRATTO DI SERVIZIO

Con deliberazione di Consiglio Comunale n. 35 del 28 aprile 2021 approvante il Documento Unico di Programmazione è stato definito l'**obiettivo della revisione del Contratto di Servizio secondo il metodo del gruppo di lavoro**, poi nominato dalla Direzione Generale del Comune in data 17 marzo 2022.

Con **deliberazione di Consiglio Comunale n. 101 del 19 dicembre 2022** è stata approvata la modifica dell'art. 3 dello Statuto Sociale di Milano Ristorazione S.p.A. (durata della Società) e le linee guida per la revisione del Contratto di Servizio.

Con **deliberazione di Giunta Comunale n. 1969 del 29 dicembre 2022** è stato approvato lo schema del nuovo Contratto di Servizio di Milano Ristorazione S.p.A.

Con **determinazione dirigenziale n. 12491 del 29 dicembre 2022** sono stati approvati gli allegati tecnici delle Sezioni I e II. Il Contratto di Servizio è stato successivamente stipulato in data 30 dicembre 2022.

Coerentemente con la disciplina dell'art. 192, comma 2 del D.Lgs. 50/2016, Codice dei Contratti Pubblici, vigente al tempo della realizzazione del nuovo contratto di servizio è stata disposta la **preventiva valutazione della congruità economica**. Il Comune di Milano, mediante la propria Area Accountability e l'Università Bocconi, ha effettuato tale verifica e ne ha dato evidenza nella citata Deliberazione di Giunta Comunale 1969 del 29/12/2022 come segue:

"Vista l'attestazione di congruità rilasciata dall'Area Pianificazione e Accountability, allegata alla presente per farne parte integrante e sostanziale (Allegato n.3) con esito positivo, in cui si evince che è stata condotta un'analisi comparata che è ulteriormente completata dalla "Valutazione degli aspetti economici dell'offerta relativa alle prestazioni oggetto del contratto di servizio 2023-2042 tra il Comune di Milano e Milano Ristorazione S.p.A." effettuata dal CERGAS dell'Università Bocconi acquisita dall'Area Valutazione Controllo e Gestione Economica Partecipate (Allegato n.4) dalla quale si evince per le motivazioni ivi riportate che "Il valore dell'offerta economica di Milano Ristorazione per la fornitura e somministrazione dei pasti è assolutamente in linea con i prezzi di altre città assimilabili; se si considera anche il valore dell'inflazione, come è corretto, il valore di Milano Ristorazione è addirittura più conveniente della media delle altre città italiane. La storia e la solidità di Milano Ristorazione garantiscono una continuità del servizio e una attenzione alla qualità non riscontrabile in altre realtà locali. Il livello di servizio offerto da Milano Ristorazione e lo standard di qualità sono ben superiori ai servizi offerti in altre città. Alla luce delle precedenti considerazioni e delle analisi effettuate, si ritiene che l'offerta di Milano Ristorazione sia congrua e pertanto accettabile".

Di seguito si richiamano i principali contenuti innovativi del Nuovo Contratto di Servizio, in coerenza con le Linee Guida del Consiglio Comunale:

- la durata dell'affidamento pari a 20 (venti) anni decorrenti dalla sua sottoscrizione, fatte salve le ipotesi di risoluzione anticipata (cfr.art.30);
- la conferma dei servizi di ristorazione e refezione scolastica, facility e triage oggetto di affidamento (cfr. art. 1, 4, 5 e articoli 18 e 19);
- l'introduzione di una disciplina specifica per la manutenzione ordinaria e straordinaria che resta in capo alla Società, così come per la fornitura, integrazione e sostituzione degli arredi e complementi di arredo con conseguente definizione del necessario flusso informativo in sinergia con l'Amministrazione Comunale a cui spettano efficaci strumenti di controllo in fase esecutiva (cfr. art. 1 e 3);
- il mantenimento, in capo all'Amministrazione comunale, delle prerogative di indirizzo e di controllo in merito all'andamento dei servizi affidati, con particolare riguardo alla coerenza delle stesse con gli obiettivi strategici fissati dal Comune e al rispetto da parte della Società degli obblighi definiti dal Contratto (cfr. art. 13);
- la previsione di specifici obblighi di servizio in capo a Milano Ristorazione S.p.A. (cfr. art. 11 e art. 20);

- l'introduzione di una disciplina specifica dei criteri di misurazione della qualità dei servizi erogati dalla Società per il raggiungimento degli standard di gestione attesi mediante l'introduzione di indicatori di performance rilevanti ai fini della misura del contributo da erogare (**cf. art. 15 e art. 25**) nonché la conferma del monitoraggio della soddisfazione dell'utenza mediante analisi di *Customer Satisfaction* organizzate dal Comune;
- l'istituzionalizzazione, dopo la sperimentazione dal 2017 al 2019, del programma "Frutta a Metà Mattina" per alcune tipologie di scuole e di servizi in capo alla Società per l'educazione alimentare e la promozione di stili di vita sani (**cf. art. 4**);
- lo sviluppo di azioni innovative relative ad interventi di riqualificazione dei refettori, anche nell'ottica del *nudging* comportamentale; nonché studi, analisi e sperimentazioni volte a individuare le migliori condizioni ambientali dei refettori tesi ad incrementare il gradimento dei pasti (**cf. art. 2**);
- l'incremento della fornitura di derrate biologiche su tutte le tipologie di utenza, nonché adottando per il servizio di refezione degli asili nido gli standard, i criteri e i requisiti previsti dalla certificazione "Mensa Biologica" di cui al Decreto Interministeriale 18 dicembre 2017 n. 14771 e s.m.i (**cf. art. 6**);
- l'introduzione di menu d'emergenza, o altre soluzioni organizzative, nei casi di interruzione temporanea del servizio volti a limitare il più possibile il disagio all'utenze (**cf. Art. 4**);
- l'introduzione di un sistema di monitoraggio ambientale delle performance del servizio di refezione testo all'internalizzazione delle esternalità generate dal servizio, anche volto all'ottenimento della certificazione BCorp (**cf. art. 7**);
- l'introduzione di un sistema informativo in capo alla Società per la digitalizzazione delle prenotazioni dei pasti da parte delle scuole, nonché dei servizi digitali resi ai Commissari Mensa e al Comune per la digitalizzazione delle schede di valutazione del servizio di refezione (**cf. art. 8**);
- l'introduzione, a decorrere dal 2024 con eventuale liquidazione nel 2025, di un sistema premiale in misura proporzionale e progressiva al grado di raggiungimento degli obiettivi e dei KPI di qualità del servizio, fino ad un massimo dell'1% dei ricavi (**cf. art. 10, comma 5 e art.15**);
- la conferma della compartecipazione della Società, al maggiore onere in capo al Comune, sul fenomeno dell'insolvenza nella misura di circa 1/5 del totale dell'insolvenza (**cf. art. 9**);
- l'aggiornamento ISTAT-FOI della disciplina del corrispettivo annuale da riconoscere alla Società a partire dall'annualità 2024 sulla base del numero effettivo dei pasti e forniture erogate annualmente, avendo riguardo ai costi e ricavi della Società;
- l'introduzione di un sistema di penalità per la Sezione I del contratto ponderate in considerazione della loro natura e tipologia delle prestazioni non rese in conformità della disciplina contrattuale (**cf. art. 13**);
- l'aggiornamento della disciplina dei corrispettivi per la Sezione I, definiti precedentemente nel 2000, resi adeguati al presente contesto economico sulla base dei dati effettivi di costo presentati dalla Società; nonché l'adeguamento del corrispettivo per la Sezione II del 3,8% (inferiore rispetto all'attuale indicatore ISTAT) (**cf. art.10 e art. 22**).

4.1 Finalità del Contratto

Il contratto di servizio della ristorazione scolastica coerentemente con gli obiettivi della Food Policy di Milano, **è teso allo sviluppo di un sistema alimentare sano, inclusivo e sostenibile e all'attuazione locale del Sustainable Development Goal (SDG) n. 12** delle Nazioni Unite, volto a garantire modelli di consumo e produzione responsabili e sostenibili. In particolare, il servizio di ristorazione scolastica è finalizzato ad assicurare un **"pasto sano, buono, educativo, giusto e sostenibile"**. Si configura, pertanto, come un sistema integrato di educazione alimentare, di sensibilizzazione alle buone pratiche ambientali e alla riduzione degli sprechi, di diffusione di una cultura sul valore del cibo, di miglioramento della qualità della vita nelle scuole e di educazione a scelte e comportamenti consapevoli. In questo quadro, anche i servizi di pulizia e ausiliario sono da considerare elementi concreti funzionali a garantire la qualità della ristorazione in una prospettiva di miglioramento continuo dei servizi oggetto del presente contratto, in cui anche il contesto ambientale dove il pasto viene consumato assume sempre più importanza.

4.2 Principali attività affidate

Oggetto del contratto di servizio è l'affidamento da parte del Comune di Milano alla Società Milano Ristorazione S.p.A., della gestione del servizio di ristorazione a favore dei nidi d'infanzia, delle sezioni primavera, dei centri prima infanzia, delle scuole pubbliche dell'infanzia (comunali e statali), delle scuole dell'infanzia private paritarie convenzionate e convenzionande con il Comune, delle scuole primarie, delle scuole secondarie di primo grado, dei centri estivi e delle case vacanze extraurbane (se promosse dal Comune).

Il servizio di ristorazione è volto all'erogazione di pasti di qualità per l'educazione alimentare, la sensibilizzazione alle buone pratiche ambientali e la riduzione degli sprechi e va svolto in piena conformità ai parametri di sostenibilità ambientale di cui al Decreto del Ministero dell'Ambiente e Tutela del Territorio e del Mare del 10 Marzo 2020 che contempla "I criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura delle derrate alimentari" e alle sue eventuali successive modifiche.

Il servizio di ristorazione ha ad oggetto la fornitura di pasti al cotto, derrate al crudo ed altre forniture giornaliere (merende, acqua in confezione, cestini freddi, colazioni, frutta a metà mattina ove esiste il servizio, fornitura frutta/omogeneizzato di frutta /polpa di frutta per inserimento nidi) presso le sedi ubicate nel territorio del Comune ed in quelle extraurbane (Case Vacanze).

Il servizio è svolto presso i locali (sedi, piattaforma logistica, uffici, centri cucina e cucine nidi, refettori, rigoverni, dispense, spogliatoi, locali annessi e zone di pertinenza) messi a disposizione dal Comune e concessi in comodato d'uso gratuito alla Società, per tutta la durata del contratto, unitamente alle attrezzature, agli impianti e agli arredi necessari per lo svolgimento del servizio.

La fornitura dei pasti al cotto è comprensiva di tutte le fasi previste, quali: approvvigionamento delle derrate, produzione diretta, confezionamento, veicolazione e distribuzione ove richiesta. Il servizio di ristorazione comprende altresì:

- a) gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria nei locali concessi in comodato d'uso per lo svolgimento del servizio;
- b) per i locali dati in comodato d'uso e per quelli che verranno concessi successivamente in uso, la sostituzione, l'integrazione e l'acquisto di attrezzature, e di ogni altro arredo necessario. Per i soli refettori dovranno essere aggiunte le stoviglie ed i complementi di arredo.
- c) il riassetto, la pulizia (orizzontale, verticale ed aerea) e la sanificazione in tutti i locali concessi in uso, compresi gli arredi, gli impianti, le attrezzature e i servizi igienici ad uso esclusivo dei locali utilizzati, con le modalità e la periodicità stabiliti nell'Allegato n. 15 denominato "Modalità di pulizia dei locali concessi in uso";
- d) la fornitura del materiale accessorio per il consumo dei pasti, delle merende, della frutta a metà mattina (ove attivo il servizio) e dei cestini freddi per gite compreso anche il materiale accessorio per gli asili nido;
- e) l'attività di disinfestazione ordinaria e straordinaria, necessaria al mantenimento delle condizioni igienico-sanitarie nei locali concessi in uso alla Società, comprese le aree rifiuti ad uso esclusivo;
- f) l'attività di controllo chimico-fisico-microbiologico su campioni di alimenti, distribuiti nel corso di un anno scolastico e nelle varie strutture (centri cucina, refettori rigoverni) nonché i controlli per accertare la sicurezza igienica dei locali e delle attrezzature sui luoghi di servizio. Tali controlli vanno effettuati con regolarità, anche su richiesta del Comune; le analisi vanno eseguite presso un laboratorio accreditato ai sensi di legge e i risultati vanno consegnati al Comune con cadenza trimestrale;
- g) la gestione integrale delle quote di contribuzione al servizio di refezione che comprende le seguenti attività:
 - iscrizioni al servizio di refezione scolastica nelle Scuole di ogni ordine e grado statali e comunali;
 - attribuzione e riscossione delle quote di contribuzione versate dall'utenza;
 - recupero delle insolvenze, accertamenti e verifiche comprese;
 - accertamento dell'avvenuto pagamento;
 - rimborso quote in corso d'anno;
 - concessione di eventuali rateazioni;
 - revisione della quota contributiva in corso d'anno e/o pregressa;
 - sollecito e la riscossione dei mancati pagamenti.

4.3 Obblighi contrattuali in capo all'affidatario

Il contratto di servizio prevede, oltre al rispetto di tutti i vincoli normativi previsti per la ristorazione scolastica, anche obblighi contrattuali in capo all'affidatario quali:

- a) qualità e le caratteristiche delle materie prime;
- b) La progettazione dei menù e delle diete speciali (diete sanitarie, diete a carattere etico-religioso, diete leggere temporanee e diete per il periodo dello svezzamento) le modalità di gestione dei menù e della produzione, secondo di standard quantitativi, di qualità e di igiene dettagliati negli allegati al contratto di servizio di seguito riportati:
 1. Allegato n. 4 "Schede dei servizi";
 2. Allegato n. 5 - "Specifiche tecniche relative ai menu per ciascuna tipologia di utenza; tabelle dietetiche; tabelle grammature a cotto; ricette e calendario stagionalità frutta e ortaggi/verdura";
 3. Allegato n. 6 - "Colazioni e Merende";
 4. Allegato n. 7 - "Menù diete speciali";
 5. Allegato n. 8 - "Tabelle merceologiche delle derrate alimentari";
 6. Allegato n. 9 - "Caratteristiche tecniche dei prodotti detergenti e disinfettanti";
 7. Allegato n. 10 - "Limiti di contaminazione microbica degli alimenti";
 8. Allegato n. 11 - "limiti di contaminazione microbica ambientale";
 9. Allegato n. 12 - "Igiene della produzione e tecnologia di manipolazione";
 10. Allegato n. 13 - "Trasporto e distribuzione";
 11. Allegato n. 14 - "Riassetto, pulizia e sanificazione degli ambienti di produzione e distribuzione e locali annessi";
 12. Allegato n. 15 - "Modalità pulizia locali concessi in uso";
 13. Allegato n. 17 - "Elenco casistiche variazioni menu per causa di forza maggiore"
- c) La sicurezza alimentare e tracciabilità della filiera:
 1. Tutti i prodotti utilizzati per la composizione dei menù devono essere conformi alle relative normative vigenti. I prodotti alimentari non devono contenere microrganismi, né loro tossine o metaboliti, in quantità tali da rappresentare un rischio per la salute a quanto disposto dai CAM umana. Le caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari devono essere conformi a quanto disposto dai CAM di cui al Decreto Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare 10 marzo 2020 e s.m.i.;
 2. I parametri microbiologici devono essere conformi al Reg. CE 1441/07 e s.m.i.;
 3. È vietato l'uso di alimenti sottoposti a trattamenti transgenici (OGM). A tal proposito la Società si adopera per ottenere dai produttori dichiarazioni che le materie prime e i derivati impiegati non siano di origine transgenica;
 4. Il confezionamento deve garantire un'adeguata protezione del prodotto. Ove previsto, le confezioni devono riportare le informazioni relative alla etichettatura, ai sensi del Reg UE 1169/2011. Le confezioni di derrate parzialmente utilizzate devono mantenere leggibile l'etichetta. La confezione e gli imballaggi devono essere nuovi, non ammaccati, non bagnati né con segni di incuria dovuti all'impilamento e al facchinaggio.
 5. Per tutti i prodotti confezionati la shelf life residua alla consegna è disciplinata dalle schede tecniche di cui all'allegato tecnico n. 8 denominato "Tabelle merceologiche delle derrate alimentari".
 6. La Società è tenuta, in tutte le fasi operative del servizio, al pieno rispetto delle normative previste dal Reg. 178/02 e dal "Pacchetto igiene" (Reg. CE 852/04, 853/04, 854/04, 882/04, ecc.) ed eventuali successive modifiche ed integrazioni. La Società è tenuta a consegnare al Comune, entro 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto, il Piano di autocontrollo HACCP aggiornato alla vigente normativa, distinto per tipologia di struttura (centri di cottura, refettori, ecc.) e per tutte le fasi del servizio: acquisto, produzione diretta, confezionamento, veicolazione, distribuzione e pulizia. La Società è inoltre tenuta ad inviare tempestivamente al Comune ogni eventuale successiva modifica e/o aggiornamento dello stesso.
- d) La Società gestore del servizio di ristorazione inoltre si impegna a:
 1. incrementare l'acquisto degli alimenti biologici di cui alla legge n. 23 del 9 marzo 2022 e s.m.i. nell'ottica del raggiungimento degli obiettivi previsti dai CAM, in particolare per gli alimenti

- destinati agli utenti degli asili nido. D deroghe a questo vincolo potranno derivare solo da attestazioni da parte della Società che comprovino, anche con ricorso ad indagini di mercato, la difficoltà di reperimento delle quantità di derrate provenienti da coltivazioni biologiche necessarie;
2. ad adottare per il servizio di refezione degli asili nido gli standard, i criteri e i requisiti previsti dal Decreto Interministeriale 18 dicembre 2017 n. 14771 e s.m.i (mense biologiche);
 3. utilizzare, oltre agli alimenti biologici, quelli a produzione integrata, in particolare la frutta e le verdure fresche, i prodotti a filiera controllata, i prodotti a denominazione di origine protetta (DOP), i prodotti a indicazione geografica protetta (IGP), i prodotti locali a chilometro zero, i prodotti del mercato equo e solidale, i prodotti dell'agricoltura sociale (Legge 381/91, Legge 141/2015);
 4. a utilizzare i prodotti per la prima infanzia espressamente destinati ai soggetti di età inferiore ai 12 mesi e ai soggetti da 1 a 3 anni, destinati a soddisfare le esigenze specifiche dei lattanti in buona salute nel periodo di svezzamento e dei bambini nella prima infanzia in buona salute per integrarne la dieta e/o per abituarli gradualmente a un'alimentazione ordinaria (Reg. CE 1924/2006, Regolamento (UE) 609/2013 e direttiva 2006/125/CE);
 5. a preferire, a parità di requisiti, prodotti di produzione locale e stagionale ai sensi della normativa sui Criteri Ambientali Minimi;
 6. a proporre menù secondo criteri nutrizionali, basati sulle evidenze scientifiche, che tengano conto sia di aspetti quantitativi che qualitativi, in termini di varietà e frequenza di consumo, in un'ottica di prevenzione nutrizionale delle malattie cronico-degenerative in base ai LARN e alle linee guida ATS di Milano;
 7. ad assicurare il regolare monitoraggio delle derrate, in particolare per quanto riguarda la presenza di residui tossici o pesticidi.
- e) La garanzia di continuità del servizio;
- f) La sostenibilità ambientale e internalizzazione delle esternalità generate:
1. L'elevata quantità dei pasti erogati è alla base di un rilevante impatto ambientale della refezione scolastica sulla vita della città. La Società si impegna a monitorare tale impatto e a inserirlo tra i fattori rilevanti nelle scelte programmatiche di rispettiva competenza, per migliorarne le performance ambientali mirando all'economia circolare ed all'internalizzazione delle esternalità generate dal servizio. Gli obblighi di natura ambientale a carico della società, e per il tramite della stessa ai propri fornitori, trovano gli strumenti di monitoraggio nell'Allegato n. 18 denominato "Strumenti per il monitoraggio dell'impatto ambientale" aggiornato in base all'evoluzione dei sistemi analitici e delle soluzioni tecnologiche;
 2. La Società privilegia, nella programmazione di approvvigionamento delle derrate alimentari, prodotti a ridotto impatto ambientale, preferendo alimenti di origine vegetale con limitate emissioni di CO₂e e consumo di acqua e suolo; tali scelte devono essere quantificate ex ante in sede di programmazione e valutate-rendicontate ex post, con criteri scientifici, su base annuale, al Comune.
 3. La Società, lavorando per un maggior gradimento dei pasti forniti, svolge attività di prevenzione e riduzione delle eccedenze alimentari evitando lo spreco di cibo; a tal fine prevede azioni di monitoraggio dello spreco alimentare generato nei refettori e, per la parte di eccedenza ancora completamente edibile, prevede, nel rispetto della sicurezza alimentare, soluzioni economicamente ed ambientalmente sostenibili per la raccolta e redistribuzione per finalità sociale;
 4. La Società, acquistando ingenti quantità di prodotti accessori al pasto, laddove economicamente e ambientalmente sostenibile, si impegna ad eliminare l'utilizzo di materiali plastici e monouso, nonché monitorare la quantità di imballi gestiti, privilegiando nelle forniture gli imballi minimi e realizzati con i materiali maggiormente sostenibili;
 5. Laddove economicamente ed ambientalmente sostenibile, la Società si impegna a monitorare la Frazione Organica Rifiuti Solidi Urbani generata in tutta la propria filiera prevedendo azioni di valorizzazione in loco o nel proprio ciclo produttivo nell'ottica dell'economia circolare per la

- generazione di compost a favore degli orti didattici delle scuole, di valorizzazione energetica o altri materiali;
6. Laddove economicamente ed ambientalmente sostenibile, la Società nei propri centri cucina prevede appositi sistemi di raccolta e separazione dei fanghi da degrassamento evitando l'immissione in fognatura e valorizzando tali fanghi in appositi impianti di depurazione, evitando lo smaltimento presso siti autorizzati;
 7. Nei propri piani di trasporto delle derrate (piattaforma centrale vs. centri cucina) e di veicolazione dei pasti (centri cucina vs. terminali di distribuzione) la Società prevede l'impiego di veicoli a limitato impatto ambientale;
 8. La Società, laddove economicamente e ambientalmente sostenibile, si impegna ad acquistare energia proveniente da fonti rinnovabili ed utilizzare soluzioni tecnologiche per l'illuminazione a ridotto impatto ambientale;
 9. Per tali interventi volti alla sostenibilità ambientale del servizio la Società esegue un monitoraggio periodico teso all'individuazione di un indicatore comune, individuato nella CO₂ e CO₂e, per la quantificazione su base annuale delle performance, tendendo alla neutralità climatica. Tale sistema di monitoraggio sarà progressivamente realizzato secondo i più alti standard anticipatori del mercato del carbon credit, il cui valore rapportato in euro, andrà registrato nel bilancio di esercizio annuale.
 10. Laddove possibile per le esternalità negative generate sul sistema urbano, la Società si impegna a prevedere azioni di internalizzazione nei propri processi produttivi, anche avvalendosi di partnership con il Comune, altre società pubbliche e attori della città;
 11. La società si impegna a presentare entro 2 anni dalla sottoscrizione del contratto uno studio di fattibilità, finalizzato all'ottenimento della certificazione BCorp, ovvero alla possibile adozione del modello di Società Benefit, al fine di fornire al Comune gli elementi essenziali per l'assunzione degli indirizzi relativi.
- g) Gli standard quali e quantitativi in tutte le fasi del processo misurati con indicatori di performance;
- h) La gestione informatica del servizio:
1. Al Comune deve essere garantita la funzione di accesso e consultazione del programma ai fini delle verifiche e delle acquisizioni previste nel rispetto della normativa sulla privacy.
 2. La Società si è impegnata a partire dalla data di sottoscrizione del contratto, per il buon funzionamento delle diverse procedure previste dal servizio di ristorazione, a garantire la continuità del sistema informatico articolato nelle seguenti attività:
 - iscrizioni on line al servizio di ristorazione scolastica da parte dell'utenza;
 - bollettazione delle quote della ristorazione per le tipologie di scuole per le quali è prevista la stessa;
 - canali di pagamento delle quote contributive della ristorazione diversificati e facilmente accessibili;
 - acquisizione dei pagamenti e registrazione automatica su apposito programma;
 - controllo in tempo reale della posizione da parte dell'utente (credito, pagamenti, debito ecc.);
 - formazione dell'archivio degli iscritti per ogni anno scolastico, per tipologia di scuola contenente tutte le informazioni relative all'utente: dati anagrafici, scuola frequentata, indicatore ISEE, quota applicata, somme versate dall'utenza, morosità;
 - solleciti di pagamento;
 - gestione aggiornamento insolvenze anni pregressi da parte del Comune;
 - gestione on line dell'Allegato E "scheda di valutazione e rilevazione non conformità" per le commissioni mensa e per le scuole;
 - iscrizioni on line per la nomina a commissario mensa;
 - gestione on line delle nomine dei commissari da parte delle scuole;
 - elezione on line dei componenti della Rappresentanza Cittadina della Commissione Mensa;
 - gestione on line dell'inserimento delle richieste delle diete speciali da parte delle scuole;

- produzione di report di gradimento pasti, sopralluoghi commissari mensa, “segnalazioni” e “non conformità”;
- prenotazione on line dei pasti e altre forniture giornaliere da parte delle scuole e trasmissione al centro cottura;
- rendicontazione dei pasti erogati;
- produzione di report relativi ai pasti erogati;
- produzione di reportistiche necessarie sia per anno scolastico che per anno solare.

- i) La gestione delle relazioni con l'utenza diretta e indiretta e degli strumenti di comunicazione;
- j) la valutazione della soddisfazione del servizio, attraverso indagini della qualità percepita, Customer Satisfaction, coinvolgendo direttamente l'utenza;
 - 1. le attività di educazione alimentare e alla sostenibilità;
 - 2. il monitoraggio e la riduzione degli scarti, dei rifiuti, dei consumi, etc

Inoltre, il contratto di servizio prevede specifici obblighi contrattuali che La Società si impegna ad eseguire e che sono sottese al corretto e regolare svolgimento del servizio affidato, assumendosi tutti gli obblighi e le responsabilità che ne conseguono. In particolare, la Società si impegna, con oneri a proprio carico, a:

- a) svolgere il servizio in piena osservanza delle leggi e dei regolamenti vigenti, con la massima diligenza, professionalità e correttezza;
- b) garantire l'erogazione del servizio, secondo i criteri di trasparenza, efficienza, efficacia e qualità previsti dalla normativa vigente e secondo gli standard di qualità definiti nel contratto e in piena conformità a quanto previsto dalla relativa Carta dei servizi del Comune che verrà aggiornata ogni qual volta intervengano modifiche sostanziali del servizio;
- c) effettuare gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria previsti dal contratto di servizio nell'allegato n. 3 denominato “Attività manutentive svolte da Milano Ristorazione” e per tutti gli immobili concessi in uso indicati nell'allegato n. 2 denominato “Elenco immobili concessi in uso a Milano Ristorazione”, che si rendano necessari per esigenze connesse all'espletamento del servizio o per adeguamento ad obblighi di legge, assicurandone la migliore conservazione. Con riferimento agli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria La Società gestore del Servizio si è impegnata a sviluppare e presentare al Comune, entro un anno dalla sottoscrizione del contratto, un progetto di fattibilità tecnica ed economica per l'attuazione nei refettori di interventi di nudging finalizzati a ridurre lo spreco alimentare ed a migliorare la qualità del servizio. Il progetto riguarderà anche il miglioramento luminoso, acustico, decorativo, relazionale dei refettori stessi. La Società si è impegnata inoltre a sviluppare su base quinquennale studi, analisi e sperimentazioni volte ad individuare le migliori condizioni ambientali dei refettori, per definire propri standard di allestimento volti alla percezione del migliore gradimento dei pasti, tali analisi informeranno la programmazione triennale degli interventi.
- d) redigere ed attuare il Piano degli interventi di manutenzione straordinaria previsto nonché verificare che siano rispettate integralmente le disposizioni in materia di sicurezza e salute dei lavoratori;
- e) garantire l'impiego di personale in numero adeguato rispetto al numero dei pasti da produrre e da distribuire; per la fase di distribuzione dei pasti, tale numero dovrà essere adeguato alla logistica e alla disposizione dei locali concessi in uso, con riferimento alle indicazioni contenute nelle Linee Guida della Regione Lombardia per la Ristorazione Scolastica. Il personale dovrà essere inquadrato nel Contratto collettivo nazionale di lavoro di riferimento, nel rispetto della normativa vigente disciplinante il diritto al lavoro dei disabili nonché delle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori adottando, con propri provvedimenti, criteri e modalità per il reclutamento del personale nel rispetto della normativa vigente per le società in regime di in house providing;
- f) destinare all'espletamento dei servizi oggetto della sezione l'impiego di personale professionalmente adeguato, assicurando idonea formazione e aggiornamento, anche ai fini della crescita professionale, informando lo stesso con costanza e opportuno dettaglio sulle condizioni e modalità previste dal Contratto e dai relativi allegati per adeguare il servizio agli standard di qualità e di igiene richiesti, con particolare riguardo a quanto previsto dal D.Lgs. n. 193/2007 relativamente alla salvaguardia dai rischi alimentari;

- g) provvedere a mettere in atto il piano annuale di formazione ed aggiornamento del personale addetto al servizio di refezione a cui potrà partecipare anche un incaricato del Comune previa comunicazione tempestiva del giorno/dei giorni e della sede/delle sedi in cui si terranno i predetti interventi;
- h) fornire a tutto il personale l'adeguato abbigliamento e i Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) previsti dalla normativa vigente per l'espletamento del servizio di ristorazione in tutte le sue fasi;
- i) rispettare la normativa prevista in materia di igiene, sicurezza e salute dei lavoratori;
- j) osservare, per tutte le attività di acquisto di beni, servizi, e forniture, la normativa vigente in materia di contratti pubblici, nonché le Direttive e le Linee Guida ANAC;
- k) non esternalizzare la fase di produzione dei pasti del proprio ciclo produttivo;
- l) fornire, su richiesta del Comune e nel rispetto della normativa vigente, la documentazione e le informazioni utili e necessarie relative alle prestazioni affidate a terzi, quali a titolo di esempio lo svolgimento delle attività relative alla veicolazione e alla distribuzione dei pasti;
- m) predisporre le analisi e i report richiesti dal Comune, inerenti al servizio affidato, e rispettare tempi e modalità di invio, necessari anche per verificare i livelli delle prestazioni rese nel rispetto dell'art.15 del contratto, con oggetto "Indicatori di prestazione della qualità del servizio e sistema incentivante" che prevede la disciplina per l'assegnazione il raggiungimento dei KPI assegnati con cadenza biennale;
- n) eseguire periodicamente i più opportuni controlli atti a garantire la qualità del servizio in ogni sua fase (dall'acquisto alla distribuzione); attenendosi a tutto quanto disposto dalle leggi vigenti in materia di sicurezza alimentare, dalle linee guida in materia e attraverso la metodologia HACCP;
- o) mantenere aggiornata alla vigente normativa e trasmettere tempestivamente al Comune la propria documentazione di autocontrollo (HACCP), distinta per ogni struttura (centri di cottura, rigoverni e refettori) relativa a tutte le fasi previste per la fornitura del pasto quali: acquisto, produzione diretta, confezionamento, veicolazione e distribuzione;
- p) provvedere a tutte le spese, nessuna esclusa, relative allo svolgimento del servizio, ivi comprese le prestazioni necessarie alla preparazione, al confezionamento, al trasporto, alla distribuzione, al riassetto, alla pulizia e alla sanificazione dei locali, ivi compresi i rimborsi degli oneri accessori, previsti per alcuni locali, nonché alla rimozione dei rifiuti solidi urbani, alle spese inerenti allo smaltimento degli eventuali rifiuti speciali e allo smaltimento del materiale a perdere riciclabile;
- q) tempestivamente al Comune ogni circostanza che possa incidere sull'esecuzione del servizio;
- r) provvedere al pagamento delle imposte e tasse connesse all'esercizio dell'oggetto del Contratto;
- s) consentire ai tecnici incaricati dal Comune e/o da altri organismi ufficiali di controllo tutta la collaborazione necessaria, consentendo agli stessi in ogni momento e senza preavviso, l'accesso a tutti i locali concessi in uso, in particolare ai centri produzione pasti, ai rigoverni, ai refettori e alla piattaforma centrale, fornendo, nel rispetto della normativa vigente, tutti i chiarimenti e la relativa documentazione, nonché assicurando la non interferenza del personale della Società nelle procedure di controllo effettuate dagli organi preposti;
- t) applicare, per quanto di propria competenza, le disposizioni del Regolamento Comunale e dei suoi allegati disciplinanti le competenze delle Commissioni Mensa e della Rappresentanza Cittadina;
- u) prelevare in ogni centro cucina un campione rappresentativo del pasto completo del giorno. Devono essere prelevati gli alimenti che hanno subito un processo di trasformazione cotti e non, in quantità sufficiente per eventuali analisi e pertanto, almeno di 150 grammi edibili. Il pasto campione deve essere mantenuto refrigerato alla temperatura di circa +4°C per 72 ore dal momento della preparazione, conservato in idonei contenitori ermeticamente chiusi. Il contenitore deve riportare un'etichetta con le seguenti indicazioni: ora e giorno dell'inizio della conservazione e denominazione del prodotto. Il personale deve essere formato e responsabilizzato circa tali procedure di prelievo e conservazione del pasto;
- v) adottare, nell'ambito delle attività e dei servizi affidati, tutte le misure necessarie per prevenire e/o ridurre eventuali danni, connessi allo svolgimento del servizio, nei confronti del Comune o di terzi, fermo quanto previsto dal successivo articolo 33 della Sezione III del contratto di servizio avente ad oggetto: "Polizze assicurative" e gli articoli 34 e 35 del contratto di servizio aventi ad oggetto rispettivamente "Cause di estinzione del rapporto contrattuale - Risoluzione" e "Recesso";
- w) essere in possesso e mantenere almeno le seguenti certificazioni della serie ISO: 9001,22000 e 14001 in corso di validità per tutta la durata del contratto.

5. SISTEMA DI CONTROLLO E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

5.1 Sistema di monitoraggio degli Enti Locali e delle società partecipate

Il sistema dei controlli interni negli enti locali ha subito una profonda innovazione, determinata dal D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 e, in particolare, dall'articolo 3 del D.L. 10 ottobre 2012, n. 174, provvedimento quest'ultimo che ha completamente ridisegnato l'assetto delineato dall'articolo 147 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 (Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali). Tale assetto era originariamente basato sulle seguenti tipologie di controlli:

- il controllo di regolarità amministrativa e contabile;
- il controllo di gestione;
- il controllo strategico.
- la valutazione della dirigenza.

Con riferimento alla valutazione della dirigenza, il D.Lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 (c.d. Decreto Brunetta) è intervenuto attribuendo tale valutazione a nuovi soggetti, gli OIV Organismi Indipendenti di Valutazione, i quali si sostituiscono, in tale attività, ai servizi di controllo interno. La misurazione della performance organizzativa e individuale si è sostituita alla previgente valutazione della dirigenza, estendendosi al personale amministrativo.

Il controllo sulla dirigenza, ora disciplinato per tutte le pubbliche amministrazioni nel citato D.Lgs. n. 150/2009, è dunque fuoriuscito dal sistema dei controlli interni dell'ente locale delineati dal TUEL, pur restando strettamente legato alle verifiche attinenti al ciclo strategico dell'ente.

Con riferimento alle altre tipologie di controlli, l'articolo 3 del D.L. 174/2012 ha operato diverse novelle al fine di implementare il sistema preesistente. In particolare, oltre ai controlli di regolarità amministrativa contabile, di gestione e di controllo strategico, compaiono ora nuove attività, quali:

- il controllo sugli equilibri finanziari dell'ente, che è strumentale alla realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica determinati dal "Patto di stabilità interno", mediante il coordinamento e la vigilanza del responsabile del servizio finanziario, nonché dei responsabili dei servizi;
- la verifica, attraverso il controllo sullo stato di attuazione di indirizzi ed obiettivi gestionali, dell'efficacia ed economicità degli organismi gestionali esterni all'ente;
- la verifica della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni.

In parallelo alle suddette due attività di verifica dell'efficacia degli organismi gestionali esterni all'ente e della qualità dei servizi erogati - le quali appaiono comunque inquadrarsi nell'alveo dei controlli gestionali estesi agli enti facenti parte del bilancio consolidato dell'ente - viene specificamente introdotta una nuova tipologia di controllo interno, il controllo sulle società partecipate dagli enti locali, periodico e prevede l'analisi degli scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati, anche con riferimento ai possibili squilibri economico finanziari rilevati per il bilancio dell'ente locale. Il controllo sulle società partecipate riguarda sia aspetti di regolarità amministrativa e contabile (ricomprendendo anche la verifica dell'andamento economico finanziario della società al fine di rilevare possibili ripercussioni sull'ente locale) che aspetti tipici del controllo di gestione e del controllo strategico.

L'introduzione del controllo sulle società partecipate rappresenta uno degli elementi più innovativi della riforma del sistema dei controlli, quale momento indispensabile alla "governance" dell'ente locale come "gruppo".

In merito si sottolinea come negli ultimi anni, infatti, si sia registrata una crescente attenzione del legislatore sul tema delle società controllate dagli enti locali che discende dalla effettiva necessità di controllare con sempre maggiore attenzione la spesa complessiva delle amministrazioni locali.

Il Regolamento sul sistema dei controlli interni, approvato con Deliberazione di Consiglio comunale n. 7 dell'11 febbraio 2013, descrive all'articolo 14 le forme di controllo sulle società partecipate del Comune di Milano.

Il comma 3 prescrive che entro il 31 gennaio di ogni anno le società partecipate debbano trasmettere alle Unità Organizzative competenti una relazione contenente le informazioni necessarie per la verifica del corretto adempimento degli obblighi disciplinati dai Contratti di Servizio, del rispetto degli standard di qualità, nonché la rappresentazione analitica delle posizioni creditorie e debitorie esistenti nei confronti del Comune di Milano, del rispetto dei vincoli di finanza pubblica.

5.2 Sistema di monitoraggio e controllo del servizio di refezione scolastica e della società partecipata Milano Ristorazione

Il Contratto di Servizio dispone all'articolo 1 che Milano Ristorazione deve impegnarsi *“a gestire il Servizio affidato nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti, assicurando i più elevati standards qualitativi e nel rispetto della Carta dei Servizi e degli allegati al Contratto da considerarsi parte integrante”*.

Il servizio di ristorazione refezione del Comune di Milano è monitorato attraverso un complesso sistema articolato di controlli, gestito da figure professionali specialistiche interne al Comune e con modalità di partecipazione dei principali stakeholder del servizio coinvolti nelle varie fasi del processo di erogazione, sia istituzionali, sia non istituzionali:

- Titolare del Servizio – Comune di Milano
- Gestore del Servizio – Milano Ristorazione
- Autorità Competente – ATS / NAS
- Rappresentanti dell'Utenza – Commissari Mensa / Operatori Scolastici

La tabella di seguito riportata esplicita il ruolo di ogni attore partecipante al monitoraggio del servizio, definendo per ciascuno la tipologia dei controlli e delle verifiche effettuate.

ATTORE	TIPOLOGIA DEI CONTROLLI E VERIFICHE
Titolare del servizio – Comune di Milano	
Area Food Policy <i>Unità di Coordinamento e Controllo Milano Ristorazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche sulla qualità in base alle disposizioni del Contratto di Servizio; • Attuazione processo certificato UNI EN ISO 9001:2015 “Controllo qualità del servizio di Ristorazione Scolastica”; • Verifiche obblighi nascenti dal contratto di tipo amministrativo e contabile; • Controlli sugli enti partecipati ex. art. 14 del Regolamento Comunale sui Controlli Interni.
Area Food Policy <i>Unità di Coordinamento e Controllo Milano Ristorazione</i> Area CRM <i>Unità Customer Intelligence</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Indagini di Customer Satisfaction; • Verifiche sulle attività previste dalla Carta dei Servizi; • Controllo adempimento disposizioni previste nella Carta dei Servizi.
Area Valutazioni Controllo e Gestione Economica Partecipate <i>Unità Controllo Società ed Enti Partecipati</i> Area Gabinetto del Sindaco e Rapporti con Enti Partecipati <i>Unità Governance Ordinaria Enti Partecipati</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Attività istruttorie propedeutiche alla partecipazione del Socio Comune di Milano alle Assemblee Societarie ai fini delle espressioni di voto; • Definizione di indirizzi inerenti alla governance straordinaria e procedure relative alla nomina dei rappresentanti del Socio Comune di Milano negli Organi Sociali; • Coordinamento e armonizzazione attività di compliance.
Gestore del servizio - Società Milano Ristorazione S.p.a.	
Direzione Gestione Operativa	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo primario di linea sul presidio produttivo.
Servizio Qualità e Sicurezza Alimentare Direzione Amministrazione e Finanza DPO	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo di secondo livello in base ai sistemi di gestione integrato conforme alle norme ISO 9001:2015, ISO 22000:2018; 14001:2015, ISO 22005:2007; • Verifiche interne sulla qualità dei prodotti, sulla sicurezza alimentare, sull'igiene ambientale secondo un piano di autocontrollo; • Audit interni di processo e di sistema; • Controllo di gestione; • Data Protection Officer.
Ufficio Internal Auditing Collegio Sindacale Organismo di Vigilanza	<ul style="list-style-type: none"> • controllo di terzo livello, esercitato da organismi interni alla società (Internal Auditing); • controllo di terzo livello, esercitato da organismi esterni alla società (Collegio Sindacale, Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231/2001 e Società di Revisione);
Ufficio Relazioni Esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi del Gradimento dei Pasti.

Direzione Gestione Operativa Direzione Servizi Tecnici RSPP	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche in materia di prevenzione incendi; • Verifiche in materia di sicurezza ambientale.
Autorità Competente	
ATS Milano SIAN <i>Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche con ispezioni sull'igiene degli alimenti e le procedure di sicurezza alimentare; • Verificare le condizioni igieniche e strutturali nonché l'attuazione delle procedure di sicurezza alimentare • Pareri di conformità dei Menu stagionali rispetto alle linee guida
Controlli da parte dei NAS Carabinieri	<ul style="list-style-type: none"> • Verificare le condizioni igieniche e strutturali nonché l'attuazione delle procedure di sicurezza alimentare
Rappresentanti dell'utenza	
Rappresentanza Cittadina Commissione Mensa <i>18 componenti</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Funzione di collegamento tra le Commissioni Mensa, le scuole, le strutture educative, il Comune e le sue articolazioni territoriali e il Gestore del servizio, facendosi carico di riportare suggerimenti, osservazioni, proposte e pareri che rivestano un interesse generale per il servizio, sulla base delle segnalazioni e delle istanze documentate che le Commissioni Mensa abbiano contestualmente presentato sia alla Rappresentanza che al Gestore del servizio.
Commissioni Mensa <i>nel 2023 attive 116 commissioni mensa, complessivamente 1.123 commissari</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Segnalazioni a seguito dei sopralluoghi attraverso la compilazione della "Scheda di Valutazione del servizio e denominata Allegato E digitale", trasmessa tramite apposita piattaforma digitale.
Referenti di Municipio	<ul style="list-style-type: none"> • Rappresentando le istanze dei rispettivi Consigli di Municipio ed hanno una funzione di collegamento tra il territorio, il Comune, le Commissioni Mensa operanti nelle Zone di riferimento e la Rappresentanza Cittadina.
Personale Scolastico <i>Insegnanti, Dirigenti Scolastici, Educatrici e Responsabili Unità Educative</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Segnalazioni a seguito dei sopralluoghi attraverso la compilazione della "Scheda di • Valutazione del servizio e denominata Allegato E digitale", trasmessa tramite apposita piattaforma digitale.
Utenza del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Risposte date ai questionari delle Indagini di Customer Satisfaction • Risposte date alle analisi del Gradimento dei Pasti

5.3 Procedimento di irrogazione delle penali per le violazioni degli obblighi contrattuali

Laddove, ad esito delle verifiche e dei controlli condotti dal Comune, dovessero emergere parziali inadempimenti nell'erogazione delle prestazioni di cui agli allegati in capo alla Società, il Comune, potrà procedere alla contestazione dell'inadempimento degli obblighi contrattuali assunti dalla Società, richiedendo alla stessa di procedere alla corretta esecuzione delle attività, entro un congruo termine, in considerazione della natura e tipologia di attività, ovvero applicare le penalità.

La penale si intende riferita ad ogni singola violazione accertata presso il Centro cottura o uno specifico rigoverno o refettorio e viene applicata dal Comune con provvedimento espresso tenendo conto delle eventuali controdeduzioni ricevute e graduata in relazione alla frequenza, entità e gravità dell'inadempimento.

Il Comune procede all'addebito delle penali definitivamente accertate in sede di primo pagamento utile in favore della Società.

In data 28 febbraio 2023, il Comune di Milano (Area Food Policy) ha dato attuazione alla disciplina di cui all'Art.13 del Contratto di Servizio, che ha previsto l'introduzione dell'istituto della penale, volto a sanzionare eventuali gli inadempimenti degli obblighi contrattuali assunti dalla Società. Il documento integrativo si pone l'obiettivo di definire l'iter in ogni sua fase e rappresenta un temperamento tra le opposte esigenze di garanzia del contraddittorio e celerità del procedimento. La comunicazione ha distinto 59 possibili eventi in grado di generare penali, organizzati nelle varie categorie di cui alle lettere da a) a d), dell'articolo 13, punto 9, del Contratto di Servizio. Al fine di meglio rappresentare il processo di irrogazione delle penali, alla comunicazione è allegato un diagramma di flusso complessivo.

5.4 Monitoraggio e controllo di qualità da parte del Comune di Milano (Art.13)

Per la durata del Contratto, il Comune svolge costantemente il monitoraggio e il controllo delle attività previste, con particolare riguardo al rispetto degli indicatori di qualità ed ai risultati conseguiti.

Gli esiti delle attività di monitoraggio, con particolare riguardo allo scostamento dagli obiettivi fissati dal Comune, sono altresì funzionali alla preparazione e all'adozione di eventuali azioni correttive.

Milano Ristorazione si impegna a mantenere costantemente informato il Comune su ogni fatto e circostanza rilevante per la gestione e la regolarità del Servizio.

I controlli sono effettuati dagli uffici comunali competenti, da tutti gli organismi ufficiali di controllo sopra citati, in osservanza alla normativa vigente per la ristorazione. Le attività di valutazione e monitoraggio e le relative modalità operative, di competenza delle Commissioni Mensa, sono disciplinate dall' articolo 14 del contratto di servizio.

È facoltà del Comune effettuare, in qualsiasi momento, senza preavviso e con le modalità che riterrà più opportune, nei limiti imposti dalla normativa vigente, i controlli per verificare la rispondenza del servizio fornito dalla Società alle prescrizioni contrattuali del Contratto.

La Società gestore del servizio è obbligata a fornire all'ufficio comunale competente alla vigilanza e agli altri organismi ufficiali di controllo tutta la collaborazione necessaria, consentendo agli stessi in ogni momento e senza obbligo di preavviso l'accesso al magazzino centrale, ai centri cucina, ai refettori, ai rigoverni, ai magazzini ed a tutti i locali, spazi ed aree adibite alla ristorazione e utilizzati dalla Società per svolgere il servizio, compresi i servizi igienici dei locali utilizzati, fornendo tutti i chiarimenti necessari e la relativa documentazione.

Il Comune esercita un controllo in merito al corretto svolgimento delle attività gestionali poste in capo alla Società con il Contratto di Servizio, servendosi principalmente dei seguenti strumenti:

- a) gli Indicatori di prestazione disciplinati all'Articolo 15, nonché all'allegato n. 21 del contratto;
- b) i report nei mesi di marzo, giugno, ottobre e dicembre sull'andamento della gestione della Società sotto l'aspetto economico e finanziario o altra documentazione specifica;
- c) i verbali degli incontri periodici della Rappresentanza Cittadina delle Commissioni Mensa (RCCM) con il Comune, i Referenti di Municipio e la Società, previsti dal Regolamento comunale delle commissioni mensa;
- d) le indagini di percezione della qualità percepita Customer Satisfaction, coinvolgendo direttamente l'utenza;
- e) le indagini di gradimento dei piatti e del menu serviti commissionate dalla Società, coinvolgendo direttamente l'utenza;
- f) i pareri nutrizionali espressi sui menu dall'autorità sanitaria competente;
- g) la verifica del rispetto delle prescrizioni presenti all'interno della "Carta dei servizi" aggiornata da parte del Comune di Milano quando intervengano modifiche sostanziali del servizio;
- h) le relazioni semestrali e annuali di rendicontazione di cui al comma 3 dell'articolo 14 del Regolamento Comunale sui sistemi dei controlli interni;
- i) le verifiche a campione sulla documentazione contabile relativa agli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria;
- j) le eventuali ispezioni da effettuare sul luogo, anche a campione, per verificare l'esatta esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria previsti.

Nell'ambito delle modalità di controllo del servizio, gli ispettori comunali effettuano due tipologie di controlli durante le visite ispettive, articolati in:

- a) **Controlli a vista del servizio**
 1. controlli sulle materie prime, semilavorati e sul prodotto finito;
 2. modalità di stoccaggio e temperatura di Servizio delle celle;
 3. controllo sul magazzino;
 4. modalità di confezionamento ed etichettatura dei prodotti alimentari;
 5. modalità di lavorazione delle derrate;
 6. modalità di cottura;
 7. modalità di trasporto;
 8. modalità di distribuzione;
 9. modalità di pulizia e sanificazione;
 10. modalità di sgombero dei rifiuti;
 11. stato igienico delle attrezzature, degli impianti e degli, ambienti di lavorazione;

12. stato igienico sanitario del personale addetto;
13. controllo delle quantità degli ingredienti delle preparazioni, in relazione alle tabelle dietetiche;
14. controllo delle quantità delle porzioni delle pietanze distribuite in relazione alle tabelle delle grammature a cotto;
15. modalità di manipolazione;
16. controllo sul materiale impiegato per il confezionamento dei pasti;
17. verifica del gradimento da parte dell'utenza;
18. controllo del comportamento degli addetti verso gli utenti;
19. controllo dell'abbigliamento di Servizio degli addetti;
20. controllo della presentazione dei piatti;
21. controllo di tutta la documentazione attinente al Servizio.

b) Controlli analitici sul servizio

22. la verifica della quantità (pesi) nei centri cucina e la verifica complessiva delle pietanze pervenute nei rigoverni dai centri cucina;
23. presso i terminali di somministrazione verifica delle razioni delle pietanze erogate (in questo caso il controllo deve riguardare almeno 10 (dieci) razioni della stessa pietanza);
24. la verifica della temperatura in somministrazione dei pasti ordinari e delle diete;
25. la corrispondenza del menu somministrato per i pasti ordinari e le diete, rispetto a quanto programmato;
26. la verifica delle quantità degli ingredienti delle preparazioni, in relazione alle tabelle dietetiche (in questo caso il controllo deve riguardare almeno 10 (dieci) razioni della stessa pietanza);
27. la verifica delle quantità delle porzioni delle pietanze distribuite in relazione alle tabelle delle grammature a cotto (anche in questo caso il controllo deve riguardare almeno 10 (dieci) razioni della stessa pietanza).

Durante i controlli, i tecnici incaricati dal Comune potranno effettuare prelievi di campioni alimentari crudi, semilavorati e cotti, tamponi ambientali, etc., che verranno sottoposti ad analisi di laboratorio.

5.5 Indicatori di prestazione della qualità del servizio e sistema incentivante introdotti dal contratto di servizio

Al fine di contribuire al perseguimento degli obiettivi strategici e gestionali di interesse pubblico il Comune approva, entro il 28 febbraio di ogni biennio, con atto del Responsabile della competente struttura comunale in attuazione degli indirizzi strategici dell'Ente, gli indicatori di prestazione (*ovvero Key Performance Indicators – KPI*) per il successivo biennio di gestione, finalizzati alla valutazione delle prestazioni fornite dalla Società e i criteri per determinare la quota variabile in relazione al raggiungimento degli obiettivi. Gli indicatori di qualità sono riportati nell'Allegato 21, denominato “*Struttura degli indicatori di prestazione della qualità del servizio e sistema incentivante*”, e rappresentano la base di partenza per determinare gli obiettivi del biennio.

I KPI hanno valenza biennale, salva diversa indicazione in merito alla particolare tipologia di performance, attività od obiettivo, oggetto di valutazione.

Al fine di permettere al Comune una corretta attività di monitoraggio e valutazione, la Società è tenuta a fornire tutte le informazioni richieste, nei modi, nelle forme e nei tempi previsti, secondo criteri di ragionevolezza.

Entro il 30 settembre di ogni anno le Parti elaborano una dettagliata relazione sullo stato di attuazione delle attività, relative al primo semestre, oggetto di valutazione sulla base dei KPI individuati, indicando, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività eseguite, i risultati raggiunti e le attività ancora da effettuare al fine del raggiungimento dell'obiettivo entro i termini stabiliti.

Entro il 28 febbraio dell'anno successivo a quello oggetto di valutazione, le Parti elaborano una relazione conclusiva, annuale, delle attività realizzate sulla base dei KPI individuati, indicando i risultati raggiunti e quelli eventualmente non raggiunti, fornendo giustificazione e indicando eventuali difficoltà o impedimenti riscontrati.

Il Comune si riserva di formulare, laddove necessario, le opportune e adeguate indicazioni correttive o programmatiche volte a orientare le attività connesse alla realizzazione degli specifici obiettivi di gestione assegnati.

All'esito del monitoraggio da parte del Comune sul rispetto degli indicatori assegnati alla Società è riconosciuto, in misura proporzionale al grado di raggiungimento dei KPI definiti ed aggiornati, l'importo previsto a titolo di "Quota variabile" disciplinato dal contratto di servizio.

La quota variabile riconosciuta alla Società, (sino al massimo dell'1% dei ricavi conseguiti dalla nell'anno precedente) è erogata in misura proporzionale e progressiva al grado di raggiungimento degli obiettivi di qualità del servizio.

Detta quota variabile, verrà riconosciuta alla fine dell'annualità 2024 previa verifica mediante i KPI/KPO del conseguimento degli obiettivi assegnati, con il compito di verifica a carico dell'Area Food Policy.

I KPI, approvati ed assegnati alla Società, hanno valenza dal 1° gennaio al 31 dicembre del biennio di riferimento. In sede di prima applicazione gli obiettivi sono stati assegnati per il biennio 2023-2024, con Determinazione Dirigenziale n. 1577 del 28/02/2023, stabilendo 10 KPI e quale premio incentivante un quarto dell'1% dei ricavi fatturati alla Direzione Educazione, ovvero lo 0,25%. I 10 KPI sono stati articolati in:

- 3 obiettivi primari, ritenuti fondamentali per osservare un miglioramento nel servizio (garanzia grammatura a cotto e crudo, garanzia della temperatura, garanzia dell'integrità diete speciali) con un valore del premio incentivante pari al 52% dello 0,25% previsto.
- 7 obiettivi secondari, con un valore del premio incentivante pari al 48% dello 0,25% previsto.

5.6 Competenze e modalità delle valutazioni effettuate dalle Commissioni Mensa e RCCM

Consapevoli dell'importanza del coinvolgimento dell'utenza all'interno dell'erogazione dei servizi, il Comune di Milano e il Gestore del servizio di Ristorazione Scolastica, ritengono che la **partecipazione dei genitori, dei docenti e degli educatori, possa contribuire a migliorare la qualità dei servizi stessi**. A tal fine, le competenze riconosciute alla commissione mensa, le modalità di accesso ai luoghi oggetto di visita da parte dei commissari mensa e le norme igieniche e di comportamento che quest'ultimi sono tenuti a rispettare durante lo svolgimento delle attività di valutazione e monitoraggio sul servizio di ristorazione scolastica, sono disciplinate da apposito Regolamento Comunale denominato "Regolamento delle commissioni mensa e della Rappresentanza Cittadina delle commissioni mensa" e dai suoi allegati, approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n.6 del 12 marzo 2014.

Il citato Regolamento Comunale ha anche istituito la **Rappresentanza Cittadina delle Commissioni Mensa** quale organo consultivo e rappresentativo delle Commissioni Mensa presenti negli istituti scolastici del Comune. La Rappresentanza cittadina svolge una funzione di collegamento, nelle tematiche a essa affidate, tra le Commissioni Mensa, le scuole, le strutture educative, il Comune e le sue articolazioni territoriali e il Gestore del servizio, facendosi carico di riportare suggerimenti, osservazioni, proposte e pareri che rivestano un interesse generale per il servizio, sulla base delle segnalazioni e delle istanze documentate che le Commissioni Mensa abbiano contestualmente presentato sia alla Rappresentanza che al Gestore del servizio.

5.7 Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi del Servizio di Refezione Scolastica è entrata in vigore il 1° gennaio del 2006, ed è innanzitutto uno strumento di impegno e partecipazione.

Ha lo scopo di informare i cittadini e di rendere più facile l'accesso ai servizi di ristorazione erogati da Milano Ristorazione S.p.A., rinnovando in concreto il patto tra l'utenza e il Comune di Milano per tramite del gestore del servizio.

La Carta dei Servizi viene aggiornata quando intercorrano sostanziali modifiche e/o con cadenza almeno biennale, a tal proposito si segnala che essendo stato sottoscritto il nuovo contratto di servizio della Ristorazione Scolastica e sulla base delle nuove disposizioni dettate dal D.Lgs. 201/2022, è in corso una revisione della stessa, che terrà conto della nuova disciplina prevista sia dal contratto che dal D.Lgs n. 201/2022, avente ad oggetto il "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica"

La Carta dei Servizi - il suo contenuto ed il linguaggio utilizzato - è stata redatta e pubblicizzata in conformità alle intese con le Associazioni di tutela dei consumatori e imprenditoriali interessate, con la funzione di promuovere l'erogazione di prestazioni più efficienti da parte del gestore del servizio e di favorire un controllo diffuso da parte dei cittadini sul proprio operato.

La Carta dei Servizi attualmente vigente è composta da n. 7 sezioni, che di seguito si riportano, dedicate alle varie tematiche del servizio di ristorazione per evidenziare le prestazioni più efficienti da parte del gestore del servizio e per rendere più facile ai cittadini Milanesi l'accesso ai servizi di ristorazione erogati, ma anche consentire loro un controllo diffuso sull'operato del gestore:

Sezione I – Carta della Qualità dei Servizi

- 1) Che cosa è

- 2) Dove trovarla
- 3) Documenti e informazioni messi a disposizione da Milano Ristorazione S.p.A. sul sito aziendale

Sezione II – Tutela dell'utente

- 1) Accessibilità alle informazioni e modalità di ascolto dei cittadini/utenti;
- 2) Gestione delle segnalazioni;
- 3) Rapporto con le Commissioni Mensa e la Rappresentanza Cittadina delle Commissioni Mensa;
- 4) Eventuali danni e risarcimento;
- 5) Ruolo delle Associazioni dei consumatori

Sezione III -Il servizio di ristorazione nella città di Milano

- 1) Le tipologie di utenze servite
- 2) I principi e le modalità di redazione dei menù
- 3) I menù: composizione e continuità del servizio
- 4) I menù speciali: sanitari ed etico-religiosi

Sezione IV – Monitoraggio dell'attività di servizio

- 1) Monitoraggio della qualità delle materie prime
- 2) Monitoraggio della qualità del pasto
- 3) Monitoraggio della qualità del servizio
- 4) Monitoraggio della qualità della soddisfazione dell'utenza

Sezione V – Contribuzione alla refezione scolastica

- 1) Iscrizione al servizio di refezione
- 2) Definizione delle rette
- 3) Pagamento delle rette
- 4) Attività di accertamento e controllo sul pagamento delle rette

Sezione VI – Certificazione di Qualità

Sezione VII – Attenzione all'ambiente e attività di educazione al consumo consapevole

Nell' Allegato n.1 alla Carta dei Servizi denominato *"indicatori di riferimento dei servizi"* è riportata una tabella con gli indicatori relativi al servizio di ristorazione scolastica che di seguito si riporta:

Sezione		Indicatore	Valore di riferimento
I	Carta dei Servizi	Aggiornamento Carta dei Servizi	Modifiche di condizioni contrattuali o di servizio
II	Tutela dell'utente	Risposta a segnalazioni scritte (ad eccezione del punto V)	Entro 30 giorni lavorativi
		Rilascio Newsletter cartacea	2 volte all'anno
		Incontri con ciascuna Commissione Mensa scolastica costituita	Minimo una volta all'anno
III	Servizio di Ristorazione nella città di Milano	Revisione menù stagionali	1 per ogni stagione a seguito modifiche con la consultazione di Rappresentanza Cittadina delle Commissioni Mensa, rappresentanti Consigli di Municipio, Comune di Milano
		Rispetto della composizione del menu	Giornaliera
IV	Monitoraggio dell'attività di servizio	Percentuale di materie prime sottoposte a verifiche	95%
		N. audit / verifiche per Centro	Minimo 1 /anno
		Somministrazione di indagini di customer satisfaction	Almeno 1 indagine ogni 2 anni solari Soddisfazione complessiva media degli stakeholders >0 =3, scala da 1 a 4, nel 70% degli intervistati
V	Pagamento delle rette	Domanda di esonero e/o riduzione rette	Percentuale di risposta 100% entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione completa

5.6 Controlli sulle società partecipate non quotate Anno 2023 adempimenti relativi alla predisposizione della relazione ex. art. 14, comma 5 del Regolamento sui Controlli Interni

Ciò premesso, l'Area competente comunale (Area Food Policy) facente parte della Direzione Educazione, è competente nella gestione del Contratto di Servizio sottoscritto tra il Comune di Milano e la Società Milano Ristorazione S.p.a. (gestore del servizio di ristorazione) per la parte relativa al servizio di ristorazione scolastica erogato dal gestore nelle seguenti tipologie di scuole/servizi³:

1. Nidi d'infanzia (compresi i nidi in appalto) e Sezioni primavera;
2. Scuole Infanzia (comunale, statale e Private Paritarie convenzionate);
3. Scuole Primarie e Secondarie di 1° grado statali;
4. Centri Estivi Scuole Infanzia (comunale, statale e private paritarie);
5. Centri Estivi Scuole Primarie;
6. Case Vacanze.

All'Area Food Policy relativamente ai servizi sopra elencati compete il monitoraggio e il controllo della qualità e della corretta esecuzione del servizio erogato dalla Società Milano Ristorazione ed il monitoraggio e il controllo del corretto adempimento delle obbligazioni di natura amministrativa e contabile previste dal contratto di servizio.

L'Unità di Coordinamento e Controllo Milano Ristorazione – Area Food Policy

Per l'espletamento delle competenze sopra indicate, all'interno dell'organigramma dell'area Food Policy è stata prevista sin dal 2001 una apposita struttura denominata "Unità Coordinamento e Controllo Milano Ristorazione" costituita da due componenti integrate, ma con obiettivi e compiti distinti e nelle quali hanno operato nel corso del 2023 del servizio, n.12 risorse umane compreso il responsabile:

- **Ufficio amministrativo/contabile** nel quale hanno operato nel primo semestre 2023 n. 6 (sei) dipendenti, ridotti poi a n. 5 (cinque) nel corso del secondo semestre, detto Ufficio è dedicato al monitoraggio e controllo del corretto adempimento delle obbligazioni di natura amministrativa e contabile previste dal contratto di servizio della ristorazione scolastica sottoscritto dal Comune e dalla Milano Ristorazione Spa ed alla gestione di attività amministrative e contabili.
- **Ufficio operativo**, nel quale hanno operato nel 2023 n. 6 (sei) rilevatori (erano a cinque a gennaio 2023), dedicato al monitoraggio e controllo della qualità del servizio di ristorazione, con riferimento alle caratteristiche organolettiche degli alimenti, alla corretta organizzazione del servizio nel rispetto del contratto, e al presidio adeguato della filiera alimentare;

Le attività svolte dall'ufficio amministrativo/contabile sono di seguito elencate:

- a) Programmazione delle spese ed entrate del servizio di ristorazione;
- b) Controllo e monitoraggio delle fasi del procedimento di spesa e di entrata;
- c) Controllo e calcolo di eventuali rimborsi per pagamenti non dovuti in relazione alle quote di contribuzione pregresse della refezione scolastica;
- d) Istruttoria delle istanze presentate per la revisione di quote della refezione in corso d'anno e pregresse;
- e) Gestione dei ruoli pregressi 2009 e retro (cartelle esattoriali emesse da parte di ex Equitalia per le insolvenze relative alle quote di refezione),
- f) Istruttoria delle fasi preliminari relative alle emissioni da parte dell'Area Comunale competente degli atti di riscossione coattiva per le insolvenze della refezione relative ad anni scolastici pregressi e relative risposte ai reclami,
- g) Gestione delle richieste di concessioni rateazioni di debiti relativi alle quote di refezione anni pregressi,
- h) Gestione delle richieste di sgravio parziale e/o totale riferiti a debiti di refezione anni pregressi,
- i) Attività amministrative derivanti dall'approvazione del Regolamento Comunale delle Commissioni mensa e della Rappresentanza Cittadina delle Commissioni Mensa;
- j) Servizio di front e back office per l'attività informativa agli utenti a cui è stato notificato un atto di accertamento con funzioni di titolo esecutivo/ingiunzione;
- k) Procedura di applicazione penali alla Società per le inadempienze verificate;

³ Nel contratto di servizio rinnovato sono disciplinati anche altri interventi di ristorazione collettiva nei servizi del Comune di Milano affidati alla Società e rivolti ad una utenza diversa rispetto all'utenza scolastica (Residenze Sanitarie Assistenziali e per anziani, Centri Diurni Integrati, Centri Diurni Disabili, ospiti dei centri di prima accoglienza e protezione civile), ed anche l'affidamento delle attività relative a servizi ausiliari e complementari all'educazione in molti plessi scolastici di proprietà comunale, la cui competenza è in capo ad altre Aree Comunali

- l) Monitoraggio dell'attività svolta da Milano Ristorazione tramite K.P.I. al fine del riconoscimento di parte o dell'intera quota variabile da erogare alla stessa;
- m) Analisi statistica dei dati relativi alle attività di Milano Ristorazione e pubblicazione periodica di report;
- n) Supporto nelle indagini di customer alle Aree comunali coinvolte;
- o) Attività amministrativa svolta in supporto al DPO del Comune di Milano in materia di trattamento dei dati personali, programmazione ed effettuazione della check audit presso la Società.

Le attività svolte dall' Ufficio operativo

L'Ufficio operativo denominato "Ufficio Controllo Refezione Scolastica del Comune di Milano" (spesso indicato con l'abbreviazione di Ufficio di Controllo) ha come obiettivo il monitoraggio della corretta esecuzione dell'attività di refezione scolastica, di risolvere in tutto o in parte le criticità esistenti, suggerire indicazioni per il miglioramento del servizio, al fine di soddisfare le esigenze e le istanze dell'utenza rappresentata dai bambini e dai loro genitori.

L'Ufficio di Controllo che rappresenta non solo un valido e insostituibile strumento di vigilanza, ma anche un prezioso fattore di stimolo al miglioramento continuo del servizio, in questi anni di attività ha sviluppato una metodologia operativa che è stata codificata in una procedura standardizzata; **tale processo denominato "Controllo qualità del servizio di Ristorazione Scolastica" codice 3803010001 è stato certificato ai requisiti UNI EN ISO 9001:2015.**

La procedura di controllo

All'inizio di ogni anno scolastico viene predisposto un cronoprogramma per la pianificazione e la programmazione dei sopralluoghi che devono esser effettuati nel corso dello stesso. Dal punto di vista dell'attività di programmazione, l'obiettivo assegnato all'Ufficio di Controllo, è quello di coprire le circa 568 strutture scolastiche, svolgendo attività di ispezione sul campo, passando, con l'arrivo di nuove risorse, da una programmazione inizialmente fatta su 4 anni scolastici, a una programmazione nell'arco di 3 anni scolastici.

Ai fini del raggiungimento dell'obiettivo stabilito per il mantenimento della Certificazione di Qualità, è stato stabilito il seguente indicatore con predisposizione di un report mensile che si riporta di seguito:

Area / Unità	Codice Processo	Titolo Processo	Indicatore	Valore previsto	Valore misurato nel 2023
AREA FOOD POLICY Unità Coordinamento e Controllo MIRI	3803010001	Controllo qualità servizio refezione scolastica	% tra visite pianificate ed effettuate 2023	>=95%	=100%

Le azioni di vigilanza

L'azione di vigilanza e monitoraggio dell'Ufficio di Controllo permette di identificare i punti più critici del servizio e di stimolare gli opportuni interventi di Milano Ristorazione e del Comune. L'esperienza maturata negli anni di attività ha permesso di identificare quattro principali aree di attenzione che sono:

1. **qualità del pasto** rilevando elementi di non conformità (percentuali di rifiuto, difetti sensoriali, corrispondenza grammature, ecc.);
2. **qualità del servizio di somministrazione** dei pasti (congruità organico, qualità assistenza, gestione del servizio ecc.) e il sistema di autocontrollo e HACCP;
3. **qualità dell'ambiente** in cui viene prodotto, lavorato e consumato il pasto (spazi, arredi ecc.);
4. **qualità delle diete speciali** e personalizzate (diete sanitarie e diete etico-religiose).

Organizzazione del servizio, normativa, e schede di valutazione

All'inizio di ciascun anno scolastico il Responsabile dell'Unità di Coordinamento e controllo, coadiuvato dagli ispettori comunali, definisce il cronoprogramma pluriennale delle visite ispettive da effettuare presso le strutture scolastiche tenuto conto del numero di ispettori comunali disponibili nell'arco temporale della programmazione. Detto cronoprogramma viene inviato al Direttore dell'Area Food Policy per la valutazione e approvazione dello stesso.

Tuttavia, nel corso dell'anno scolastico, spesso si verificano eventi non prevedibili, incidenti o quant'altro, che determinano richieste di intervento dell'Ufficio di Controllo presso le strutture scolastiche; pertanto, concretamente le motivazioni che generano una visita in un refettorio/centro cottura sono riconducibili a tre diversi ambiti:

- a) **Ispezioni giornaliere programmate dagli ispettori Comunali** presso i locali di rigoverno e refettori e presso i Centri Cucina, seguendo modalità standardizzate e dettagliatamente descritte nella procedura certificata che descrive le modalità per valutare la qualità del servizio di ristorazione del Comune di Milano. Questa procedura che prevede anche la gestione delle emergenze in casi particolarmente gravi che comportano un rischio immediato per la salute dei bambini è il documento guida per gli ispettori dell'ufficio di Controllo per eseguire l'attività di verifica e costituisce istruzione operativa per effettuare e registrare, in modo sistematico e riproducibile, i rilievi in campo.
- b) **Ispezioni effettuate a seguito di segnalazioni inviate dalle Commissioni Mensa** e dai referenti delle strutture scolastiche, c.d. operatori scolastici, attraverso la compilazione dell'allegato E digitale (scheda di valutazione del servizio e rilevazione non conformità) e dei relativi allegati, che vengono utilizzati durante i sopralluoghi nei refettori, locali di rigoverno, cucine e depositi derrate. I dati di tali schede che vengono estrapolati da un apposito applicativo e vengono analizzate da parte dell'Ufficio di Controllo, non solo rappresentano un valido strumento per il monitoraggio del servizio di ristorazione scolastica, ma sono anche un valido strumento per un riscontro oggettivo del monitoraggio del servizio nell'ambito delle riunioni/incontri (n. 9 incontri annuali di cui n. 2 dedicati ai Menù stagionali) tra la Rappresentanza Cittadina delle Commissioni mensa, il Gestore del Servizio e il Comune.
- c) **Ispezioni effettuate a seguito di rapporti di emergenza** inviati dal Gestore del Servizio o e segnalazioni ricevuti da altri soggetti, in questo ambito rientrano le segnalazioni di errori nella somministrazione delle diete sanitarie (rapporti di emergenza) e/o il ricevimento di reclami direttamente dall'utenza o per il tramite di soggetti istituzionali (es mail indirizzate all'Assessore o al Gabinetto del Sindaco). In questi casi l'ufficio valuta l'opportunità di una visita ispettiva di controllo; in caso affermativo la procedura prevede una integrazione nella programmazione delle visite ed un aggiornamento del cronoprogramma

A prescindere dagli ambiti che hanno generato l'intervento presso la struttura scolastica o il centro cottura il processo di valutazione si articola in quattro fasi:

- preparazione della visita di ispezione
- visita e valutazione degli elementi rilevati
- registrazione delle non conformità e redazione del rapporto di valutazione

A seconda della gravità di eventuali inadempimenti riscontrati:

- Archiviazione del rapporto;
- Invio di lettere di richiamo;
- Invio di lettere di contestazione con eventuale applicazione delle penali previste dal contratto di servizio:

Le valutazioni in fase di sopralluogo vengono effettuate da parte degli ispettori dell'ufficio di Controllo attraverso la compilazione di apposite schede di lavoro (6 di raccolta dati e 2 di sintesi) che di seguito si elencano:

1. Scheda DSV "Dati Struttura Valutata"
2. Scheda VQP "Valutazione Qualità Pasto"
3. Scheda VDS "Valutazione Diete Speciali"
4. Scheda VQS "Valutazione Qualità Servizio"
5. Scheda VQA "Valutazione Qualità Ambiente"
6. Scheda VVI "Verbale Visita Ispettiva"
7. Scheda VP "Verifica Pesatura".
8. Scheda VVICC "Verbale Visita Ispettiva Centri Cottura"

Su tali schede vengono riportati i dati relativi a: temperature, pesature su pietanze per controllo grammature al cotto, avanzi ecc, rilevati grazie alla strumentazione professionale in dotazione e alle seguenti attrezzature:

- Termometri infrarossi dotati di sonda ad immersione e penetrazione.
- Bilancia per misurazione grammatura degli alimenti.
- Macchine fotografiche
- PC portatili e cellulari di servizio.

Vengono poi riportati elementi oggetto di osservazioni che si riferiscono ai vari momenti di fornitura dei pasti (produzione, trasporto, distribuzione e consumo), giudizi di conformità/non conformità sui singoli punti di

verifica e di valutazione del servizio (Trattasi di 66 punti) al termine della procedura viene emesso un giudizio complessivo sul livello di qualità con le seguenti valutazioni:

- buono (giudizio completamente positivo),
- sufficiente (giudizio moderatamente accettabile)
- insufficiente (giudizio nettamente negativo).

Le fonti del diritto e la documentazione di riferimento relativamente agli elementi e ai criteri utilizzati per la valutazione sono:

- Leggi e regolamenti vigenti in materia di Ristorazione Scolastica;
- I principi stabiliti dalle Linee di indirizzo del Ministero della Salute e dalle Linee Guida della Regione Lombardia per la Ristorazione scolastica;
- Documento d'indirizzo per l'elaborazione dei menu nella ristorazione scolastica della ATS Milano;
- Il Contratto di Servizio sottoscritto tra Comune di Milano e Gestore del Servizio;
- Allegati al contratto di servizio (dal n. 4 al n.15 e il n. 17) che prescrivono le quantità e gli standard qualitativi e di igiene che devono avere i pasti forniti giornalmente dal Gestore del Servizio;
- La Carta dei Servizi della Refezione Scolastica;
- Documentazione relativa alla gestione delle diete speciali da parte del Gestore del servizio e della procedura, introdotta da parte del Comune (Ufficio di controllo) nei Nidi, nella Scuola dell'Infanzia, (Comunale e Statale) nella Primaria, nella Scuola Secondaria, nei Centri Estivi e nelle Case Vacanze relativamente ai servizi Scuola Natura e Estate Vacanze, relativa alla fase di Assistenza/Vigilanza durante il consumo dei pasti dei bambini a regime dietetico di competenza del personale scolastico;
- Manuali HACCP del Gestore del Servizio e delle Aziende alle quali è dato in appaltato il servizio di somministrazione pasti.

Le schede vengono registrate su un apposito file dal quale viene periodicamente estrapolato un report analizzato dal Responsabile del servizio.

Come già accennato, in precedenza in caso di "non conformità" rilevanti, viene informato il Direttore di Area che a sua volta valuta l'opportunità o la necessità, di predisporre una lettera di richiamo /contestazione da inviare al Gestore del servizio e/o ai Dirigenti/ Responsabili delle Scuole e nei casi più gravi, accertate le inadempienze da parte del Gestore, per ogni fattispecie vengono individuate e successivamente erogate le penali previste dal Contratto di Servizio.

6. ANALISI SUL CONCRETO ANDAMENTO DEL SERVIZIO NELL'ANNUALITÀ 2023

Essendo il calendario scolastico sfalsato di nove mesi rispetto all'inizio dell'anno solare il monitoraggio riguarda sempre il servizio di ristorazione svolto in due anni scolastici consecutivi, con al "centro" il servizio relativo ai centri estivi.

Per il 2023 sono state considerate le rilevazioni per l'anno scolastico 22/23 (gennaio-giugno 2023), per i centri estivi 2023 (giugno-luglio 2023) e per l'anno scolastico 23/24 (settembre-dicembre 2023), ne consegue che tutti gli indici calcolati per l'anno 2023 sono la somma dei dati parziali rilevati nei due anni consecutivi.

6.1 I sopralluoghi effettuati dall'Unità di Controllo Comunale nel 2023

La prima serie di tabelle risponde al quesito del "quante", "quando" ed "in quali strutture" sono stati effettuati i sopralluoghi; con riferimento alla seconda parte dell'anno scolastico 22/23, ovvero nel periodo **gennaio - giugno 2023**, l'unità di controllo ha effettuato 169 sopralluoghi nelle strutture scolastiche e nei centri cottura, a cui sono seguiti nei mesi di giugno e luglio 2023 n. 25 sopralluoghi nei centri estivi portando il totale delle visite riferibili all'anno scolastico 22/23 a n. 194 interventi.

Tab. 1.a - Distribuzione visite per mese e struttura visitata

Mese di Riferimento	TIPOLOGIA SCUOLA								Totale Mensile
	Centri Cottura	Nidi	Sezioni Primavera	Infanzia Comunale	Infanzia Statale	Primaria	Secondaria	Centri Estivi	
Gennaio	3	7		5	2	3	2		22
Febbraio	5	4	3	11	1	4	3		31
Marzo	5	8	2	11	1	8	2		37
Aprile	1	2	3	6	2	4			18
Maggio	5	7	2	4		13	9		40
Giugno	3	7	1	8		2		13	34
Luglio								12	12
Totale	22	35	11	45	6	34	16	25	194

Con riferimento all'anno scolastico 2023/2024 ovvero nel periodo **settembre - dicembre 2023** l'ufficio di controllo ha effettuato 98 sopralluoghi sui 283 programmati per l'intero anno scolastico, con uno stato di avanzamento dei controlli in linea con lo stato di avanzamento della programmazione del periodo.

Tab. 1.b Distribuzione visite per mese e struttura visitata

Mese di riferimento	Centri Cottura	Nidi	Sezioni Primavera	Infanzia Comunale	Infanzia Statale	Primaria	Secondaria	TOTALE
settembre	1	3	2	8	2	3		19
ottobre	5	6		12	1	9	4	37
novembre	4	3	4	8	1	3	3	26
dicembre	4	4	1	2	1	3	1	16
Totale	14	16	7	30	5	18	8	98

In totale nell'anno solare 2023 sono stati effettuati n. 292 sopralluoghi, (+101 rispetto al 2022), ben oltre dunque all'obiettivo fissato dall'indicatore del 95% degli interventi programmati.

Tab. 1.c Distribuzione visite per anno scolastico e struttura visitata

Periodo di Riferimento	Centri Cottura	Nidi	Sezioni Primavera	Infanzia Comunale	Infanzia Statale	Primaria	Secondaria	Totale Mensile
A.S. 22/23	22	35	11	45	6	34	16	169
Centri Estivi						25		25
A.S. 23/24	14	16	7	30	5	18	8	98
Totale	36	51	18	75	11	77	24	292

Tab. 2 Distribuzione visite pe Municipio e struttura visitata

Municipio	Centri Cottura	Nidi	Sezioni Primavera	Infanzia Comunale	Infanzia Statale	Primaria	Secondaria	Centro Estivo Primarie	Totale Mensile
1	1	3	0	5	0	4	0	2	15
2	4	4	3	5	1	8	4	1	30
3	4	6	4	11	0	2	1	2	30
4	6	8	2	10	1	6	3	4	40
5	1	2	0	6	1	3	1	2	16
6	3	3	1	6	0	7	0	3	23
7	2	6	3	12	2	5	2	3	35
8	8	8	4	13	2	8	7	4	54
9	7	11	1	7	4	9	6	4	49
Totale	36	51	18	75	11	52	24	25	292

Nella tabella precedente sono stati riportati gli interventi distribuiti per municipio di competenza e tipologia scolastica, per grado di copertura del territorio.

Nella successiva tabella si riporta la distribuzione delle strutture scolastiche nei nove municipi:

Tab. 3 Distribuzione delle strutture scolastiche per municipio di appartenenza

Municipio	Nidi e Sezioni Primavera	Infanzia	Primaria	Secondaria	Totale Mensile
1	12	12	10	2	36
2	22	22	16	8	68
3	19	18	13	3	53
4	21	23	15	6	65
5	9	15	14	3	41
6	20	23	16	5	64
7	23	27	19	4	73
8	23	28	20	10	81
9	22	26	17	10	75
Totale	171	194	140	51	556

Ovviamente la copertura totale del territorio non può essere raggiunta in un solo anno scolastico in quanto il personale attualmente adibito a tali controlli (Ufficio Controllo Refezione) è numericamente insufficiente a tale scopo.

Dalla tabella emerge come i sopralluoghi dell'Ufficio di controllo siano ben distribuiti sul territorio e per tipologia di scuola visitata.

6.2 Le non conformità e la qualità del servizio rilevata dall'Unità di Controllo Comunale

I **292 sopralluoghi** di cui alla tabella 1c, effettuati nell'anno 2023 da parte dell'Ufficio Comunale di Controllo hanno riguardato i locali refettori, i locali rigoverni situati presso le strutture scolastiche, i Centri Cottura ma anche i controlli relativi al servizio di Ristorazione dei Centri Estivi 2023.

In particolare, i pasti in distribuzione, somministrati e quindi verificati nell'arco dei 292 sopralluoghi sono stati in **totale 69.509** (+29.199 rispetto al 2022) come indicato nel prospetto che di seguito si riporta:

Tab. 4 Pasti controllati per tipologia struttura e utenti finali

Strutture visitate	tipologia pasti controllati				
	Pasti per bambini	Pasti per adulti	pasti nei locali di produzione	Diete sanitarie e etniche	Totale controlli
Nidi e sez. Primavera	1.922	466	-	189	2.577
Scuole dell'infanzia	7.699	1.165	-	1.091	9.955
Scuole Primarie	13.556	1.081	-	1.736	16.373
Scuole Secondarie	1.764	124	-	155	2.043
Centri estivi (Primarie)	1.925	213	-	140	2.278
Centri cottura	-	-	34.390	1.893	36.283
Totale controlli	26.866	3.049	34.390	5.204	69.509

Nelle operazioni di controllo gli ispettori dell'Ufficio comunale di controllo effettuano una serie di rilevazioni strumentali, quali il controllo delle temperature e delle grammature; verificano il rispetto delle prescrizioni da parte del personale addetto, certificano la correttezza delle procedure applicate, rilevando nel contempo eventuali non conformità, o inadempienze che si dovessero accertare.

Tab. 5a Ripartizione di TUTTE le non conformità rilevate a seguito dei controlli effettuati dall'Ufficio Comunale Controllo Ristorazione.

RIPARTIZIONE DELLE NON CONFORMITA' RILEVATE PER AREA DI VALUTAZIONE 2023						
AREE DI VALUTAZIONE	Numero di controlli effettuati	Numero controlli conformi	Numero controlli Non conformi	% di controlli conformi	% di controlli Non conformi	Indice di Non Conformità per visita ispettiva
Qualità del pasto	7.968	7.723	245	96,93%	3,07%	0,84
Qualità diete speciali (Diete sanitarie e diete etico-religiose)	2.340	2.318	22	99,06%	0,94%	0,08
Qualità del servizio e Sistema HACCP	4.532	4.358	174	96,16%	3,84%	0,60
Qualità dell'ambiente	2.704	2.472	232	91,42%	8,58%	0,80
TOTALE	17.544	16.871	673	96,16%	3,84%	2,31

Rispetto alla rilevazione del 2022 complessivamente le non conformità per visita ispettiva sono aumentate passando da 2,20 a 2,31 (+0,11) tuttavia il confronto per area di valutazione mostra la seguente situazione:

- **Qualità del pasto:** passa dall'0,40 del 2022 all' 0,84 del 2023 non conformità per visite **(+0,44)**;
- **Qualità diete speciali:** passa dall' 0,15 del 2022 all' 0,08 del 2023 non conformità per visita **(- 0,07)**;
- **Qualità servizio HACCP:** passa da 0,16 del 2022 all' 0,60 del 2023 non conformità per visita **(+0,44)**;
- **Qualità dell'ambiente:** passa dall' 0,29 a all' 0,80 non conformità per visita **(+ 0,51)**;

Ciò comporta che l'incidenza effettiva delle non conformità nell'anno 2023, è risultata del 3,84%.

Scendendo in dettaglio e osservando la ripartizione dei dati di non conformità complessivi si rileva che la maggior parte riguardano la qualità del pasto e la qualità dell'ambiente. (complessivamente circa il 70,88% delle non conformità rilevate). Per l'ambito della qualità del pasto servito, si rende necessaria una analisi più

dettagliata nella quale si per le non conformità rilevate, si mettono a confronto gli anni 2021, 2022 e 2023. Per l'anno 2023 le non conformità rilevate sono n. 212 e riguardano le seguenti non conformità.

Tab. 5b Ripartizione delle non conformità della categoria "Qualità del Pasto"

Non conformità	Anno 2021	Anno 2022	Variazione Anno 2022 su 2021	Anno 2023	Variazione Anno 2023 su 2022
Temperatura	12	16	4	21	5
Grammatura	76	17	-59	24	7
Elevato Rifiuto	156	159	3	162	3
Corpi estranei	4	0	-4	2	2
Altro	0	0	0	3	3
TOTALE	248	192	-56	212	20

Ovviamente l'incremento dei valori assoluti, anche se molto contenuti, dipendono dall'incremento delle visite ispettive che sono state esattamente n. 101 in più, rispetto al 2022.

Di seguito si riporta la tabella relativa alla distribuzione dei giudizi complessivi per area di valutazione sul livello di qualità espresso dagli ispettori relativamente a quanto rilevato nelle visite **ispettive effettuate nell'anno solare 2023 nelle scuole, nei centri cottura e nei Centri estivi**:

Tab. 5c Ripartizione delle non conformità

GIUDIZIO COMPLESSIVO SINTETICO ESPRESSO DAGLI ISPETTORI SUL LIVELLO DI QUALITA' PER AREA DI VALUTAZIONE					
AREE DI VALUTAZIONE	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non Valutabile	Totale
Qualità del pasto	15	236	2	1	254
	93,75%	17,08%	2,11%	0,00%	
Qualità diete speciali (Diete sanitarie e diete etico-religiose)	1	610	77	111	799
	6,25%	44,14%	81,05%	0,00%	
Qualità del servizio e Sistema HACCP	0	305	7	0	312
	0,00%	22,07%	7,37%	0,00%	
Qualità dell'ambiente	0	231	9	0	240
	0,00%	16,71%	9,47%	0,00%	
TOTALE	16	1.382	95	112	1.605
	1,00%	86,11%	5,92%	6,98%	

Si evidenzia che il totale dei giudizi effettivamente espressi nei verbali⁴ è di 1.493 (n. 16 Buono, n. 1382 Sufficiente e n. 95 insufficiente) **in quanto, come indicato nella tabella sopra riportata, per n. 112 verifiche, in assenza di elementi valutabili, non è stato possibile esprimere un giudizio e pertanto sono stati considerati non valutabili.** Leggenda delle valutazioni prevista dalla procedura certificata:

- | | | |
|---|-----------------------------|--|
| B | Buono: 1,00% | il giudizio è completamente positivo, molto soddisfacente, quanto di meglio si possa fare in condizioni normali. |
| S | Sufficiente: 86,11% | il giudizio è positivo, accettabile, suscettibile di miglioramento. |
| I | Insufficiente: 5,92% | il giudizio è nettamente negativo, inaccettabile. |

6.2.1 Controlli su temperature e pesature

Nella tabella 6 viene riportata la distribuzione dei controlli e degli interventi effettuati in ciascun sopralluogo, distribuiti per ciascun anno scolastico:

Tab. 6a Distribuzione visite per anno scolastico e macro-interventi

⁴ Riguardo ai 292 sopralluoghi effettuati da parte dell'Ufficio di controllo Ristorazione Scolastica (scuole + centri cottura + Centri estivi) si evidenziano di seguito alcuni controlli ritenuti significativi per la qualità del servizio: le pesature e il controllo temperature delle portate.

Anno Scolastico	Sopralluoghi	Controllo Temperatura	Pesature	Riscontro Scritto (*)	Controllo Pasto Campione
A.S. 22/23 (08/01 - 31/07)	194	174	154	7	20
A.S. 23/24 (08/09 - 21/12)	98	91	88	5	13
Totale Anno 2023	292	265	242	12	33

(*) il dato dei riscontri scritti riguarda esclusivamente le pesature

Pesature: sono state effettuate **242** verifiche a campione relative alla corrispondenza delle grammature delle pietanze, rispetto a quanto indicato dalla tabella delle grammature a cotto fornita da Milano Ristorazione al Comune, con i seguenti esiti:

Tab. 6b Distribuzione visite per anno scolastico ed esito pesature

Anno Scolastico	Pesature	Pesature Conformi	Pesature Non Conformi	% Di Conformità
A.S. 22/23 (08/01 - 31/07)	154	139	15	90,26%
A.S. 23/24 (08/09 - 21/12)	88	79	9	89,77%
Totale Anno 2023	242	218	24	90,08%

La verifica della corrispondenza delle grammature ha riguardato **119** diversi primi piatti, **69** diversi secondi piatti, **27** contorni, **11** tipi di pane e **16** varietà di frutta/dessert;

- n. **265** verifiche a campione relative alla conformità, **che hanno dato esito positivo in 244 campionature (92,1%) ed esito negativo in 21 campionature, relative per 9 casi ai primi piatti per 8 casi ai secondi, e per 4 casi al contorno.**

Tab. 6c Distribuzione non conformità temperature per anno e piatto

Anno Scolastico	Misure	TEMPERATURE NON CONFORMI				TEMPERATURE CONFORMI (Misure-Temperature non conformi)	% CONFORMITA'
		Primi	Secondi	Contorni	Frutta/Dessert		
A.S. 22/23 (08/01 - 31/07)	174	6	6	3	0	159	91,38%
A.S. 23/24 (08/09 - 21/12)	91	3	2	1	0	85	93,40%
Totale Anno 2023	265	9	8	4	0	244	92,07%

6.2.2 Il gradimento dei pasti

In una fase successiva della visita viene effettuata la valutazione complessiva del gradimento dei pasti serviti; se il giudizio complessivo si pone appena sopra la sufficienza per ogni tipologia di scuola con poche variazioni tra le stesse, più interessante risultano essere le percentuali di rifiuto per le portate servite. Per questo si riportata la tabella relativa alle percentuali di rifiuto per ogni portata per le diverse tipologie di utenti:

Tab. 7 Distribuzione delle percentuali di rifiuto

PORTATE TIPOLOGIA SCUOLA	PRIMI		SECONDI		CONTORNI		PANE		FRUTTA/DOLCE		Media % rifiuto
	Visti	% di rifiuto	Visti	% di rifiuto	Visti	% di rifiuto	Visti	% di rifiuto	Visti	% di rifiuto	
Nidi e sez. Primavera	68	9,56%	67	12,61%	61	27,70%	59	11,44%	6	15,00%	15,13%
Scuole dell'infanzia	86	15,93%	75	20,87%	80	44,38%	79	20,00%	78	18,08%	23,81%
Scuole Primarie	51	20,10%	45	28,67%	50	48,50%	48	28,23%	36	23,47%	30,17%
Scuole Secondarie	24	16,25%	19	31,05%	24	47,50%	23	30,87%	24	21,67%	29,39%
Centri estivi	25	14,20%	23	18,91%	21	47,14%	24	22,71%	6	13,33%	24,29%
Media rifiuto x scuola	254	14,92%	229	20,63%	236	41,50%	233	20,88%	150	19,63%	23,70%

L'unità di controllo comunale ha svolto inoltre la seguente attività:

Effettuazione di **33** verifiche relative all'esistenza del pasto campione testimone nei locali di produzione dei pasti, **come previsto dall' art. 11 lettera (u) del contratto di servizio** che pone l'obbligo a carico della Società di prelevare gli alimenti che hanno subito un processo di trasformazione cotti e non, in quantità sufficiente per eventuali analisi e pertanto, almeno di 150 grammi edibili. Il pasto campione deve essere mantenuto refrigerato alla temperatura di circa +4°C per 72 ore dal momento della preparazione, conservato in idonei contenitori ermeticamente chiusi, e il contenitore deve riportare un'etichetta con le seguenti indicazioni: ora e giorno dell'inizio della conservazione e denominazione del prodotto.

6.2.3 I Controlli sulle diete speciali

Durante i sopralluoghi l'unità di controllo ha effettuato **267 controlli e monitoraggi delle diete speciali** (sanitarie ed etnico-religiose) per un totale di **5.204 pasti serviti** (nel 2022 erano stati 172 controlli, per un totale di 2.545 pasti serviti), i controlli si sono indirizzati in particolare sulla corretta applicazione **delle procedure di preparazione e somministrazione delle diete stesse previste dai manuali HACCP della Società Milano Ristorazione e delle aziende alle quali è stato appaltato il servizio di somministrazione pasti** e della corretta applicazione della fase di somministrazione delle stesse di competenza dei Gestori di alcuni servizi quali: il gestore dei Nidi in appalto, al fine di ridurre sensibilmente i rischi per l'utenza.

Tab. 8a Distribuzione diete speciali monitorate nel 2023

Diete rilevate dall'unità di controllo 2023 (sopralluoghi e numero pasti)							
A.S. 2022/23			A.S. 2023/24			totale diete	totale pasti
Struttura	diete	pasti	Struttura	diete	pasti		
Centri cottura	22	1.160	Centri cottura	11	733	33	1.893
Nidi e sez. Primavera	35	120	Nidi e sez. Primavera	18	69	53	189
Scuole dell'infanzia	51	672	Scuole dell'infanzia	33	419	84	1.091
Scuole primarie	34	1.142	Scuole primarie	18	594	52	1.736
Secondarie I grado	12	98	Secondarie I grado	8	57	20	155
Centri Estivi (Primarie)	25	140	Centri Estivi (Primarie)	0	0	25	140
TOTALI	179	3.332	TOTALI	88	1.872	267	5.204

La maggior parte dei disservizi riscontrati riguarda la non conformità della gestione diete da parte del personale docente (per **76** casi su **97** ovvero **circa l'78% delle segnalazioni**), 11 segnalazioni invece erano inerenti ad anomalie della temperatura degli alimenti serviti.

Le rimanenti segnalazioni in ordine di crescente gravità ed impatto sul servizio, sono relative a:

- Disservizi/ritardi nella fase di consegna;
- Documentazione mancante presso il refettorio;
- Mancata corrispondenza ai menu;
- Casi di veri e propri errori di somministrazione di alimenti non compatibili con i piani terapeutici degli utenti. In quest'ultimo caso gli esiti dei controlli hanno prodotto i relativi rapporti di emergenza.

Si precisa infine che l'Ufficio di Controllo ha effettuato il controllo e monitoraggio della corretta applicazione della procedura introdotta nei Nidi, e nella Scuola dell'Infanzia, (Comunale e Statale) nella Primaria, nella Scuola Secondaria, nei Centri Estivi **relativa alla fase di Assistenza/Vigilanza durante il consumo dei pasti dei bambini non di competenza della Società** ma della Scuola, al fine di garantire una maggiore sicurezza ai bambini che per motivi di salute o per scelte etiche religiose hanno la necessità di seguire un regime alimentare diversificato (diete) dal menù ordinario previsto.

Le Diete Speciali sono elaborate dall'Ufficio Diets di Milano Ristorazione che in collaborazione con un team di dietiste, il quale provvede alla realizzazione dei menù in accordo con le prescrizioni mediche pervenute, procedendo alla sottrazione e/o alla sostituzione degli alimenti/ingredienti non ammessi, mediante procedure interne e nel rispetto dei criteri di sicurezza richiesti dal servizio stesso.

6.2.4 I menù stagionali

In ciascun anno scolastico si alternano due menù stagionali: un "menù inverno", che viene applicato indicativamente dalla metà di ottobre alla metà di aprile dell'anno seguente, e un "menù estate", che si attua dalla metà aprile e si conclude nell'anno scolastico successivo al ripristino del nuovo menù invernale. I menù ordinari scolastici, e per i nidi sono redatti secondo un iter prestabilito:

- elaborazione di una proposta da parte del gruppo di lavoro multifunzionale interno a Milano Ristorazione;
- eventuale supervisione da parte del Comitato Scientifico;
- invio per condivisione con l'Area Food Policy - Unità di Controllo del Comune di Milano e alla Rappresentanza Cittadina delle Commissioni Mensa;
- raccolta delle istanze e incontro tecnico tra Comune di Milano, RCCM e Milano Ristorazione;
- invio al SIAN dell'ATS Milano Città Metropolitana per richiesta del parere di conformità nutrizionale;
- elaborazione dell'info-menu stagionale, caricamento sul portale web e invio cartaceo a tutta l'utenza.

6.3 Attività delle Commissioni Mensa e Operatori Scolastici nel 2023

6.3.1 La copertura delle visite tramite le schede di rilevazione (Allegati E) pervenute

Iniziamo riportando le risultanze dei soli controlli effettuati ripartiti tra operatori scolastici e commissioni mensa, e classificando le schede pervenute per conformità/non conformità e segnalazioni per scheda:

Tab. 9 Sopralluoghi ripartiti per tipologia di scuola

SOPRALLUOGHI EFFETTUATI DA COMMISSARI MENSA e OPERATORI SCOLASTICI					
ANNO SOLARE 2023	Nidi/sez. primavera	Infanzia	Primarie	Secondarie	TOTALE
Numero Scuole interessate dal servizio di refezione	171	194	140	51	556
<i>Commissari Mensa</i>	37	373	2126	83	2.619
<i>Operatori Scolastici</i>	187	541	83	0	811
Totale schede di controllo pervenute/sopralluoghi	224	914	2.209	83	3.430
AMBITO CONFORMITA' - NON CONFORMITA' - NUMERO CONTROLLI EFFETTUATI					
<i>Commissari Mensa (n. 21 punti X scheda pervenuta)</i>	777	7.833	44.646	1.743	54.999
<i>Operatori Scolastici (non conformità)</i>	74	242	51	0	367
Totale Numero Controlli effettuati	851	8.075	44.697	1.743	55.366
AMBITO SEGNALAZIONI - NUMERO CONTROLLI EFFETTUATI					
<i>Commissari Mensa (51 punti X scheda)</i>	1.887	19.023	108.426	4.233	133.569
<i>Operatori Scolastici (segnalazioni)</i>	197	551	106	0	854
TOTALE	2.084	19.574	108.532	4.233	134.423
TOTALE CONTROLLI + SEGNALAZIONI	2.935	27.649	153.229	5.976	189.789

Come si evince dai dati riportati i commissari mensa operano prevalentemente nelle scuole primarie e secondarie inferiori, mentre gli operatori scolastici si dedicano con maggiore frequenza ai controlli nei nidi e nelle scuole dell'infanzia.

Le quasi 3.500 schede di controllo pervenute, corrispondenti ad altrettanti sopralluoghi **hanno generato un flusso di 189.789** punti di controllo.

Nella successiva tabella viene riportata la frequenza delle visite suddivise per tipologia di scuola e numero di controlli; si noti la maggiore incidenza per le primarie, che hanno avuto il maggior numero di controlli in quanto il bacino di utenza (ovvero il numero di pasti serviti per struttura scolastica) è maggiore rispetto alle scuole dell'infanzia e alle scuole secondarie:

Tab. 9a Copertura Controlli

INDICE DI COPERTURA CONTROLLI - COMM. MENSA E OPERATORI SCOLASTICI					
ANNO SOLARE 2023	Nidi Sez. primavera	Infanzia	Primarie	Secondarie	TOTALE
Numero giorni di servizio di refezione	191	191	168	83	633
Numero Scuole interessate dal servizio di refezione	171	194	140	51	556
TOTALE SCHEDE DI CONTROLLO	224	914	2.209	83	3.430
Totale Numero Controlli effettuati	2.935	27.649	153.229	5.976	189.789
NUMERO MASSIMO DI CONTROLLI EFFETTUABILI (solo commissari mensa e operatori scolastici)	2.416.914	2.741.996	1.740.480	313.242	7.212.632
Media sopralluoghi per scuola	1,31	4,71	15,78	1,63	6,17
INDICE COPERTURA CONTROLLI	0,12%	1,01%	8,80%	1,91%	2,63%

L'attività ispettiva di commissari ed operatori scolastici del 2023 rispetto agli anni precedenti condizionata dalle limitazioni Covid 19 è sicuramente aumentata, infatti si è passati dai **2,32 sopralluoghi per scuola del 2020**, ai **3,48 del 2021** ai **4,60 del 2022** sino ai **6,17 del 2023** Tuttavia non si è ancora tornati ai livelli pre-pandemici ovvero agli **8,15 del 2019**.

6.3.2 Le Segnalazioni e le non conformità

Per quanto riguarda le schede di controllo pervenute con la rilevazione di disservizi o segnalazioni negative, utilizzate per la formulazione di indici di conformità e non conformità si riportano di seguito le tabelle esplicative, per il calcolo dei sopracitati indici sono state considerate le segnalazioni delle Commissioni mensa, degli Operatori scolastici a cui sono state **aggiunte le segnalazioni dell'Ufficio di Controllo Comunale che ha portato il numero complessivo delle schede di controllo a 3.697**.

Da tali schede di controllo sono escluse quelle pervenute e i sopralluoghi effettuati dai commissari mensa, operatori scolastici e Ufficio Comunale di Controllo per il servizio di ristorazione nei Centri Estivi 2023, per i quali verrà fatta, successivamente, una analisi separata.

Tab. 9b Totale schede pervenute

TOTALE SCHEDE PERVENUTE /SOPRALLUOGHI EFFETTUATI DA COMMISSARI MENSA, OPERATORI SCOLASTICI E UFFICIO COMUNALE CONTROLLO						
ANNO SOLARE 2023	Nidi/sez. primavera	Infanzia	Primarie	Secondarie	Centri cottura	TOTALE
<i>Commissari Mensa</i>	37	373	2126	83	0	2.619
<i>Operatori Scolastici</i>	187	541	83	0	0	811
<i>Unità Controllo Comunale</i>	67	88	52	24	36	267
Totale schede di controllo pervenute/sopralluoghi effettuati	291	1.002	2.261	107	36	3.697

Tab. 9c Analisi schede controllo per tipologia di scuola+ Centri Cottura

ANALISI SCHEDE DI CONTROLLO PERVENUTE /SOPRALLUOGHI EFFETTUATI						
ANNO SOLARE 2023	Nidi Sez. primavera	Infanzia	Primarie	Secondarie	Centri cottura	TOTALE
ANALISI SCHEDE DI CONTROLLO PERVENUTE /SOPRALLUOGHI EFFETTUATI						
Schede di controllo pervenute/sopralluoghi effettuati SENZA RILEVAZIONI DI DISSERVIZI	204	785	1815	59	29	2.892
Schede di controllo pervenute/sopralluoghi effettuati con almeno una RILEVAZIONE NEGATIVA	87	217	446	48	7	805
TOTALE SCHEDE DI CONTROLLO PERVENUTE/SOPRALLUOGHI	291	1.002	2.261	107	36	3.697
NON CONFORMITA' da schede di controllo	197	532	723	104	7	1.563
SEGNALAZIONI NEGATIVE da schede di controllo	286	1383	5862	152	0	7.683
TOTALE NON CONFORMITA' E SEGNALAZIONI NEGATIVE	483	1.915	6.585	256	7	9.246
TOTALE CONFORMITA' E SEGNALAZIONI POSITIVE	6.874	31.542	150.076	7.304	641	196.437

Oltre alle analisi statistiche finalizzate ad individuare punti di forza e criticità del servizio i dati di cui sopra vengono anche utilizzati da parte dell'Unità di Controllo per apportare correttivi e formulare proposte migliorative relativamente ai menù invernali ed estivi proposti dalla Società e che vengono condivisi, prima di diventare definitivi anche con la **Rappresentanza Cittadina delle Commissione Mensa**.

Nelle successive tabelle sono dunque riportati alcuni indicatori sintetici **che riassumono l'attività di controlli effettuati dalle Commissioni Mensa, dagli Operatori Scolastici e dall'ufficio Comunale di Controllo**.

Tab. 9c Analisi schede controllo per tipologia di scuola - sintesi

ANALISI SCHEDE DI CONTROLLO PERVENUTE							
INDICATORI SINTETICI							
	ANNO SOLARE 2023	Nidi Sez. primavera	Infanzia	Primarie	Secondarie	Centri cottura	TOTALE
B14	NON CONFORMITA' da schede di controllo	197	532	723	104	7	1.563
B15	CONTROLLI EFFETTUATI	5.273	13.883	48.129	3.327	648	71.260
B16	INDICE NON CONFORMITA' (B14/B15)	3,74%	3,83%	1,50%	3,13%	1,08%	2,19%
B17	SEGNALAZIONI NEGATIVE rilevate	286	1.383	5.862	152	0	7.683
B18	CONTROLLI EFFETTUATI	2.084	19.574	108.532	4.233	0	134.423
B19	INDICE SEGNALAZIONI ESITI NEGATIVI (B17/B18)	13,72%	7,07%	5,40%	3,59%	0,00%	5,72%
B22	INDICE COMPLESSIVO NON CONFORMITA' E SEGNALAZIONI NEGATIVE [(B14+B17)/(B15+B18)]	6,57%	5,72%	4,20%	3,39%	1,08%	4,50%
B23	INDICE COMPLESSIVO CONFORMITA' E SEGNALAZIONI POSITIVE - (100% - B22)	93,43%	94,28%	95,80%	96,61%	98,92%	95,50%

La tabella riassuntiva degli esiti delle visite e dei controlli effettuati, per tutte le tipologie di scuole visitate, mostra un livello di conformità agli standard adottati superiore al 95%

Tra le **NON conformità delle schede di controllo** si riporta la distribuzione delle principali e più significative NON conformità segnalate dai Commissari Mensa e dagli Operatori Scolastici:

Tab. 9d Indicatori NON conformità

Dettaglio NON CONFORMITA' Commissioni mensa / Operatori scolastici					
ANNO SOLARE 2023	Nidi Sez. primavera	Infanzia	Primarie	Secondarie	TOTALE
LOCALI DI SERVIZIO E PROCEDURE (c. cottura/refettorio/dispensa)	1	32	201	10	244
SERVIZIO PASTO ORDINARIO (consegna e distribuzione)	16	71	181	7	275
SERVIZIO DIETE	10	46	19	0	75
CORPI ESTRANEI	53	183	115	1	352
TOTALE PRINCIPALI NON CONFORMITA' RILEVATE	80	332	516	18	946

Di seguito invece si riporta la distribuzione delle principali e più significative Segnalazioni ricevute dall'Unità di Controllo, dai Commissari Mensa e dagli Operatori Scolastici:

Tab. 9e Principali segnalazioni

PRINCIPALI SEGNALAZIONI COMMISSARI MENSA E OPERATORI SCOLASTICI						
ANNO SOLARE 2023		Nidi Sez. primavera	Infanzia	Primarie	Secondarie	TOTALE
AMBIENTE E ATTREZZATURE	Centro cottura	1	3	3	0	7
	Dispensa	2	1	1	0	4
	Refettorio	1	5	14	0	20
	Rigoverno	1	5	8	0	14
SERVIZIO	Variazioni menù	7	55	306	9	377
	Valutazione sensoriale pasto Centro Cottura	24	67	99	1	191
	Valutazione sensoriale pasto refettorio	146	632	2.305	67	3.150
	Valutazione sensoriale dieta Centro Cottura	0	7	13	0	20
	Valutazione sensoriale dieta refettorio	3	54	206	2	265
	Valutazione specifica	19	73	340	12	444

6.4 Analisi dell'attività di verifica nei Centri Estivi 2023 da parte di Commissioni Mensa, Operatori Scolastici e Unità di Controllo

Di seguito si riporta l'analisi delle schede di controllo pervenute e dei sopralluoghi effettuati dai commissari mensa, operatori scolastici e da parte dell'Ufficio Comunale di Controllo per il servizio di ristorazione nei Centri Estivi 2023:

REPORT SERVIZIO REFEZIONE CENTRI ESTIVI - 9 MUNICIPI					
PERIODO		Dal 12/06/2023 al 29/07/2023			
Sezione A: Il campione di controllo		Nidi/Sez. primavera	Infanzia	Primarie	TOTALE
S00	Numero Scuole interessate dal servizio di refezione	92	86	32	210
S01	Numero giorni di servizio	20	20	30	70
S01					
A	SCHEDE CONTROLLO PERVENUTE /SOPRALLUOGHI EFFETTUATI				
A1	Commissione Mensa	1	9	8	18
A2	Operatori Scolastici	21	23	1	45
A3	Unità Controllo Comunale	0	0	25	25
A4	Totale schede di controllo pervenute/sopralluoghi effettuati	22	32	34	88
A10	NON CONFORMITA' - NUMERO CONTROLLI EFFETTUATI				
A11	Commissione Mensa (n. 21 punti X n. Schede pervenute)	21	189	168	378
A12	Operatori Scolastici (n. Segnalazioni)	7	18	1	26
A13	Unità Controllo Comunale (n. 66 punti X n. sopralluoghi)	0	0	1.650	1.650
A14	NON CONFORMITA' - Totale Numero Controlli effettuati (A11+A12+A13)	28	207	1.819	2.054
A15	SEGNALAZIONI - NUMERO CONTROLLI EFFETTUATI				
A16	Commissione Mensa (n. 51 punti X n. schede pervenute)	51	459	408	918
A17	Operatori Scolastici (n. Segnalazioni)	14	6	0	20
A18	SEGNALAZIONI - Totale Numero controlli effettuati (A16+A17)	65	465	408	938
A19	NUMERO COMPLESSIVO CONTROLLI EFFETTUATI (A14+ A18)	93	672	2.227	2.992
A20	Media schede/ sopralluoghi per scuola (A4/S00)	0,24	0,37	1,06	0,42

Tab. 10 - Copertura Controlli

REPORT SERVIZIO REFEZIONE CENTRI ESTIVI - 9 MUNICIPI					
PERIODO		Dal 12/06/2023 al 29/07/2023			
Sezione B: Analisi delle schede		Nidi/Sez. primavera	Infanzia	Primarie	TOTALE
B	INDICE DI COPERTURA DEI CONTROLLI				
B1	NUMERO COMPLESSIVO CONTROLLI EFFETTUATI (A19)	93	672	2.227	2.992
B2	Numero massimo di controlli effettuabili (scuole x giorni x controlli)	257.600	240.800	134.400	632.800
B3	INDICE DI COPERTURA DEI CONTROLLI (B1 / B2)	0,04%	0,28%	1,66%	0,47%

Tab. 11 - Analisi schede controllo/ sopralluoghi per tipologia di centro estivo

REPORT SERVIZIO REFEZIONE CENTRI ESTIVI - 9 MUNICIPI					
PERIODO		Dal 12/06/2023 al 29/07/2023			
Sezione B: Analisi delle schede		Nidi/Sez. primavera	Infanzia	Primarie	TOTALE
B4	ANALISI SCHEDE DI CONTROLLO PERVENUTE /SOPRALLUOGHI EFFETTUATI				
B5	Schede di controllo pervenute/sopralluoghi effettuati SENZA RILEVAZIONI DI DISSERVIZI	16	28	15	59
B6	Schede di controllo pervenute/sopralluoghi effettuati con almeno una RILEVAZIONE NEGATIVA	6	4	19	29
B7	TOTALE SCHEDE DI CONTROLLO PERVENUTE/SOPRALLUOGHI EFFETTUATI	22	32	34	88
B8	NON CONFORMITA' da schede di controllo	7	20	60	87
B9	SEGNALAZIONI NEGATIVE da schede di controllo	22	15	24	61
B10	TOTALE NON CONFORMITA' E SEGNALAZIONI NEGATIVE	29	35	84	148
B11	CONFORMITA' da schede di controllo (A14 - B8)	21	187	1.759	1.967
B12	SEGNALAZIONI POSITIVE da schede di controllo (A18 - B9)	43	450	384	877
B13	TOTALE CONFORMITA' E SEGNALAZIONI POSITIVE	64	637	2.143	2.844
INDICE NON CONFORMITA E DI SEGNALAZIONI NEGATIVE					
B14	NON CONFORMITA' rilevate (B8)	7	20	60	87
B15	NON CONFORMITA' - Numero Controlli effettuati (A14)	28	207	1.819	2.054
B16	INDICE NON CONFORMITA' (B14/B15)	25,00%	9,66%	3,30%	4,24%
B17	SEGNALAZIONI NEGATIVE rilevate (B9)	22	15	24	61
B18	SEGNALAZIONI - Numero Controlli effettuati (A18)	65	465	408	938
B19	INDICE SEGNALAZIONI ESITI NEGATIVI (B17/B18)	33,85%	3,23%	5,88%	6,50%
INDICE CONFORMITA E DI SEGNALAZIONI POSITIVE					
B20	INDICE DI CONFORMITA' (100% - B16)	75,00%	90,34%	96,70%	95,76%
B21	INDICE SEGNALAZIONI ESITI POSITIVI (100%-B19)	66,15%	96,77%	94,12%	93,50%
B22	INDICE COMPLESSIVO NON CONFORMITA' E SEGNALAZIONI NEGATIVE $[(B14+B17)/(B15+B18)]$	31,18%	5,21%	3,77%	4,95%
B23	INDICE COMPLESSIVO CONFORMITA' E SEGNALAZIONI POSITIVE - (100% - B22)	68,82%	94,79%	96,23%	95,05%

La tabella riassuntiva degli esiti delle visite e dei controlli effettuati, per le tipologie di centro estivo dimostra un livello di conformità agli standard adottati superiore al 95% **in linea con quello rilevato nelle scuole per l'anno 2023.**

6.5 Lettere di richiamo del Comune di Milano e irrogazione penali a Milano Ristorazione

Il punto 9 dell' articolo 13 del contratto di servizio con oggetto "Monitoraggio e Controllo di Qualità da parte del Comune di Milano" prevede che laddove, ad esito delle verifiche e dei controlli condotti dal Comune tramite gli strumenti sopra individuati, nonché degli accertamenti, dovessero emergere parziali inadempimenti nell'erogazione delle prestazioni contrattuali e di cui agli allegati del contratto, in capo alla Società, il Comune, potrà procedere alla contestazione dell'inadempimento degli obblighi contrattuali assunti dalla Società, richiedendo alla stessa di procedere alla corretta esecuzione delle attività, entro un congruo termine, in considerazione della natura e tipologia di attività, ovvero applicare le seguenti penalità, come già meglio specificato al capitolo 5.3 della presente relazione.

Di seguito si riporta la rendicontazione relativa all'anno 2023 dalla quale si evince che sono stata inviate, dall'Unità di Controllo, **n. 200 comunicazioni** di cui n. 157 relative a contestazione/segnalazioni nei confronti del Gestore del Servizio e n. 43 relativa a richiamo nei confronti di Dirigenti Scolastici e di Responsabili delle Unità Educative per mancata applicazione della procedura di vigilanza diete durante di consumo pasti.

Rendicontazione al 31/12/2023 relativa ai procedimenti di contestazione, a segnalazioni con richiesta di intervento e o richiami, con evidenza di applicazione o meno delle penali previste dal contratto di servizio vigente.								
Rendicontazione al 31/12/2023 (periodo gennaio - dicembre 2023) relativa ai procedimenti di contestazione nei confronti del Gestore del Servizio di Ristorazione per inadempimenti nell'erogazione delle prestazioni contrattuali								
Area di attenzione	N. lettere/procedimenti di contestazione	Tipologia di non conformità contestata	di cui n. conclusi con applicazione Penale	Importo complessivo delle penali applicate	di cui n. conclusi con richiamo	di cui n. conclusi con archiviazione	di cui n. non ancora conclusi al 31/12/2023	Totale
Qualità dei pasti	89	corpi estranei nelle pietanze	32	23.478,40 €	41	14	2	89
	20	qualità pietanza non conforme	13	2.261,80 €	5	2	0	20
	12	quantità e pesature non conformi	7	2.724,90 €	2	0	3	12
	1	variazioni menu non autorizzate	0	0,00 €	0	1	0	1
Qualità del servizio	0							
Qualità della gestione delle diete speciali	14	non conformità diete speciali	10	19.087,20 €	2	1	1	14
Altro	3	altro (report digitali, ecc...)	0	0,00 €	2	1	0	3
TOTALE	139		62	47.552,30 €	52	19	6	139

Rendicontazione al 31/12/2023 (periodo gennaio - dicembre 2023) relativa a segnalazioni nei confronti del Gestore del Servizio di Ristorazione per inadempimenti contrattuali, con richiesta di intervento per risoluzione delle criticità								
Area di attenzione	segnalazioni /comunicazioni di contestazione con richiesta di intervento per risoluzione della criticità	Tipologia di non conformità contestata	di cui n. conclusi con applicazione Penale	Importo complessivo delle penali applicate	di cui n. conclusi con richiesta di intervento risolutivo della criticità	di cui n. conclusi con archiviazione	di cui n. non ancora conclusi al 31/12/2023	Totale
Qualità dell'ambiente	18	qualità dell'ambiente in cui viene prodotto, lavorato e consumato il pasto (spazi, arredi ecc.);			13	0	5	18
TOTALE	18				13	0	5	18

Rendicontazione al 31/12/2023 (periodo gennaio - dicembre 2023) relativa ai procedimenti di richiamo nei confronti di Dirigenti Scolastici Statali e di Responsabili delle Unità Educative Comunali per mancata applicazione della procedura di vigilanza durante di consumo pasti dei bambini sottoposti a regime dietetico (diete speciali)								
Area di attenzione	N. lettere/procedimenti di contestazione	Tipologia di non conformità contestata	di cui n. conclusi con applicazione Penale	Importo complessivo delle penali applicate	di cui n. conclusi con richiamo	di cui n. conclusi con archiviazione	di cui n. non ancora conclusi al 31/12/2023	Totale
Qualità della gestione delle diete speciali	41	lettere per procedure diete alle Direzioni Scolastiche (Istituti Comprensivi Statali)			41	0	0	41
	2	lettere per procedure diete alle Unità Educative comunali			2	0	0	2
TOTALE	43				43	0	0	43
TOTALE COMPLESSIVO	200		62	47.552,30	108	19	11	200

6.6 Stato di avanzamento dei KPI per il biennio 2023/2024 al 31/12/2023

Per contestualizzare l'attività di controllo svolta dai diversi soggetti istituzionali preposti (Ufficio Comunale Controllo Ristorazione, Commissari mensa, Operatori Scolastici) si riporta il numero relativo alle visite realizzabili e realizzate nel 2023 (si tratta di dati già esposti ma richiamati in questo capitolo per comodità di lettura).

Tab 7a Visite effettuabili nel 2023

STRUTTURE SCOLASTICHE	Nidi Sez. primavera	Infanzia	Primarie	Secondarie	TOTALE
Numero giorni di servizio di refezione	191	191	168	83	633
Numero Scuole interessate dal servizio di refezione	171	194	140	51	556
N. max di visite effettuabili nel 2023	32.661	37.054	23.520	4.233	97.468

Si riporta di seguito il dato relativo alle schede di controllo pervenute all'ufficio che corrisponde alle visite di controllo effettuate nel corso dell'anno:

Tab 7b Schede pervenute/ sopralluoghi nel 2023 (Scuole - Centri Cottura - Centri Estivi)

TOTALE SCHEDE PERVENUTE /SOPRALLUOGHI EFFETTUATI DA COMMISSARI MENSA, OPERATORI SCOLASTICI E UFFICIO COMUNALE CONTROLLO						
ANNO SOLARE 2023	Nidi/sez. primavera	Infanzia	Primarie	Secondarie	Centri cottura	TOTALE
<i>Commissari Mensa</i>	38	382	2134	83	0	2.637
<i>Operatori Scolastici</i>	208	564	84	0	0	856
<i>Unità Controllo Comunale</i>	67	88	77	24	36	292
Totale schede di controllo pervenute/sopralluoghi effettuati	313	1.034	2.295	107	36	3.785

L'indice di copertura del territorio nel corso dell'anno, ovvero il **rapporto strutture visitate/strutture visitabili è stato del 3,88%**. Si precisa infine che Milano Ristorazione ha fornito il dato relativo al numero di pasti complessivamente serviti nel 2023, e che è stato di **12.505.213 pasti scolastici** (senza pasti al crudo).

La rendicontazione complessiva dei KPI per il biennio 2023/2024 sarà elaborata nella relazione della prossima annualità (2024), si è ritenuto tuttavia opportuno restituire l'avanzamento dei KPI della prima annualità, al fine di monitorare l'avanzamento del servizio.

Tab 7c Quadro riassuntivo sullo stato di avanzamento dei KPI aggiornato al 31/12/2023

DEFINIZIONE INDICATORE	CATEGORIA INDICATORE	ACRONIMO	STATO AVANZAMENTO INDICATORI AL 31/12/2023	INDICATORI PER RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO AL 31/12/2024
INDICATORE GARANZIA GRAMMATURA A COTTO	PRIMARIO	GGC	90,0%	GGC > 82,5%
INDICATORE GARANZIA DELLA TEMPERATURA	PRIMARIO	GT	92,1%	GT > 93,5 %
INDICATORE GARANZIA INTEGRITA DIETE SPECIALI	PRIMARIO	GID	98,1%	GID > 97,5 %
INDICATORE GARANZIA INTEGRITA' PORTATA SERVITA	SECONDARIO	GI	0,981	GI > 98,0%
INDICATORE GARANZIA GRADIBILITA' MENU	SECONDARIO	GGM	85,9%	GGM > 83,0 %
INDICATORE GARANZIA CONFORMITA'	SECONDARIO	GC	97,7%	GC > 97,5 %
INDICATORE GARANZIA RISPETTO MENU'	SECONDARIO	RM	86,4%	RM > 91,5 %
INDICATORE AUDIT/VERIFICHE PER LOCALE	SECONDARIO	GA	100,0%	GA = 100%
INDICATORE SEGNALAZIONI NON NEGATIVE	SECONDARIO	IC	94,3%	IC > 97,5 %

I valori indicati negli obiettivi, sono i target intermedi proposti per il biennio 2023/2024, si precisa inoltre che il KPI secondario "indicatore soddisfazione dell'utenza" relativo alla customer satisfaction biennale verrà realizzato nel corso del 2024 (ottobre/novembre).

6.6.1 Dati relativi al calcolo dei KPI primari

I KPI primari sono tre (sono esposti di seguito) e sono vincolanti per l'attribuzione del riconoscimento economico previsto per la Società; il mancato raggiungimento di uno di questi comporta la mancata erogazione del premio per il biennio in esame.

Indicatore GRAMATURA A COTTO E CRUDO al Dicembre 2023: 90,08% > 82,5%

Nell'ambito dei controlli sono state effettuate n. 242 pesature con i risultati evidenziati nella tabella sottostante:

Anno Scolastico	Pesature	Pesature Conformi	Pesature Non Conformi	% Di Conformità
A.S. 22/23 (08/01 - 31/07)	154	139	15	90,26%
A.S. 23/24 (08/09 - 21/12)	88	79	9	89,77%
Totale Anno 2023	242	218	24	90,08%

Indicatore TEMPERATURA al Dicembre 2023: 92,07% < 93,5%

Nell'ambito dei controlli sono stati effettuati n. 265 controlli di temperatura con i risultati qui evidenziati:

Anno Scolastico	Misure	TEMPERATURE NON CONFORMI				TEMPERATURE CONFORMI (Misure - Temperature non conformi)	% CONFORMITA'
		Primi	Secondi	Contorni	Frutta/ Dessert		
A.S. 22/23 (08/01 - 31/07)	174	6	6	3	0	159	91,38%
A.S. 23/24 (08/09 - 21/12)	91	3	2	1	0	85	93,40%
Totale Anno 2023	265	9	8	4	0	244	92,07%

Indicatore INTEGRITA' DELLE DIETE SPECIALI al Dicembre 2023: 98,14% > 97,5%

Nell'ambito delle visite presso le strutture scolastiche sono stati effettuati **5.204 controlli sulle diete speciali** che hanno prodotto **97 Non Conformità**; nella tabella sottostante sono indicate le non conformità rilevate:

PERIODO	Consegna	Corrisp. al menù	temp.	Docum c/o refettorio	Formaz. personale	procedur a docenti	TOTALE NON CONF.	DIETE ANALIZZ.	% CONF.
AS 22/23	2	3	9	3	2	49	68	3.263	97,92%
AS 23/24	1	1	2	0	0	25	29	1.941	98,51%
TOTALE	3	4	11	3	2	74	97	5.204	98,14%

6.6.2 Dati relativi al calcolo dei KPI secondari

Indicatore INTEGRITA' DELLA PORTATA SERVITA (corpi estranei) al Dicembre 2023: 98,13% > 98,0%

Nell'ambito dei sopralluoghi effettuati da Unità di controllo, commissari mensa, operatori scolastici sono stati rilevati i seguenti corpi estranei evidenziati nella tabella sottostante:

GENNAIO - DICEMBRE 2023	Nidi Sez. primavera	Infanzia	Primarie	Secondarie	Centri Cottura	TOTALE
Di origine organica*	36	121	58	0	0	215
Di origine inorganica*	14	71	50	3	0	138
TOTALE	50	192	108	3	0	353
Schede pervenute	313	1.034	2.295	107	36	3.785
Portate controllate (Schede x	1.565	5.170	11.475	535	180	18.925
% corpi estranei	3,19%	3,71%	0,94%	0,56%	0,00%	1,87%
% integrità portata servita						98,13%

Indicatore GRADIBILITA' DEL MENU' al Dicembre 2023: 85,97% > 83,0%

Nell'ambito dei 292 sopralluoghi effettuati dall'Unità di controllo sono stati misurati i valori di gradimento in base alla percentuale di residui lasciati nei piatti serviti:

PORTATE	Elevato Rifiuto sensoriale	Verifica di gradimento	Percentuale elevato rifiuto	Totalmente accettato	Parz accettato	Parz. rifiutato	Totalmente rifiutato	Punteggio gradimento	% di gradimento
Primo Piatto	2	282	14,9%	214	26	13	1	3,78	94,59%
Secondo Piatto	3	230	20,6%	162	46	18	4	3,59	89,78%
Contorno	3	236	41,6%	49	91	82	14	2,74	68,54%
Pane	0	233	20,9%	143	72	16	2	3,53	88,20%
Frutta/dessert	0	150	19,6%	100	38	11	1	3,58	89,50%
TOTALE	8	1131	23,5%	668	273	140	22	3,44	85,97%

Indicatore GARANZIA CONFORMITA' al Dicembre 2023: 97,75% > 97,50%

Con riferimento alle 3.785 schede relative alle visite effettuate da Unità di Controllo, Commissari Mensa, Operatori scolastici sono state conteggiate le conformità e le non conformità con i seguenti esiti:

INDICATORE GARANZIA CONFORMITA'		
2023	C (conformità)	71.664
	NC (Non conformità)	1.650
	TOTALE	73.314
VALORE INDICATORE		97,75%

Indicatore SEGNALAZIONI NON NEGATIVE al Dicembre 2023: 94,3% < 97,5%.

Con riferimento alle 3.785 schede relative alle visite effettuate da Unità di Controllo, Commissari Mensa, Operatori scolastici sono state conteggiate le segnalazioni e le segnalazioni non negative con i seguenti esiti:

INDICATORE SEGNALAZIONI NON NEGATIVE		
2023	SP(segnalazioni)	127.617
	SN (segnalazioni negative)	7.744
	TOTALE	135.361
VALORE INDICATORE		94,28%

Indicatore GARANZIA RISPETTO DEL MENU' al Dicembre 2023: 86,4%. < 91,5%

Nel periodo gennaio – dicembre 2023 sono state comunicate variazioni menu che hanno interessato diverse categorie di utenti; dai nidi per l'infanzia ai ragazzi delle secondarie inferiori, nella tabella di seguito si riportano gli eventi registrati raggruppati per macro-cause:

CASI DI VARIAZIONI DI MENU CON N. PASTI PER TIPOLOGIA SCUOLA 2023		
Motivazione	Pasti variati	%
BLOCCO DERRATE	16.609	0,72%
INDISPONIBILTA' PRODOTTO	914.932	39,66%
NON CONFORMITA' PRODOTTO	78.526	3,40%
TOTALE EVENTI IMPUTABILI AI CENTRI DI PRODUZIONE E AI FORNITORI	1.010.067	43,79%
RIDUZIONE SPRECO	110.239	4,78%
INVERSIONE MENU	35.465	1,54%
MENU LIBERO / FESTIVITA'	366.995	15,91%
TOTALE EVENTI IMPUTABILI A SCELTE AZIENDALI	512.699	22,23%
SPERIMENTAZIONI	101.855	4,42%
FORUM DEL CIBO	69.550	3,01%
GIORNATE A TEMA	187.041	8,11%
TEST GRADIMENTO	86.136	3,73%
TOTALE EVENTI CONCORDATI CON AMMINISTRAZIONE COMUNALE	444.582	19,27%
BLACK OUT	9.303	0,40%
GUASTI A FORNO - FUOCHI	3.158	0,14%
GUASTI A CELLE FRIGO	6.726	0,29%
ALTRI GUASTI IN PRODUZIONE	3.870	0,17%
MANUTENZIONI STRAORDINARIE	11.839	0,51%
ASSENZE IMPREVISTE CUOCHI	467	0,02%
ASSEMBLEA PERSONALE	74.166	3,22%
SCIOPERO	133.257	5,78%
ALTRI MOTIVI TECNICI	96.703	4,19%
TOTALE EVENTI IMPUTABILI AD EVENTI ACCIDENTALI O IMPEVISTI	339.489	14,72%
TOTALE	2.306.837	100%

Il calcolo dell'indicatore è espresso nella sottostante tabella:

INDICATORE GARANZIA RISPETTO MENU'		
TOTALE 2023	N1 (Cucina e Fornitori)	1.010.067
	N2 (Scelte aziendali)	512.699
	N3 (Eventi Accidentali)	339.489
	Pasti somministrati 2023	13.938.896
	RM	86,4%

Indicatore AUDIT / VERIFICHE PER LOCALE PRODUZIONE POSITIVE al Dicembre 2023: 100%

Nel periodo gennaio/dicembre 2023 Milano Ristorazione ha effettuato:

- n. 44 AIS (audit di sistema)

- n. 100 AIP (audit di processo).

Pertanto, sono stati effettuati in totale n. 144 audit in Locali relativi alla refezione scolastica e un audit presso un locale di produzione assieme al personale dell'Ufficio di Controllo

6.7 La relazione di Milano Ristorazione ex. Art. 14 Comma 5

Di seguito si produce una sintesi della relazione e dei documenti prodotti da Milano Ristorazione in ottemperanza a quanto previsto dall' ex. Art.14 comma 3 e 5 del Regolamento del Sistema di Controlli interni **nei quali sono contenute le informazioni necessarie per la verifica del corretto adempimento degli obblighi disciplinati dai Contratti di servizio e del rispetto degli standard di qualità come definiti dal contratto di servizio.**

In merito **all'obbligo previsto dalla lettera a) e b) dell'articolo 11 del contratto di servizio** che pone a carico della Società di fornire il Servizio di Refezione con continuità e con i livelli di efficienza e qualità previsti dalla normativa vigente secondo gli standard meglio definiti negli allegati al contratto stesso, e nella carta dei servizi, di seguito si riporta un estratto dalla documentazione prodotta da Milano Ristorazione, riferita al periodo gennaio - dicembre 2023 che **comprova l'adempimento da parte della stessa, di quegli specifici obblighi disciplinati dal Contratto di Servizio (art.11) sottesi al corretto e regolare svolgimento del servizio affidatogli, assumendosi tutti gli obblighi e le responsabilità che ne conseguono.**

6.7.1 Interventi di manutenzione ordinaria

Con riferimento alla lettera c) dell'art. 11 del contratto di servizio che pone l'obbligo in capo alla Società di effettuare gli interventi di manutenzione ordinaria previsti all'articolo 3 per tutti gli immobili concessi in uso, assicurandone la migliore conservazione e gli interventi di manutenzione straordinaria così come previsti all'articolo 3, parte seconda, che si rendano necessari per esigenze connesse all'espletamento del servizio o per adeguamento ad obblighi di legge, l'ufficio Comunale preposto ha chiesto alla Società, all'inizio dell'anno 2023, la seguente documentazione:

- Programmazione anno 2023 relativa alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili concessi in uso alla Società per l'espletamento del servizio di refezione;
- consuntivo finale al 31/12/2023.

Di seguito si riporta una sintesi della documentazione di cui sopra trasmessa all'Ufficio preposto al controllo: La Società per la manutenzione ordinaria da effettuarsi sugli immobili e le attrezzature concessi in uso dal Comune di Milano, ha programmato **una spesa di euro 1.075.000,00.**

Al 31/12/2023 la spesa complessiva sostenuta per la manutenzione ordinaria sugli immobili e le attrezzature concessi in uso dal Comune di Milano, è **stata di euro 1.052.940,21⁵** di cui **euro 602.019,25** per gli interventi eseguiti sugli immobili (edile, tecnologico, fabbro/vetraio). Inoltre:

- Manutenzione **programmata** su beni di terzi (centrali termiche, compressori, dispositivi antincendio ascensori,): **programmata € 287.000,00 – effettuata € 252.228,96**
- Manutenzione ordinaria impianti su beni di terzi (impianti di riscaldamento, di condizionamento, ascensori, dispositivi antincendio): **importo previsto € 100.000,00 – importo speso € 107.403,67**

6.7.2 Piano degli interventi di manutenzione straordinaria

Con riferimento alla lettera d) dell'art. 11 del contratto di servizio si conferma che la Società Milano Ristorazione gestore del servizio di ristorazione scolastica ha redatto e trasmesso al Comune di Milano il Piano degli interventi di manutenzione straordinaria sul triennio 2023-2025,

Nel Piano triennale degli Investimenti 2023-2025 sono comprese n°20 attività manutentive programmate, di queste n°2 si riferiscono alla nuova sede in SogeMi, n° 7 allo stabilimento di via Sammartini, 73, n°9 ad altre sedi, sia produttive che uffici, n°2 al progetto riqualificazione refettori nudging.

Inoltre ha trasmesso lo stato di avanzamento al 31 dicembre 2023 delle n. 20 attivate programmate attività manutentive ex. art.3 comma 7 del Contratto di Servizio.

⁵ nel totale non figurano i primi otto mesi di manutenzione sui refettori, pari a € 87.000, in quanto il servizio era stato esternalizzato con contratto in-house a MM S.p.A.

Nello stesso periodo di riferimento sono stati eseguiti interventi di **manutenzione straordinaria** per un importo complessivo pari ad **€ 1.315.805,14** a fronte di un importo previsto per il 2023 pari a **€ 3.105.200** così come dettagliati di seguito:

• Manutenzione attrezzature primarie beni di terzi	€ 51.514,95
• Cespiti in allestimento	€ 327.212,76
• Riqualificazione refettori Nudging beni inf. € 516	€ 125.016,15
• Riqualificazione refettori Nudging costi pluriennali	€ 65.588,00
• Riqualificazione refettori Nudging - manutenzione	€ 391.774,96
• Sostituzione attrezzature obsolete nei cc	€ 212.480,41
• Manutenzione impianti generici su beni di terzi	€ 28.500,00
• Manutenzione impianti generici CC Sammartini	€ 14.300,00
• Mezzi di trasporto interno	€ 12.000,00
• Beni inferiori a € 516,74	€ 85.491,56
• Altre Manutenzioni	€ 1.926,25
TOTALE	€ 1.315.805,14

Negli interventi di manutenzione straordinaria sono ricompresi anche gli interventi relativi al progetto di riqualificazione dei refettori scolastici.

Nell'ambito dell'attuazione del progetto europeo Food Trails in sinergia con l'Area Food Policy, con l'obiettivo di ripensare i refettori della refezione scolastica per conferire benessere ai bambini e alle bambine, incoraggiare scelte alimentari più sane e ridurre gli sprechi di cibo, è in corso di svolgimento un'ampia progettualità per la riqualificazione di tutte le componenti ambientali degli spazi di somministrazione e consumo del pasto. In tali refettori la riqualificazione va intesa come interventi di nudging comportamentale, finalizzati all'incremento dall'apprezzamento dei menu.

La Società Milano Ristorazione ha completato la prima fase di riqualificazione nell'anno 2023 dei primi 5 refettori (Vespri Siciliani, Scuola Primaria Giusti, Forze Armate, Corridoni e D'Annunzio).

6.7.3 Impiego di personale in numero adeguato

Con riferimento alla lettera e) dell'art. 11 del contratto di servizio che pone l'obbligo in capo alla Società di garantire l'impiego di personale in numero adeguato (tradotto in monte ore)rispetto al numero dei pasti da produrre e da distribuire, inoltre per la fase di distribuzione dei pasti, tale numero dovrà essere adeguato alla logistica e alla disposizione dei locali concessi in uso, con riferimento alle indicazioni contenute nelle Linee Guida della Regione Lombardia per la Ristorazione Scolastica. La Società ha trasmesso un elenco con tutti centri cottura nel quale per ogni centro cottura (piccolo/medio o di grande dimensione) è stato indicato il monte ore assegnato/lavorato al/dal personale e il numero di pasti prodotto dal centro cottura. Tali valori sono stati rapportati a quelli indicati (range min/max) dalla Linee Guida della Regione sia con riferimento al numero di ore lavorate sia con riferimento al numero di pasti prodotti a seconda delle dimensioni del centro cottura. Di seguito e come esempio per il rispetto dell'adempimento dell'obbligo posto dalla lettera e) dell'art. 11 del contratto di servizio, si riporta tabella con i dati forniti dalla Società riguardanti il Centro Cottura Sammartini, centro di produzione pasti di grandi dimensioni:

Dati forniti dalla Società Milano Ristorazione				Parametri indicati dalla Linee Guida della Regione Lombardia		
CdC	Reparto	Ore gg	n. Pasti medi gg	Range min/max produzione pasti per Centro cottura a seconda della dimensione	Range minimo ore compresa fase distribuzione	Range massimo ore compresa fase distribuzione
466	SAMMARTINI CENTRO DI PRODUZIONE	508,7	11.645	Range min/max produzione pasti n,11.600 - n.11.800	414	420

6.7.4 Impiego di personale professionalmente adeguato - piano di formazione

Con riferimento alla lettera f) dell'art. 11 del contratto di servizio che pone l'obbligo in capo alla Società di garantire l'impiego di personale professionalmente adeguato, assicurando idonea formazione e aggiornamento,

anche ai fini della crescita professionale, informando lo stesso con costanza e opportuno dettaglio sulle condizioni e modalità previste dal Contratto di servizio, con particolare riguardo a quanto previsto dal D.Lgs. n. 193/2007 relativamente alla salvaguardia dai rischi alimentari (lettera f) e di provvedere a mettere in atto il piano annuale di formazione ed aggiornamento del personale addetto al servizio di refezione (lettera g) l'Unità di Controllo Comunale ha chiesto alla Società la seguente documentazione:

- La programmazione per l'anno 2023 relativa alla formazione e all'aggiornamento professionale;
- Un consuntivo parziale al 31/07/2023;
- Un consuntivo finale al 31/12/2023.

Di seguito si riporta una sintesi della documentazione trasmessa all'Ufficio di Controllo Comunale:

Tab. 12 Programmazione corsi formazione personale 2023 realizzate

Attività formative realizzate al 31.12.2023				
Area Tematica	Argomento Corso	Lavoratori coinvolti	Totale Ore/Persona	% area tematica/ tot formazione
Aggiornamento professionale	Accademy Milano Ristorazione - Affiancamento cuochi diete	2	76,5	1,01%
	Accademy Milano Ristorazione - Affiancamento cuochi nido	2	140	1,84%
	Accademy Milano Ristorazione - cuochi diete	15	136,5	1,79%
	Accademy Milano Ristorazione - cuochi nido	14	143	1,88%
	Sviluppo hard skills - Varie	477	205,7	2,70%
	Sviluppo soft skills - Varie	239	1.887	24,80%
	Varie	240	542,5	7,13%
Anticorruzione	Modello organizzativo 231	241	243,2	3,20%
Emergenza Covid	Protocollo attuativo per emergenza covid 19	10	5	0,07%
Informatica	Varie	18	41	0,54%
Anticorruzione	Anticorruzione, trasparenza, codice etico e Mod. organizzativo 231	241	243,5	3,20%
Inserimento/affiancamento	Varie	22	511	6,72%
Privacy/legale	Varie	314	537,2	7,06%
Salute e sicurezza D.lgs 81/08	Aggiornamento preposti	19	114	1,50%
	Addetto antincendio	10	80	1,05%
	Aggiornamento dirigenti	4	26	0,34%
	Aggiornamento addetti antincendio	32	160	2,10%
	Aggiornamento Lavoratori	30	180	2,37%
	Aggiornamento per ASPP	1	20	0,26%
	Aggiornamento RLS	4	32	0,42%
	Corso per RSPP e ASPP Moduli A-B (settore ATECO 8-9)	1	48	0,63%
	Formazione lavoratori - Generale e specifica	110	448	5,89%
	Formazione sicurezza lavoratori agili	20	20	0,26%
	Gestione near miss in azienda	90	45,5	0,60%
Varie	134	95,8	1,26%	
Sistema di gestione integrato	Formazione UNI EN ISO14001:2015 - Addestramento sul campo	10	5	0,07%
	Manuale di autocontrollo: igiene e sicurezza alimenti	3.938	1.605,6	21,10%
	Sezione ambiente	85	17,3	0,23%
	TOTALI	6.323	7.609,3	100,00%

Pertanto, Milano Ristorazione come si può vedere dalla tabella di cui sopra ha realizzato per l'anno 2023, per i propri dipendenti⁶, le seguenti attività:

- La formazione permanente sulle procedure del manuale di autocontrollo HACCP;
- Un'intensa attività formativa dedicata alla Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Una periodica attività di sviluppo competenze con specifici corsi per singole figure professionali;
- Corsi professionali.

Si precisa che la formazione sulle procedure del Manuale di Autocontrollo (che include tutte le attività per garantire l'igiene e sicurezza degli alimenti) è una formazione permanente, **realizzata con le modalità di "training on the job"** direttamente presso i Centri di Produzione dell'Azienda.

Tale formazione permanente viene realizzata:

1. In funzione delle specifiche esigenze che progressivamente nascono in ogni singola realtà;
2. In occasione degli aggiornamenti delle procedure del Manuale di Autocontrollo;

⁶ Si precisa infine che il totale dei lavoratori coinvolti supera il totale dei dipendenti di Milano Ristorazione, perché molti lavoratori sono stati coinvolti in differenti azioni formative e sono stati conteggiati per ogni attività formativa cui hanno partecipato.

3. In occasione dell'emissione di nuove procedure legate all'introduzione di nuove attività (menù/diete) di nuovi prodotti, di nuove modalità operative.

Nel 2023 Milano Ristorazione è stata monitorata all'interno dell'indagine "Italy's Best Employers" effettuata su un campione di 450 aziende con almeno 250 dipendenti, nella quale Milano Ristorazione è risultata al 2° posto nella classifica dei migliori datori di lavoro del settore Ristorazione e al 40° posto nella classifica globale dei migliori datori di lavoro in Italia.

6.7.5 Impiego a trasmettere i controlli delle prestazioni affidate a terzi

La lettera l) ed o) dell'art. 11 del contratto di servizio pongono in capo della Società i seguenti obblighi: (lettera L) fornire, su richiesta del Comune e nel rispetto della normativa vigente, la documentazione e le informazioni utili e necessarie relative alle prestazioni affidate a terzi, quali a titolo di esempio lo svolgimento delle attività relative alla veicolazione e alla distribuzione dei pasti; (lettera O) mantenere aggiornata alla vigente normativa e trasmettere tempestivamente al Comune la propria documentazione di autocontrollo (HACCP), distinta per ogni struttura (centri di cottura, rigoverni e refettori) relativa a tutte le fasi previste per la fornitura del pasto quali: acquisto, produzione diretta, confezionamento, veicolazione e distribuzione;

Tali obblighi sono stati pienamente rispettati in quanto la Società all'inizio dell'entrata in vigore del contratto di servizio (gennaio 2023) ha trasmesso all'Unità Comunale preposta al controllo, tutta la documentazione di autocontrollo (HACCP), distinta per ogni struttura (centri di cottura, rigoverni e refettori) e relativa a tutte le fasi previste per la fornitura del pasto quali: acquisto, produzione diretta, confezionamento, veicolazione e distribuzione, anche quella, le cui fasi (veicolazione e distribuzione dei pasti) sono state affidate dalla Società a terzi.

Con riferimento alle attività affidate a terzi da parte della Società quali la veicolazione e la distribuzione dei pasti è stata chiesta a quest'ultima l'attività di controllo che viene espletata nei confronti di coloro ai quali sono stati affidati i servizi. Di seguito si riportano i dati trasmessi al Comune riguardanti i controlli effettuati nell'anno 2023, sull'attività di trasporto pasti, sull'attività di distribuzione dei pasti e sull'attività di pulizia ed ausiliario nidi e scuole di infanzia comunali, da parte della Società:

Controlli sulle attività di trasporto pasti

- Numero totale controlli autisti e stato igiene/funzionalità automezzi: **20.768 (erano 22.475 nel 22);**
- Numero totale non conformità: **54 pari al 0,17% sul totale controlli; (erano 38 nel 22);**
- Numero totale contestazioni: **13 pari al 24,07% sul totale controlli (erano 38 nel 22);**
- Numero totale penali applicate: **18.**

Controlli sulle attività di somministrazione pasti

Nel corso dell'anno vengono effettuate, da parte del personale di Milano Ristorazione, verifiche interne che hanno la finalità di monitorare le attività di somministrazione dei pasti e di pulizia dei refettori nelle scuole d'infanzia, primarie e secondarie di primo grado.

Nel corso di tali verifiche, vengono compilati appositi documenti denominati "Check list attività di somministrazione dei pasti e attività di pulizia dei refettori" nei quali sono riportati diversi aspetti, afferenti a 8 macro categorie principali, per ognuna delle quali viene espressa una valutazione (Conforme, Non Conforme, Non Applicabile e Non Verificato). A sistema vengono registrate solo le Check list riportanti almeno una non conformità. Le n.8 macrocategorie analizzate sono le seguenti:

1. Documentazione (es. idoneità della documentazione presente come schede tecniche, attestati di formazione, ecc.);
2. Personale (es. idoneità abbigliamento, DPI, comportamento, ecc.);
3. Pulizia ambienti e attrezzature (es. idoneità condizioni igieniche di ambienti, attrezzature e utensili);
4. Allestimento servizio (es. idoneità apparecchiatura, postazioni diete, preparazione carrelli termici ecc.);
5. Ricevimento del pasto (es. corrispondenza tra quanto indicato in etichetta e quanto ricevuto e prenotato per pasti e merende);
6. Somministrazione (rispetto delle procedure previste per la somministrazione del pasto);
7. Somministrazione diete (rispetto delle procedure previste per la somministrazione delle diete);
8. Prodotti pulizie (es. idoneità di strumenti e prodotti per la pulizia).

Nel dettaglio è emerso:

- **Totale controlli (Check list) eseguiti da personale Milano Ristorazione: n. 4.723 (erano 3.033 nel 22);**

- **Numero totale Check list non conformi 573** (12,1% sul numero totale di controlli effettuati) cui sono seguite altrettante contestazioni (erano state 362 nel 2022).

Da gennaio a dicembre 2023, le Check list registrate hanno coinvolto:

- 1.919 scuole d'infanzia;
- 2.367 scuole primarie;
- 437 scuole secondarie di primo grado.

6.7.6 Analisi chimico-fisico-microbiologico su alimenti, acqua, tamponi superficiali

Con riferimento alla lettera M) dell'art. 11 del contratto di servizio che pone l'obbligo in capo alla Società di predisporre le analisi e i report richiesti dal Comune, inerenti al servizio affidato, e rispettare tempi e modalità di invio, necessari anche per verificare i livelli delle prestazioni rese nel rispetto dell'art.15 del contratto, con oggetto "INDICATORI DI PRESTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO E SISTEMA INCENTIVANTE" che prevede la disciplina per l'assegnazione il raggiungimento dei KPI assegnati con cadenza biennale. L'unità Comunale preposta al fine del corretto adempimento degli obblighi, ha chiesto alla Società di fornire la rendicontazione della programmazione anno 2023 delle attività di controllo chimico-fisico-microbiologico su campioni di alimenti nei locali concessi in uso alla Società (centri cucina, refettori rigoverni) nonché di quella relativa ai controlli per accertare la sicurezza igienica dei locali e delle attrezzature sui luoghi di servizio, prevista dall'art. 1 punto 10 lettera f) del contratto di servizio, nonché di quella relativa al monitoraggio/controllo della qualità/potabilità del punto acqua utilizzato.

Di seguito si riporta una sintesi della relazione e dei documenti prodotti da Milano Ristorazione nei quali sono contenute le informazioni necessarie per la verifica del corretto adempimento degli obblighi disciplinati dai Contratti di servizi e del rispetto degli standard di qualità come definiti dal contratto di servizio:

La programmazione delle analisi prevede 1 campionamento/anno di pasto, tamponi e acqua, nei Centri Cucina, Asili Nido e Case Vacanza; 2 campionamenti di pasto/anno, minimo 10 analisi/anno acqua e tamponi per il CP Sammartini; 2 campionamenti di pasto e 5 tamponi/anno più 1 campionamento acqua/anno nelle RSA; 1 campionamento acqua e 100 tamponi ambientali ogni 3 anni nei Terminali di Somministrazione.

Nell'allegato 2 sono riportati i campionamenti effettuati presso i Centri cucina, le Cucine Asili Nido, le RSA, le Case Vacanza e sull'acqua/tamponi dei rigoverni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie, comprensive di data del campionamento.

L'importo per l'anno 2023 è stimato in € 54.896 e lo speso al 31/12/2023 è di € 47.738,50 e le analisi previste dal Contratto di Servizio (alimenti, acqua e tamponi superficiali) sono state tutte eseguite.

Disinfestazione ordinaria e straordinaria

Con riferimento ai controlli per accertare la sicurezza igienica dei locali e delle attrezzature sui luoghi di servizio, prevista dall'art. 1 punto 10 lettera f) del contratto di servizio, l'unità Comunale preposta al fine del corretto adempimento degli obblighi, ha chiesto alla Società di fornire relativamente alla Disinfestazione, la Rendicontazione della programmazione anno 2023 dell'attività di disinfestazione ordinaria e straordinaria, necessaria al mantenimento delle condizioni igienico-sanitarie nei locali concessi in uso alla Società, (comprese le aree rifiuti ad uso esclusivo) prevista dall'art. 1 punto 10 lettera e) del contratto di servizio, per l'espletamento del servizio di refezione. I documenti richiesti devono contenere dettagliatamente gli interventi per tipologia di locale, (centri cottura, refettori, rigoverni ecc.) indicando per quest'ultimo la sua ubicazione, le attività effettuate, l'importo programmato e speso per l'anno 2023;

Di seguito si riporta una sintesi della relazione e dei documenti prodotti da Milano Ristorazione:

L'attività di monitoraggio ordinaria di pest-control condotta presso i Centri cucina e Cucine Asili Nido è affidata ad ente esterno che compie una:

- valutazione dell'integrità di tutti i dispositivi;
- valutazione del livello di consumo dell'esca (derattizzazione), l'identificazione del tipo di infestante, la quantificazione del livello di infestazione e le eventuali azioni correttive adottate o da adottare;
- ripristino dell'esca;
- eliminazione delle eventuali carcasse degli infestanti catturati;
- verifica e sostituzione delle trappole collanti, sostituzione delle lampade UV (laddove presenti) alla data di esaurimento della carica dichiarata dal produttore e comunque alla sostituzione dei bulbi UV al termine di ciascun anno contrattuale.

La frequenza degli interventi ordinari di monitoraggio è quadrimestrale per Centri cucina, Cucine asili nido, RSA, case vacanza, mentre è mensile per il Centro cucina Quaranta, il Centro produzione Sammartini e la RSA dei Cinquecento.

Gli interventi straordinari comprendono interventi di disinfestazione, derattizzazione, (es. sopralluoghi, rimozione nidi vespe, ecc.) che vengono richiesti in caso di necessità.

L'importo per l'anno 2023, stimato in € 22.433, al 31/12/2023 è risultato essere di € 23.186,16.

L'attività di pest-control presso il Terminale di Somministrazione viene invece condotta direttamente dalle aziende di Facility cui è affidato il servizio di somministrazione. Gli interventi ordinari di monitoraggio devono essere svolti con frequenza almeno quadrimestrale e, in caso di necessità, devono essere effettuati interventi straordinari.

La verifica dell'effettiva esecuzione di quanto previsto viene effettuata dagli assistenti di plesso nel corso dei sopralluoghi periodici attraverso apposite domande inserite nella check list utilizzata.

6.7.7 Misurazione sperimentale dello spreco alimentare

Con riferimento alla lettera n) dell'art. 11 del contratto di servizio che pone l'obbligo in capo alla Società di effettuare i controlli sulla qualità della fornitura in ogni sua fase, dall'acquisto alla distribuzione ma anche ai n. 2 indicatori della IV sezione "Monitoraggio dell'attività di servizi" previsti della carta dei servizi di seguito indicati:

SEZIONE	INDICATORE	VALORE DI RIFERIMENTO
IV- Monitoraggio dell'attività di servizi	Percentuale di materie prime sottoposte a verifiche	95%
	N. audit/verifiche per Centro Cucina	Minimo 1 /anno

L'Unità di Controllo che ha potuto partecipare nel corso del 2023 ad un 'audit interno di processo di Milano Ristorazione, (RAIP 76/23 AN del 19/10/2023) effettuato presso il centro cottura di Via Induno, ha provveduto, al fine di verificare l'adempimento dell'obbligo di cui alla lettera n) dell'art. 11 del contratto di servizio e il raggiungimento del valore di riferimento previsto dagli indicatori della IV sezione della carta dei servizi, ha chiesto di acquisire i seguenti la seguente documentazione:

- Programmazione (con indicazione delle date e delle sedi) degli audit di processo e di sistema per l'anno 2023 che la Società ha previsto di effettuare nelle varie fasi di fornitura del pasto (acquisto, produzione, trasporto, distribuzione ecc.);
- report degli audit effettuati al 31/12/2023.
- Relazione dettagliata sugli audit effettuati con l'evidenziazione delle criticità riscontrate
- Programmazione degli audit di processo e di sistema per l'anno 2024.

Di seguito si riporta una sintesi della documentazione di cui sopra trasmessa dalla Società all'Ufficio Comunale preposto al Controllo:

6.7.8 Percentuale di materie prime sottoposte a verifiche

Nel corso del 2023 sono state acquistate circa 9.767 tonnellate di materie prime alimentari e tutte verificate; la Società è quindi in linea con il rispetto dei valori di riferimento degli indicatori della sezione IV "Monitoraggio dell'attività di servizi" previsti dalla carta dei servizi di seguito indicati:

Percentuale di materie prime sottoposte a verifiche: > 95%

Il processo di approvvigionamento delle materie prime prevede inoltre che vengano svolte anche le seguenti verifiche:

Collaudi Derrate

Tutte le materie prime (food e no-food destinate al contatto con gli alimenti) ricevute presso la piattaforma logistica di Buccinasco sono sottoposte a collaudi al fine di verificare il rispetto dei vincoli contrattuali. Tale attività è svolta da parte dei collaudatori, personale di Milano Ristorazione opportunamente addestrato; nel periodo gennaio-dicembre 2023 sono stati registrati **9.541 collaudi (erano 8.312 nel 2022), di cui 6.848 presso la piattaforma logistica, e 2.693 eseguiti presso i centri cucina e le RSA.**

Analisi materie prime

Sulla base della pianificazione annuale, che considera anche i livelli di rischio intrinseci del prodotto fornito (es. non conformità rilevate, allerte comunitarie, ecc.) le materie prime vengono sottoposte ad analisi di laboratorio per la verifica della conformità microbiologica e chimica.

Nel periodo gennaio-dicembre 2023 sono stati sottoposti ad analisi di laboratorio 177 campioni (-9 rispetto al 2022) comprensivi di campioni derivanti da procedimenti di nuove aggiudicazioni di fornitura e di indagini a seguito di non conformità.

Il numero di campioni analizzato è conforme rispetto al piano previsto per il 2023.

6.7.9 Audit presso fornitori, centri cucina, interni di processo

Audit presso fornitori

Nel processo di approvvigionamento delle materie prime è previsto che vengano svolti annualmente degli audit verso i fornitori. Tali audit, svolti da persone con competenze stabilite e debitamente formate, possono essere di natura ordinaria (pianificati annualmente) o straordinaria (in seguito a non conformità) oppure per l'inserimento di nuovi produttori/fornitori.

Possono essere di tipo diretto (quando viene effettuata una visita presso lo stabilimento di produzione) oppure indiretto, chiamati teleaudit (quando vengono formulate specifiche richieste documentali tramite check-list, da trasmettere in un determinato tempo). Il numero di audit può essere aumentato in funzione dell'andamento delle forniture e/o dalla necessità aziendale di acquisire informazioni sulle modalità di svolgimento di specifici processi produttivi.

L'audit è volto alla valutazione di diversi aspetti: alcuni più generali, altri più tecnici che riguardano, ad esempio, l'HACCP, la rintracciabilità, i reclami e i ritiri, il sistema di etichettatura e le condizioni igienico-sanitarie degli ambienti interessati al processo di produzione ecc.

A fronte di eventuali non conformità rilevate, sia attraverso un audit diretto oppure con un audit indiretto, vengono discussi col fornitore i trattamenti o le azioni correttive necessarie da adottare per il ripristino delle effettue due tipologie normali condizioni di fornitura.

Nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2023, **sono stati effettuati 11 audit diretti (erano 13 nel 2022), e 47 audit indiretti, (erano 61 nel 2022), per un totale di 58 audit contro i 74 del 2022**

Audit/verifiche per centro cucina

La realizzazione dell'audit interno di sistema consiste nell'esame dettagliato della corretta applicazione del Sistema di Gestione per la qualità aziendale che Milano Ristorazione S.p.A. ha adottato per garantire la qualità del servizio di produzione e veicolazione di pasti per la ristorazione scolastica e la sua coerenza alla norma di riferimento; vengono quindi esaminati l'organizzazione, i processi, le procedure, i mezzi adottati e la preparazione del personale, nonché ogni altro elemento utile alla valutazione.

Gli audit di sistema, programmati mensilmente, vengono comunicati a tutte le funzioni aziendali coinvolte in un tempo congruo per essere confermati. Una volta confermati vengono comunicati all'unità di controllo e Comune di Milano. La data dell'audit viene poi convalidata settimanalmente, prima della visita per consentire la partecipazione del locale di produzione o dell'ufficio coinvolto; gli audit di sistema sono previsti con cadenza biennale

Audit interno di processo

Consiste nella verifica della corretta applicazione nei locali di produzione delle procedure del Piano di Autocontrollo aziendale, con lo scopo di verificare la sicurezza dei prodotti e dei processi, nonché l'adeguatezza delle modalità operative e dei locali/delle strutture di produzione; nel corso dell'audit il processo produttivo è verificato in tutte le sue fasi, dal ricevimento merci alla spedizione dei pasti, nonché dei locali/delle strutture di produzione.

Sono condotti senza preavviso, ovvero "a sorpresa", infatti gli operatori dell'ufficio Qualità e Sicurezza Alimentare decidono con un breve anticipo i Locali da sottoporre a verifica; pertanto non è possibile pianificare una programmazione, ma, come di consueto vengono comunque comunicati all'Unità di Controllo del Comune di Milano settimanalmente, eccezionalmente il giorno prima della verifica. Gli audit di processo sono previsti con cadenza annuale.

La programmazione degli audit, sia di sistema che di processo, è passibile di variazioni, dovute alla disponibilità delle funzioni interessate (Responsabili di zona, Responsabili del locale), apertura dei locali di produzione, o ad esigenze interne dell'Ufficio Qualità e Sicurezza Alimentare.

Sono comunque generalmente previsti 2/3 audit di sistema a settimana e 2/3 audit di processo a settimana. I Locali di produzione che hanno prodotto pasti per la refezione scolastica attivi nel 2023 sono 23 Centri cucina e 77 Cucine Asili Nido, per un totale di 100 siti di produzione.

Nel periodo gennaio/dicembre 2023 sono stati eseguiti:

- n. 44 AIS (audit di sistema)
- n. 100 AIP (audit di processo).

Pertanto, sono stati effettuati in totale n. 144 audit in Locali relativi alla refezione scolastica. (-18 rispetto al 2022.

6.7.10 Controlli in materia di fiscalità

La lettera p) e r) dell'art. 11 del contratto di servizio pongono in capo della Società i seguenti obblighi: (lettera P) provvedere a tutte le spese, nessuna esclusa, relative allo svolgimento del servizio, ivi comprese le prestazioni necessarie alla preparazione, al confezionamento, al trasporto, alla distribuzione, al riassetto, alla pulizia e alla sanificazione dei locali, ivi compresi i rimborsi degli oneri accessori, previsti per alcuni locali, nonché alla rimozione dei rifiuti solidi urbani, alle spese inerenti allo smaltimento degli eventuali rifiuti speciali e allo smaltimento del materiale a perdere riciclabile; (lettera R) provvedere al pagamento delle imposte e tasse connesse all'esercizio dell'oggetto del Contratto;

Tali obblighi sono stati pienamente rispettati in quanto dalle verifiche sulla documentazione presentata alle Unità Comunali preposte, riguardante la gestione economico finanziaria, riferita all'anno 2023 quali :Budget, Bilancio, Forecast, Report e le varie relazioni predisposte dalla Società ma anche dai vari organi collegiali quali il Consiglio di Amministrazione, il Collegio dei Revisori, risulta che le imposte e le tasse nonché le spese relative all'anno 2023 , nessuna esclusa, relative allo svolgimento del servizio, ivi comprese le prestazioni necessarie alla preparazione, al confezionamento, al trasporto, alla distribuzione, al riassetto, alla pulizia e alla sanificazione dei locali, ivi compresi i rimborsi degli oneri accessori, previsti per alcuni locali, nonché alla rimozione dei rifiuti solidi urbani, alle spese inerenti allo smaltimento degli eventuali rifiuti speciali e allo smaltimento del materiale a perdere riciclabile sono a carico della Società.

6.7.11 Controlli in materia di pasto campione

Con riferimento alla lettera u) dell'art. 11 del contratto di servizio che pone l'obbligo in capo alla Società di prelevare in ogni centro cucina un campione rappresentativo del pasto completo del giorno ovvero gli alimenti che hanno subito un processo di trasformazione cotti e non, in quantità sufficiente per eventuali analisi e pertanto, almeno di 150 grammi edibili. Il pasto campione deve essere mantenuto refrigerato alla temperatura di circa +4°C per 72 ore dal momento della preparazione, conservato in idonei contenitori ermeticamente chiusi, e il contenitore deve riportare un'etichetta con le seguenti indicazioni: ora e giorno dell'inizio della conservazione e denominazione del prodotto. Per verificare l'adempimento da parte della Società di tale obbligo, l'Ufficio Comunale di Controllo ha effettuato, con esito positivo, n. **33 verifiche relative all'esistenza del pasto campione testimone** nei locali di produzione dei pasti.

6.7.12 Controlli in materia di polizza assicurativa

Con riferimento alla lettera v) dell'art. 11 del contratto di servizio che pone l'obbligo in capo alla Società di adottare, nell'ambito delle attività e dei servizi affidati, tutte le misure necessarie per prevenire e/o ridurre eventuali danni, connessi allo svolgimento del servizio, nei confronti del Comune o di terzi,

fermo quanto previsto dal successivo articolo 33 della Sezione III del contratto di servizio avente ad oggetto: "Polizze assicurative" e gli articoli 34 e 35 del contratto di servizio aventi ad oggetto rispettivamente "Cause di estinzione del rapporto contrattuale - Risoluzione" e "Recesso";

A tal proposito si evidenzia che l'art. 33 l'Ufficio Comunale preposto ai controlli ha ottenuto la quietanza di pagamento e l'attestazione di avvenuto pagamento.

6.7.13 Controlli in materia dell'art. 11 lettere h-w

Con riferimento all'adempimento degli obblighi prescritti dall'art. 11 del contratto di servizio ed indicati dalle lettere sotto riportati, **si conferma il rispetto e l'adempimento degli stessi dietro verifica e controllo diretto da parte dell'Unità di controllo Comunale:**

- h) fornire a tutto il personale l'idoneo abbigliamento e i Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) previsti dalla normativa vigente per l'espletamento del servizio di ristorazione in tutte le sue fasi;
- i) rispettare la normativa prevista in materia di igiene, sicurezza e salute dei lavoratori;
- j) osservare, per tutte le attività di acquisto di beni, servizi, e forniture, la normativa vigente in materia di contratti pubblici, nonché le Direttive e le Linee Guida ANAC;
- k) non esternalizzare la fase di produzione dei pasti del proprio ciclo produttivo;
- q) comunicare tempestivamente al Comune ogni circostanza che possa incidere sull'esecuzione del servizio;
- s) consentire ai tecnici incaricati dal Comune e/o da altri organismi ufficiali di controllo tutta la collaborazione necessaria, consentendo agli stessi in ogni momento e senza preavviso, l'accesso a tutti i locali concessi in uso, in particolare ai centri produzione pasti, ai rigoverni, ai refettori e alla piattaforma centrale, fornendo, nel rispetto della normativa vigente, tutti i chiarimenti e la relativa documentazione, nonché assicurando la non interferenza del personale della Società nelle procedure di controllo effettuate dagli organi preposti;
- t) applicare, per quanto di propria competenza, le disposizioni del Regolamento Comunale e dei suoi allegati disciplinanti le competenze delle Commissioni Mensa e della Rappresentanza Cittadina;
- w) essere in possesso e mantenere almeno le seguenti certificazioni della serie ISO: 9001,22000 e 14001 in corso di validità per tutta la durata del contratto.

6.7.14 Adempimenti in materia di vigilanza e controllo

Si conferma il rispetto degli adempimenti della Società relativamente all'attività di vigilanza e controllo (Normativa della Privacy) effettuata nell'anno 2023 dall'Ufficio Comunale preposto nei confronti della stessa che risulta essere soggetto designato in data 30 Dicembre 2022 in forza all'addendum al contratto di servizio stipulato con il Comune di Milano in data 30/12/2020 e con scadenza il 31/12/2042.

Si segnala che è stata rispettata la programmazione annuale dei controlli 2023 predisposta dall'Ufficio preposto la quale prevedeva:

- Richiesta di Dichiarazione di conferma dell'ultima Check list alla Società e successivo riscontro (pervenuta a luglio 2023);
- Check audit presso i locali della società nella sede di Via Quaranta 41 con intervista ai responsabili della società Milano Ristorazione effettuato in data 26 ottobre 2023,

Si confermano inoltre per la parte di competenza dell'Area Food Policy gli adempimenti da parte della Società, relativamente all'anno 2023 sulla trasparenza ai sensi del D.Lgs. 33/2013 e alla legge 190/2012.

In particolare si segnala il controllo mensile e, prima di liquidare le fatture alla Società, effettuato da parte dell'Ufficio Preposto sul rispetto dell'adempimento da parte della stessa (beneficiaria del pagamento delle fatture) degli obblighi di cui agli art. 14 e 15 e 15 bis del D.Lgs. 33/2013.

La società ha prodotto i seguenti documenti: **Attestazione Trasparenza e Comunicazione responsabili trasparenza MIRI**

Infine per quanto riguarda gli incarichi di consulenza e collaborazione la società ha prodotto il seguente documento: **Relazione sugli incarichi di consulenza e collaborazione**

6.7.15 Misurazione della soddisfazione dell'utenza

Con riferimento alle attività di monitoraggio previste per la rilevazione delle conformità e dell'efficacia della prestazione erogata agli standard di qualità come definiti negli allegati del contratto di servizio sono stati chiesti alla Società - oltre ai dati complessivi del gradimento/non gradimento dei menu, per tipologia di piatto (primo, secondo, contorno, dessert e frutta) il nome del piatto ed a fianco la percentuale di gradimento, per il menù estivo Asili Nido e Scolastico 2023, rimasti in vigore dal 17/04/2023 al 12/11/2023, già ampiamente trattati nella parte dedicata ai Controlli sul servizio di ristorazione effettuati sia da parte del Comune sia da parte dei commissari mensa e operatori scolastici - quali sono stati gli interventi correttivi effettuati, a seguito delle segnalazioni e delle verifiche interne, dagli operatori di Milano Ristorazione ovvero dai Responsabili di zona o altro personale dedicato.

La Società Milano Ristorazione ha fornito i seguenti dati di sintesi riferiti al periodo oggetto di analisi: gennaio-dicembre 2023, precisando che tutte le segnalazioni vengono inoltrate ai responsabili di zona operatori della Mi.Ri, che hanno il compito di verificare quanto segnalato e fornire riscontro. Per quanto riguarda la qualità del pasto, nel caso di segnalazioni ricorrenti di non gradimento, viene valutata la possibilità di modificare la ricetta. Nel periodo considerato, a fronte di segnalazioni ricevute dal Comune di Milano e dalle Scuole, e a seguito di verifiche interne effettuate sui processi di produzione e distribuzione pasti, sono state apportate modifiche ai menù/ricette destinati alle utenze scolastiche e ai nidi.

Di seguito si riporta un riepilogo delle modifiche apportate e delle relative tipologie:

- numero totale modifiche menù/ricette 122, di cui: numero modifiche menù/ricette utenze scolastiche: 46 (15 primi piatti, 14 secondi, 11 contorni, 6 altre pietanze);
- numero modifiche menu/ricette nidi: 76 (5 primi piatti, 7 secondi, 3 contorni, 2 altre pietanze e 59 ricette 4-12 mesi).

Macrocategorie di tipologia di modifiche:

- aggiunta/sostituzione/eliminazione ingrediente: 4%;
- nuova ricetta: 49,08%;
- variazione grammatura: 42%;
- variazione procedimento: 4,92%.

Per quanto riguarda le non conformità relative al ritrovamento di corpi estranei, la procedura prevede che il corpo estraneo debba essere recapitato alla Società, la quale provvede, mediante osservazione/analisi (eventualmente anche esterna), alla sua identificazione e alla determinazione della probabile causa del ritrovamento, adottando gli eventuali provvedimenti nei confronti dei fornitori o dei propri dipendenti.

Relativamente alla qualità del servizio e suoi indicatori, le segnalazioni danno luogo a richieste di chiarimento, richiami e/o provvedimenti nei confronti dei nostri operatori o delle società affidatarie dei servizi di distribuzione del pasto.

Per tale ragione Milano Ristorazione, al fine di migliorare gli standard qualitativi del servizio e, in caso di non conformità, attuare le relative azioni di miglioramento, ha implementato un ulteriore sistema di controlli atto ad identificare tempestivamente eventuali punti di miglioramento e/o disservizi.

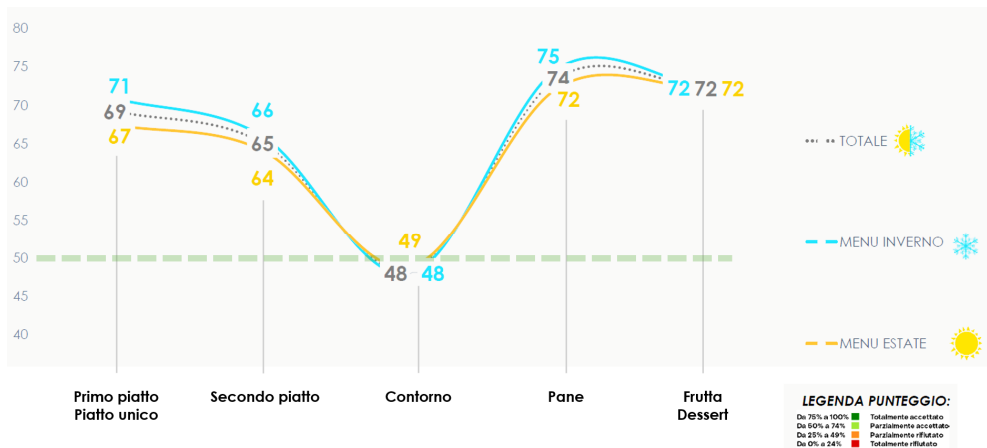
Misurazione gradimento menù

Il Comune di Milano nel 2023 non ha condotto indagini di Customer Satisfaction che invece è stata condotta come previsto dal contratto di servizio da parte della Società Milano Ristorazione. Quest'ultimo in data 17/01/2023 ha confermato l'avvio dell'indagine per la valutazione del gradimento del menù inverno 2022/2023 ed estate 2023, denominata "DIMMI COSA MANGI". Trattasi di attività che la Società ha affidato a un operatore specializzato in ricerche di mercato (BVA DOXA), al fine di rilevare il gradimento dei menù invernale ed estivo, intervistando i/le bambini/e frequentanti un campione statistico sufficientemente ampio di scuole primarie e di classi servite da Milano Ristorazione, uniformemente distribuite sul territorio cittadino.

L'individuazione del campione delle scuole coinvolte, (n. 20 - 12.168 questionari somministrati) è avvenuta su base volontaria; la società incaricata dell'indagine rispetto al campione, ne ha confermato l'equità rappresentativa in quanto garantisce anche la copertura di tutti i Municipi cittadini del Comune di Milano.

Con riguardo ai Centri Cucina, sono stati coinvolti 16 Centri sui 23 attivi che servono le scuole primarie. A ogni scuola coinvolta è stato chiesto di identificare 4 classi, dalla seconda alla quinta, da coinvolgere nella rilevazione del gradimento per una settimana, nelle quattro settimane di alternanza del menù. La rilevazione dell'indagine relativamente al menu invernale è stata effettuata nel periodo dal 23/01 al 17/02/2023, mentre quella riguardante il menu estivo è stata effettuata dal 02/05 al 26/05/2023. I dati definitivi dell'indagine condotta sul menu invernale 2022/2023 ed estivo 2023, di seguito riportati, sono stati trasmessi al Comune, per le opportune valutazioni, all'inizio del mese di settembre 2023. I risultati dell'indagine di gradimento dei bambini sul menu invernale 2022/2023 ed estivo 2023, condotta dal gestore del servizio di ristorazione, sono stati condivisi da quest'ultimo e dal Comune con la Rappresentanza Cittadina della Commissioni Mensa e presentati dal Comune nella conferenza stampa dedicata alla presentazione dell'avvio del servizio di ristorazione per l'anno scolastico 2023/2024.

Valutazione generale delle portate



Al fine di poter disporre di un'informazione sintetica sulla soddisfazione del menu, il punteggio è stato suddiviso in quattro macro categorie che tengono conto delle valutazioni positive (% molto + abbastanza) date ai singoli piatti, precisamente:

DIMMI COME MANGI Valutazione del menù giornaliero

La tua scuola è in via _____ Data: _____/2023

Maschio Femmina
 In che classe sei? Classe 2° Classe 3° Classe 4° Classe 5°

QUANTO TI E' PIACIUTO?

Molto Abbastanza Poco Per nulla

COSA HAI ASSAGGIATO OGGI?

<input type="checkbox"/> Primo piatto o piatto unico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Secondo piatto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Contorno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Frutta/Dessert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Pane	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Da 75% a 100%
 di valutazioni positive
 Da 50% a 74%
 di valutazioni positive
 Da 25% a 49%
 di valutazioni positive
 Da 0% a 24%
 di valutazioni positive



Le valutazioni di gradimento dei piatti consumati sono state calcolate al netto dei non rispondenti

Valutazione di sintesi - dettaglio per classe



6.7.16 Monitoraggio dell'impatto ambientale

Come previsto all'art. 7 del contratto di servizio, Milano Ristorazione si impegna a monitorare l'impatto ambientale del servizio di refezione scolastica e a inserirlo tra i fattori rilevanti nelle scelte programmatiche di rispettiva competenza, per migliorarne le performance ambientali mirando all'economia circolare ed all'internalizzazione delle esternalità generate dal servizio.

Gli obblighi di natura ambientale a carico della società, e per il tramite della stessa ai propri fornitori, trovano gli strumenti di monitoraggio nell'Allegato al contratto di servizio n. 18 denominato "Strumenti per il monitoraggio dell'impatto ambientale" aggiornato in base all'evoluzione dei sistemi analitici e delle soluzioni tecnologiche.

Di seguito le componenti monitorate sotto il profilo ambientale e le relative evidenze

Approvvigionamento derrate alimentari

Monitoraggio dell'impatto ambientale delle derrate acquistate. La quantificazione ex-ante avviene analizzando gli strumenti forniti da Cool Food Pledge5 sull'analisi del ciclo di vita (LCA) degli alimenti, mentre la valutazione ex post attraverso il supporto del WRI nell'utilizzo del Cool Food Calculator; Prosegue l'impegno del monitoraggio dell'impatto ambientale degli acquisti alimentari realizzato con il centro di ricerca internazionale World Resources Institute, convertendo la quantità di alimenti (divisi per tipologia) in CO₂e ed osservandone l'evoluzione nel tempo (dal 2015 al 2022 è stata ridotta la CO₂e del -34%, equivalente ad una riduzione di -28.413 TonCO₂e, tale risultato sarà condiviso con l'utenza descrivendolo all'interno dell'info menu cartaceo del Menu Estate 2024.

Riduzione sprechi alimentari

Monitoraggio dell'impatto delle donazioni di eccedenze alimentari di pane e frutta per finalità sociali volto alla prevenzione e riduzione dello spreco alimentare, mediante accordi con enti del terzo settore.

Nel 2023 sono stati raccolte eccedenze alimentari direttamente nei refettori da Siticibo (19.736 kg di pane; 42.046 kg di frutta; 1006 dessert), Caritas e Opera San Vincenzo, a cura del Presidente dell'Istituto e Associazione Genitori della scuola primaria di via Forze Armate (1.211 kg di frutta) e attraverso attività di volontariato da parte dei genitori presso 11 scuole (500 kg di frutta, 64 kg di pane e 162 dessert).

Frazione Organica Rifiuti Solidi Urbani

La Società producendo pasti genera Frazione Organica Rifiuti Solidi Urbani; questo strumento intende monitorare le tonnellate di FORSU generata complessivamente e, a tendere, nelle diverse fasi della filiera produttiva.

La prima analisi della frazione umida generata dalla società scaturisce da uno studio campione LCA che risale all'anno 2818. Dallo studio sono emersi i seguenti dati: 150 grammi di frazione umida mediamente generata a pasto, da cui scaturiscono 1.540 tonnellate di frazione umida generata in un anno, ipotizzando 14 milioni di pasti somministrati in un anno scolastico.

La composizione del piatto assunta nello studio è stata la seguente:

COPERTO – peso stimato 32 g

Tovaglietta (no umido)
Posate (no umido)
Tovagliolo 2 g
Piatto piano 12 g
Piatto fondo 16 g
Bicchiere 2 g

PASTO – peso stimato 520 ÷ 720

Pane 60 g
Pasta ÷ Gnocchi 180 ÷ 350 g
Secondo 80 g
Contorno 50 ÷ 80 g
Frutta 150 g

La frazione umida prodotta dalla società è conferita nel sistema di raccolta porta a porta gestito da AMSA; considerato che la società remunera il servizio sulla base di un indicatore parametrico correlato alla superficie dei locali di produzione, non è possibile avere un riscontro oggettivo in merito al peso di FORSU effettivamente conferito.

Quantità di compostiere donate alle scuole per orti didattici

A tutto il 2023 la quantità di compostiere donate alle scuole per orti didattici è pari a zero.

Fanghi da degrassamento

La Società, nei propri centri cucina di maggiori dimensioni, prevede appositi sistemi di raccolta e separazione dei fanghi da degrassamento evitando l'immissione in fognatura e valorizzando tali fanghi in appositi impianti di depurazione, dove vengono mischiati con i fanghi di depurazione e utilizzati per alimentare digestori anaerobici per la produzione di biogas, evitando lo smaltimento presso siti autorizzati

Logistica

La Società nei propri piani di trasporto delle derrate e di veicolazione dei pasti, dai centri cottura ai locali di somministrazione, prevede l'impiego di veicoli a limitato impatto ambientale.

Energia e illuminazione LED

La Società si impegna ad acquistare energia proveniente da fonti rinnovabili ed utilizzare soluzioni tecnologiche per l'illuminazione a ridotto impatto ambientale. Al 31/12/2023 il **quasi 100% dell'energia elettrica utilizzata da Milano Ristorazione S.p.A. risulta prodotta da fonti rinnovabili**, in quanto acquistata tramite convenzione CONSIP Energia Elettrica 20 - Prezzo variabile - Fornitore ENEL ENERGIA (da Settembre 2023). Prima di Settembre 2023 non era disponibile l'opzione di acquisto di sola energia proveniente da fonti rinnovabili o prodotta autonomamente dagli impianti fotovoltaici di via Quaranta e via Sammartini (circa 45kW). Le nuove utenze elettriche di Nido Borsa e Nido Russo, che sono state attivate in tempi diversi rispetto alle altre, sono ancora legate ad una convenzione precedente che non prevedeva l'opzione 100% fonti rinnovabili; il loro consumo elettrico è comunque residuale (inferiore all'1%) rispetto al totale.

I siti produttivi che risultano completamente illuminati con apparecchi LED a basso consumo sono:

- 11 (undici) centri cottura su 24 (ventiquattro), pari al 45,83% (quarantacinque/83);
- 5 (cinque) cucine nidi su 80 (ottanta), pari al 6,25% (sei/25 per cento);
- 1 (uno) cucina RSA su 3 (tre), pari al 33,33% (trentatré/33 per cento);
- 0 (zero) case vacanza su 5 (cinque), pari allo 0,00% (zero/00 per cento).

Studio di fattibilità verso una possibile certificazione BCorp

Monitoraggio ambientale delle performance del servizio di refezione teso all'internalizzazione delle esternalità generate dal servizio stesso, anche volto all'ottenimento della certificazione BCorp per il quale la società dovrà produrre uno studio di fattibilità entro il 31/12/2024

Misurazione sperimentale dello spreco alimentare

Effettuata negli 8 refettori pilota mediante le pesature delle società di facility attive nello scodellamento. Milano Ristorazione ha avviato nel corso dell'anno 2023 un percorso di monitoraggio dello spreco alimentare in 12 scuole pilota (3 per ogni ambito territoriale di organizzazione del servizio), consistente nella pesatura degli avanzi in relazione ai menù distribuiti. Tale progetto denominato "Monitoraggio dei volumi di pietanze non consumate", nel 2024 sarà attivato per tutte le scuole primarie. Il progetto ha l'obiettivo di garantire la possibilità di disporre di una misurazione accurata e veritiera sul gradimento dei menù proposti ai nostri piccoli utenti e dunque di monitorare e ridurre lo spreco alimentare. Il sistema prevede la presenza di una bilancia in ogni rigoverno e la quantificazione degli scarti degli alimenti (primi, secondi, contorni, pane, frutta/dessert), con reportistica settimanale e consultazione giornaliera. Il cibo preparato sarà desunto dai documenti di trasporto (forniti dalle cucine), gli avanzi nei piatti verranno pesati ed ottenuta la percentuale di scarto.

6.7.17 Attività di educazione alimentare

Nell'anno 2023 e proseguito il potenziamento dell'educazione al cibo sano e sostenibile attraverso una serie di progetti che di seguito si riportano:

- Il progetto "Frutta a Metà Mattina" per la promozione di corrette abitudini alimentari;
- La valorizzazione dei prodotti a Km0 e filiere corte prodotte del territorio milanese e lombardo;
- Il contrasto degli sprechi alimentari valorizzando buone pratiche già attive sul territorio cittadino come i "Sacchetti Salvamerenda" e le donazioni dirette delle eccedenze dai refettori;
- La distribuzione di opuscoli divulgativi sul cibo sano e sostenibile;
- Gli incontri con le Commissioni Mensa presso il Centro Cucina Sammartini, incontri serali di educazione alimentare con genitori e figli presso il Centro Cucina Ravenna;
- Giornate con menu tematici.

6.7.18 Rispetto dei valori di riferimento degli indicatori previsti dalla carta dei servizi

Gli indicatori previsti nell' Allegato n.1 alla Carta dei Servizi denominato "Indicatori di riferimento dei servizi" relativi al servizio di ristorazione scolastica, della presente relazione ad esclusione di quelli relativo all'aggiornamento della Carta dei Servizi (sezione I) e di quello relativo alla Somministrazione di indagini di customer satisfaction (sezione IV) sono stati ampiamenti rispettati e raggiunti.

Di seguito si riportano i 3 indicatori della carta dei servizi, indicati alla Sezione II denominata "Tutela dell'utente" per ognuno dei quali la Società ha trasmesso una breve relazione dalla quale si evince il rispetto e il raggiungimento del valore di riferimento.

Indicatori Sezione II denominata "Tutela dell'utente"

INDICATORE	VALORE DI RIFERIMENTO
A. Risposta a segnalazioni scritte	Entro 30 gg lavorativi
B. Rilascio newsletter cartacea	2 volte anno
C. Incontri con la commissione mensa costituita	Min.1 volta anno

Risposta Milano Ristorazione per segnalazioni scritte

Nel periodo indicato, le risposte ai reclami inviate via PEC a Istituti Comprensivi/Unità Educative, Referenti Mensa e Comune di Milano sono state complessivamente 445. Di queste, 439 sono state evase entro 30 giorni lavorativi. Il conteggio delle risposte ne comprende 19 che sono state inviate a gennaio 2023 con riferimento a non conformità verificatesi nel mese di dicembre 2022 e non sono state, invece, considerate le risposte inviate nel mese di gennaio 2024 in riferimento ad alcune Non Conformità pervenute nel mese di dicembre 2023. Si specifica altresì che nel conteggio rientrano i riscontri scritti inviati tramite PEC in seguito a ricezione di Allegati E con segnalazioni di Corpi Estranei (organici e inorganici), difformità di prodotto o di cottura e quelli inviati in risposta ai reclami inviati dal Comune, prima che venisse attivato il procedimento delle contestazioni. Non è riportato il conteggio delle contestazioni inviate dal Comune alle diverse Funzioni aziendali a partire dal mese di febbraio 2023.

Risposta Milano Ristorazione a Rilascio Newsletter cartacea (info-menu)

Da gennaio a dicembre 2023, le newsletter cartacee sono state rilasciate due volte: in aprile, in occasione dell'entrata in vigore del menù estate 2023 e in novembre, in occasione dell'entrata in vigore del menù inverno 2023/24. Le newsletter, stampate in 75.000 copie, sono state veicolate entrambe le volte alle scuole (infanzia, primarie e secondarie di primo grado) e da esse distribuite alle famiglie. Le newsletter sono state anche pubblicate all'interno di news dedicate sul sito istituzionale www.milanoristorazione.it, sulla APP ufficiale e sulle pagine Facebook e LinkedIn della Società.

Incontri con ciascuna Commissione Mensa costituita

Dall'1 gennaio al 31 dicembre 2023 si sono svolti tutti gli incontri previsti tra i Centri Cucina di Milano Ristorazione e i Commissari Mensa delle scuole da essi serviti. In particolare, da gennaio a maggio 2023 si sono completati quelli previsti per l'anno scolastico 2022/23 e da novembre a dicembre 2023 si sono svolti i primi incontri previsti per l'anno scolastico 2023/24.

Gli incontri si sono svolti da remoto in modalità digitale, tramite l'utilizzo della piattaforma Microsoft Teams, e la pianificazione di tali riunioni – pubblicata sul sito istituzionale (sezione Famiglie/Commissioni Mensa/Incontri con le Commissioni Mensa) – prevede nel corso dell'anno scolastico un incontro con i Commissari Mensa delle scuole d'infanzia, primarie e secondarie di primo grado afferenti ad ogni Centro Cucina.

Nel dettaglio, gli incontri svolti nel corso dell'anno solare 2023 (gennaio-dicembre) sono i seguenti:

Periodo gennaio – luglio 2023

Centri Cucina C. da Castello e Cittadini il 17/01/2023
 Centro Cucina Colleoni il 24/01/2023
 Centro Cucina Foppette il 31/01/2023

Periodo settembre – dicembre 2023

Centri Cucina Foppette – Balsamo Crivelli il 16/11/2023
 Centri Cucina Centro Cucina Anselmo da Baggio il 23/11/2023
 Centri Cucina Lamennais – Val d'Intelvi il 28/11/2023

Centri Cucina Dora Baltea e Iseo il 07/02/2023
 Centri Cucina Della Giustizia e Matteucci il 14/02/2023
 Centri Cucina Bottego e Clericetti il 28/02/2023
 Centro Cucina Anselmo da Baggio il 14/03/2023
 Centri Cucina Balsamo Crivelli e Salerno il 07/03/2023
 Centri Cucina Donati e Paravia il 21/03/2023
 Centro Cucina Sammartini il 04/04/2023
 Centro Cucina Visconti il 18/04/2023
 Centro Cucina Quaranta il 04/05/2023

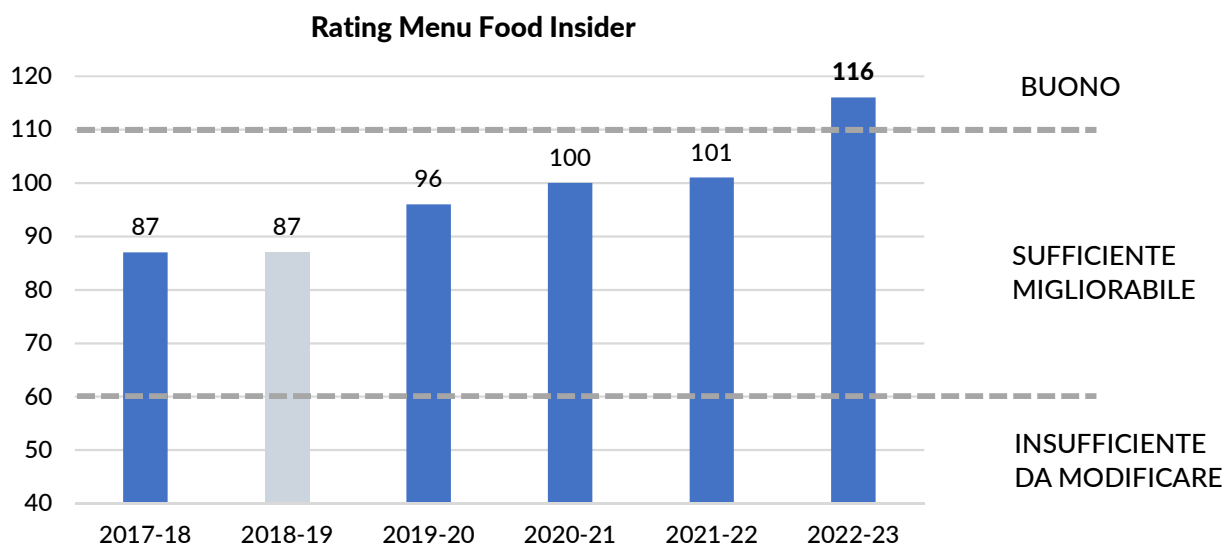
Centri Cucina Ravenna – Ucelli di Nemi il 30/11/2023
 Centro Cucina Colleoni il 05/12/2023
 Centro Cucina Sammartini il 14/12/2023
 Centro Cucina Forze Armate il 19/12/2023

6.8 Rating Menu Scolastico - Food Insider

L'Associazione Food Insider APS ogni anno pubblica un'indagine sui menu scolastici attraverso un rating dei menu che misura l'equilibrio e la qualità della dieta offerta ai bambini a scuola. Il questionario che utilizza non solo i parametri delle Linee guida della ristorazione scolastica, ma include anche le Raccomandazioni dell'OMS, consente di comprendere se il menu proposto in mensa è equilibrato o meno. Lo strumento di analisi non indaga il gusto e quindi il livello di accettazione da parte dei bambini, ma l'equilibrio del pasto nell'arco del mese, la qualità delle materie prime utilizzate, indirettamente, anche la trasparenza delle tabelle dei menu che sono pubblicati all'interno dei siti dei Comuni e la presenza o meno delle commissioni mensa che sono, spesso, una leva importante per incidere nella qualità dei cibi proposti in mensa.

Il Menu a punti, utilizzando parametri istituzionali e scientifici, restituisce dati oggettivi che esulano dalla questione del gusto, consente di mettere a confronto menu scolastici di città diverse e di prendere spunto da chi fa meglio per sollecitare cambiamenti virtuosi. *“Secondo i dati dell'indagine riferita all'anno scolastico 2022/23, continua il trend di miglioramento delle mense scolastiche iniziato nel 2022, dopo la fine del Covid. Migliora un Comune su tre. [...] Il risultato è spesso riscontrabile in menù più equilibrati, a minore impatto ambientale, più varietà, con i legumi che aumentano e diventano un secondo piatto in un terzo dei menù analizzati, più prodotti locali e di origine biologica e sempre meno le stoviglie usa e getta a favore dei piatti lavabili. [...] Il problema dello scarso consumo di cibo in mensa è la questione principale da risolvere. Ci sono troppi bambini che “rifutano il cibo a priori” (il 35% dei casi secondo i dati del nostro sondaggio), mentre hanno “paura di assaggiare nuovi piatti” il 31%; solo il 14% sembra “mangiare con gusto.”* (Food Insider, presentazione 8° Rating 2023).

I dati vengono autonomamente raccolti da Food Insider all'interno delle informazioni rese pubbliche da tutti i 55 comuni del panel individuato dall'associazione, che vengono poi validati dagli uffici comunali preposti. In questi anni il Comune di Milano ha considerato questa valutazione come un elemento di continuo miglioramento nello sviluppo del menu, salendo la classifica nel periodo 2017/2022 della fascia “sufficiente” da 61 punti a 110, per entrare nel 2023 nella fascia “buono” superiore a 111 punti.



7. RISORSE ECONOMICHE

7.1 Sistema Tariffario

La quota di contribuzione annuale al servizio di ristorazione scolastica è stabilita dal Comune di Milano.

Essa rappresenta un contributo, da parte della famiglia, a copertura parziale del costo complessivo del servizio offerto.

L'ultimo adeguamento tariffario è stato fatto con deliberazione di Giunta n. 3202 del 12/12/2008.

Le entrate corrispondono alle tariffe versate dalle famiglie che fruiscono del servizio di ristorazione che coprono solo quota parte del costo che l'ente sostiene. La differenza tra entrate e spese sostenute rimane a carico del bilancio comunale.

Sulla base della deliberazione di Giunta n. 3202 del 12/12/2008 che disciplina il sistema tariffario del servizio di Ristorazione scolastica del Comune di Milano, l'applicazione della quota di contribuzione al servizio in questione viene applicata in base all'ISEE.

Di seguito si riporta tabella contenente il sistema tariffario vigente:

SISTEMA TARIFFARIO SERVIZIO RISTORAZIONE SCUOLA DELL'INFANZIA COMUNALE E STATALE					
Quota Iscrizione al servizio: non prevista					
FASCE ISEE				QUOTA ANNUALE	SCONTO 50% PER PRESENZA DI PIU' FIGLI
FINO A €	2.000,00			GRATUITA'	
DA €	2.000,01	A €	4.000,00	€ 259,20	129,60
DA €	4.000,01	A €	6.500,00	€ 356,40	178,20
DA €	6.500,01	A €	12.500,00	€ 496,80	248,40
DA €	12.500,01	A €	27.000,00	€ 653,40	326,70
OLTRE €	27.000,01	A	NO ISEE	€ 734,40	367,20
NON RESIDENTI				€ 842,08	
SISTEMA TARIFFARIO SERVIZIO RISTORAZIONE SCUOLA PRIMARIA E SECONDARIA DI 1° GRADO					
Quota Iscrizione al servizio: non prevista					
FASCE ISEE				QUOTA ANNUALE	SCONTO 50% PER PRESENZA DI PIU' FIGLI
SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI 1° GRADO A TEMPO PIENO				QUOTA ANNUALE	SCONTO 50%
FINO A €	2.000,00			GRATUITA'	
DA €	2.000,01	A €	4.000,00	€ 254,90	127,45
DA €	4.000,01	A €	6.500,00	€ 371,60	185,80
DA €	6.500,01	A €	12.500,00	€ 509,80	254,90
DA €	12.500,01	A €	27.000,00	€ 653,40	326,70
OLTRE €	27.000,01	A	NO ISEE	€ 734,40	367,20
NON RESIDENTI				€ 842,08	

SISTEMA TARIFFARIO SERVIZIO RISTORAZIONE SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO - MODULO					
Quota Iscrizione al servizio: non prevista					
SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI 1° GRADO A MODULO - 1 RIENTRO				QUOTA ANNUALE	SCONTO 50% PER PRESENZA DI PIU' FIGLI
FINO A €	2.000,00			GRATUITA'	
DA €	2.000,01	A €	4.000,00	€ 50,73	25,37
DA €	4.000,01	A €	6.500,00	€ 73,91	36,96
DA €	6.500,01	A €	12.500,00	€ 101,46	50,73
DA €	12.500,01	A €	27.000,00	€ 130,00	65,00
OLTRE €	27.000,01	A	NO ISEE	€ 146,13	73,07
NON RESIDENTI				€ 167,55	
SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI 1° GRADO A MODULO - 2 RIENTRI				QUOTA ANNUALE	SCONTO 50% PER PRESENZA DI PIU' FIGLI
FINO A €	2.000,00			GRATUITA'	
DA €	2.000,01	A €	4.000,00	€ 101,46	50,73
DA €	4.000,01	A €	6.500,00	€ 147,82	73,91
DA €	6.500,01	A €	12.500,00	€ 202,83	101,42
DA €	12.500,01	A €	27.000,00	€ 259,93	129,97
OLTRE €	27.000,01	A	NO ISEE	€ 292,15	146,08
NON RESIDENTI				€ 335,00	
SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI 1° GRADO A MODULO - 3 RIENTRI				QUOTA ANNUALE	SCONTO 50% PER PRESENZA DI PIU' FIGLI
FINO A €	2.000,00			GRATUITA'	
DA €	2.000,01	A €	4.000,00	€ 152,10	76,05
DA €	4.000,01	A €	6.500,00	€ 221,73	110,87
DA €	6.500,01	A €	12.500,00	€ 304,19	152,10
DA €	12.500,01	A €	27.000,00	€ 389,84	194,92
OLTRE €	27.000,01	A	NO ISEE	€ 438,18	219,09
NON RESIDENTI				€ 502,45	
SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI 1° GRADO A MODULO - 4 RIENTRI				QUOTA ANNUALE	SCONTO 50% PER PRESENZA DI PIU' FIGLI
FINO A €	2.000,00			GRATUITA'	
DA €	2.000,01	A €	4.000,00	€ 204,27	102,14
DA €	4.000,01	A €	6.500,00	€ 297,69	148,85
DA €	6.500,01	A €	12.500,00	€ 408,44	204,22
DA €	12.500,01	A €	27.000,00	€ 523,49	261,75
OLTRE €	27.000,01	A	NO ISEE	€ 588,37	294,19
NON RESIDENTI				€ 674,63	

Le famiglie degli alunni **residenti nel Comune di Milano**, attraverso la certificazione I.S.E.E. possono fruire di quote di contribuzione agevolate in base al reddito familiare.

Le agevolazioni stabilite dalla delibera di Giunta n. 3202/2008 sono:

- La gratuità in presenza di ISEE fino ad euro 2.000,00 sia per le Scuole dell'Infanzia (comunale e statale) e sia per le Scuole Primarie e Secondarie di 1° grado a tempo pieno e a modulo.

- La riduzione per le famiglie con più figli che fruiscono nello stesso anno scolastico del servizio di refezione scolastica, che è pari al 50% della quota di contribuzione per tutti i figli ad eccezione del più piccolo di età, per il quale la famiglia è tenuta al pagamento del 100%;
- La possibilità per le famiglie, con particolare disagio economico – sociale di presentare una richiesta di variazione e/o di gratuità della quota, in corso d'anno, (per disagio economico si intende la variazione della capacità contributiva della famiglia dovuta ad un repentino peggioramento delle condizioni socio-economiche a causa di cambiamenti permanenti dell'attività professionale o situazioni lavorative tali che non permettono il pagamento della quota assegnata). Le richieste possono essere presentate dall'inizio dell'anno scolastico e fino al 30 aprile dell'anno successivo. In questo caso la domanda di gratuità e/o variazione della quota di contribuzione verrà esaminata, accertata e valutata, con conseguente accettazione o rigetto, da parte di una commissione.
- L'applicazione della quota minima annuale per i minori in affido ed in comunità: euro 259,20 per le scuole comunali e statali dell'Infanzia ed € 254,90 per le scuole primarie e secondarie di 1° grado indipendentemente dalla certificazione ISEE.
- L'esenzione del pagamento di una parte della quota annuale, se l'alunno non utilizza la refezione per 30 giorni consecutivi o multipli di 30. In questo caso la quota annuale sarà ridotta, per ogni periodo di 30 giorni, per un importo pari a 1/10 della quota annua per le Scuole dell'Infanzia e per 1/9 per le altre Scuole. La non utilizzazione del servizio per il periodo indicato dovrà essere adeguatamente documentata dalla Scuola di competenza.
- Una ulteriore rateizzazione oltre le n. 4 rate ordinarie previste per il pagamento della quota di contribuzione.

Gli alunni frequentanti le Scuole di ogni ordine e grado **non residenti nel Comune di Milano** non potranno godere delle quote di contribuzione agevolate, né di ogni altra agevolazione riservata alle famiglie residenti e contribuenti.

Di seguito si riporta tabella con gli iscritti al servizio di ristorazione scolastica per tipologia di scuola per gli anni scolastici 2022/2023 e 2023/2024:

TIPO SCUOLA	RISTORAZIONE 22/23	RISTORAZIONE 23/24
	Totale Iscritti	Totale Iscritti
INFANZIA Comunale e Statale)	20.456	20.245
PRIMARIA	42.398	41.614
SECONDARIA	6.159	6.058
TOTALE	69.013	67.917

Per le tipologie di Scuole sopra indicate è prevista l'emissione del bollettino di pagamento della quota di contribuzione annuale dovuta da parte delle famiglie per il servizio di ristorazione scolastica.

Per tipologie di Scuole indicate nella tabella di cui sopra al Gestore del servizio di Ristorazione compete anche la gestione integrale delle quote di contribuzione al servizio di ristorazione che comprende le seguenti attività:

- le iscrizioni al servizio di refezione scolastica nelle Scuole di ogni ordine e grado statali e comunali;
- l'attribuzione e riscossione delle quote di contribuzione versate dall'utenza;
- il recupero delle insolvenze, accertamenti e verifiche comprese;
- l'accertamento dell'avvenuto pagamento;
- il rimborso quote in corso d'anno;
- la concessione di eventuali rateazioni;
- la revisione della quota contributiva in corso d'anno e/o pregressa
- il sollecito e la riscossione dei mancati pagamenti.

7.2 Proventi dall'utenza

Di seguito si riporta il dato del bollettato/emesso (bollettato delle quote emesse) da Milano Ristorazione relativamente agli anni scolastici 2022/2023 e 2023/2024 che corrisponde alle entrate che le famiglie Milanesi, che fruiscono del servizio di ristorazione scolastica, sono tenute a versare al gestore del servizio:

TIPO SCUOLA	Bollettato/Emesso 22/23	Bollettato/Emesso 23/24 (*)
INFANZIA Comunale e Statale)	10.907.402,26	11.372.754,13
PRIMARIA	20.511.177,57	20.788.678,98
SECONDARIA	1.365.578,05	1.409.031,47
TOTALE	32.784.157,88	33.570.464,58

Nota: (*) Dato provvisorio

RISORSE IMPEGNATE DALL'ENTE A FAVORE DEL GESTORE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE PER ASSICURARE L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO, RISULTANTI DAL RENDICONTO COMUNALE ANNO 2023.

RENDICONTO ANNO 2023 SPESE IMPEGNATE ESERCIZIO 2023	IMPORTO IMPEGNATO	
SERVIZIO DI RISTORAZIONE - SCUOLE PRIVATE PARITARIE	32.842,88	
SERVIZIO DI RISTORAZIONE - SCUOLE INFANZIA	10.137.429,52	(*)
SERVIZIO DI RISTORAZIONE - SCUOLE PRIMARIE	21.984.659,46	(*)
SERVIZIO DI RISTORAZIONE - SCUOLE SECONDARIE DI 1°GRADO	1.395.390,00	(*)
SERVIZIO DI RISTORAZIONE - CENTRI ESTATE MILANO SCUOLA	1.171.436,30	
SERVIZIO DI RISTORAZIONE - CASE VACANZA	472.271,72	
SERVIZIO DI RISTORAZIONE - ASILI NIDO	4.799.421,98	
SERVIZIO DI RISTORAZIONE - SOMMINISTRAZIONE FRUTTA A META' MATTINA SCUOLE/SERVIZI - FINANZIATO	160.399,88	
TRASFERIMENTI CORRENTI A ISTITUZIONI SOCIALI PRIVATE / SCUOLE INFANZIA PRIVATE PARITARIE	2.289.176,06	
TRASFERIMENTI CORRENTI A IMPRESE CONTROLLATE	375.000,00	
RIMBORSI DI PARTE CORRENTE A FAMIGLIE DI SOMME NON DOVUTE O INCASSATE IN ECCESSO	58.500,00	

TOTALE	42.876.527,80
<p>(*) Spese al netto delle entrate del servizio di ristorazione (Bollettato/Emesso) derivanti dall'utenza che coprono solo una quota parte del costo del servizio di ristorazione che il Comune sostiene. Tali spese che risultano impegnate nel rendiconto 2023 trattasi di spesa a carico del Bilancio Comunale per il servizio di ristorazione.</p>	

La spesa indicata nel rendiconto 2023 relativamente alle tipologie di Scuole (Infanzia Comunale e Statale, Primarie, Secondarie di 1° grado) per le quali è prevista la quota di contribuzione al servizio di ristorazione, risulta impegnata al netto del bollettato emesso per la ristorazione scolastica. Si precisa che il pagamento da parte del Comune di Milano delle fatture mensili emesse dalla Società Milano Ristorazione, viene effettuato portando in detrazione le quote emesse.

ALTRI PROVENTI DERIVANTI DAL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

RENDICONTO ANNO 2023 ENTRATE ACCERTATE ESERCIZIO 2023	IMPORTO ACCERTATO
Trasferimenti statali per la fornitura di pasti al personale statale	2.227.857,79
Trasferimenti correnti statali - contributo assistenza e accoglienza cittadini profughi ucraini	633.801,01
Trasferimenti correnti regionali - contributo assistenza e accoglienza cittadini profughi ucraini	541.080,74
Servizio di ristorazione - somministrazione Frutta a Metà Mattina scuole/servizi - finanziato	160.399,88
Proventi da mense - refezione scolastica - recupero quote pregresse	621.167,07
Rimborsi, recuperi e restituzioni diverse	6.485,90
TOTALE	4.190.792,39

8. SEGNALAZIONE AGCM

Si ritiene inoltre doveroso segnalare che nell'anno 2023 è stata intrattenuta una corrispondenza con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) che ha richiesto informazioni al Comune di Milano in merito all'affidamento *in house proviging* del servizio di ristorazione scolastica alla società pubblica Milano Ristorazione.

8.1 Cronologia della corrispondenza AGCM – Comune di Milano

AGCM - 20 settembre 2023

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha richiesto informazioni al Comune di Milano in merito all'affidamento del servizio di ristorazione scolastica alla società Milano Ristorazione.

Comune di Milano - 20 ottobre 2023

Con comunicazione congiunta del Direttore dell'Area Food Policy e del Direttore Area Valutazioni, Controllo e Gestione Economica Partecipate, il Comune di Milano ha riscontrato alle informazioni richieste.

AGCM - 07 novembre 2023

L'Autorità ha inviato una segnalazione ex. art. 21, Legge n. 287/1990 all'attenzione del Comune di Milano, sempre nell'ambito del nuovo contratto di servizio, contestando al Comune:

- di aver effettuato una proroga dell'affidamento precedente;
- di aver omesso di indicare le ragioni sottese agli affidamenti;
- la durata eccessiva degli affidamenti ritenuta non proporzionale;

Invitando il Comune a fornire, entro 30 giorni, le iniziative assunte con riguardo alle criticità evidenziate.

Tale segnalazione, ai sensi dell'art. 21, comma 4 della Legge n. 287/1990 è stata anche pubblicata sul "Bollettino Settimanale AGCM 44/2023" del 20/11/2023. Dall'analisi del database si evince come nel 2023-24 l'AGCM abbia effettuato 80 segnalazioni ex. art. 21 e 22.

Comune di Milano - 12 dicembre 2023

Con comunicazione congiunta del Direttore dell'Area Food Policy e del Direttore Area Valutazioni, Controllo e Gestione Economica Partecipate, il Comune di Milano ha confutato le criticità evidenziate.

AGCM – 60gg post riscontro del Comune di Milano

Decorsi i 60 giorni di cui all'art. 21-bis, comma 2 della Legge n. 287/1990 senza che l'autorità abbia emanato un parere motivato con gli specifici profili delle violazioni riscontrate, sono scaduti i termini affinché l'AGCM possa presentare, tramite l'Avvocatura dello Stato, un ricorso.

Comune di Milano - 19 aprile 2024

Le strutture tecniche del Comune di Milano (Area Food Policy e Area Valutazioni, Controllo e Gestione Economica Partecipate), nonché l'Assessore competente sono state audite dalle competenti Commissioni Consiliari del Consiglio Comunale di Milano per relazionare in merito alla corrispondenza Comune - AGCM.

8.2 Contenuti del riscontro del Comune di Milano all'AGCM

In una prospettiva di piena trasparenza di seguito si richiamano i contenuti di cui al riscontro del Comune di Milano, trasmesso all'AGCM in data 12 dicembre 2023, fornito un riscontro puntuale articolato in:

- Riscontro alla segnalazione (9 pagine)
- Allegato 1 – Nota tecnica al riscontro AGCM (11 pagine)
- Allegato 2 – Piano Economico Finanziario sviluppato dall'Università Bocconi (26 pagine)
- Allegato 3 – Fondo Refettori (9 pagine)

Di seguito si evidenziano le principali evidenze condivise con l'AGCM:

- A. Un **Piano Economico Finanziario**, per assicurare i requisiti di terzietà e indipendenza il Comune si è avvalso del supporto specialistico dell'Università Bocconi che ha elaborato un PEF aggiornando gli ammortamenti. Ribadendo di ritenere equa la “*durata dell'operazione pari a 20 anni*”. Il piano economico finanziario indica la sostenibilità e adeguatezza della durata dell'affidamento dal 2023. In particolare, è stata confermata la congrua durata dell'affidamento, secondo n. 3 scenari di diversa durata di affidamento del servizio: durata di 5 anni, durata di 10 anni, durata di 20 anni. Ognuna di queste ipotesi è stata correlata agli indicatori, analizzando i risultati:
1. La durata a 5 anni sarebbe in forte disequilibrio, VAN negativo e TIR negativo,
 2. La durata a 10 anni sarebbe in disequilibrio, VAN negativo e TIR inferiore al tasso di attualizzazione,
 3. solo una durata di 20 anni garantisce un equilibrio economico-finanziario dell'iniziativa: VAN positivo e TIR superiore al tasso di attualizzazione.
- B. Un riscontro relativo alla **Normativa di Riferimento**, inclusa una nota tecnica in merito alle peculiarità del servizio di refezione scolastica milanese
1. La **normativa di riferimento** vigente alla data della pubblicazione della Deliberazione di Consiglio Comunale n. 101 del 19/12/2022 e della Deliberazione di Giunta Comunale 1969 del 29/12/2022 era il **D.Lgs. 50/2016**, il quale dispone la preventiva valutazione della **congruità economica** (art. 192, comma 2). In particolare, il Comune ha **verificato di congruità** avvalendosi dell'Università Bocconi, dandone evidenza nella Deliberazione di Giunta Comunale 1969/2022 quanto segue:

“Vista l'attestazione di congruità [...] allegata alla presente per farne parte integrante [...] con esito positivo, in cui si evince che è stata condotta un'analisi comparata che è ulteriormente completata dalla “*Valutazione degli aspetti economici dell'offerta relativa alle prestazioni oggetto del contratto di servizio 2023-2042 tra il Comune di Milano e Milano Ristorazione S.p.A.*” effettuata dal CERGAS dell'Università Bocconi [...] dalla quale si evince per le motivazioni ivi riportate che “*Il valore dell'offerta economica di Milano Ristorazione per la fornitura e somministrazione dei pasti è assolutamente in linea con i prezzi di altre città assimilabili; se si considera anche il valore dell'inflazione, come è corretto, il valore di Milano Ristorazione è addirittura più conveniente della media delle altre città italiane [...] Alla luce delle precedenti considerazioni e delle analisi effettuate, si ritiene che l'offerta di Milano Ristorazione sia congrua e pertanto accettabile*”
 2. Fornito all'Autorità **ulteriori elementi di valutazione analizzando puntualmente la disciplina** a suo tempo in vigore in materia di affidamenti *in house* (art. 192, comma 2, D.Lgs. 50/2016).
 3. Fornito all'Autorità ulteriori elementi su quanto il **nuovo affidamento** a Milano Ristorazione non sia una semplice proroga del contratto di servizio precedente, bensì un nuovo contratto di servizio completamente rinnovato e con diversi elementi di novità rispetto al precedente, a tal riguardo si rimanda al capitolo 4 della presente relazione, che in apertura richiama tutti i contenuti innovativi del nuovo contratto di servizio (elementi dichiarati anche nella Deliberazione di Giunta Comunale n. 1969/2022).
 - C. un approfondimento sulla **proporzionalità della durata** in ragione degli **investimenti programmati**, inclusa poiché il Comune ha giustificato l'affidamento in ragione del **mantenimento e continuo investimento sul servizio** e sulle relative infrastrutture (673 immobili (interi involucri o porzioni) articolati in 22,000 mq di infrastrutture produttive e 44,000 mq di spazi di somministrazione):
 1. la durata risulta motivata dal **principio di proporzionalità** necessario ad **ammortizzare gli investimenti** pianificati, dall'Amministrazione Comunale, per il tramite della società Milano Ristorazione.
 2. L'intera infrastruttura concessa in uso è di proprietà del Comune di Milano che utilizza l'affidataria per mantenere elevati livelli di controllo sull'infrastruttura e sulla progettazione delle riqualificazioni, nonché elevati standard di sicurezza.

3. **Piano degli Investimenti 2023-26** (infrastruttura fisica e tecnologica) aggiornamento del Budget 2023 pari a 29,632,900 € ai quali si somma la creazione di un **fondo refettori pluriennale** recepito nel bilancio di esercizio al 31/12/2022 pari a 4,250,000 € la cui erosione avverrà in 10 anni

D. deduzioni relative alla sottrazione dell'affidamento al **confronto concorrenziale**:

1. Milano Ristorazione è una piattaforma di stimolo alla **libera concorrenza** del mercato, **redistribuendo il 66%** del costo della produzione verso altre aziende del settore alimentare, secondo le previsioni del Codice degli Appalti;
2. **Attraverso gare pubbliche**, di stimolo alla concorrenza vengono selezionate sul mercato **oltre 108 aziende** per la fornitura di beni e servizi:
 - Scodellamento pasti e facility, 4 aziende, 2,515 addetti, 44,6M€
 - Trasporto e veicolazione pasti, 4 aziende, 120 addetti, 3,7M€
 - Derrate alimentari, 69 aziende, 19,2M€
 - Piattaforma logistica e trasporto derrate, 1 azienda, 1,8M€
 - Beni non alimentari e accessori al pasto, 30 aziende, 0,9M€
3. Attraverso i criteri del Codice degli Appalti vengono sostenute PMI, produttori locali (18 aziende) e filiere corte (8 aziende)
4. Al fine di informare il mercato, come società pubblica, Milano Ristorazione mantiene aggiornato il proprio **Programma Triennale degli Acquisti** sul sito web istituzionale, nonché una sintesi delle principali evidenze vengono rendicontate annualmente nel Bilancio di Sostenibilità e nella Tabella Materie Prime per informare l'utenza.

CONCLUSIONE

Per tutto quanto sopra rilevato, valutato il rispetto delle condizioni e previsioni del contratto di servizio in essere con la società pubblica Milano Ristorazione S.p.a. per la gestione del servizio pubblico locale di rilevanza economica di refezione scolastica nel corso dell'annualità in esame, il raggiungimento del livello qualitativo richiesto alla Società ed i risultati raggiunti dalla stessa, l'andamento economico del servizio, in piena coerenza con l'interesse pubblico sopra descritto, si conferma la modalità individuata di gestione *in house providing* del servizio.

Milano, 21 settembre 2024.

Il Direttore Area Food Policy
Andrea Magarini
(firmato digitalmente)

Il Responsabile del Procedimento: **Ettore Petrasso**

Pratica trattata da: **Fabio Saraniti**

Gruppo di lavoro: **Elisabetta Riunno, Antonio Tollis**

Relazione sull'andamento del servizio di gestione degli impianti sportivi del Comune di Milano

ex art. 30 co. 2, del Decreto Legislativo n. 201/2022

Valutazione dell'andamento della gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica del Comune di Milano affidati a società che operano in regime *di house providing*.



ELENCO SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA DEL COMUNE DI MILANO AFFIDATI A SOCIETA' IN HOUSE PROVIDING al 31/12/2023.

Servizio pubblico locale di rilevanza economica	Affidatario	Data inizio contratto servizio	Data scadenza contratto servizio	Revisione del contratto
Gestione centri sportivi	Milano Sport S.p.A. <i>Società pubblica interamente controllata dal Comune di Milano</i>	Contratto stipulato in data 14/01/2002	31/12/2050	Prima revisione e aggiornamento durata del contratto 18/09/2005 Seconda revisione 31/12/2020

Sommario

1. Descrizione del contesto di riferimento	2
2. La gestione dei servizi sportivi per il tramite di Milanosport	3
3. Descrizione sommaria del servizio pubblico locale e finalità pubblicistica perseguita dal Comune	5
4. Descrizione della modalità di affidamento prescelta per il servizio pubblico locale di rilevanza economica con relativa motivazione	5
5. Analisi dei principali elementi del contratto di servizio che regola i rapporti tra PA e Società affidataria	7
6. La manutenzione degli impianti	8
7. Analisi concreto andamento del servizio nell'annualità 2023	8
8. Customer Satisfaction: i risultati di Milanosport	11
9. Andamento economico	12
9.1 L'adeguamento tariffario nel febbraio 2023	16
9.2 IVA su tariffe dei corsi/ingressi	17
10. Approfondimenti in corso da parte dell'Ente	18
11. Conclusione	20
Appendice 1 – Allegato 4	21
Appendice 2 – Allegato 4	52

1. Descrizione del contesto di riferimento

Il Comune di Milano è proprietario complessivamente di c.a 140 impianti sportivi, di diverse dimensioni e consistenze. Si tratta di impianti sportivi dove vengono svolti diversi eventi e attività sportive fino allo Stadio Giuseppe Meazza.

La loro gestione è stata storicamente svolta secondo n. 3 diverse modalità:

- gestione diretta "in economia";
- gestione tramite società in house;
- affidamento, in via sussidiaria, a soggetti terzi operanti nell'ambito sportivo.

Negli anni si è assistito ad aumenti o decrementi delle n. 3 modalità di gestione a seconda delle necessità che nel tempo venivano espresse dal territorio e a seconda degli indirizzi politici.

Alla data del 31/12/2023:

- la gestione diretta del Comune avviene solo per l'Arena Civica

- la società partecipata Milanosport s.p.a. ha in carico n. 24 impianti in via definitiva, cui si aggiungono n. 3 impianti concessi in via temporanea nel corso del 2023. Nel corso dell'anno 2023 (ottobre) è uscito dal perimetro di gestione Milanosport il Centro Balneare "Lido di Milano", preso in carico da un operatore esterno al fine di avviare un'attività di costruzione e gestione in Project Financing.
- La parte preponderante degli impianti sportivi è affidata a soggetti terzi; si tratta perlopiù di piccoli impianti sportivi dati in concessione d'uso o concessione di servizi a piccole associazioni sportive dilettantistiche, con procedure ad evidenza pubblica. Tra gli impianti in concessione d'uso vi è anche lo "Stadio Meazza".

2. La gestione dei servizi sportivi per il tramite di Milanosport

Nel 1964 il Comune di Milano, ai fini della diffusione dell'attività sportiva, ha disposto l'istituzione del Centro Milanese per lo Sport e Ricreazione con compiti di promozione sportiva e ricreativa e della gestione degli impianti sportivi di proprietà comunale.

Detto Ente ha visto mutare nel corso degli anni la propria attività gestionale fino alla trasformazione in S.p.A., a prevalente partecipazione comunale, ai sensi dell'art. 22 della Legge 8 agosto 1990 n. 142, ora art. 113 del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267, avvenuta nel dicembre 1992, assumendo la denominazione di Milanosport S.p.A (atto costitutivo in data 16 dicembre 1992, a rogito Notaio avv. Fiore rep n. 93721/racc. n. 5813).

Milosport S.p.A continua idealmente gli scopi fondamentali del citato Centro Milanese per lo sport, individuati nella promozione dell'attività sportiva *"- intesa non tanto come agonismo, quanto e principalmente come ricreazione ed impiego del tempo libero e da esercitarsi nelle libere istituzioni esistenti- al fine di concorrere all'armonico sviluppo della persona umana"*.

Alla società sono stati inizialmente affidati in concessione alcuni degli impianti di proprietà comunale.

Con la deliberazione di Giunta Comunale n. 2250/2001, alla luce della necessità di affidare a Milanosport tutti gli impianti a gestione diretta di proprietà del Comune di Milano (con esclusione quindi di quelli affidati a soggetti terzi) si è proceduto, in linea con quanto previsto dall'allora art. 113 del D.Lgs. 267/2001, alla modifica del rapporto con la società passando dall'affidamento dei centri sportivi e balneari, all'affidamento della gestione dei servizi sportivi e ricreativi. Con deliberazione n. 2323/2001 la Giunta comunale ha approvato lo schema di convenzione con Milanosport per il primo contratto di servizio con lo scopo di affidare alla società la gestione degli immobili concessi in uso, garantendone anche l'utilizzo da parte dei singoli cittadini quale libera utenza. Il citato contratto, sottoscritto il 14 gennaio 2002 per un periodo di 18 anni, prevedeva, tra gli elementi essenziali che:

- alla società spettasse la manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili in concessione, mentre gli interventi eccedenti tali categorie, nonché le verifiche sulla solidità statica e strutturale, sarebbero rimaste in carico al Comune di Milano;
- la società avesse l'obbligo, per l'uso degli spazi sportivi, di applicare tariffe non superiori a quelle deliberate dall'Amministrazione comunale, salvo deroghe preventivamente autorizzate.

Il contratto di servizio è stato poi successivamente revisionato in data 18 novembre 2005, con una scadenza pari ad anni 30 dalla data di sottoscrizione, sulla base delle clausole essenziali approvate con la deliberazione GC n. 1953/2005, in cui tra l'altro si prevedeva un totale di n. 38 impianti in affidamento, in ottemperanza agli indirizzi formulati dal Consiglio Comunale con la deliberazione n. 83/2004.

La deliberazione consiliare aveva in particolare formulato i principali indirizzi come di seguito riassumibili:

1. estensione della durata contrattuale a trent'anni a far tempo dalla sottoscrizione della revisione contrattuale, al fine di incentivare la società Milanosport s.p.a. al rilancio della qualità degli impianti ad essa affidati;
2. corresponsione da parte del Comune di Milano di una somma che il Comune avrebbe corrisposto a sostegno dell'attività svolta dalla Società, che per sua natura è caratterizzata da una prevalente valenza sociale, che sarebbe consistita in due componenti: una, quale corrispettivo, a fronte di prestazioni rese dalla società ed identificabili negli spazi-orari messi a disposizione dell'Amministrazione Comunale per lo svolgimento, anche mediante soggetti terzi, di attività/iniziativa sociali (con un valore massimo di euro 300.000,00 IVA inclusa) e l'altra, finalizzata alla valorizzazione complessiva dell'attività sociale svolta dalla società Milanosport s.p.a. quale contributo (con un limite massimo di € 9.800.000,00 annui).

A seguito di un'attività di "Due Diligence" svolta nel 2017, con deliberazione n. 15/2018 il Consiglio Comunale, confermando il fine sociale dell'attività di Milanosport s.p.a., ha approvato delle specifiche linee guida per lo sviluppo del piano industriale e degli investimenti della società, prevedendo nel contempo la sua ricapitalizzazione e la revisione del contratto di servizio per una durata di anni 30 a partire dalla sua stipula avvenuta il 31 dicembre 2020.

L'orizzonte temporale del nuovo contratto è stato definito sulla base della proposta di un piano industriale, formulata a seguito dell'attività di "Due Diligence", tenendo conto degli ammortamenti ancora in essere per le attività di riqualificazione e manutenzione straordinaria effettuate dalla società con particolare riferimento alla ristrutturazione dell'impianto c.d. "Palalido".

Oltre a quanto descritto, le principali linee guida, approvate in sede consiliare per il nuovo piano industriale, hanno previsto la ridefinizione del perimetro impiantistico della società, con principale

focalizzazione sulle vasche destinate all'attività natatoria e la previsione del passaggio della competenza sulla manutenzione straordinaria in capo al Comune di Milano, in luogo della Società.

La MilanoSport S.p.A. ha ad oggetto sociale *"l'esercizio di ogni attività relativa all'avviamento alla pratica dello sport o della ricreazione da parte dei cittadini, in special modo dei giovani"*, durata fino al 2050 e capitale sociale al 31 dicembre 2023 di € 30.089.209,32.

3. Descrizione sommaria del servizio pubblico locale e finalità pubblicistica perseguita dal Comune

Il Comune ha affidato a Milanosport S.p.A la gestione di n. 24, oltre a n. 3 temporanei, impianti sportivi di proprietà comunale, in massima parte localizzati in zone periferiche e di cui si allega la descrizione e la consistenza (Appendice 1) e dei corrispondenti servizi che negli stessi si svolgono, compresa l'istituzione di corsi di istruzione e di addestramento per le varie discipline sportive.

La Società è tenuta a garantire l'efficiente gestione degli impianti e dei servizi affidati, svolgendo tutte le attività a tal fine necessarie, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti, assicurando standards qualitativi e modalità di gestione conformi alle prescrizioni del Contratto di Servizio e garantendo sempre l'esecuzione del servizio con la massima diligenza, professionalità e correttezza, avendo come obiettivo il raggiungimento dell'equilibrio economico-finanziario.

L'utilizzo degli impianti sportivi da parte degli utenti avviene previo pagamento di un titolo di ingresso (Tariffa) determinato dal Comune di Milano e nel rispetto della Carta della Qualità dei Servizi della Società.

4. Descrizione della modalità di affidamento prescelta per il servizio pubblico locale di rilevanza economica con relativa motivazione

Milanosport S.p.A. è una Società interamente partecipata dal Comune di Milano e opera in regime di "in house providing", in coerenza con quanto previsto dagli artt. 5 e 192 del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50 e dall'art. 16 del D.Lgs. 19 agosto 2016 n. 175.

Sussistono infatti tutti i requisiti delineati dalla normativa e dalla giurisprudenza comunitaria e nazionale, che permettono affidamenti diretti dal Comune di Milano a Milanosport S.p.A., secondo il modulo operativo gestionale dell'in house providing in quanto Milanosport S.p.A. è iscritta nell'elenco previsto dal citato art. 192 del D.Lgs. n. 50/2016, come da deliberazione del Consiglio dell'Autorità Nazionale Anticorruzione n. 702 del 24 luglio 2018.

Con tale deliberazione ANAC ha proceduto infatti all'iscrizione, all'Elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di

proprie società in house di cui all'articolo 192, comma 1, del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50, del COMUNE di MILANO in relazione agli affidamenti in regime di in house providing a MILANOSPORT S.P.A.

La delibera ANAC, in particolare, ha evidenziato che:

- *“ l'articolo 2 dello statuto della società partecipata ha come oggetto sociale esclusivo una o più delle attività rientranti nell'art. 4, comma 2, del decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, così come previsto nel punto 6.2 delle linee guida n 7 di cui alla Determinazione ANAC n. 951 del 20 settembre 2017;*
- *l'articolo 7 dello statuto della società partecipata esclude le partecipazioni private, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera c) del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, e articolo 16, comma 1, del decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, nonché punto 6.3.2 delle linee guida n 7 di cui alla Determinazione ANAC n. 951 del 20 settembre 2017;*
- *dall'esame degli articoli 18, 23 e 29 dello statuto della società partecipata e dell'articolo l'art. 13 del “Regolamento sugli indirizzi e le procedure per la nomina, la designazione e lo revoca dei rappresentanti del Comune presso enti, aziende, istituzioni e società partecipate” (Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 11 del 29 marzo 2012), nonché degli articoli 12 e 14 del “Regolamento sul sistema dei controlli interni” (Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 7 del 11 febbraio 2013) e degli articoli 5, 6 e 7 del “Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi” da ultimo modificato ed integrato con deliberazione di Giunta comunale n. 1082 del 21 giugno 2018, emerge che il Comune di Milano di fatto esercita sulla persona giuridica di cui trattasi un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi, stante l'indicazione delle modalità di esercizio dei poteri di controllo, di ingerenza e di condizionamento superiori a quelli tipici del diritto societario, così come previsto dall'articolo 5, comma 2, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, e dall'articolo 16, comma 2, del decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, e punto 6.3 delle linee guida n. 7 di cui alla Determinazione ANAC n. 951 del 20 settembre 2017;*
- *dall'esame dell'articolo 2 dello statuto della società partecipata si evince che oltre l'80% dell'attività deve essere svolta nei confronti dell'ente socio, restando inteso che la eventuale produzione ulteriore rispetto al suddetto limite di fatturato, che potrà essere svolta a favore di terzi. è consentita solo a condizione che la stessa permetta di conseguire economie di scala o altri recuperi di efficienza sul complesso dell'attività principale, così come previsto dall'articolo 16, commi 3 e 3bis, del decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, e punto 6.5 delle linee guida n. 7 di cui alla Determinazione ANAC n. 951 del 20 settembre 2017; RITENUTO che nel caso in esame, attraverso una valutazione complessiva di tutte le circostanze del caso, siano presenti elementi sufficienti per qualificare il rapporto oggetto di valutazione come in regime di in house providing, ferma restando l'opportunità di integrare alla prima occasione utile lo statuto della società partecipata MILANOSPORT S.P.A. con le specifiche indicazioni dei vari Regolamenti comunali che espressamente regolano l'esercizio*

del controllo analogo da parte del Comune di Milano e che devono risultare ben definite e vincolanti per gli organi sociali”

5. Analisi dei principali elementi del contratto di servizio che regola i rapporti tra PA e Società affidataria

In base al Contratto di Servizio stipulato il 31 dicembre 2020, la Società gestisce, non in regime di esclusività considerato l'elevato numero degli impianti sportivi di proprietà comunale, i servizi sportivi e ricreativi negli impianti alla medesima affidati, assicurando l'accesso alla libera utenza, organizzando corsi di istruzione e di addestramento per le varie discipline sportive e provvedendo ad effettuare a suo carico gli interventi di manutenzione ordinaria, mentre, in ottemperanza a quanto previsto nella deliberazione CC n. 15/2018, la competenza sulla manutenzione straordinaria e la riqualificazione è in carico al Comune di Milano.

Milano Sport S.p.A. utilizza strutture del Comune in gran parte vetuste; persegue l'obiettivo di consentire l'accesso alla generalità degli utenti e, in modo particolare, ai soggetti meno abbienti o alle tipologie più deboli. L'attività della società si concentra in un numero limitato di impianti sportivi comunali, al fine di garantire il servizio anche in zone disagiate in cui il ricorso al mercato non sarebbe conveniente, quindi possibile.

La Società, come già accennato, è anche tenuta ad applicare le tariffe stabilite dal Comune che sono determinate non in funzione di una logica imprenditoriale o di mercato, ma per favorire l'accesso dei cittadini al sano esercizio dello sport, inteso quale valore sociale per lo sviluppo della persona.

I criteri per la determinazione delle tariffe comunali, approvati con la deliberazione di Consiglio Comunale n. 26/2014, prevedono espressamente uno sviluppo del tariffario sui due seguenti assi:

1. attuazione di una politica tariffaria finalizzata a:
 - rispettare la visione sociale dello sport proponendo tariffe mediamente inferiori rispetto alle tariffe proposte dal mercato;
 - agevolare l'accesso alla pratica sportiva ai soggetti con redditi bassi, prendendo come parametro univoco di riferimento l'indicatore ISEE;
2. attuazione di una politica dello sport orientata a:
 - promuovere la pratica sportiva di specifiche “fasce d'età” di cittadini;
 - valorizzare il ruolo delle associazioni e delle società sportive rispetto al privato, tutelando e rendendo meno onerosa la Promozione Sportiva da parte di questi soggetti che non hanno finalità di lucrative, non possono godere di elevate entrate e non hanno di fatto la possibilità di sostenere elevati oneri per lo svolgimento della propria attività;

- incentivare il consumo continuativo di sport.

Peraltro, al fine di contribuire all'integrazione sociale, all'educazione ed al sano sviluppo della persona derivanti dall'attività sportiva, il Comune di Milano, riconosce annualmente alla Società un contributo finalizzato alla copertura di una quota degli oneri per la gestione degli impianti sportivi ed alla relativa fruizione da parte degli utenti alle tariffe comunali, essendo riconosciuta la valenza sociale dell'attività sportiva promossa per il tramite della Società.

L'entità del contributo è determinata annualmente avuto riguardo ai ricavi ed ai costi di gestione sostenuti da Milanosport s.p.a..

6. La manutenzione degli impianti

Il nuovo contratto di servizio ha modificato la competenza per la manutenzione degli impianti lasciando alla società la manutenzione ordinaria e destinando quella straordinaria direttamente al Comune.

Relativamente all'analisi dei diversi interventi si rileva che dal punto di vista della manutenzione straordinaria il Comune sta dando applicazione al piano triennale previsto nella deliberazione CC n. 15/2018 tramite la propria società partecipata MM s.p.a.

Dal punto di vista sostanziale sono stati approvati in diversi PTO annuali tre PFTE per Accordo Quadro per un totale di lavori di € 14.600.000 di cui al 31/12/2023 ne sono stati affidati agli operatori una quota pari a 5,6 Milioni.

La manutenzione ordinaria è rimasta in capo alla società che la svolge tramite un contratto di facility management sempre con la società MM che prevede una quota annuale a canone fisso di € 1,5 milioni con un fee alla società pari ad € 250.000.

Dal punto di vista operativo il contratto di facility management con la società MM ha visto nel 2023 l'apertura da parte di Milanosport di n. 716 segnalazioni di intervento di cui ne sono state chiuse n. 492 con un tasso di risposta di circa il 69%.

7. Analisi concreto andamento del servizio nell'annualità 2023

Il nuovo contratto di servizio ha introdotto con l'articolo 15 un sistema di verifica del concreto andamento del servizio sulla base dell'analisi degli standard attesi di appositi KPI individuati annualmente nel rispetto dei seguenti criteri:

- garantire una tempistica media di apertura al pubblico degli impianti sportivi attivi, nel rispetto della programmazione annuale redatta dalla Società, migliorativa rispetto ai livelli minimi di 250 giorni previsti all'articolo 4 del contratto di servizio;

- garantire la qualità dei servizi erogati secondo KPI da definirsi avuto riguardo ai benchmark dei livelli di servizio realizzati da Società private operanti nel medesimo settore all'interno del Comune di Milano ovvero da società pubbliche partecipate da altri Enti locali, paragonabili alla Società per dimensioni e perimetro di attività;
- garantire il rispetto dei tempi di apertura al pubblico degli impianti sportivi stagionali, riferibili in particolare ai Centri Balneari Estivi, nel rispetto della programmazione annuale redatta dalla Società;
- garantire la consegna e il rispetto del "business plan" per i Grandi Impianti riportante le principali linee di business nell'arco di un triennio con scorrimento annuale, in un'ottica orientata all'equilibrio economico-finanziario;
- garantire il rispetto dei termini di consegna della documentazione tecnico-economica prevista dal Contratto di Servizio e specificatamente la documentazione relativa alle necessità manutentive e alla documentazione finalizzata alle verifiche economico-finanziarie;
- garantire il grado di saturazione dell'uso degli impianti, la diversificazione dell'offerta dei corsi ed il livello di partecipazione.

Secondo quanto previsto dal contratto di servizio il Comune di Milano ha individuato, per ogni criterio espresso nell'art. 15 del Contratto di Servizio, una serie di indicatori di performance utili a rilevare la qualità dei servizi erogati dalla società Milanosport, sulla base dei quali annualmente si procede all'approvazione degli specifici valori target e relativi pesi ponderali da attribuire ad ogni indicatore.

Nella successiva tabella vengono indicati i KPI individuati per l'anno 2023, i cui target e pesi ponderali sono stati approvati con la determinazione n. 12702/2023, con il relativo riferimento ai criteri del Contratto di Servizio:

TABELLA 1 – KPI previsti nel contratto di servizio Comune di Milano- Milanosport

CRITERI CDS	KPI INDIVIDUATI	METODOLOGIA CONTROLLO TARGET
garantire una tempistica media di apertura al pubblico degli impianti sportivi attivi, nel rispetto della programmazione annuale redatta dalla SOCIETÀ, migliorativa rispetto ai livelli minimi previsti nel precedente art. 4	Rispetto del planning di apertura impianti migliorativo rispetto ai livelli base richiesti dal Contratto di Servizio	Percentuale nr. giorni effettivi di apertura/ N. giorni livelli base
garantire la qualità dei servizi erogati secondo KPI da definirsi avuto riguardo ai benchmark dei livelli di servizio realizzati da Società private operanti nel medesimo settore all'interno del Comune di Milano ovvero da società pubbliche partecipate da altri Enti locali, paragonabili alla SOCIETÀ per dimensioni e perimetro di attività	Livello di soddisfazione Campus Estivi	Percentuale soddisfazione (tramite indagine customer)
	Tempo risposta al Comune per reclami o Informazioni	Max gg. risposta
	Rispetto tempistica consegna documentazione prevista dal Piano Anticorruzione	rispettato si/no

garantire il rispetto dei tempi di apertura al pubblico degli impianti sportivi stagionali, nel rispetto della programmazione annuale redatta dalla SOCIETÀ secondo quanto previsto nel precedente art. 4;	Rispetto del planning di apertura Centri Balneari	rispettato si/no
garantire la consegna e il rispetto del "business plan" per i Grandi Impianti riportante le principali linee di business nell'arco di un triennio con scorrimento annuale, in un'ottica orientata all'equilibrio economico-finanziario;	Consegna "Business Plan" nei tempi previsti	rispettato si/no
garantire il rispetto dei termini di consegna della documentazione tecnico-economica prevista dai precedenti artt. 12 e 13	Consegna documentazione nei tempi previsti	rispettato si/no
garantire il grado di saturazione dell'uso degli impianti, la diversificazione dell'offerta dei corsi ed il livello di partecipazione	Tasso saturazione corsi	Percentuale posti occupati/posti disponibili
	Tasso di rinnovo abbonamento	Percentuale abbonamenti rinnovati/abbonamenti totali
	Diversificazione offerta sportiva	Percentuale Impianti con nr. Corsi/Attività Sportive superiore a X

Da punto di vista dei risultati ottenuti nell'anno 2023, si è evidenziato un sostanziale raggiungimento degli obiettivi proposti sottolineando in particolare, a titolo esemplificativo per i target più rilevanti ai fini della valutazione della qualità del servizio:

- l'apertura per oltre 263 giorni della maggior parte degli impianti;
- la percentuale di soddisfazione sulle attività per i campus estivi superiore al 80%;
- il tasso di saturazione dei corsi pari al 88%;
- il tasso di rinnovo degli abbonamenti superiore al 50%
- diversificazione dell'offerta sportiva pari al 79 %

Permangono comunque anche in vigenza del nuovo contratto di servizio i controlli già in essere e previsti anche all'interno di uno specifico modello operativo anticorruzione dell'Ente (MO 86/2020).

In tali modello sono previsti dei controlli di natura amministrativo-gestionali e controlli di natura tecnica.

Nello specifico i controlli di natura amministrativo-gestionali prevedono, tramite anche l'invio di documentazione probante, la verifica semestrale delle seguenti attività-risultati:

- Previsione utilizzo impianti tramite l'invio dei relativi planning;
- Rilevazione semestrale delle affluenze divise per impianto di utenti per corsi, utenza libera e spettatori (con un totale per il periodo 01/01-15/12/2023 di più di 1,7 M di accessi);
- rispetto dell'utilizzo delle tariffe comunali;
- rinnovo delle polizze assicurative;

- verifica della qualità del servizio tramite le statistiche di customer care risultanti alla società.

I controlli di natura tecnica si sostanziano, verificata la competenza del Comune di Milano sulla manutenzione straordinaria, in sopralluoghi periodici, da parte del personale tecnico dell'Area Coordinamento Interventi Tecnici e Sicurezza Sedi, per il controllo sulle condizioni ed idoneità all'uso degli impianti sportivi e con verifica delle condizioni di manutenzione ordinaria e pulizia.

Nell'anno 2023 sono stati effettuati, secondo il modello operativo (che prevede annualmente la verifica del 50% degli impianti), 12 sopralluoghi da tecnici del Comune sul totale degli impianti gestiti.

A seguito dei sopralluoghi sono state effettuate 21 segnalazioni sulla manutenzione ordinaria, delle quali sulla base di un report di *recap* annuale ne risultavano risolte 17.

8. Customer Satisfaction: i risultati di Milanosport

L'indagine di Customer Satisfaction comprende tutti gli impianti gestiti da Milanosport, nel periodo 2022-2023.

L'indagine è già stata oggetto di presentazione nella Relazione sull'andamento della gestione degli impianti sportivi per l'annualità 2022, essendo stato svolto a cavallo tra i due anni di interesse (il calendario di Milanosport segue l'andamento degli anni scolastici, che prendono avvio a settembre dell'anno xesimo e si concludono a giugno dell'anno xesimo+1).

Pertanto, in questa sede, verranno analizzati i risultati anche alla luce della campagna di iscrizioni avviata a partire da settembre 2023.

I dati che emergono dalla survey generale relativa alla stagione 2022/23 dimostrano:

- Quasi il 60% degli intervistati era iscritto ad un corso per il quale si è rilevato che:
 - Il 72% ha espresso un voto positivo relativo alla corrispondenza tra il corso e le informazioni reperite;
 - Il 64,2% ha espresso un voto positivo relativamente all'offerta in termini di orari, giorni e disponibilità;
 - Il 84,9% ha espresso un voto positivo sulla cortesia, disponibilità e professionalità dell'istruttore;
- più del 60% degli utenti è venuto a conoscenza dell'offerta sportiva tramite il sito web della società;
- quasi il 60% dell'utenza libera frequenta i centri 2 o più volte a settimana.

Per quanto riguarda i campus estivi, la ricerca somministrata alla fine del 2023 ha dimostrato che:

- La prevalenza delle iscrizioni è per una o due settimane di frequenza (75,1 % del totale);
- quasi la metà degli iscritti (il 48,8%) era nella fascia 8-11 anni rispetto alle altre due (5-7 e 12-14);
- la percentuale di soddisfazione di almeno 8 punti su 10 è stata superiore al 80 per le attività svolte e il rapporto con gli educatori e del 79 relativamente alle aree gioco.

Una specifica rilevazione sui “volley Camp” (Campus di Pallavolo) ha visto una percentuale di soddisfazione superiore al 90% riguardo alle attività della giornata e al programma di allenamento e del 83% sulla sede del campus.

9. Andamento economico

TABELLA 2 - MilanoSport – Conto Economico 2023-2019

MilanoSport SpA	<i>importi in migliaia di euro</i>				
CONTO ECONOMICO	31/12/2023	31/12/2022	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
A) VALORE DELLA PRODUZIONE					
1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	17.869	15.697	6.872	6.547	17.517
5) Altri ricavi e proventi	12.387	7.913	5.813	6.305	5.884
A) TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	30.256	23.610	12.685	12.852	23.401
B) COSTI DELLA PRODUZIONE					
6) Materie prime e merci	(619)	(652)	(355)	(464)	(695)
7) Servizi	(12.420)	(14.401)	(8.666)	(6.974)	(11.299)
8) Godimento beni di terzi	(136)	(140)	(106)	(120)	(107)
9) Personale	(5.524)	(5.533)	(4.853)	(4.983)	(5.935)
10) Ammortamenti e svalutazioni:					
a) Ammort. immobilizz. immateriali	(61)	(42)	(36)	(32)	(16)
b) Ammort. immobilizz. materiali	(3.130)	(3.111)	(3.318)	(3.200)	(2.839)
c) Svalutazioni	(28)	(100)	0	0	(184)
11) Variazione delle rimanenze di merci	(10)	86	(63)	16	(16)
12) Accantonamenti per rischi	(3.475)	(20)	(529)	0	(716)
14) Oneri diversi di gestione	(3.785)	(1.547)	(6.656)	(546)	(1.257)
B) TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	(29.188)	(25.460)	(24.582)	(16.303)	(23.064)
A-B) DIFF. TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZ.	1.068	(1.850)	(11.897)	(3.451)	337
C) PROVENTI ED ONERI FINANZIARI					
- Altri oneri finanziari	(114)	(219)	(189)		
C) TOTALE PROVENTI ED ONERI FIN	(114)	(219)	(189)	0	0
A-B+C+D+E) RISULTATO ANTE IMPOSTE	954	(2.069)	(12.086)	(3.451)	337
22a) Imposte sul reddito dell'esercizio correnti	0	0	0	0	(136)
22 b) / c) Imposte sul reddito d'esercizio differite e anticipate	(232)	0	0		(117)
22c) Imposte sul reddito d'esercizio anticipate					
23) Utile (perdita) dell'esercizio	722	(2.069)	(12.086)	(3.451)	84

Nella TABELLA 2 è riportato per gli anni dal 2019 al 2023, il conto economico di Milanosport al 31/12.

Si può subito notare che per n. 3 anni consecutivi, dal 2020 al 2022, la società ha evidenziato perdite di esercizio. In particolare, l'anno 2021 è stato davvero molto difficile per la società: la perdita di esercizio ha superato i 12 milioni di euro, ed è stata quasi uguale al valore della produzione.

Come abbiamo modo di vedere nel commento delle singole annualità, da una parte

- il COVID ha determinato riduzioni molto consistenti nel valore della produzione, che si riduce drasticamente (quasi si dimezza) passando da € 23,4 milioni del 2019 a 12,8 milioni nel 2020 e 12,7 milioni nel 2021. Nell'anno 2022 il valore della produzione ritorna ai livelli pre-pandemia, analogo al valore del 2019;

- i costi della produzione mostrano andamenti più lineari ad eccezione dell'anno 2020, in cui diminuiscono di c.a 8 milioni poiché la società ha attivato misure straordinarie previste per l'emergenza COVID, tra cui la cassa integrazione.

Qui di seguito un breve commento seguendo l'ordine di rappresentazione bilancistico (dall'anno più recente a quello meno recente).

Anno 2023

L'esercizio 2023 è caratterizzato dal raggiungimento di buoni risultati economici. Il 2023 non ha confermato fortunatamente i temuti rincari dei costi delle utenze, legati alla crisi energetica internazionale che hanno caratterizzato l'esercizio precedente.

Nella componente altri ricavi e vendite (che comprende tra le altre anche il contributo del Comune, i ricavi da sponsorizzazione e la vendita di materiale vario) si rileva un aumento delle "sopravvenienze attive" dovute in particolare ai € 5.635.220 di storno del debito verso Agenzia Entrate per adesione alla rottamazione delle cartelle IVA.

Nel 2023 sono da registrare i risultati particolarmente positivi derivanti dall'Allianz Cloud che ha fatto registrare ricavi per oltre un milione di euro, nonostante la prevalenza di eventi sportivi, caratterizzati dalla presenza di ben tre squadre professionistiche che militano nella massima serie dei campionati nazionali di volley e basket.

Tra gli importi significativi del bilancio, si evidenziano:

- tra i componenti positivi 5,6 milioni di azzeramento della sanzione relativa al contenzioso IVA sul contributo comunale risalente al 2002/2003;
- tra i componenti negativi, relativamente all'IVA sui corsi di nuoto, 1,8 milioni relativi all'anno di competenza 2022; 1,8 milioni per la competenza dell'anno 2023 e 3,2 milioni di accantonamento IVA a fondo rischi per le annualità pregresse, per un totale di 6,8 milioni.

Anno 2022

L'esercizio 2022 è stato contraddistinto dal ritorno ai livelli produttivi della società pre-pandemia in termini di valore della produzione. Sono da registrare i risultati particolarmente positivi derivanti dall'Allianz Cloud che ha fatto registrare ricavi per oltre un milione di euro.

Dal punto di vista dei costi, si è assistito agli aumenti incontrollati dei costi delle utenze legati alla crisi energetica internazionale. Le utenze 2022, a seguito dei rincari, sono aumentate da 3,1 a 6,7 milioni. Non va dimenticato che l'attività tipica di Milanosport (gestione delle piscine) è particolarmente energivora.

Nel corso del 2021 la Società ha contratto una linea di finanziamento con Intesa Sanpaolo S.P.A pari a Euro 5 milioni (ad un tasso concordato sulla base del Decreto Liquidità con la garanzia di Stato). Questa circostanza ha di fatto lasciato invariato il contributo annuo (definito nel corso del 2020 prima della pandemia 2020 in euro 4,721 milioni, senza successive integrazioni nonostante le perdite della Società.

Andamento 2021

Al pari del 2020, le prospettive economiche mondiali dal 2021 sono state gravemente compromesse dalla rapida diffusione dell'infezione da SARS Covid-19.

La Società ha attivato tutti gli strumenti a propria disposizione per la riduzione dei margini economici negativi, ricorrendo anche all'applicazione delle diverse misure previste dalle varie norme emergenziali, quali il ricorso all'utilizzo delle ferie e agli ammortizzatori sociali, nonché alla richiesta dei contributi a fondo perduto previsti dalle medesime norme e ottenibili; sotto il profilo finanziario, ricorrendo alla postergazione delle scadenze dei versamenti erariali e contributivi permessa dalle suddette norme e, nel corso del 2021, accendendo mutuo ai sensi del c.d. "Decreto Liquidità" di euro 5 milioni.

Nel secondo semestre del 2021 l'aumento generalizzato dell'energia ha ulteriormente influenzato i costi di gestione degli impianti sportivi.

Con riferimento al contenzioso tributario in materia di IVA, la Corte di Cassazione, con propria sentenza n. 37951 depositata in Cancelleria il 2 dicembre 2021, ha respinto il ricorso della Società e, decidendo nel merito, ha accolto il ricorso incidentale dell'Agenzia delle Entrate circa l'applicabilità delle sanzioni. Riepilogando brevemente la vicenda, negli esercizi 2002-2005 il contributo corrisposto dal Comune di Milano alla Società non è stato assoggettato ad IVA, sul presupposto che si trattasse di un provento fuori campo IVA. È sorto contenzioso con l'Agenzia delle Entrate, definito in primo grado a favore della Società ma in secondo grado era stata invece dichiarata l'assoggettabilità ad IVA. Anche in ragione della obiettiva incertezza della questione e del parere legale acquisito in merito dalla Società, Milanospport ha quindi promosso ricorso in Cassazione nel 2015, provvedendo alle prescritte segnalazioni di bilancio; la causa è stata trattenuta in decisione in data 27 ottobre 2021 e in data 2 dicembre 2021 è stata pubblicata la sentenza.

La Società ha quindi contabilizzato una sanzione IVA per 6,2 milioni.

Andamento 2020

La Società, a partire dall'ufficializzazione dell'inizio della pandemia, l'11 marzo 2020, è stata costretta a chiudere gli impianti per riaprirne qualcuno, e con severe norme di contingentamento e aggravio costi per controlli, diversi mesi dopo.

L'intero sistema economico globale è stato infatti compromesso dalle prolungate misure restrittive necessarie ad arginare l'emergenza epidemiologica, quali ad esempio l'interruzione di buona parte

delle attività produttive, le limitazioni nel commercio, nell'erogazione di servizi e nella mobilità delle persone.

Tra i costi straordinari, la Società ha contabilizzato i voucher per i rimborsi dei corsi non fruiti dagli utenti, con aggravio economico dell'esercizio.

Nell'anno 2020 sono state inoltre forzatamente sospese tutte le manutenzioni straordinarie in corso, con ritardo nell'apertura di impianti che avrebbero contribuito in modo positivo all'andamento del conto economico.

Al fine di mitigare la perdita economica, la società ha attivato tutte le procedure possibili, fra le quali la cassa integrazione del personale.

Per effetto delle chiusure pandemiche, i ricavi corsi sono diminuiti da 11 a 4 milioni e i ricavi per nuoto libero da 6 a 2,5, a fronte di una diminuzione di costi non proporzionale, con una perdita finale netta di 3,4 milioni.

Andamento 2019

Il 2019 è risultato essere un anno positivo per la società, con 11,3 milioni di ricavi corsi (11,1 nel 2018) e 6,2 milioni di ricavi per nuoto libero e affitto impianti (5,3 nel 2018), per un totale, compreso il contributo comunale e altri ricavi minori, di un valore della produzione di 23.401.410 euro,

L'utile netto 2019 è di 84.360 euro, positivo, al pari del 2018 che ha chiuso con 8.427 euro e al 2017 (utile di 70.567 euro) e al 2016 (utile di 16.152 euro).

9.1 L'adeguamento tariffario nel febbraio 2023

Per quanto riguarda le tariffe, la Società opera:

- Relativamente agli ingressi liberi, all'affitto degli spazi in concessioni e agli abbonamenti, secondo le indicazioni del Consiglio Comunale di Milano
- per i corsi, secondo tariffe liberamente determinate in funzione del competitivo mercato milanese.

Milanosport ha rivalutato, con decorrenza 1° febbraio 2023, le tariffe adeguandole all'indice FOI dal mese di gennaio 2014 al settembre 2022. La percentuale di rivalutazione ISTAT applicata è del 13,5%.

Il nuovo tariffario è appendice alla presente relazione sub 2.

Nonostante l'aumento, le tariffe continuano a essere calmierate rispetto al mercato, permettendo in particolare l'accesso agli impianti ad ingresso singolo, senza la previsione di costi fissi di iscrizione a tempo.

A conferma di quanto sopra, si riporta di seguito l'esito dello studio condotto dalla società di consulenza PTS Class, riferita ad attività natatorie 2023, con player comparabili attivi a Milano nello stesso settore di Milanospport, dal quale si evince come il costo sia della tariffa singola che degli abbonamenti siano notevolmente inferiori rispetto al mercato milanese.

TABELLA 3- Nuovo Tariffario in vigore dal 1 febbraio 2023

Tipologia / Valori in Euro	Tariffa Milanospport	Tariffa comparables area Comune di Milano	Tariffa comparables area Comune di Milano e comuni limitrofi
Singolo <i>piscine principali</i>	8,0	9,3* (+ 17%)	8,3 (+ 3%)
Singolo <i>altre piscine</i>	7,0	9,3* (+ 34%)	8,3 (+ 18%)
Mensile	57	121 (+ 113%)	108 (+ 90%)
Trimestrale	136	260 (+ 91%)	246 (+ 81%)
Semestrale	250	434 (+ 74%)	422 (+ 69%)
Annuale	454	737 (+ 62%)	644 (+ 42%)

9.2 IVA su tariffe dei corsi/ingressi

È in corso di approfondimento tra Milano Sport e Agenzia dell'Entrate la problematica inerente il tema di applicazione dell'IVA sui corsi di nuoto, per il quale attualmente la società ha accantonato a Fondo rischi una quota totale pari ad € 6,8 milioni

Milanospport, infatti, aveva chiesto nell'anno 2000 un parere al Ministero delle Finanze – Dipartimento delle Entrate per acquisire certezza in merito al regime fiscale applicabile ai corsi resi dalla società. Con parere del 9 giugno 2000 n. 8733, il Ministero delle Finanze chiariva che la natura

giuridica di società di capitali non precludeva all'applicabilità del regime in esenzione IVA dei corsi venduti dalla società.

Successivamente, a seguito dell'intervenuto cambio di orientamento da parte dell'Agenzia delle Entrate in materia di esenzione IVA sulla vendita corsi, Milanosport nel 2022 veniva invitata:

- a regolarizzare la sua posizione per gli anni precedenti, a partire dal 2017,
- ad applicare l'IVA sulla vendita dei corsi.

Sono in corso interlocuzioni con l'Agenzia al fine di chiarire il *quantum* di IVA (imposta, sanzioni ed interessi) dovuta, da versare per i periodi di imposta dal 2017 al 2022.

10. Approfondimenti in corso da parte dell'Ente

Nel corso dell'anno 2023, con nota del 26 ottobre, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha evidenziato all'attenzione del Comune di Milano una possibile situazione "distorsiva" della concorrenza, nell'ambito dell'affidamento del servizio di gestione degli impianti sportivi e ricreativi, dei centri balneari e delle piscine di proprietà comunale alla società Milanosport. In particolare, secondo l'Autorità, il Comune di Milano non avrebbe adeguatamente motivato le ragioni del mancato ricorso al mercato attraverso la relazione prevista dall'art. 34 co. 20 del D.L. 179/2012 e la valutazione di cui all'art. 192 co. 2 D.Lgs. n. 50/2016 e avrebbe omesso di indicare le ragioni sottese alla "c.d. proroga" dell'affidamento del servizio a Milano Sport S.p.A. fino al 2050, ritenuta temporalmente eccessiva.

Sulla base di tali circostanze l'Amministrazione comunale ha ravvisato la necessità di dover svolgere opportuni approfondimenti volti, da un lato, ad individuare, alla luce del mutato contesto normativo, di cui al citato D.Lgs n.36/2021, la migliore soluzione di gestione degli impianti sportivi e, dall'altro, sulla base della comunicazione dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, a verificare la sussistenza e permanenza delle ragioni e dei requisiti previsti dall'ordinamento per il mancato ricorso al mercato e le ragioni della prosecuzione del contratto di servizio con Milanosport sino al 2050.

Gli approfondimenti in questione sono stati avviati nel corso del 2023 con l'ausilio di soggetti esterni in ragione della loro complessità, anche sulla scorta di un indirizzo politico approvato dalla Giunta Comunale il 10/11/2023.

Per quanto riguarda la problematica di cui alla comunicazione dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato il Comune di Milano ha dato riscontro, con nota del 27 novembre 2023, alla segnalazione confermando, per quanto riguarda la prima obiezione, la correttezza della procedura adottata che tiene conto sia della citata deliberazione Anac, della natura della Società e del fine sociale che la stessa persegue, nonché della tipologia degli impianti affidati alla Società e del loro numero rispetto a quello complessivo del Comune di Milano affidato a soggetti terzi e, per

quanto riguarda la seconda, la precisazione che il contratto di servizio nel 2020 non è stato affatto oggetto di proroga al 2050. Si tratta infatti di un aggiornamento del precedente contratto di servizio, e non nuovo affidamento del servizio, determinato dall'esigenza di dare attuazione alla citata deliberazione n. 15/2018 data la necessità di permettere alla Società lo sviluppo del piano industriale in considerazione degli ammortamenti per gli importanti interventi di riqualificazione effettuati dalla stessa su alcuni impianti sportivi. La scelta di affidare parte degli impianti sportivi alla società in house era stata già in origine oggetto di opportune valutazioni, come rilevato dalla Delibera ANAC 702/2018.

Ritenendo opportuno che la conferma circa l'adeguatezza della durata sino al 2050 del contratto di servizio fosse assicurata anche da un soggetto terzo ed indipendente il Comune di Milano si è avvalso per un ulteriore approfondimento di un esperto esterno con specifica competenza nella materia quale l'Università Bocconi (SDA).

Dell'esito di tale analisi, che ha confermato, attraverso la determinazione di indicatori economico finanziari, la congruità della durata trentennale dell'affidamento, è stata poi informata l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con nota del Comune di Milano del 26 febbraio 2024.

Per quanto riguarda invece gli approfondimenti inerenti alla migliore soluzione di gestione degli impianti sportivi di cui al citato D.Lgs. 36/2021 la complessità delle analisi ha comportato la necessità di tempi maggiori per gli approfondimenti che si sono conclusi nel primo semestre del 2024.

Si ritiene opportuno evidenziare che con l'applicazione, a decorrere dal 1° luglio 2023, delle disposizioni del D. LGS 36/2021 (cd. Riforma dello Sport), è profondamente mutato il contesto normativo, in particolare in ambito giuslavoristico e fiscale, nell'ambito sportivo.

La riforma, avviata con il d. lgs. n. 36/2021, infatti, ha introdotto una nuova regolamentazione riguardo le collaborazioni in ambito sportivo, che impatta in particolare su un'ordinaria società di capitali come è Milanosport s.p.a. in quanto:

- a) non può avvalersi di contratti di lavoro sportivo secondo le nuove disposizioni, avendo la riforma concesso il ricorso alle collaborazioni coordinate e continuative ai soli soggetti datoriali individuati dall'ordinamento sportivo (ASD, SSD, CONI, Sport e Salute, Federazioni ed Enti di Promozione Sportiva);
- b) non può avvalersi conseguentemente delle riduzioni previste riguardo agli oneri contributivi e assicurativi e di ulteriori semplificazioni disposte dal decreto correttivo bis (art. 36 bis del d.l. 75/2023).

La nuova regolamentazione, quindi, comporterebbe un aumento dei costi che, se nel caso di soggetti datori di lavoro dell'ordinamento sportivo si attesterebbero intorno al 15% in più, per i soggetti non facenti parte dell'ordinamento sportivo potrebbe stimarsi nel doppio di quelli ante-riforma.

Sulla base di tali circostanze l'Amministrazione Comunale, dopo aver svolto gli opportuni approfondimenti in collaborazione con la società, ha approvato, con la deliberazione CC n. 26 del 18/04/2024, le modifiche ad alcuni articoli dello statuto della società al fine di permettere la sua evoluzione in Società Sportiva Dilettantistica di capitali, mantenendone, nel contempo, la natura di soggetto operante in regime di in house providing per l'Amministrazione comunale e garantendo, conseguentemente, la continuità dell'affidamento della gestione degli impianti sportivi comunali attualmente in essere.

11. Conclusione

Per tutto quanto sopra rilevato, valutato il rispetto delle condizioni e previsioni del contratto di servizio sottoscritto con la Società il 31/12/2020 per la gestione del servizio pubblico locale di rilevanza economica "gestione degli impianti sportivi e dei corrispondenti servizi" nel corso dell'annualità in esame, il raggiungimento del livello qualitativo richiesto alla Società ed i risultati raggiunti dalla stessa, l'andamento economico del servizio, in piena coerenza con la finalità pubblicistica sopra riportata, si conferma la modalità individuata di gestione del servizio. Ciò anche in considerazione della citata evoluzione della società in SSD, avvenuta nell'anno 2024, i cui positivi effetti si produrranno nei prossimi anni.

Il Direttore

Area Sport

Dott.ssa Lina Rosa Lucarelli

(firmato digitalmente)

Il Funzionario

Unità Sviluppo Impianti Sportivi e Gestione Stadio

Dott. Luca Panzetta

(firmato digitalmente)

Appendice 1 – Allegato 4

GESTIONE IMPIANTI 2023



MILANOSPORT

IDENTITY

Milanosport è una società per azioni creata per gestire gran parte delle strutture sportive pubbliche del Comune di Milano con una vasta gamma di prodotti per rispondere alle attese dei cittadini

La sua grande esperienza, **di oltre 40 anni**, e la continua attenzione alla qualità dei servizi e al benessere della clientela, permette di garantire soluzioni sicure e affidabili.



MILANOSPORT E' MILANO

Una peculiarità di **Milanosport** è quella di essere capillarmente presente, con le sue piscine, le sue palestre, i suoi centri sportivi polifunzionali in ogni zona della città.

Dal centro alla periferia, chi vuole svolgere attività sportiva trova sempre, vicino a casa, a scuola o al posto di lavoro, un impianto.



27 IMPIANTI

SUL TERRITORIO MILANESE



*3 Impianti in attesa di restituzione al Comune

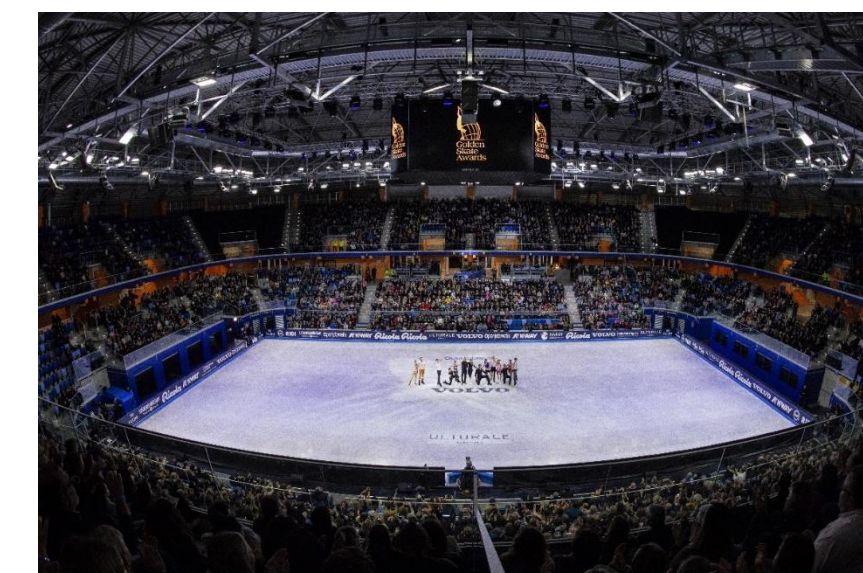
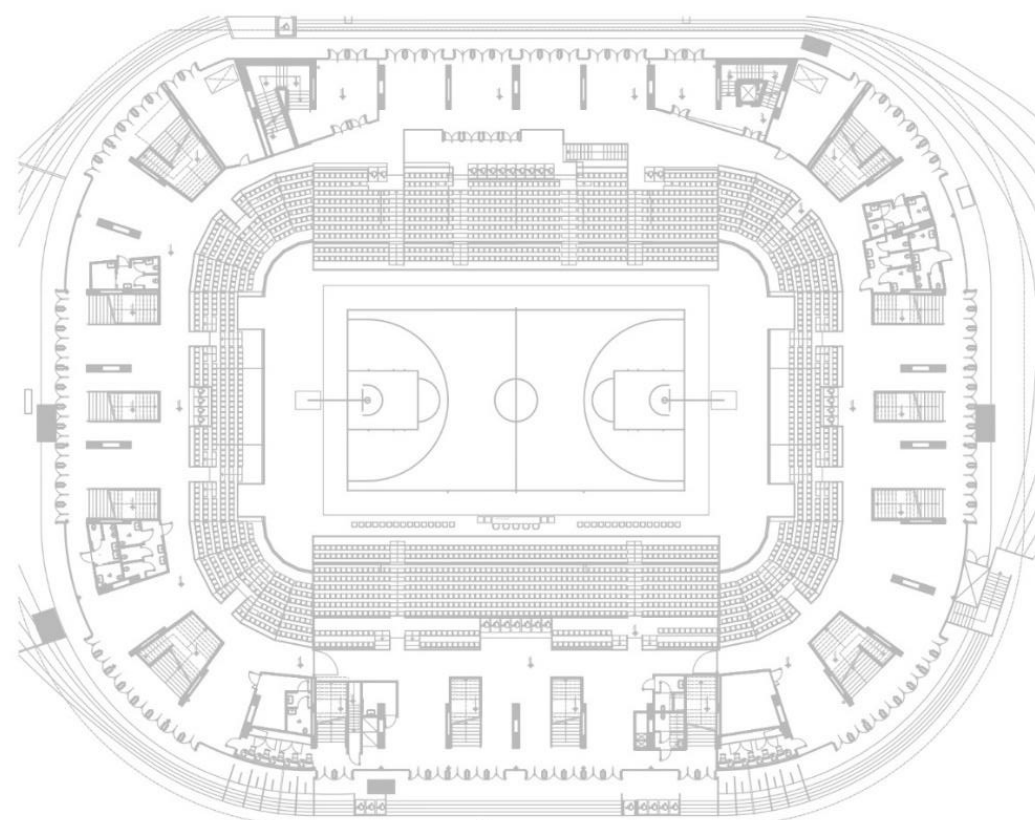
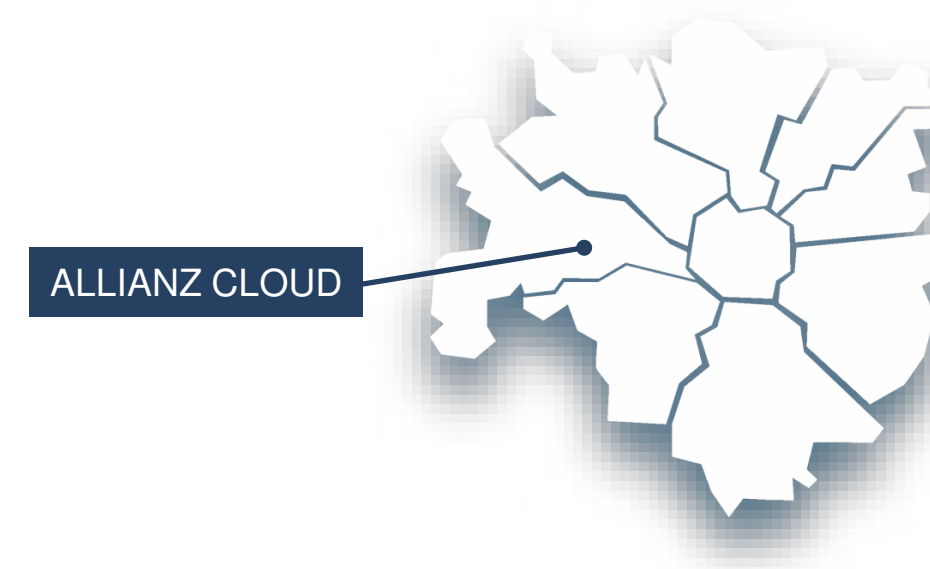
** 3 Impianti acquisiti nel 2023

DETTAGLI DEI CENTRI

ALLIANZ CLOUD

Il Palalido, inaugurato per la prima volta nel 1961, è stato completamente rinnovato e riaperto con il nome di Allianz Cloud nel 2019. Punto di riferimento dello sport nazionale e internazionale l'Allianz Cloud torna a essere il fulcro della vita sportiva meneghina e non solo. L'obiettivo infatti è quello di far vivere il palazzetto attraverso eventi sportivi, spettacoli, concerti e convention.

Allianz Cloud può contare su un'affascinante struttura moderna e di design con forma ellittica. Vanta una capienza superiore ai 5.000 spettatori.



PISCINA ARIOLI VENEGONI

L'impianto, **nato nel 1975**, offre una vasca coperta da 25 metri, una palestra di 95 metri quadri e un ampio giardino.

STRUTTURA:

Vasca coperta 25m
Tribuna 75 posti
Palestrina
Giardino

CORSI:

Discipline acquatiche
Fitness

LIBERA UTENZA:

Nuoto



PISCINA BACONE

Costruita negli Anni Settanta (1977), la Piscina Bacone è una delle piscine storiche della città di Milano ed è situata nelle vicinanze di Corso Buenos Aires, piazzale Loreto e la stazione Centrale.

STRUTTURA:

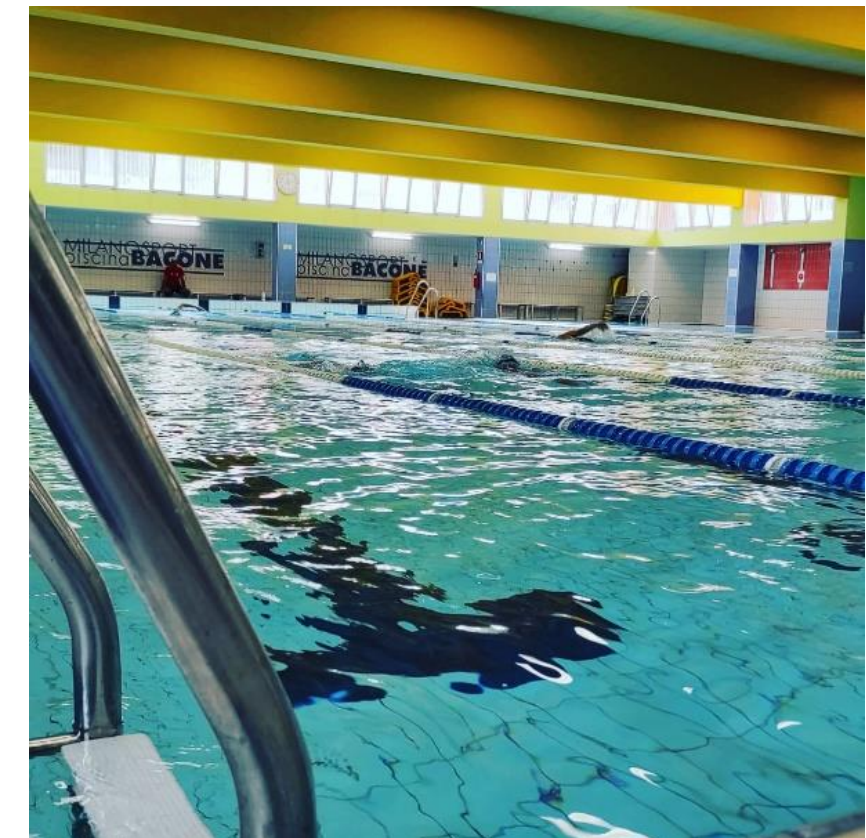
Vasca coperta 25m
Vasca coperta 12m
Tribuna
Palestrina

CORSI:

Discipline acquatiche
Fitness

LIBERA UTENZA:

Nuoto



CENTRO SPORTIVO CAMBINI FOSSATI

Costruito nel 1965, l'impianto sorge nei pressi di viale Padova, ha due palestre di 800 mq. dotate di tribune da 252 e 127 posti: la palestra ginnica e quella dedicata al cestista e allenatore Aldo Giordani, due campi da tennis e quattro nuovissimi campi da Padel.

STRUTTURA:

Piscina 25 mt

Vasca didattica

Palestra basket/pallavolo/calcio a 5 con tribuna da 252 posti.

Palestra ginnastica e ginnastica artistica con tribuna da 127 posti.

1 campo da tennis coperto in sintetico.

1 campo a tennis coperto in terra rossa.

4 campi da padel (3 coperti da tensostruttura, e uno scoperto)

Parco giochi

CORSI:

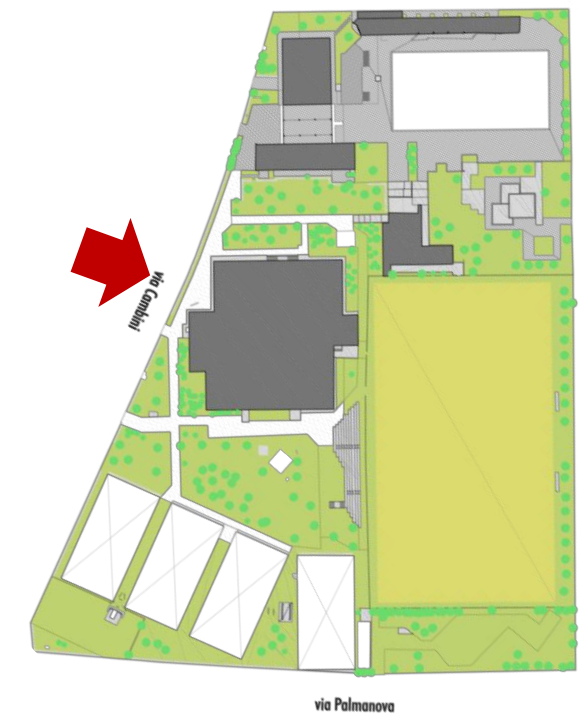
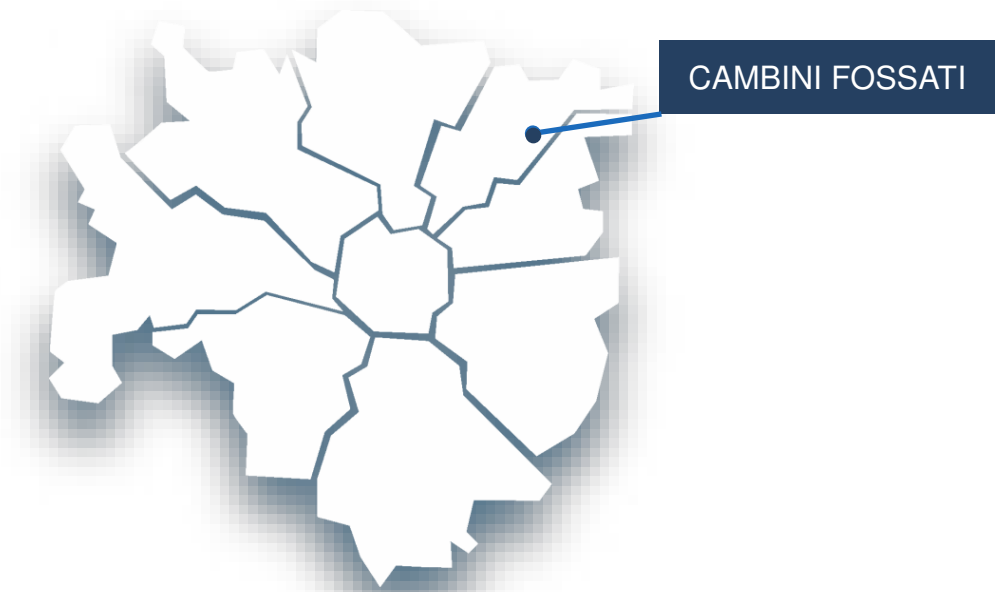
Discipline acquatiche

Tennis / Padel

Fitness

LIBERA UTENZA:

Tennis, pallavolo, padel, basket, discipline acquatiche



CENTRO SPORTIVO CAPPELLI

Impianto sportivo milanese di rilievo, per diversi anni è stata la sede della storica Società Sportiva Savorelli 1937. Il Centro è composto da un campo da calcio a 11 che può essere suddiviso e predisposto per partite a 7, in erba sintetica di terza generazione e con ampia tribuna laterale coperta. Per quanto riguarda il calcio a 5 si contano un campo con copertura lamellare e uno scoperto dedicato agli allenamenti. Si aggiungono una pista di atletica da 100 metri, un'area fitness adibita alla danza e una palestra con un ring per il pugilato. Completano il centro sportivo gli spogliatoi per gli atleti, locali ad uso magazzino e un bar privato

STRUTTURA:

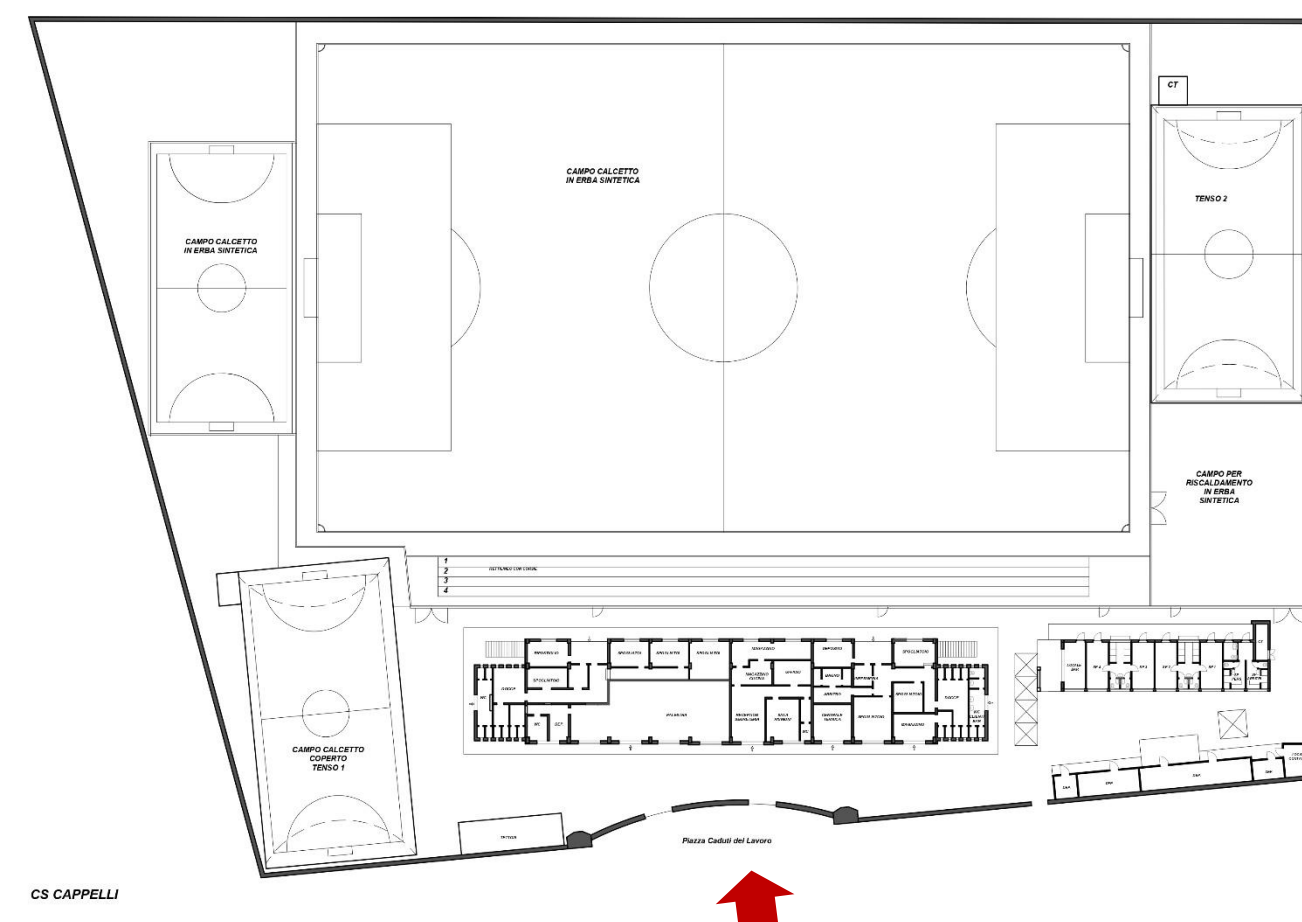
Campo da calcio a 11
Campo da calcio a 5
Palestra danza

LIBERA UTENZA:

calcio , danza



CAPPELLI



PISCINA DANIELE CARELLA CANTÙ

L'impianto costruito nel 1978, uno dei più originali dal punto di vista architettonico, è composto da tre grandi cupole che contrassegnano e dividono altrettanti spazi di attività: spogliatoi, vasca da 25 m e palestra.

STRUTTURA:

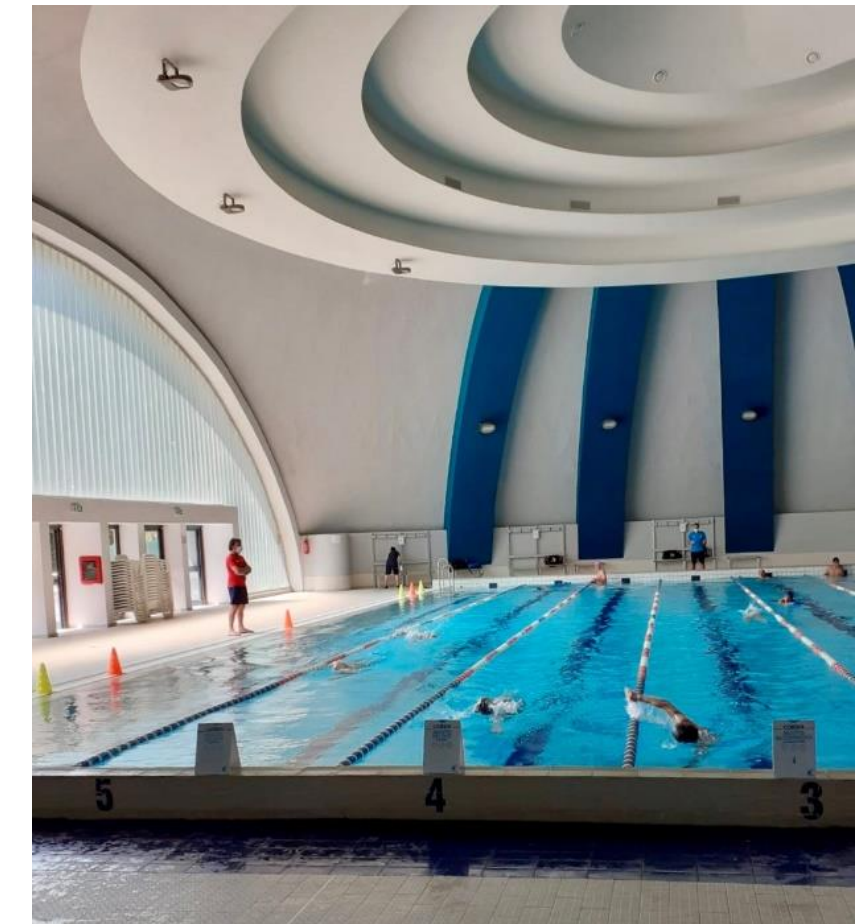
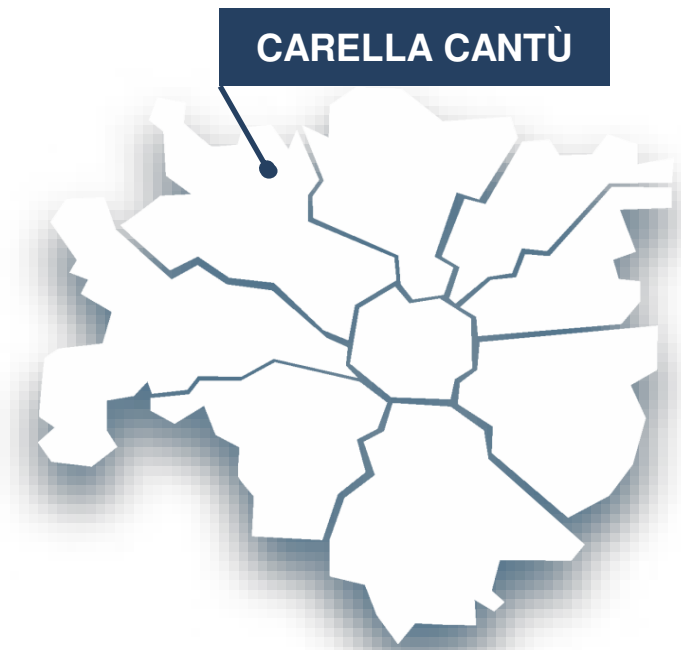
Vasca coperta 25m
Palestrina
Tribune 75 posti
Giardino

CORSI:

Discipline acquatiche

LIBERA UTENZA:

Nuoto



PISCINA CARDELLINO

*L'impianto, **costruito nel 1975** è collocato all'interno del popoloso quartiere del Lorenteggio, in un angolo ricco di verde e dotato di un comodo parcheggio.*

Lo caratterizzano due vasche, una da 25 m e una grande vasca esterna da 50 m con un ampio giardino e solarium

STRUTTURA:

Vasca coperta 25m

Palestrina

Vasca scoperta 50m

Giardino e ampia zona pavimentata all'esterno

CORSI:

Discipline acquatiche

Fitness

LIBERA UTENZA:

Nuoto, centro balneare estivo



PISCINA COZZI

*Opera de l'ingegner Luigi Lorenzo Secchi, è stata la prima vasca coperta in Italia e per diverso tempo una delle più grandi piscine coperte d'Europa, **costruita nel 1934**.*

Durante i suoi lunghi anni la Cozzi, ha subito le naturali evoluzioni del tempo, sia in termini di abitudini dei cittadini che dal punto di vista urbanistico. Servizi una volta fondamentali come i bagni pubblici per i viaggiatori ed i galantuomini di inizio Novecento sono caduti in disuso, ma è ancora possibile ammirarli negli spazi originali della Cozzi, con i pavimenti in marmo e gli intarsi e mosaici.

STRUTTURA:

Vasca coperta 33m

Vasca coperta 20m

Tribune

Trampolini

Piattaforma tuffi

Terrazza

Palestrina

CORSI:

Discipline acquatiche

Fitness

LIBERA UTENZA:

Nuoto



CENTRO SPORTIVO ISEO

La costruzione del Centro Sportivo Iseo, iniziata nel 1965 e terminata nel 1975, si compone oggi di tre strutture:

Il Centro Sportivo Ripamonti comprende un campo in erba naturale sia per il calcio a 11 che per il Rugby. L'impianto è dotato di una tribuna scoperta da 900 posti.

Il Palaiseo ha una una palestra polifunzionale e una palestrina.

La Piscina Iseo un impianto totalmente rinnovato nel 2016, con un nuovo piano vasca, nuovi spogliatoi, palestra e tribuna.



STRUTTURA:

Vasca coperta 25m

Tribuna 78 posti

Palestrina

Giardino

Palestra di basket/pallavolo/calcio a 5

Tribuna 350 posti

Palestrina

Campo di calcio a 11/rugby

Campo di calcio a 5

Campo di calcio a 7

Tribuna

Parco giochi

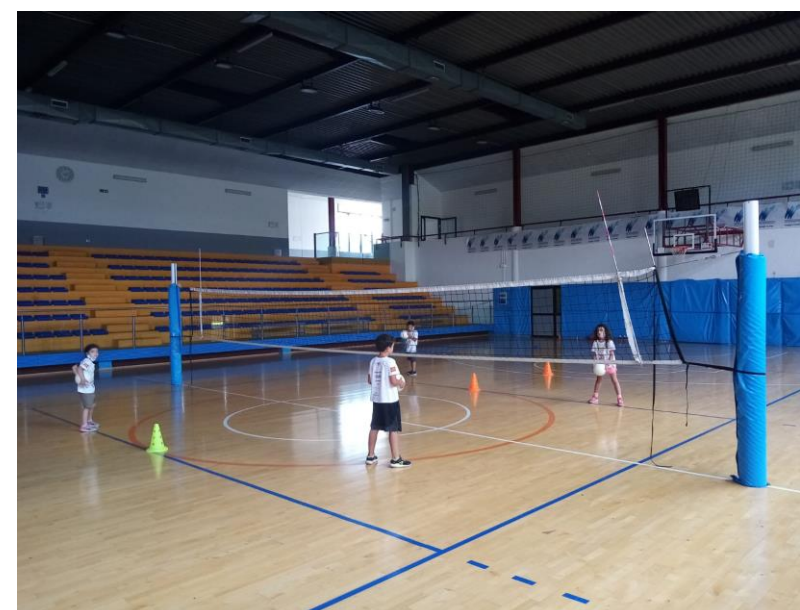
CORSI:

Discipline acquatiche

Fitness

LIBERA UTENZA:

Nuoto, Basket, pallavolo, calcio A5, calcio a 11-7-5, rugby



PISCINA DE MARCHI

*Il centro, **costruito nel 1979** si trova in un angolo tranquillo della vecchia periferia milanese. La piscina attinge sole e luce dall'ampia parete a vetrate; le due vasche contigue permettono di seguire i corsi, senza creare interferenze fra le attività degli adulti e gli esercizi di bambini e ragazzi.*

STRUTTURA:

Vasca coperta 25m
Vasca coperta 12m
Giardino

CORSI:

Discipline acquatiche

LIBERA UTENZA:

Nuoto



CENTRO SPORTIVO DE NICOLA

Il Centro Sportivo De Nicola è da sempre sede dei più importanti tornei amatoriali di calcio della città e ha inoltre ospitato, per lungo tempo, gli allenamenti e le partite della Lombardia Uno. Il centro dispone di un campo a 11 provvisto di tribune per la tifoseria, due campi di calcio a 7 con larghe fasce laterali per il pubblico e due campi di calcio a 5 coperti. Tutti i campi da calcio sono dotati di erba sintetica di ultima generazione. La struttura si completa di un bar per il ristoro degli atleti con annesso un dehors con tavoli e ombrelloni per l'estate.



DE NICOLA

STRUTTURA:

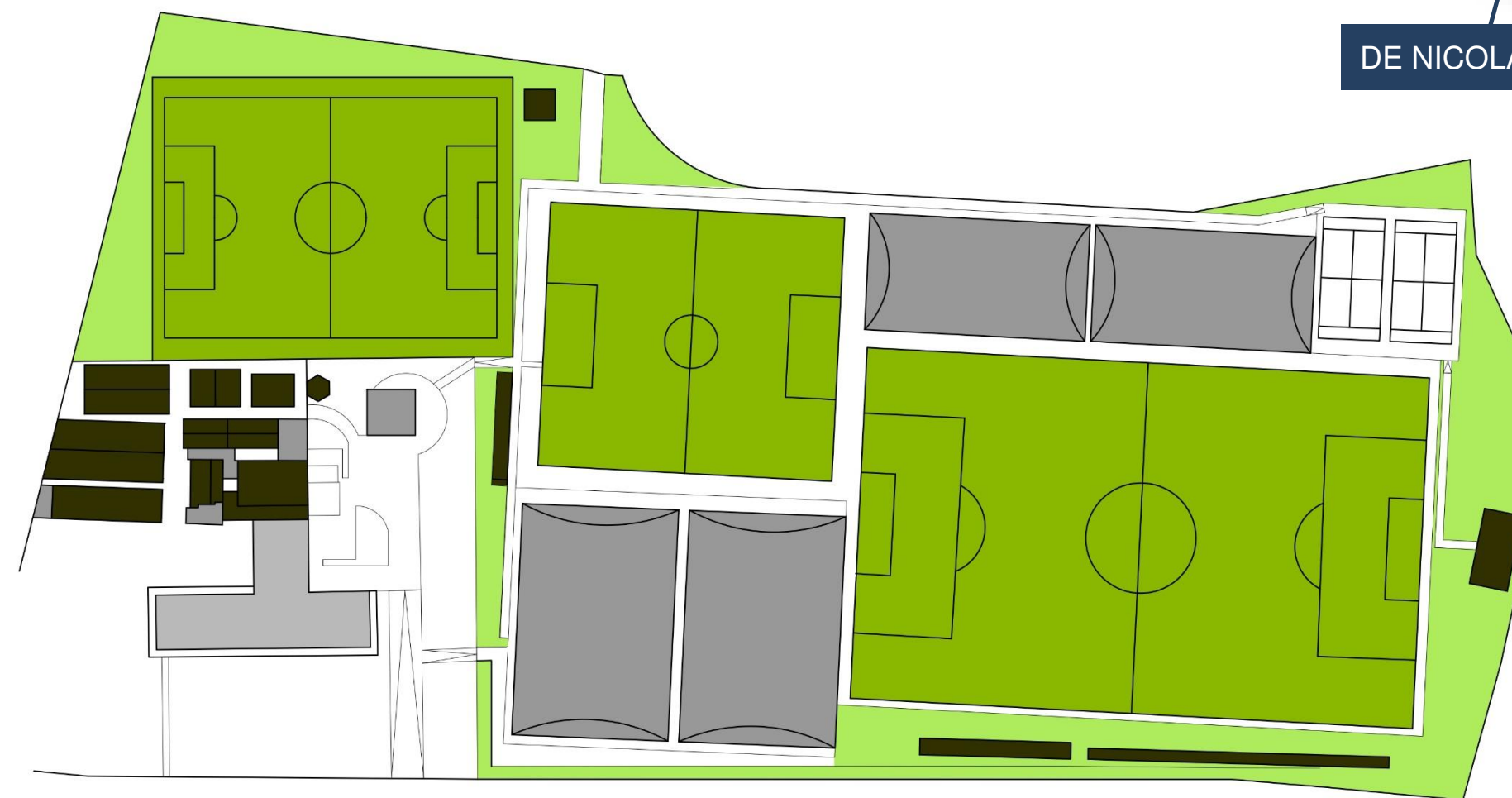
Un campo da calcio a 11
Due campi da calcio a 7

Al momento non utilizzabili:

Sei campi da padel coperti
Due campi da padel scoperti
Due campi da calcio a 5

LIBERA UTENZA:

calcio , danza



PISCINA MINCIO

Inaugurato nel 1964, l'impianto fu disegnato dal celebre Pierluigi Nervi.

La Mincio si può definire "una Cozzi in miniatura" e, al pari di questa, ha una spiccata predisposizione ad allevare piccoli campioni di nuoto.

STRUTTURA:

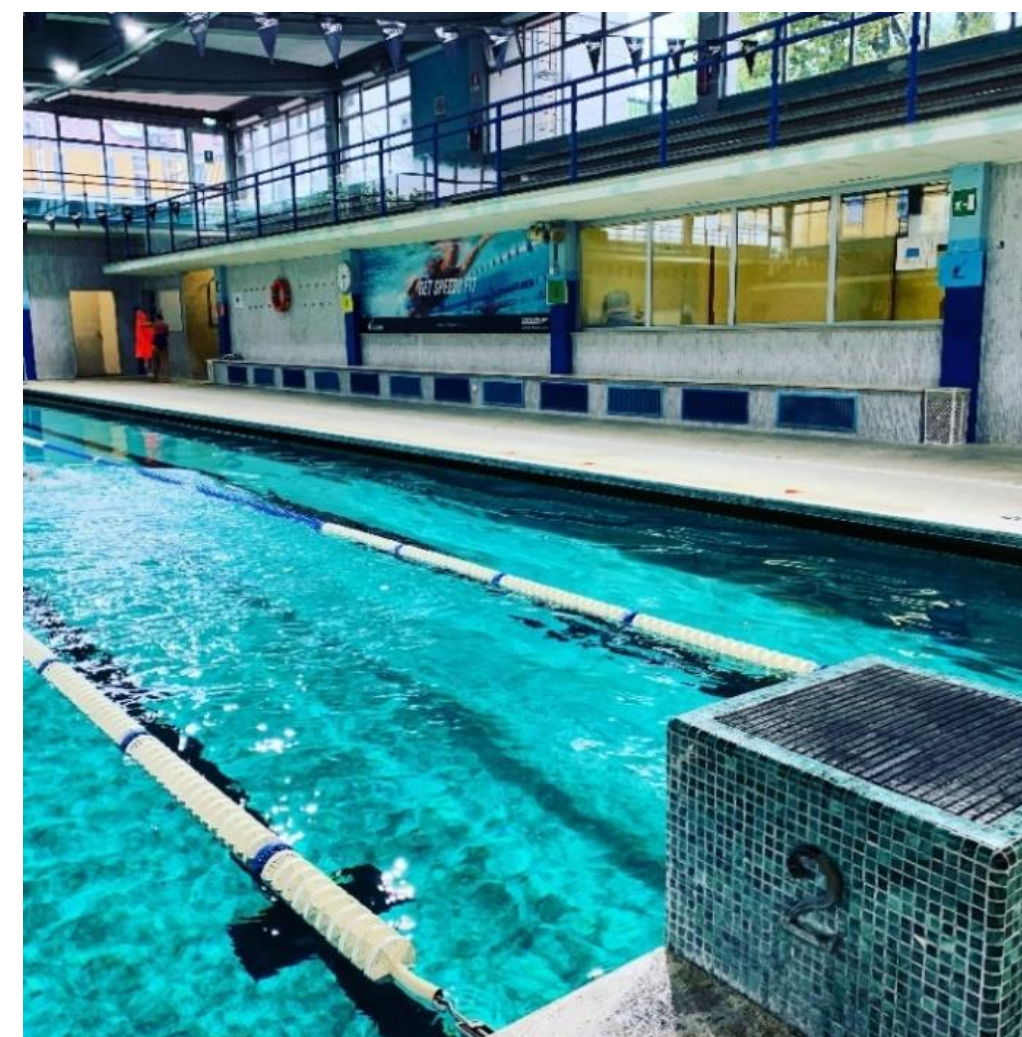
Vasca coperta 25m
Tribuna 150 posti
Palestrina
Giardino e terrazza

CORSI:

Discipline acquatiche
Fitness

LIBERA UTENZA:

Nuoto



CENTRO SPORTIVO MURAT

Nei pressi di piazzale Maciachini nasce nel 1988 il centro sportivo Murat dove convivono in modo eccellente la piscina indoor e il palazzetto polivalente e un ricco spazio verde.

Nella vasca piccola dell'impianto è nato, diversi anni fa, uno dei progetti di cui Milanospport va più fiera: quello del «nuoto neonatale» riservato ai piccolissimi dai 6 ai 20 mesi.

STRUTTURA:

Vasca coperta 25m

Vasca coperta 12m

Giardino

Palestra basket/pallavolo con tribuna.

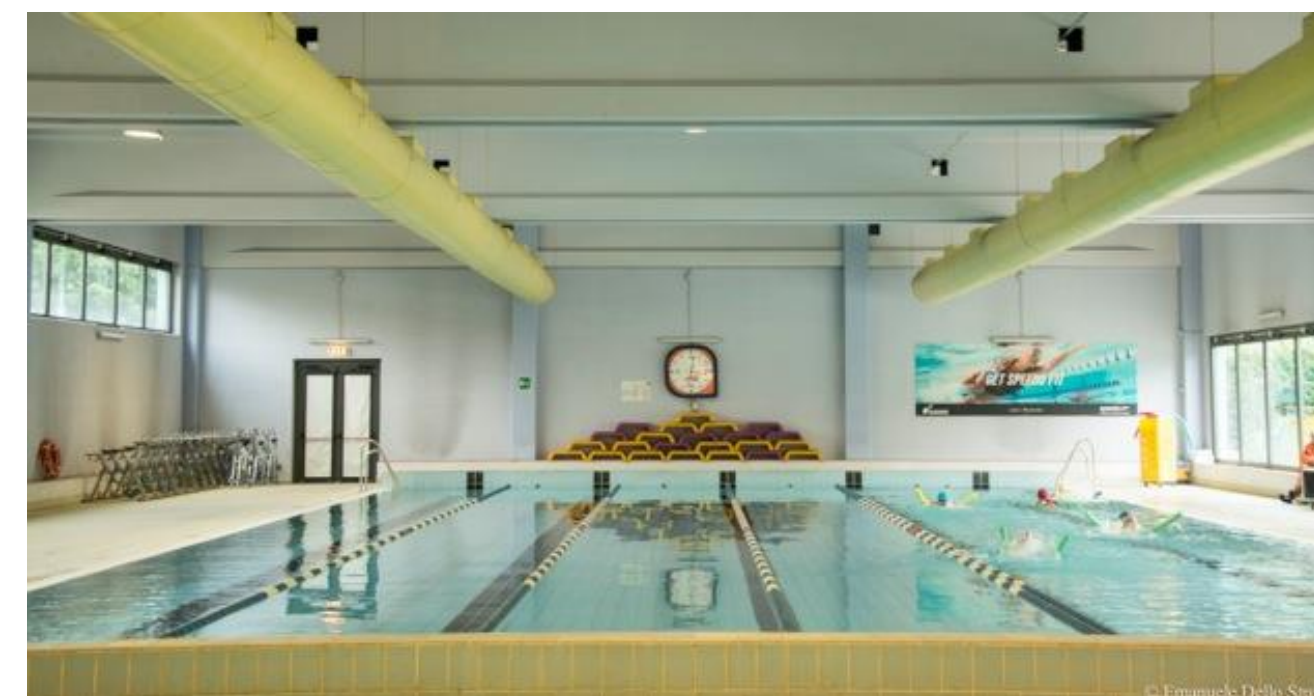
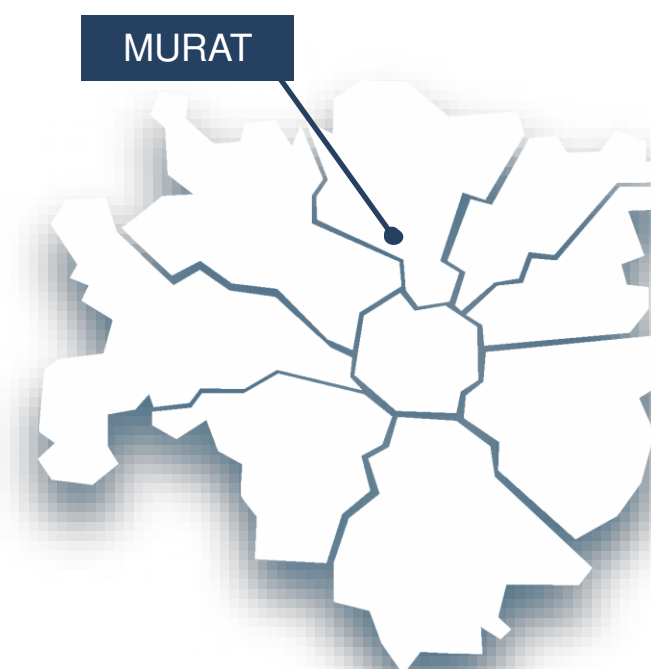
CORSI:

Discipline acquatiche

Fitness

LIBERA UTENZA:

Nuoto, basket, pallavolo



PISCINA PARRI MENGONI

*La Piscina Parri Mengoni **costruita nel 2019** nel quartiere di Bisceglie, nel parco dei Fontanili è il nuovo centro sportivo a disposizione dei cittadini, con una piscina da 25 m, ampi spazi verdi da dedicare al solarium estivo e alle aree giochi, due palestre e un'area relax con affaccio diretto sulla vasca.*

STRUTTURA

Vasca 25 mt
Palestra fitness
Palestra attrezzata

CORSI

Discipline acquatiche
Corsi palestra

LIBERA UTENZA

Nuoto
Tessere Fit per l'ingresso in palestra



CENTRO SPORTIVO PROCIDA

Realizzato nel 1987, il centro sportivo costituito da un palazzetto polivalente e una piscina indoor sorge in una delle zone residenziali più eleganti di Milano.

Dotato di piscina, palestra e sala fitness, ha per primo ospitato le discipline dell'Acquafitness, contribuendo alla diffusione di questo fenomeno.

STRUTTURA:

Vasca coperta 25m con tribuna

Giardino

Palestra basket/pallavolo con tribuna da 150 posti

Palestrina

CORSI:

Discipline acquatiche

Fitness

LIBERA UTENZA:

Nuoto, basket, pallavolo



PISCINA QUARTO CAGNINO

L'impianto nato nel 1975, è stato studiato per consentire un utilizzo diversificato, con particolare attenzione verso le esigenze dei piccoli iscritti al nuoto neonatale, delle donne incinte, over 65, delle persone diversamente abili o con problemi di recupero motorio.

STRUTTURA:

Vasca coperta 25m

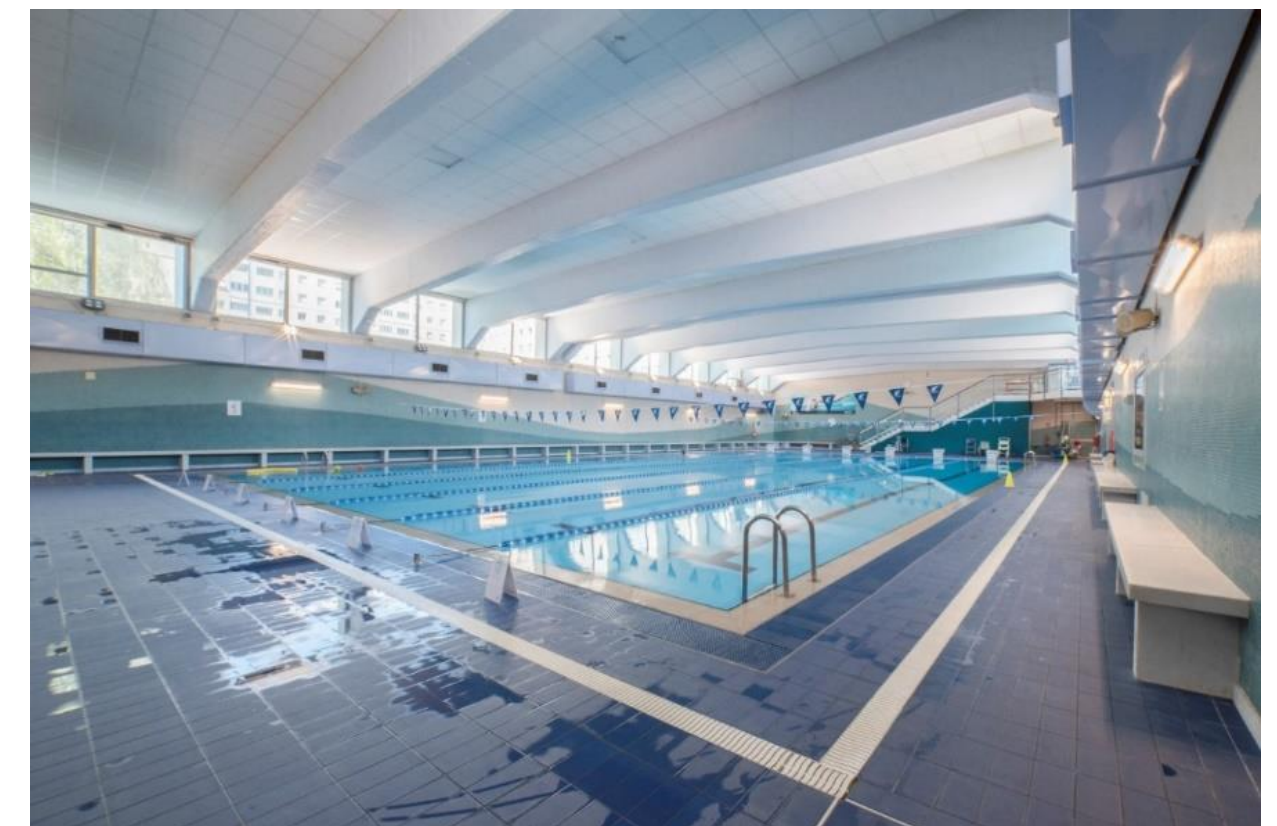
CORSI:

Discipline acquatiche

LIBERA UTENZA:

Nuoto

QUARTO CAGNINO



CENTRO BALNEARE ROMANO

*Il Centro balneare Romano, costruito nel 1929, ha l'imponente impronta architettonica dell'epoca ed è stato progettato dall'architetto Luigi Secchi che già annovera tra le sue opere la piscina Cozzi.
La vasca rettangolare di 4000 metri quadri sorge in prossimità di un parco nel cuore di Città Studi.*

STRUTTURA:

Vasca scoperta 100x40m

Spogliatoi a rotazione

Giardino e ampia zona pavimentata all'esterno

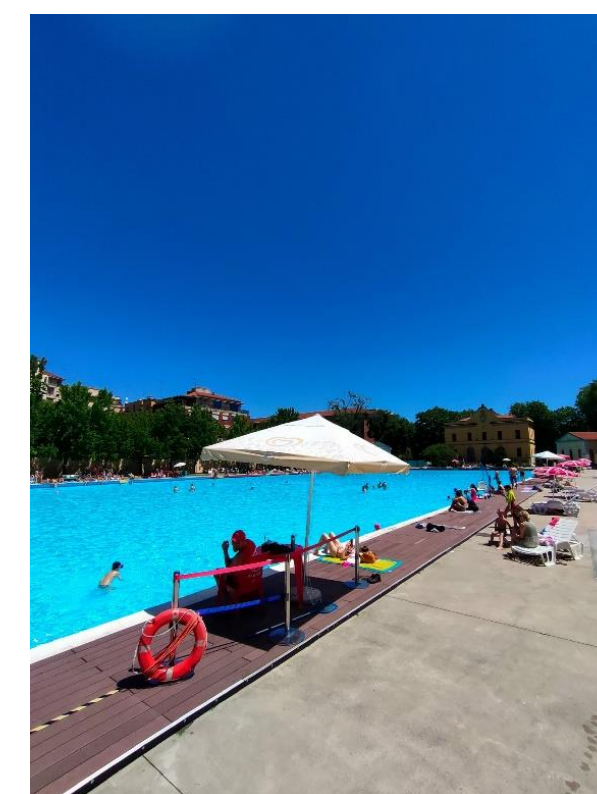
Bar

Parco giochi

Parco pubblico

LIBERA UTENZA:

Centro balneare estivo



CENTRO SPORTIVO SAINI

La struttura è una delle più complete e ricche di campi per praticare diverse attività sportive nell'area metropolitana di Milano.

Circondato dal verde del parco Forlanini.

STRUTTURA:

- 1 campo di calcio a 5
- 1 campo di calcio a 5 e a 7
- 1 campo di beach volley
- 1 campo di mini rugby
- 12 campo da tennis
- Palestra
- 1 vasca estiva per bambini
- 1 vasca 50 mt con copertura invernale
- 1 vasca tuffi
- 1 vasca 25 mt coperta
- 1 campo da baseball

CORSI:

- Discipline acquatiche
- Fitness
- Tennis

LIBERA UTENZA:

- Nuoto
- Tennis
- Centro balneare estivo



PISCINA SANT'ABBONDIO

La struttura è stata **costruita nel 1976** e ristrutturata nel 2004 ed occupa nel complesso 1500 metri quadrati.
Dispone di due vasche, una interna ed una esterna e di un ampio giardino.

STRUTTURA:

Vasca coperta 25m

Vasca scoperta 50m

Palestrina

Giardino e ampia zona pavimentata all'esterno

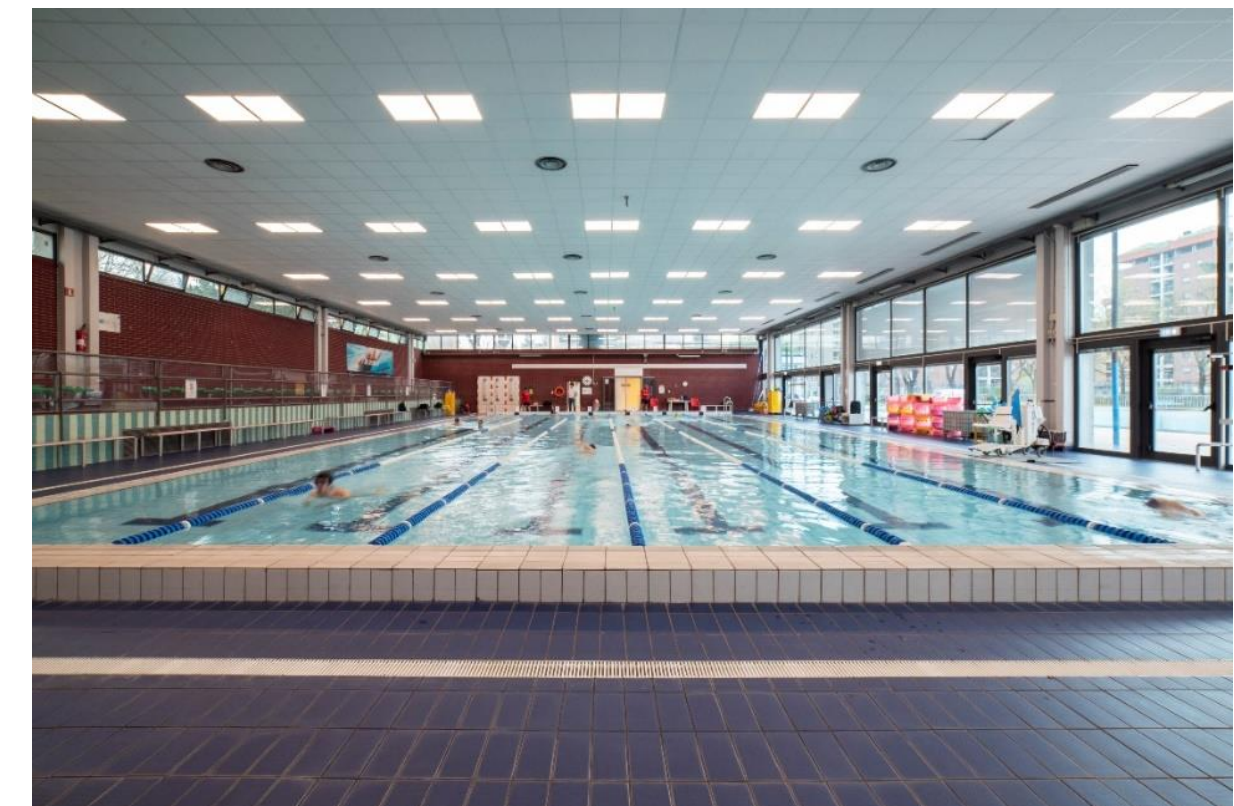
CORSI:

Discipline acquatiche

Fitness

LIBERA UTENZA:

Nuoto, centro balneare estivo



PISCINA SOLARI

Immersa nel verde di uno dei più bei parchi storici di Milano, la Solari costruita nel 1963 e ristrutturata nel 2015 si può considerare una piscina "sempre aperta", in quanto è a disposizione del pubblico dalle 7 del mattino alle 23 della sera.

STRUTTURA:

Vasca coperta 25m
Giardino

CORSI:

Discipline acquatiche

LIBERA UTENZA:

Nuoto



PISCINA SUZZANI

L'impianto, situato in una zona tranquilla, nelle vicinanze del Parco Nord, è uno dei gioielli di Milanospport. Al piano superiore, affacciata sulla zona nuoto, si trova la palestra, arricchita con un'ampia dotazione di macchine cardiofitness e isotoniche. All'esterno, un ampio solarium accoglie nei mesi estivi i bagnanti che trovano nei suoi spazi il luogo ideale per trascorrere ore di relax e di divertimento.

STRUTTURA:

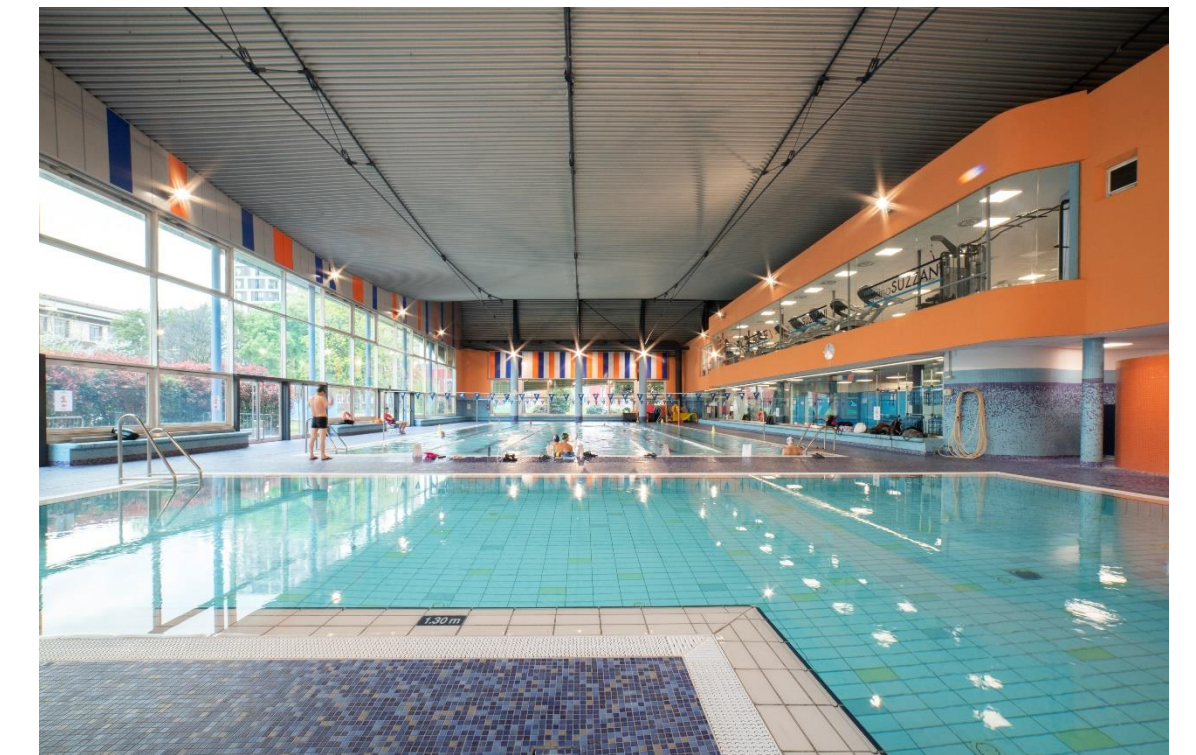
Vasca coperta 25m
Vasca didattica
Palestra
Giardino

CORSI:

Discipline acquatiche
Fitness palestra

LIBERA UTENZA:

Nuoto
Palestra



VELODROMO MASPES VIGORELLI

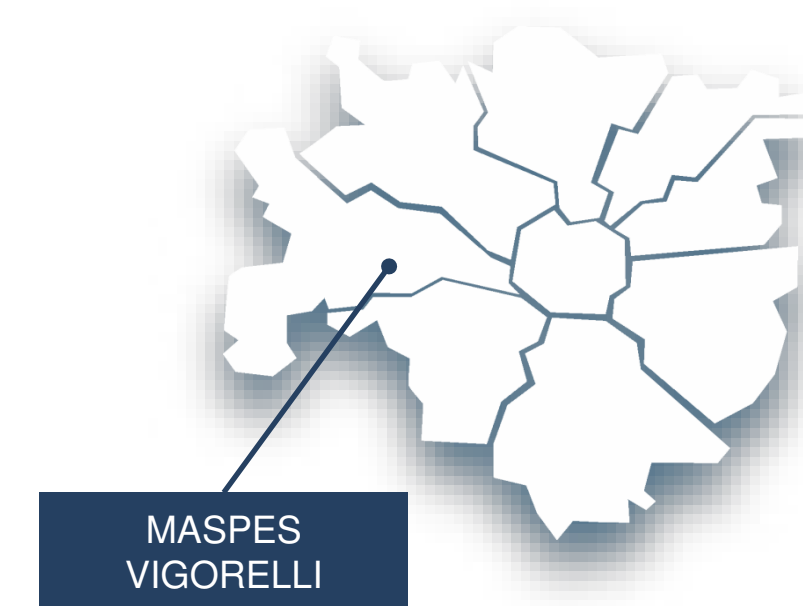
Il velodromo Maspes-Vigorelli è un impianto sportivo storico della città di Milano dedicato in origine al ciclismo su pista ed oggi utilizzato principalmente per il football americano.

Fu costruito nel 1935, l'inaugurazione avvenne il 28 ottobre dello stesso anno. Appena tre giorni dopo la sua costruzione, il ciclista Giuseppe Olmo vi stabilì il nuovo record dell'ora.

La pista è di 397,7 metri, con una larghezza di 7,50 m. La pendenza massima in curva è di 42 gradi. La pista è ricoperta con 72 chilometri di listarelle di pino di Svezia.

Il 7 novembre 1942 consegnò alla storia il primato mondiale dell'ora di Fausto Coppi: 45,798 km.

Alla scomparsa del campione Antonio Maspes (19 ottobre 2000) l'Amministrazione comunale decise di dedicargli il velodromo che da allora si chiama velodromo Maspes-Vigorelli.



STRUTTURA:

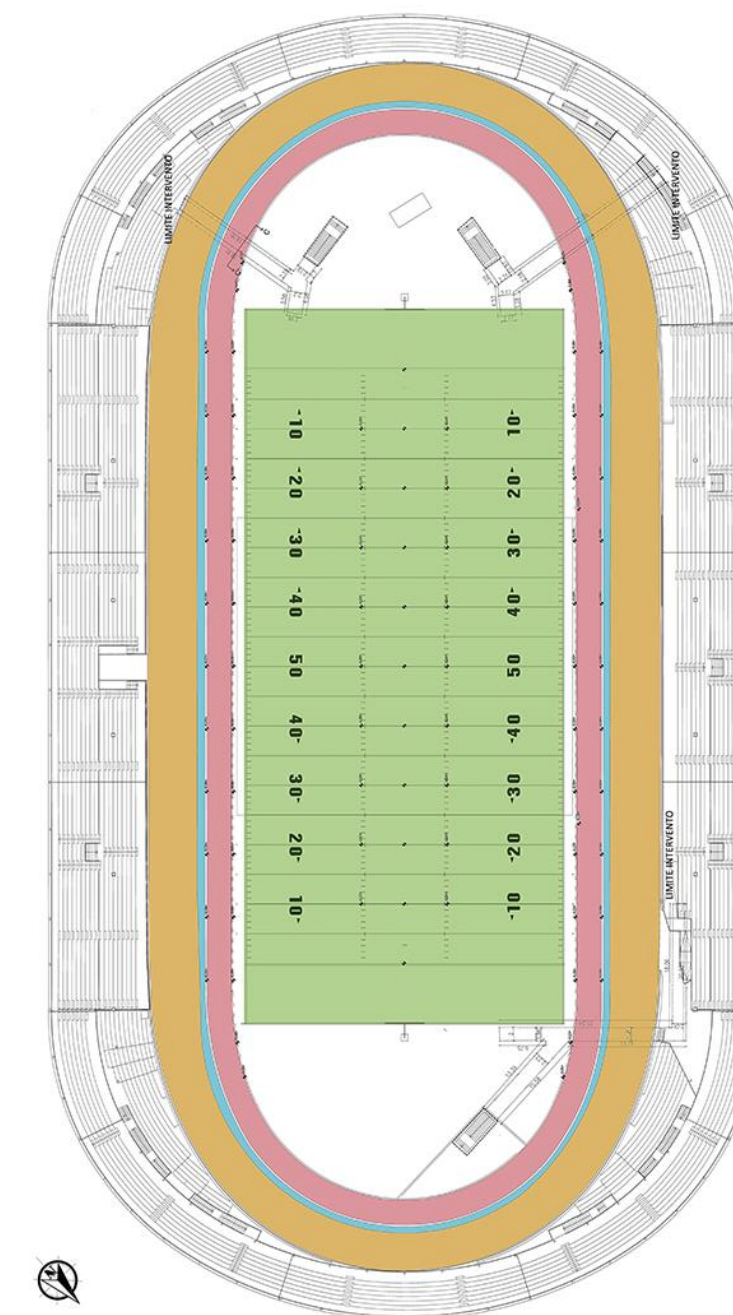
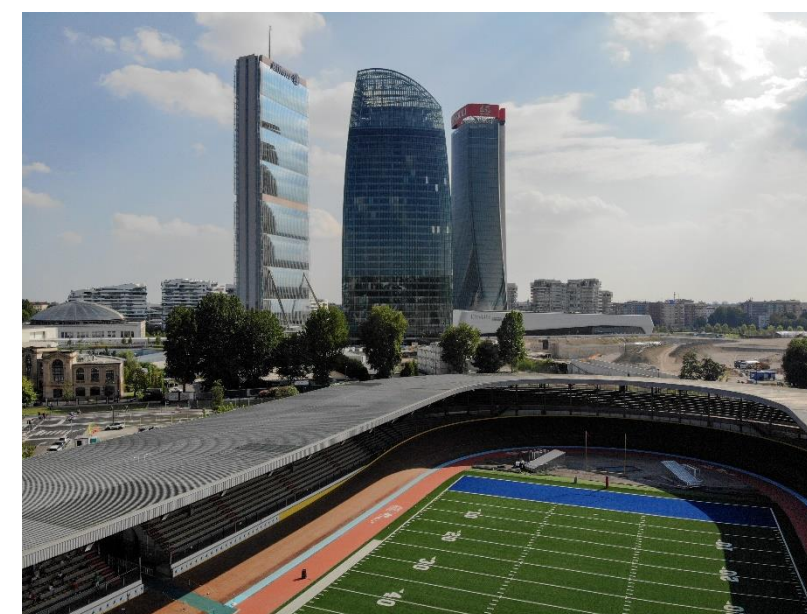
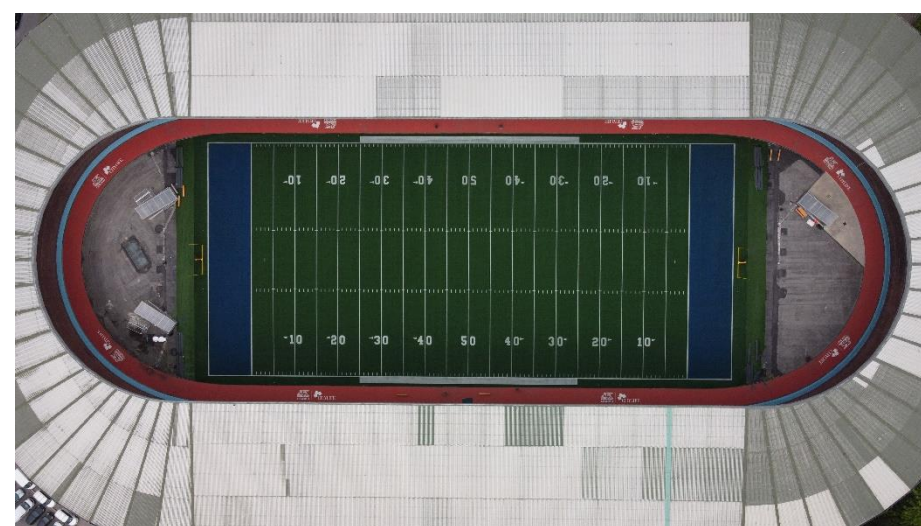
Pista di ciclismo
Campo da Football Americano

CORSI:

Campus Estivi

CONCESSIONI:

Football Americano
Ciclismo



CENTRO TENNIS WASHINGTON

Il Centro è situato in una delle vie più importanti di Milano, a poca distanza da C.so Vercelli, strada dedicata allo shopping più elegante.

I campi, grazie alla copertura invernale e all'illuminazione serale, sono frequentati tutto l'anno da centinaia di appassionati, adulti e ragazzi, che trovano a loro disposizione un team di Maestri preparati.

STRUTTURA:

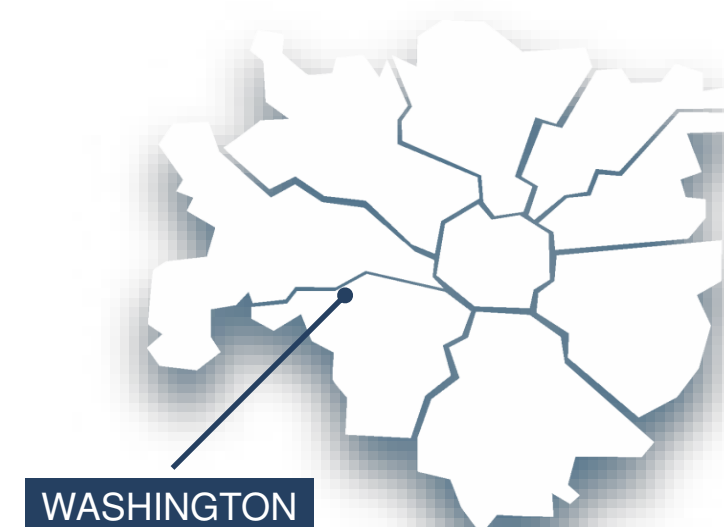
Tre campi da tennis in terra rossa

CORSI:

Tennis

LIBERA UTENZA:

Tennis



CENTRO SPORTIVO XXV APRILE

Realizzato nel 1968 e più volte ristrutturato presenta una pista di atletica in materiale sintetico di misure regolamentari e di un bel colore azzurro; e pedane per i salti (in lungo, triplo, in alto, con l'asta) e i lanci (del peso e del giavellotto), gli spogliatoi ed i servizi.

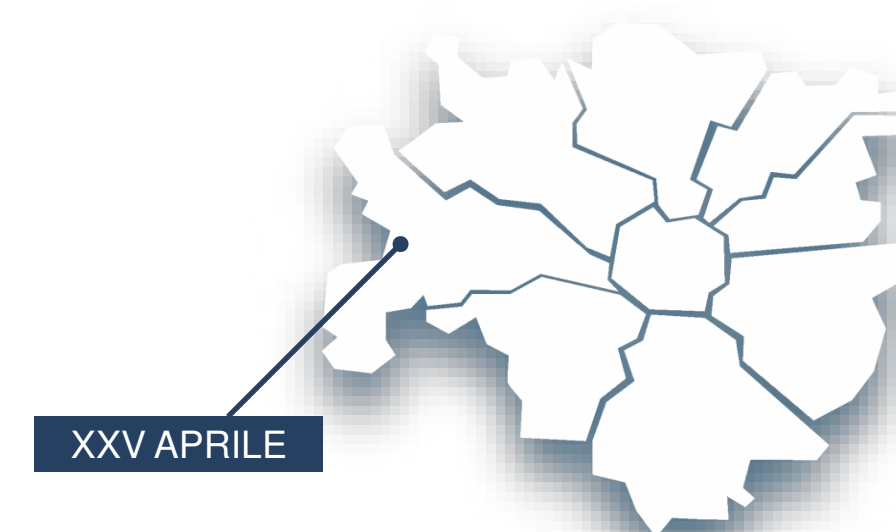
Gestione affidata a Fidal

STRUTTURA:

Pista di atletica e zona lanci

LIBERA UTENZA:

Atletica



Appendice 2 – Allegato 4

TARIFFE 2023

TARIFFE AGGIORNATE 2023

ATLETICA LEGGERA ESCLUSO CIVICA ARENA G. BRERA

	Tariffa verde aggiornata	Tariffa gialla aggiornata	Tariffa azzurra aggiornata
Tariffa ingresso (senza limite orario)	€ 4,50	€ 2,50	////
Carnet 11 ingressi della durata di un anno dalla data di emissione (senza limite orario)	€ 45,50	€ 28,50	////
tariffa settimanale nominale della durata di una settimana dalla data di emissione (valida per singolo impianto)	€ 18,00	€ 11,50	////
Abbonamento trimestrale nominativo	€ 91,00	€ 56,50	////
Abbonamento semestrale nominativo	€ 170,00	€ 102,00	////
Abbonamento annuale nominativo	€ 249,50	€ 170,00	////
Tariffa oraria impianto (esclusa tariffa luce) fino alle ore 17	€ 56,50	////	€ 22,50
Tariffa oraria impianto (esclusa tariffa luce) dalle ore 17	€ 79,50	////	€ 28,50
Tariffa giornaliera impianto (esclusa tariffa luce)	€ 454,00	////	€ 204,50
Tariffa oraria luce	€ 34,00	////	€ 2,00

ATLETICA LEGGERA PER TESSERATI FIDAL

Tessera Agonisti annuale Under 40 valida per l'accesso al C.S. XXV APRILE	€ 51,00	////	////
Tessera Agonisti annuale Under 40 valida per l'accesso ad uno dei seguenti Impianti: C.S. SAINI oppure C.S. CARRARO	€ 39,50	////	////
Tessera Agonisti annuale Under 40 omnicomprensiva valida per l'accesso a tutti i seguenti Impianti: C.S. XXV APRILE, C.S. SAINI E C.S. CARRARO.	€ 68,00	////	////
Tessera Amatori annuale valida per l'accesso al C.S. XXV APRILE	€ 113,50	////	////
Tessera Amatori annuale valida per l'accesso ad uno dei seguenti Impianti: C.S. SAINI oppure C.S. CARRARO	€ 91,00	////	////
Tessera Amatori annuale omnicomprensiva valida per l'accesso a tutti i seguenti Impianti: C.S. XXV APRILE, C.S. SAINI e C.S. CARRARO	€ 136,00	////	////
Tessera Under 12 annuale: valida per l'accesso ad uno dei seguenti Impianti: C.S. XXV APRILE, C.S. SAINI e C.S. CARRARO	€ 22,50	////	////
Tessera Under 12 annuale: valida per l'accesso a tutti i seguenti Impianti: C.S. XXV APRILE, C.S. SAINI E C.S. CARRARO	€ 28,50	////	////
Tessera Under 16 annuale: valida per l'accesso a uno dei seguenti Impianti: C.S. XXV APRILE, C.S. SAINI e C.S. CARRARO	€ 22,50	////	////
Tessera Under 16 annuale omnicomprensiva valida per l'accesso a tutti i seguenti Impianti: C.S. XXV APRILE, C.S. SAINI e C.S. CARRARO	€ 28,50	////	////

ARENA CIVICA - Tessera annuale Agonisti Under 40 - Valida per il periodo dal 1/9/2023 al 31/08/2024	€	51,00	////	////
ARENA CIVICA - Tessera annuale Amatori Valida per il periodo dal 1/9/2023 al 31/08/2024	€	113,50	////	////
ARENA CIVICA - Tessera annuale Under 12 Valida per il periodo dal 1/9/2023 al 31/08/2024	€	5,00	////	////
ARENA CIVICA - Tessera annuale Under 16 Valida per il periodo dal 1/9/2023 al 31/08/2024	€	22,50	////	////
ARENA CIVICA - Tessera annuale Under 6 (per i nati fino al 30.04.2019) Valida per il periodo dal 1/9/2023 al 31/08/2024	€	5,00	////	////

CENTRI BALNEARI ESTIVI

Tariffa ingresso giorni non festivi da Lunedì a Venerdì (senza limite d'orario)	€	8,00	€	5,50	////
Tariffa ingresso giorni festivi, Sabato e Domenica	€	9,00	€	7,00	////
Tariffa Famiglia giorni non festivi da Lunedì a Venerdì (senza limite d'orario) - almeno 2 adulti che pagano tariffa piena, per ogni bambino di età tra i 5 e i 12 anni non compiuti	€			2,00	
Tariffa Famiglia giorni festivi, Sabato e Domenica (senza limite di orario) - almeno 2 adulti che pagano tariffa piena, per ogni bambino di età tra i 5 e i 12 anni non compiuti	€			2,00	

PISCINE COPERTE

Tariffa 1 ingresso (senza limite orario)	€	7,00	€	4,50	////
Tariffa 2 ingresso (senza limite orario)	€	8,00	€	5,50	////
Abbonamento annuale nominativa (un anno dalla data di emissione)	€	454,00	€	318,00	////
Abbonamento semestrale nominativa (sei mesi dalla data di emissione)	€	249,50	€	170,00	////
Abbonamento trimestrale nominativa (tre mesi dalla data di emissione)	€	136,00	€	96,50	////
tariffa1 settimanale nominativa valida per un solo impianto (una settimana dalla data di emissione)	€	27,00	€	18,00	////
tariffa 2 settimanale nominativa valida per un solo impianto (una settimana dalla data di emissione)	€	32,00	€	22,50	////
Carnet 11 ingressi valido solo per un impianto (durata di un anno dall'acquisto) Tariffa 1	€	68,00	€	45,50	////
Carnet 11 ingressi valido solo per un impianto (durata di un anno dall'acquisto) Tariffa 2	€	79,50	€	56,50	////
Tariffa Famiglia - almeno 2 adulti che pagano tariffa piena, per ogni bambino di età tra i 5 e i 12 anni € 2,00 ciascuno	€			2,00	
Piscine oltre 25 metri - Tariffa oraria per corsia fino alle ore 17,00	€	79,50	////	€	28,50
Piscine oltre 25 metri - Tariffa oraria per corsia dalle ore 17,00	€	113,50	////	€	39,50
Piscine oltre 25 metri - Tariffa oraria per vasca intera	€	567,50	////	€	170,00

Piscine oltre 25 metri - Tariffa giornaliera per vasca intera	€ 2.270,00	////	€ 681,00
Piscine fino a 25 metri - Tariffa oraria per corsia fino alle ore 17,00	€ 56,50	////	€ 20,50
Piscine fino a 25 metri - Tariffa oraria per corsia dalle ore 17,00	€ 79,50	////	€ 25,00
Piscine fino a 25 metri - Tariffa oraria per vasca intera	€ 283,50	////	€ 85,00
Piscine fino a 25 metri - Tariffa giornaliera per vasca intera	€ 1.135,00	////	€ 340,50
Vasca per tuffi - Tariffa oraria	€ 283,50	////	€ 85,00
Vasca per tuffi - Tariffa giornaliera	€ 1.135,00	////	€ 340,50

TENNIS

CAMPI NON IN TERRA ROSSA

Campi coperti - Tariffa oraria giorni non festivi dal Lunedì al Venerdì fino alle ore 17,00	€ 18,00	////	€ 9,00
Campi coperti - Tariffa oraria dal Lunedì al Venerdì dalle ore 17,00, Sabato, Domenica e festivi	€ 21,50	////	€ 11,00
Campi scoperti - Tariffa oraria (esclusa tariffa luce) giorni non festivi dal Lunedì al Venerdì fino alle ore 17,00	€ 11,50	////	€ 5,50
Campi scoperti - Tariffa oraria (esclusa tariffa luce) dal Lunedì al Venerdì dalle ore 17,00, Sabato, Domenica e festivi	€ 13,50	////	€ 7,00
Tariffa oraria luce	€ 4,50	////	€ 2,00

CAMPI IN TERRA ROSSA

Campi coperti - Tariffa oraria giorni non festivi dal Lunedì al Venerdì fino alle ore 17,00	€ 21,50	////	€ 11,00
Campi coperti - Tariffa oraria dal Lunedì al Venerdì dalle ore 17,00, Sabato, Domenica e festivi	€ 26,00	////	€ 13,00
Campi scoperti - Tariffa oraria (esclusa tariffa luce) giorni non festivi dal Lunedì al Venerdì fino alle ore 17,00	€ 13,50	////	€ 7,00
Campi scoperti - Tariffa oraria (esclusa tariffa luce) dal Lunedì al Venerdì dalle ore 17,00, Sabato, Domenica e festivi	€ 17,00	////	€ 8,50
Tariffa oraria luce	€ 4,50	////	€ 2,00

CALCIO A CINQUE

Campi coperti - Tariffa oraria giorni non festivi dal Lunedì al Venerdì fino alle ore 17,00	€ 45,50	////	€ 22,50
Campi coperti - Tariffa oraria dal Lunedì al Venerdì dalle ore 17,00, Sabato, Domenica e festivi	€ 62,50	////	€ 28,50
Campi scoperti - Tariffa oraria (esclusa tariffa luce) giorni non festivi dal Lunedì al Venerdì fino alle ore 17,00	€ 34,00	////	€ 17,00
Campi scoperti - Tariffa oraria (esclusa tariffa luce) dal Lunedì al Venerdì dalle ore 17,00, Sabato, Domenica e festivi	€ 51,00	////	€ 22,50
Tariffa oraria luce	€ 11,50	////	€ 2,00

CALCIO A SETTE

Campi coperti - Tariffa oraria giorni non festivi dal Lunedì al Venerdì fino alle ore 17,00	€ 68,00	////	€ 34,00
---	---------	------	---------

Campi coperti - Tariffa oraria dal Lunedì al Venerdì dalle ore 17,00, Sabato, Domenica e festivi	€ 91,00	////	€ 45,50
Campi scoperti - Tariffa oraria (esclusa tariffa luce) giorni non festivi dal Lunedì al Venerdì fino alle ore 17,00	€ 45,50	////	€ 22,50
Campi scoperti - Tariffa oraria (esclusa tariffa luce) dal Lunedì al Venerdì dalle ore 17,00, Sabato, Domenica e festivi	€ 68,00	////	€ 34,00
Tariffa oraria luce	€ 17,00	////	€ 2,00

CALCIO A 11, RUGBY, FOOTBALL AMERICANO

Tariffa oraria (esclusa tariffa luce) giorni non festivi dal Lunedì al Venerdì fino alle ore 17,00	€ 79,50	////	€ 28,50
Tariffa oraria (esclusa tariffa luce) dal Lunedì al Venerdì dalle ore 17,00, Sabato, Domenica e festivi	€ 102,00	////	€ 34,00
Tariffa oraria luce	€ 34,00	////	€ 2,00

PALESTRE

Tariffa oraria giorni non festivi dal Lunedì al Venerdì fino alle ore 17,00	€ 39,50	////	€ 19,50
Tariffa oraria dal Lunedì al Venerdì dalle ore 17,00, Sabato, Domenica e festivi	€ 79,50	////	€ 30,50

PALESTRE DI RISCALDAMENTO

Tariffa oraria giorni non festivi dal Lunedì al Venerdì fino alle ore 17,00	€ 28,50	////	€ 13,50
Tariffa oraria dal Lunedì al Venerdì dalle ore 17,00, Sabato, Domenica e festivi	€ 56,50	////	€ 19,50

PALESTRE SCOLASTICHE (IN ORARIO EXTRASCOLASTICO)

Tariffa oraria	€ 28,50	////	€ 13,50
----------------	---------	------	---------

PALLACANESTRO, PALLAVOLO E PALLAMANO (CAMPI ALL'APERTO)

Tariffa oraria giorni non festivi dal Lunedì al Venerdì fino alle ore 17,00	€ 28,50	////	€ 13,50
Tariffa oraria dal Lunedì al Venerdì dalle ore 17,00, Sabato, Domenica e festivi	€ 39,50	////	€ 19,50
Tariffa oraria luce	€ 11,50	////	€ 2,00

BOCCE

Tariffa oraria a persona	€ 2,50	////	////
--------------------------	--------	------	------

PATTINAGGIO A ROTELLE

Tariffa ingresso impianto a persona	€ 3,50	////	////
-------------------------------------	--------	------	------

PATTINAGGIO SU GHIACCIO

Tariffa ingresso impianto a persona	€ 5,50	////	////
-------------------------------------	--------	------	------

SCI			
Pista di sci - Tariffa per mezza giornata a persona	€ 5,50	////	////
BASEBALL, SOFTBALL, CRICKET			
Tariffa oraria giorni non festivi dal Lunedì al Venerdì fino alle ore 17,00	€ 51,00	////	€ 22,50
Tariffa oraria dal Lunedì al Venerdì dalle ore 17,00, Sabato, Domenica e festivi	€ 74,00	////	€ 34,00
Tariffa oraria luce	€ 22,50	////	€ 2,00
BADMINTON			
Tariffa oraria giorni non festivi dal Lunedì al Venerdì fino alle ore 17,00	€ 17,00	////	€ 8,50
Tariffa oraria dal Lunedì al Venerdì dalle ore 17,00, Sabato, Domenica e festivi	€ 21,50	////	€ 11,00
TENNIS DA TAVOLO			
Tariffa oraria per il tavolo	€ 7,00	////	€ 3,00
GOLF			
Tariffa percorso	€ 22,50	////	€ 11,50
BEACH VOLLEY E BEACH TENNIS			
Campo scoperto - Tariffa oraria	€ 22,50	////	€ 11,50
Campo coperto - Tariffa oraria	€ 34,00	////	€ 17,00
Tariffa oraria luce	€ 11,50	////	€ 2,00
HOCKEY A ROTELLE			
Tariffa oraria (esclusa tariffa luce)	€ 51,00	////	€ 25,00
Tariffa oraria luce	€ 17,00	////	€ 2,00
HOCKEY SU GHIACCIO			
Tariffa campo oraria (esclusa tariffa luce - compresa levigatura)	€ 79,50	////	€ 39,50
Tariffa oraria luce	€ 17,00	////	€ 8,50
Tariffa Palaghiaccio (escluso spese accessorie)	€ 2.497,00	////	€ 1.248,50
PADEL			
Tariffa utilizzo Campi - 90 minuti (<u>comprensiva di tariffa luce</u>) - giorni non festivi: dalle 08:30 alle 13:00 / dalle 14:30 alle 17:30	€ 50,00	////	€ 25,00
Tariffa utilizzo Campi - 90 minuti (<u>comprensiva di tariffa luce</u>) - giorni non festivi: dalle 07:00 alle 08:30 / dalle 13:00 alle 14:30 / dalle 17:30 alle 23:30 - sabato, domenica e festivi	€ 56,50	////	€ 28,00
EQUITAZIONE			
Tariffa lezione (20 minuti) a persona	€ 11,50	////	////

SKATE				
Tariffa ingresso impianto a persona	€	5,50	////	////
SPORT LIBERO E DIFFUSO				
Tariffa utilizzo spogliatoi a persona	€	2,00	////	////
ARENA CIVICA				
Pista-Campo - Tariffa oraria per manifestazioni (esclusa tariffa luce) fino alle ore 17,00	€	851,00		€ 227,00
Pista-Campo - Tariffa oraria per manifestazioni (esclusa tariffa luce) dalle ore 17,00	€	1.135,00	////	€ 363,00
Tariffa oraria luce per manifestazioni	€	34,00	////	€ 2,00
Campo - Tariffa oraria per allenamento (esclusa tariffa luce) fino alle ore 17,00	€	425,50	////	€ 28,50
Campo - Tariffa oraria per allenamento (esclusa tariffa luce) dalle ore 17,00	€	567,50	////	€ 34,00
Tariffa oraria luce per allenamenti	€	34,00	////	€ 2,00
Impianto - Tariffa giornaliera per manifestazioni	€	11.350,00	////	€ 2.270,00
Palestra di riscaldamento - Tariffa oraria	€	68,00	////	€ 22,50
Spogliatoi - Tariffa oraria	€	45,50	////	€ 22,50
MANIFESTAZIONI OCCASIONALI PARTICOLARI				
Per manifestazione con le seguenti finalità: a) inclusione sociale, b) integrazioni di persone con disabilità nell'ambito dello sport, c) riequilibrio di genere nella pratiche sportive - sono previste riduzioni delle tariffe di riferimento come segue:		50%		50%
manifestazioni con ingresso libero				20%
devoluzione di fondi a titolo benefico				20%
VELODROMO VIGORELLI-MASPES				
Pista-Campo - Tariffa oraria per manifestazioni (esclusa tariffa luce) fino alle ore 17,00	€	851,00	////	€ 227,00
Pista-Campo - Tariffa oraria per manifestazioni (esclusa tariffa luce) dalle ore 17,00	€	1.135,00	////	€ 363,00
Tariffa oraria luce per manifestazioni	€	56,50	////	€ 22,50
Campo - Tariffa oraria per allenamento (esclusa tariffa luce) fino alle ore 17,00				€ 28,50
Campo - Tariffa oraria per allenamento (esclusa tariffa luce) dalle ore 17,00				€ 34,00
Tariffa oraria luce per allenamenti	€	56,50	////	€ 11,50
Impianto - Tariffa giornaliera per manifestazioni	€	11.350,00	////	€ 2.837,50

ALLESTIMENTI NEGLI IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI

Tariffa per allestimenti e disallestimenti	pari al 50% delle tariffe di riferimento
Legenda	
TARIFFA VERDE	TARIFFA INTERA
TARIFFA GIALLA	<p>ATLETICA E PISCINE - TARIFFA VALIDA PER: - PERSONE DI ETA' COMPRESA TRA I 5 E I 25 ANNI - PERSONE DI ETA' PARI O SUPERIORE AI 65 ANNI E REDDITO ISEE PARI O INFERIORE A 18,000,00 EURO.</p> <p>CENTRI BALNEARI ESTIVI - TARIFFA VALIDA PER: - BAMBINI E RAGAZZI DI ETA' INFERIORE AI 12 ANNI - PERSONE CON REDDITO ISEE PARI O INFERIORE AI 18,000,00 EURO</p>
TARIFFA AZZURRA	<p>TARIFFA VALIDA PER: - FEDERAZIONI - ENTI DI PROMOZIONE SPORTIVA - DISCIPLINE SPORTIVE ASSOCIATE - ASSOCIAZIONI SENZA SCOPO DI LUCRO - ISTITUTI SCOLASTICI PUBBLICI E PARITARIE DI OGNI ORDINE E GRADO - UNIVERSITA' PUBBLICHE</p>
GRATUITA'	<p>1) PER TUTTE LE ASSOCIAZIONI, ENTI E SOGGETTI GIURIDICI CHE SI OCCUPANO DI DISABILITA'.</p> <p>2) PER ATLETICA LEGGERA E PER LE PISCINE: - BAMBINI DI ETA' INFERIORE AI 5 ANNI - PERSONE DI ETA' PARI O SUPERIORE AI 65 ANNI E REDDITO ISEE PARI O INFERIORE A 6,500,00 EURO.</p> <p>3) PER CENTRI BALNEARI ESTIVI: -BAMBINI DI ETA' INFERIORE AI 5 ANNI</p>
RIDUZIONE DEL 50% RISPETTO ALLE TARIFFE INTERE	ORATORI, CENTRI DI AGGREGAZIONE ZONALE, INIZIATIVE ORGANIZZATE DALL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE CHE SI SVOLGERANNO NEL PERIODO ESTIVO E DURANTE IL PERIODO DI CHIUSURA DELLE SCUOLE

PALAZZETTO DELLO SPORT - ALLIANZ CLOUD (ex PALALIDO) TARIFFARIO EVENTI SPORTIVI

Evento Nazionale		
Affitto Allianz Cloud giornata di evento	€ 6.000,00	Orario 07:30/02:00*
Affitto giornata di allestimento/disallestimento	€ 3.000,00	Orario 07:30/20:30*
Evento Europeo		
Affitto Allianz Cloud giornata di evento	€ 8.500,00	Orario 07:30/02:00*
Affitto giornata di allestimento/disallestimento	€ 4.250,00	Orario 07:30/20:30*
Evento Internazionale		
Affitto Allianz Cloud giornata di evento	€ 11.500,00	Orario 07:30/02:00*
Affitto giornata di allestimento/disallestimento	€ 5.750,00	Orario 07:30/20:30*
Quota oraria utilizzo extra struttura*	€ 360,00	

Servizi inclusi

Illuminazione

Pulizie al termine dell'evento

Condiz./riscaldamento fino a 6 ore gg di evento

Per poter usufruire della tariffa relativa all'evento nazionale ed europeo devono sussistere entrambe le seguenti caratteristiche:

1. L'organizzatore deve essere un Ente o Associazione sportiva affiliata al CONI e deve produrre relativo numero d'iscrizione

2. La manifestazione deve essere a carattere NAZIONALE o EUROPEO (atleti nazionali o europei e diffusione evento nazionale o europea)