

REGGIO CALABRIA  
UNA CITTÀ CHE CAMBIA



# INDICE

## I Servizi ..... pag. 3

- Il processo di esternalizzazione dei servizi comunali
- Le società miste: finalità, attività e collegamento con il Comune
- La costituzione della U.O. di I livello  
“Coordinamento, controllo strategico e sostegno dei servizi esternalizzati e degli organismi partecipati”
- Analisi qualitativa dei servizi

## Le Idee ..... pag. 23

- Il Piano di Utilizzazione delle coste - Piano di Spiaggia
- Piano del Colore e del Decoro Urbano
  - Struttura del piano
  - Il metodo di analisi
  - Le indagini
  - Norme tecniche e modulistica

## La Sicurezza ..... pag. 29

- “La sicurezza delle città come strumento di sviluppo: il caso di Reggio Calabria”
- Il Comando di Polizia Municipale

## REGGIO CALABRIA, UNA CITTÀ CHE CAMBIA. IDEE, SICUREZZA, SERVIZI

Il mandato di questa Amministrazione volge al termine naturale. E, con particolare attenzione, colgo l'occasione per rivolgere un sincero ringraziamento a tutti i Dipendenti che, quotidianamente ed in qualsiasi ruolo occupato, hanno operato per far sì che la nostra attività fosse concreta, reale, tangibile, nell'interesse di Reggio e dei reggini. Abbiamo cercato, costantemente, di comunicare alla Città i programmi, i progetti e gli obiettivi raggiunti durante questi anni, col desiderio di fornire un rapporto completo sullo stato d'avanzamento di quanto inizialmente programmato insieme alla coalizione di governo, e di ciò che ci siamo impegnati a portare avanti nel momento in cui sono stati definiti gli indirizzi politici di questa Amministrazione.

Abbiamo operato cercando di introdurre nell'ente una nuova metodologia di programmazione dell'attività fortemente orientata ai risultati, ed affinata in questi anni, con l'obiettivo di dotare l'Amministrazione Comunale di un efficiente strumento di guida, al fine di consentire sia una efficace verifica in tempo reale dell'azione amministrativa che una totale conoscenza delle scelte adottate dall'ente stesso e dei fini raggiunti.

L'obiettivo che ci siamo posti è stato condividere i bisogni del cittadino e cercare di fornire risposte efficaci. Abbiamo percepito la forte responsabilità di tale compito e ci siamo impegnati con passione per attuare idee e progetti, con lo scopo di valorizzare il territorio ed assicurare interventi volti alla conservazione dei risultati raggiunti, alla promozione dello sviluppo e del turismo, alla creazione di condizioni favorevoli alla crescita della Città e della Comunità. Sono i punti di forza che Reggio Calabria già nella sua anima esprime che, coniugati al progetto di uno sviluppo sostenibile di qualità della vita dei cittadini, vivibilità della città sui versanti dell'ambiente, della sicurezza, della mobilità e della socialità, divengono “linee strategiche indispensabili” per far sorgere la Città del futuro.

Molti obiettivi sono stati raggiunti, molti sono già oltre la metà del loro percorso, altri sono in corso di realizzazione e di altri ancora verranno concretamente progettate azioni e individuate soluzioni, su tutti però è registrabile il nostro impegno e l'efficacia del nostro operato. In questa logica, le azioni indicate rappresentano un motivo di particolare orgoglio perché attuate in seno alla nostra Amministrazione, con grande passione e dedizione costante, da staff giovani e fortemente motivati. Sono loro un'altra, importante, garanzia che questo lavoro potrà proseguire e rappresentare la vera forza della nostra città.

IL SINDACO  
Giuseppe Scopelliti



## IL PROCESSO DI ESTERNALIZZAZIONE DEI SERVIZI COMUNALI

### DAI SERVIZI IN ECONOMIA ALLA COSTITUZIONE DELLE S.P.A.

Il mutato assetto ordinamentale delle autonomie locali - a partire dalla riforma del testo unico degli enti locali - pone gli enti interessati in una posizione di attori principali dello sviluppo territoriale che si confrontano con il mercato, sia come interpreti di una richiesta di servizi sempre più esigente ed in continua evoluzione da parte dei cittadini, sia come soggetti regolatori dell'offerta, individuando le strategie maggiormente idonee per il conseguimento degli obiettivi di efficienza, efficacia e qualità della gestione.

E' evidente, pertanto, che il ruolo delle amministrazioni locali è cambiato sostanzialmente: i Comuni da "imprenditori" si sono trasformati in "registri" della programmazione e del controllo delle proprie funzioni e servizi. Nel sistema delle Autonomie Locali si introducono i nuovi concetti di governance delle politiche pubbliche, intendendo come tali l'insieme delle modalità di esercizio dell'autorità di gestione delle risorse pubbliche, non riconducibili alle sole norme del diritto amministrativo, né ai soli principi della buona amministrazione.

Un cambiamento di ruolo certificato anche da una forte spinta data dall'assetto normativo (**Legge 448/2001** "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato

-legge finanziaria 2002", **Legge 326/03** "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 30 settembre 2003 n. 269, recante disposizioni urgenti per favorire lo sviluppo e per la correzione dell'andamento dei conti pubblici") che ridisegna il ruolo delle amministrazioni locali rispetto alla società civile, imponendo loro di attuare forme di esternalizzazione della gestione dei servizi e dell'esercizio delle funzioni nelle diverse forme, mantenendo, tuttavia, in capo all'amministrazione locale, la responsabilità di fronte alla collettività e quindi l'attività strategica di indirizzo, pianificazione, controllo e valutazione dei servizi pubblici che rispondono alle esigenze essenziali e/o diffuse della comunità locale.

Tale separazione fra il soggetto pubblico titolare del servizio ed il soggetto privato che lo eroga introduce un elemento di trasparenza nella gestione dei servizi pubblici locali poiché scinde la sfera dell'autonomia e responsabilità del controllore da quella del controllato.

Si tratta di un procedimento di grandissima rilevanza sia in termini culturali ma anche economici, che investe un larga parte del "fatturato medio" di un'amministrazione locale.

**Il Comune di Reggio Calabria** ha raccolto la sfida lanciata dal mutato assetto organizzativo e normativo ed ha avviato nel 1998 la procedura di esternalizzazione di alcuni servizi, iniziando un lungo ed articolato processo.

wAi fini di una piena comprensione del contesto attuale dell'UO in esame, appare utile riassumere sinteticamente i principali passi che hanno portato all'istituzione della **U.O. Coordinamento, controllo strategico e sostegno dei servizi esternalizzati e degli Organismi partecipati** e alla nascita delle prime società a partecipazione mista nel Comune di Reggio Calabria.

## COMUNE DI REGGIO CALABRIA

### LE PRINCIPALI TAPPE DEL PROCESSO DI ESTERNALIZZAZIONE

- 1998** **Deliberazione del Consiglio Comunale n. 7**, con la quale vengono forniti alla Giunta i criteri d'indirizzo per la realizzazione di uno Studio per la valutazione e la formulazione di ipotesi per una nuova organizzazione dei servizi erogati dal Comune, ai fini di poter valutare modalità alternative di gestione dei medesimi servizi.
- 1998** **Deliberazione della Giunta Comunale n. 1366** con la quale viene approvato lo schema di convenzione con l'ANCITEL s.p.a. per la redazione di uno Studio che tenesse presente lo stato di fatto dei servizi dell'Ente, della particolare conformazione geografica del territorio comunale, del numero degli utenti dei singoli servizi e del personale assegnato agli stessi;
- 2000** **Presentazione del rapporto di studio** che dimostra - sulla base dell'analisi complessiva di dati finanziari, sociali e gestionali - le ragioni di convenienza economica, qualitativa ed occupazionale dell'adozione di forme di gestione alternativa di alcuni servizi comunali, da realizzare mediante la costituzione di società di diritto privato a capitale misto pubblico/privato o di micro imprese ovvero ancora di istituzioni, nel settore industriale (servizi ambientali, servizi dei trasporti, cablaggio a fibre ottiche); nel settore sociale (servizi culturali e turistici e servizi alla persona) e nel settore tecnico-amministrativo-finanziario (servizi manutentivi, servizi informatici e telematici, servizi finanziari e tributari, servizi di gestione patrimonio comunale).
- 2000** **Deliberazioni della Giunta Comunale n. 554 e n. 609**, che raccolgono le indicazioni del rapporto e prendono atto della necessità sia di ricorrere all'esternalizzazione dei servizi e al mercato che di stabilire l'avvio della procedura stessa.

**2001 Deliberazione consiliare n. 1** che approva le proposte della giunta e disciplina le modalità attuative del percorso di esternalizzazione stabilendo tra l'altro alcuni importanti punti fermi tra i quali:

- necessità di stabilizzare, attraverso le società miste, tutti gli L.S.U. ed L.P.U. utilizzati presso il Comune, in virtù dell'art. 10, comma 1, lett. a), del D. Lgs. 468/97;
- individuazione di formule che, tenendo conto dei positivi confronti effettuati con i sindacati, garantiscano la stabilità del posto di lavoro ai dipendenti comunali transitati nelle società miste e che garantiscano la piena occupazione anche del restante personale assunto, attraverso il mantenimento dei lavoratori in un quadro unitario contro il ricorso sistematico e costante a forme di lavoro atipico;
- definizione, ai sensi dell'art. 117 del T.U., di una politica tariffaria e di accesso ai servizi che tenga conto anche del soddisfacimento del bisogno sociale;
- previsione, al fine di consentire l'esercizio delle funzioni di indirizzo e controllo del consiglio (art. 42 T.U.), dell'obbligo dei rappresentanti legali delle società di relazionare annualmente sulla qualità del servizio erogato, sulla situazione patrimoniale, sul risultato economico e sui piani di sviluppo delle società stesse;

**2001 Deliberazione Giunta Comunale n. 397** con la quale viene istituita un'unità intersettoriale denominata "Esternalizzazione servizi comunali", costituita dai dirigenti dei diversi settori interessati dalla procedura in questione ed una Commissione tecnico Amministrativa per l'avvio della procedura di manifestazione di interesse e successiva valutazione delle offerte.

**2001 Approvazione degli avvisi di selezione** per la scelta dei partner di minoranza delle società per azioni miste oggetto delle succitate deliberazioni (Società per l'Ambiente, Società Multiservizi, Società per i Tributi, Società per l'Informatica, Società per il Cablaggio) ex art. 113, lett. e), T.U. 267/2000, e contestualmente l'approvazione della relativa procedura selettiva per la presentazione delle manifestazioni d'interesse da parte dei potenziali partners. Con la medesima determinazione è stato altresì stabilito di rinviare a successiva determinazione l'approvazione e l'indizione dell'avviso per la selezione dei partner della Società a responsabilità limitata per l'Attrazione degli Investimenti, a seguito dell'esito della concertazione con gli enti istituzionali dell'area dello stretto per la condivisione degli obiettivi strategici di trasformazione del territorio.

**2002 Avvio della fase di prequalificazione** nella quale sono state spedite alle società ammissibili le lettere d'invito, con i relativi allegati a corredo

**2002 Ricezione delle offerte** aperte in seduta pubblica e pervenute, rispettivamente, in data 18.4.2002 per la Società Multiservizi, per la Società per i Tributi e per la Società per l'Informatica ed in data 13.5.2002 per Società per l'Ambiente.

**2003 Approvazione degli atti della Commissione** e individuazione dei partner selezionati.

**2004 Costituzione delle seguenti Società Miste:**

■ **LEONIA s.p.a.**, per i servizi ambientali, costituita tra il Comune di Reggio Calabria e la società "Calabria Agenda Ambientale s.r.l.";

■ **RE.CA.S.I. s.p.a.**, per i servizi informatici, costituita tra il Comune di Reggio Calabria e la società "Data Management s.p.a.";

■ **MULTISERVIZI REGGIO CA LABRIA s.p.a.**, per i servizi manutentivi e di gestione del patrimonio comunale, costituita tra il Comune di Reggio Calabria e la società "Gestione Servizi Territoriali s.r.l."; u RE.G.E.S. s.p.a, per i servizi di gestione delle entrate tributarie ed extratributarie, costituita tra il Comune di Reggio Calabria e la società Maggioli Tributi s.p.a.

## LE SOCIETÀ MISTE: FINALITÀ, ATTIVITÀ E COLLEGAMENTO CON IL COMUNE

I compiti e le attività delle società miste sono disciplinati dai relativi contratti di servizio, redatti in conformità a quelli allegati alla lettera d'invito alla gara per la selezione del partner di minoranza, giusto art. 113, comma 11, del TUEL approvato con il D. Lgs. 267/2000, i quali prevedono i livelli dei servizi da garantire e adeguati strumenti di verifica del rispetto dei livelli previsti.

In particolare, al fine di fornire un quadro dei rapporti che intercorrono tra i due soggetti, si richiamano alcuni articoli dei contratti di servizio che disciplinano in maniera univoca per tutte le società i seguenti aspetti:

1. adempimenti/obblighi e facoltà della Società Mista
2. Adempimenti/obblighi e facoltà del Comune
3. Monitoraggio e controllo da parte del Comune

Relativamente al primo punto - **adempimenti/obblighi e facoltà della Società Mista** - essi sono disciplinati all'art. 13 del Contratto di Servizio, il quale prevede che la Società è tenuta a:

- organizzare la propria struttura aziendale e le attività connesse e strumentali allo svolgimento dei servizi in modo efficace e coordinato con l'attività amministrativa del Comune di Reggio Calabria, avendo altresì cura di presidiare e verificare la correttezza dei comportamenti dei propri organi e dei propri dipendenti
- compiere tutte le operazioni industriali, commerciali e finanziarie necessarie o utili per il raggiungimento dei migliori livelli di qualità ed efficacia dei servizi;
- garantire i livelli occupazionali esistenti ed a favorire lo sviluppo dell'occupazione nel territorio comunale
- garantire ai servizi affidati dal Comune una maggiore efficacia ed efficienza rispetto alle attuali modalità di gestione;
- uniformare l'erogazione dei servizi, ancorché taluni di essi non siano rivolti al pubblico, ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 ed in particolare a quelli di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza, efficacia ed economicità;
- non sospendere l'esecuzione delle prestazioni a motivo della pendenza di qualsiasi controversia, né tanto meno a sollevare eccezioni o contestazioni se non dopo aver reso le prestazioni a suo carico;
- osservare e far osservare dai propri dipendenti e collaboratori, nonché dalle eventuali società specializzate di cui si potrà a valere, nell'esecuzione delle attività di cui al contratto, le norme derivanti dalle disposizioni vigenti in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, di igiene del lavoro e, in genere, ogni altra disposizione a tutela dei

lavoratori, vigente o sopravveniente nel corso del contratto, tenuto conto degli elementi di fatto che caratterizzano il lavoro stesso. Predisporrà, inoltre, prima dell'inizio dei lavori il Piano delle misure per la sicurezza fisica dei lavoratori;

- conformarsi, nello svolgimento della propria attività e nella prestazione dei servizi, alla disciplina in materia di protezione dei dati personali contenuta nel Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modificazioni, integrazioni e specificazioni, anche regolamentari;
- non adottare e/o deliberare alcuna innovazione e modifica al proprio atto costitutivo, al proprio statuto o alle procedure interne in tutto o in parte in contrasto con il Contratto di servizio e/o con la possibilità per la Società di svolgere lavori o di prestare servizi ;
- fornire tutti i chiarimenti, la documentazione o le certificazioni riguardanti le modalità operative messe in atto, a seguito di richiesta o ispezione da parte degli organi tecnici del Comune;
- correggere a sue spese ed in un ragionevole lasso di tempo, e comunque non oltre i termini assegnati dal Comune, gli eventuali errori imputabili esclusivamente all'operato della stessa Società;
- non divulgare, se non in seguito ad esplicita autorizzazione scritta da parte del Comune, tutti i documenti e le informazioni che saranno messi a disposizione per lo svolgimento dei servizi, le notizie ed i dati afferenti ai criteri di organizzazione e pianificazione e, in generale, ogni elemento di informazione che riguardi il Comune, nonché i documenti elaborati dalle parti nell'ambito del contratto, che hanno carattere riservato.

**Gli Impegni del Comune** nei confronti della società mista sono disciplinati invece dall'art. 12 del contratto di servizio, il quale prevede che in particolare il Comune di Reggio Calabria è tenuto a:

- mettere la Società in condizione di conoscere ed utilizzare i sistemi informatici utilizzati nella gestione dei servizi ad essa affidati;
- fare quanto nella propria disponibilità, fermo restando quanto previsto nel contratto ed in conformità alla normativa di volta in volta applicabile, per concedere o procurare, in tempi ragionevoli, i permessi e le autorizzazioni necessarie per lo svolgimento dei servizi;
- individuare e comunicare alla Società le procedure di controllo che riterrà necessarie al fine del concreto svolgimento dei servizi affidati;
- cooperare per quanto possibile per agevolare il migliore espletamento dei servizi da parte della Società con particolare riferimento all'adozione tempestiva di tutti i provvedimenti ed alla cura degli adempimenti compresi nell'ambito delle proprie competenze istituzionali.

Inoltre, secondo l'art. 14, il Comune si impegna a comunicare i piani ed i programmi di sviluppo urbanistico (nuovi insediamenti abitativi o di nuova organizzazione, nuovi insediamenti produttivi, commerciali, direzionali o altro) per acquisire eventuali osservazioni e consentire alla Società una opportuna pianificazione e programmazione tecnico-finanziaria degli investimenti

relativi a eventuali potenziamenti o estensione dei servizi resi.

Le **attività di monitoraggio e controllo** da parte del Comune sono disciplinate dagli artt. 18, 19 e 20 del contratto di servizio. In particolare viene stabilito che l'oggetto del monitoraggio contrattuale è il complesso degli obiettivi, prestazioni ed impegni contenuti nello stesso Contratto.

La Società garantisce comunque al Comune la piena disponibilità di tutte le informazioni che ritenga necessarie ai fini della verifica degli impegni previsti. Inoltre, al termine di ciascun esercizio, la Società elabora ed invia - al Sindaco, al Presidente del Consiglio Comunale, al Segretario Generale ed al Collegio dei Revisori dei conti del Comune di Reggio Calabria - un rapporto annuale sull'esercizio contenente tutti i dati consuntivi sugli obiettivi e gli impegni contrattuali.

Gli strumenti del controllo sull'applicazione del contratto consistono nel:

- 1 report quadrimestrale aziendale e rapporto annuale sull'esercizio, considerati il principale strumento di analisi del livello qualitativo e quantitativo del servizio erogato e della situazione organizzativa, economica e finanziaria dell'azienda; inoltre, i dati contenuti nei rapporti assumono valore ai fini della dimostrazione dei risultati migliorativi raggiunti rispetto al complesso degli obiettivi negoziati.
- 2 Verifiche interne ad hoc, inerenti le modalità di definizione e calcolo degli indicatori e la gestione delle informazioni che alimentano il sistema di reporting. Le verifiche sono condotte attraverso incontri fra membri dell'organismo di controllo di cui all'art. 20 del contratto di servizio e rappresentanti aziendali scelti in base alla specifica competenza sulla materia in oggetto, e possono prevedere l'analisi contestuale, da parte di membri dell'organo di controllo e rappresentanti della società, di documentazione aziendale sia di tipo amministrativo-contabile, sia relativa al sistema di controllo di qualità interno.
- 3 indagini ed analisi esterne ad hoc, inerenti il livello del servizio erogato all'utente che possono riguardare gli indicatori ed indici assunti per la formulazione degli obiettivi quali-quantitativi attinenti il livello di servizio da garantire; la possibilità di utilizzare strumenti e modalità di misura della soddisfazione dell'utenza; la necessità di implementazione e/o integrazione dei sistemi di controllo interno all'azienda; in generale, tutti i contenuti del contratto di servizio, suggerendo modifiche, miglioramenti o riformulazioni di tutte le variabili trattate.

Relativamente agli **organismi responsabili** del controllo, ai sensi dell'art. 20, viene istituita un'apposita Commissione di Controllo e Coordinamento, composta da tre rappresentanti: un membro nominato dal Comune, uno dalla Società ed uno di comune accordo dalle parti e, in caso di disaccordo, dal Presidente del Tribunale di Reggio Calabria. La commissione ha le seguenti attribuzioni:

- determina autonomamente un proprio programma di attività nell'ambito dei controlli previsti;
- confronta, nell'ambito di tale programma di controllo, l'attività programmata con l'attività effettivamente svolta;
- identifica gli scostamenti rispetto agli obiettivi ed agli standards di servizio contenuti negli allegati e nei disciplinari, attraverso l'analisi e la valutazione dei reports quadrimestrali, redigendo dei rapporti di analisi;
- analizza i risultati emersi dal monitoraggio della qualità del servizio attraverso le indagini di "customer satisfaction";
- formula le proprie osservazioni, riscontri e proposte ai competenti organi del Comune, con cadenza almeno quadrimestrale, unitamente ad un rendiconto sulle proprie attività;
- garantisce il massimo di unitarietà possibile tra le richieste di intervento indirizzate alla Società dal Comune;
- avvia indagini finalizzate al miglioramento della capacità di definire gli elementi contrattuali in sede di rinnovi.

Infine, occorre precisare che, in osservanza delle indicazioni contenute nell'art. 6 dei contratti di servizio, la Giunta Municipale ha proceduto ad affidare alle società miste i servizi, singolarmente considerati, attraverso la stipula di relativi **disciplinari**, i quali contengono e regolamentano:

- le modalità di esecuzione del servizio (standard operativi);
- le modalità di gestione delle eventuali interruzioni e le relative sanzioni previste;
- i parametri obiettivo quali-quantitativi e le relative modalità di aggiornamento;
- i rapporti economici tra i due soggetti".



## LEONIA S.p.a.

**Sede legale:** Via Bruno Buozzi, 5 - 89100 Reggio Calabria

**Sede Operativa:** Via discesa Stazione Archi nr. 6/A - 89100 Reggio Calabria

**Tel.:** 0965.318401-02-03 - Fax 0965.22477

**e-mail:** leonia@comune.reggio-calabria.it

LEONIA s.p.a., costituita il 23.6.2004 tra il Comune di Reggio Calabria e la società "Calabria Agenda Ambientale s.r.l.", ha un capitale sociale di € 3.000.000,00 così suddiviso:

- 51% Comune di Reggio Calabria
- 49% Calabria Agenda Ambientale s.r.l.

### Finalità

La Società ha per oggetto sociale le attività di produzione e di fornitura di servizi reali ed intellettuali nel settore della tutela dell'ambiente ed ambientale in genere.

Atto esemplificativo e non esaustivo, persegue i suddetti scopi sociali, mediante l'effettuazione tra l'altro delle seguenti attività:

- la raccolta, trasporto e trattamento dei "RSU" (Rifiuti Solidi Urbani) interni, dei rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi, tossici e nocivi, con diritto di privativa nei limiti di legge;
- la gestione industriale e commerciale degli impianti di trattamento e stoccaggio dei rifiuti;
- lo spazzamento delle vie, piazze ed aree pubbliche e servizi collaterali, quali in particolare: innaffiamento e lavaggio stradale, diserbo delle aree pubbliche, pulizia mercati, lavaggio e disinfezione dei servizi igienici pubblici, asporto carogne di animali da strade ed aree pubbliche, interventi straordinari per pulizia manto stradale a seguito di incidenti;
- espurgo dei pozzetti; servizi di demuscazione, dezanarizzazione, derattizzazione ed altre disinfestazioni da qualsiasi agente atmosferico, organico, inorganico, vegetale, minerale o animale, anche a richiesta di terzi, in conformità alle direttive sanitarie in materia; servizi di disinfestazione ambientale per la profilassi delle malattie infettive disposte dall'ufficio di igiene.

## RE.CA.SI. s.p.a.

**Sede:** Via Pio XI trav. De Blasio n. 3 - 89100 Reggio Calabria

**Tel.:** 0965.596720 - Fax 0965.736002

**Sito internet:** www.recasi.it

**e-mail:** info@recasi.it

La RE.CA.S.I., Società per Azioni con partecipazione maggioritaria comunale per i servizi informatici, è stata costituita - con capitale sociale iniziale € 120.000,00 - tra Comune di Reggio Calabria (51%) e la società "Data Management s.p.a." (49%), per la progettazione, realizzazione e gestione di soluzioni nell'area dell'I.C.T. di interesse dell'Ente.

### Finalità

La Società, operativa dal 12 ottobre 2004, ha per oggetto le attività di produzione e di fornitura di servizi Informatici e Telematici in genere, ed in particolare:

- progettazione delle soluzioni applicative del sistema informativo comunale;
- personalizzazione, installazione ed assistenza all'avviamento delle applicazioni;
- progettazione, sviluppo, distribuzione e commercializzazione di prodotti software, anche per conto terzi;
- ricerca, progettazione, produzione, sviluppo, distribuzione e commercializzazione nel settore della Pubblica Amministrazione di beni e servizi comunque connessi con il settore dell'elaborazione elettronica dei dati, ivi compresi i sistemi informativi per la gestione del territorio;
- distribuzione e commercializzazione di servizi telematici, servizi di telecomunicazioni e servizi integrati a larga banda;
- fornitura di assistenza, addestramento e formazione degli utenti;
- fornitura di assistenza sistemistica per le strumentazioni di rete e le infrastrutture di telecomunicazione;
- creazione di una struttura specializzata rivolta ad attività di consulenza, organizzazione e formazione di base e/o specialistiche per il personale della Pubblica Amministrazione;
- creazione di un centro di eccellenza per l'implementazione ed il mantenimento di sistemi di qualità dei servizi realizzati nel rispetto delle normative europee- standard internazionali;
- creazione di un nucleo di professionalità, specializzato nella produzione di studi e ricerche nell'ambito dell'informatica e della telematica. La Società inoltre annovera tra i suoi obiettivi:
- realizzare e gestire con la massima priorità la parte del sistema informativo di supporto all'erogazione di informazioni ai cittadini, ed in generale alla comunità amministrata, attraverso Internet;
- fornire servizi telematici, tramite l'utilizzo di una infrastruttura di rete a larga banda in ambito metropolitano;
- supportare l'Amministrazione nella progettazione e realizzazione di interventi di diffusione di cultura informatica e telematica sul territorio.

### MULTISERVIZI REGGIO CALABRIA s.p.a

**Sede:** Via Provinciale Archi, n. 5 - 89128 Reggio Calabria

**Tel.:** 0965.54018 - Fax 0965.625138

**e-mail:** multiservizi@comune.reggio-calabria.it

La MULTISERVIZI RC S.p.A. è stata costituita in data 9.11.2004 tra il Comune di Reggio Calabria (51%) e la società "Gestione Servizi Territoriali s.r.l."(49%), con un capitale sociale iniziale di € 120.000,00.

#### Finalità

La società ha come oggetto la gestione dei servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria, igiene, pulizia, sicurezza e delle altre attività ausiliarie, in una logica di "global service", con riferimento ai beni demaniali e patrimoniali del Comune di Reggio Calabria.

Il contratto di servizio generale indica le prestazioni ed i servizi affidati:

- manutenzione dei servizi a rete stradale;
- manutenzione del servizio idrico integrato (sino all'entrata in funzione del sistema introdotto dalla Legge 36/1994);
- manutenzione Opere edili: patrimonio edilizio, edifici istituzionali, aree mercatali, lido comunale;
- manutenzione edilizia scolastica;
- manutenzione impianti di riscaldamento;
- manutenzione impianti sportivi (ad eccezione di quelli per i quali è già stata avviata la procedura di concessione a terzi): palasport, palestre, campi, gradinate, aree gioco; case per custodi ed ogni altro servizio inerente;
- manutenzione parchi, giardini, viali, parchi giochi ed aree a verde pubblico;
- manutenzione uffici giudiziari;
- manutenzione Centro Direzionale;
- spurgo pozzi neri, fossi, pulizia torrenti, canali;
- manutenzione ordinaria e straordinaria impianti cimiteriali, loculi, tombe e lampade votive;
- manutenzione e controllo segnaletica stradale, impianti semaforici e sistemi infrastrutturali;
- manutenzione pubblica illuminazione;

- eliminazione barriere architettoniche;
- pronto intervento: delimitazione aree pericolose (buche, dissesti vari, pubblica incolumità), pulizia pozzetti e caditoie stradali;
- servizio di pulizia degli uffici.

### RE.G.E.S. S.p.A, Reggio Gestione Entrate e Servizi

**Sede:** Via Sbarre Inferiori n° 304/A - 89100 Reggio Calabria

**Tel.:** centralino: 0965.631911 - Fax 0965.631919

La Re.G.E.S, Società per Azioni con partecipazione maggioritaria comunale per i servizi di gestione delle entrate tributarie ed extratributarie, è costituita tra il Comune di Reggio Calabria (51%) e la società Maggioli Tributi s.p.a.(49%) con un capitale sociale iniziale €. 120.000,00.

#### Finalità

La Società ha per oggetto le attività di produzione e di fornitura di servizi reali ed intellettuali nel settore delle entrate tributarie ed extratributarie in genere.

La Società potrà, in osservanza delle disposizioni vigenti di legge, a titolo esemplificativo e non esaustivo, perseguire i suddetti scopi sociali mediante lo svolgimento, tra l'altro, delle seguenti attività:

- liquidazione ed accertamento dei tributi con la determinazione dell'imponibile; la liquidazione e la notifica al contribuente, delle imposte, tasse ed altre entrate degli enti locali;
- riscossione dei tributi e delle entrate accertate;
- definizione delle pratiche di condono edilizio giacenti, mediante l'istruttoria delle stesse, propedeutica al rilascio da parte del Comune di Reggio Calabria delle concessioni edilizie in sanatoria, dei certificati di abilità, nonché delle altre attività di analoga natura connesse alla gestione urbanistico-territoriale;
- aggiornamento dell'arretrato catastale, manutenzione e sviluppo della cartografia numerica nell'ambito dei rapporti tra il Comune di Reggio Calabria ed il Ministero delle Finanze- Dipartimento del Territorio;
- aggiornamento degli archivi informatici, mediante acquisizione di informazioni da archivi e banche dati esterne all'Amministrazione Comunale funzionali all'effettuazione di controlli e richiesta e fornitura di informazioni al pubblico e quant'altro previsto o conseguente agli obblighi di legge relativi alla liquidazione ed all'accertamento dell' ICI;
- gestione "a stralcio" di annualità arretrate di tributi in corso di abolizione o che verranno successivamente aboliti;

- recupero dei tributi comunali (TARSU, ICI, TOSAP, ecc..) e assistenza all'utenza ed al pubblico in relazione all'accertamento ed alla liquidazione dei tributi;
- liquidazione, accertamento e gestione dell'Imposta Comunale Pubblicità e del Diritto sulle Pubbliche Affissioni;
- assistenza per la trasformazione della tassa sui rifiuti in tariffa;
- riscossione di tributi, tariffe ed entrate patrimoniali di competenza degli enti locali nel rispetto delle norme di leggi e regolamenti;
- supporto tecnico e amministrativo a favore degli enti locali propedeutico all'espletamento delle loro attività in sede contenziosa;
- implementazione di applicazioni informatiche "ad hoc" per la gestione dei principali dati di riferimento (anagrafe, stato civile, licenze comunali, partita IVA dei contribuenti, ecc...);
- manutenzione e sviluppo delle banche dati tributarie e territoriali, propedeutiche al controllo delle posizioni contributive ed alla loro relazione con gli oggetti di imposizione;
- rilevazione sul territorio di unità immobiliari, passi carrabili, numerazione civica, ecc.;
- analisi e gestione di pratiche amministrative, mediante raccolta, inserimento, trattamento ed elaborazione di dati relativi o connessi alle pratiche medesime;
- revisione del sistema tariffario applicato per la gestione del ciclo integrato dell'acqua e dei rifiuti ai fini dell'adeguamento dello stesso alle disposizioni di legge;
- programmazione delle attività necessarie per una ricognizione dei contratti in essere nell'ambito dell'amministrazione del patrimonio immobiliare, definizione delle modalità operative da applicare per la soluzione delle stesse (internamente o con affidamento a terzi), coordinamento e supervisione nella fase di attuazione ed il controllo dei risultati.

Il Comune di Reggio Calabria ha affidato alla RE.G.E.S. S.p.a., i servizi di gestione e riscossione delle entrate tributarie ed extra tributarie. Con il contratto di servizio, alla Re.G.E.S. viene commissionata la gestione dei servizi inerenti le attività finalizzate all'accertamento, liquidazione e riscossione delle entrate di natura tributaria e di natura patrimoniale di seguito specificate:

## **Prestazioni A: Entrate Principali**

Gestione delle attività finalizzate all'accertamento, alla liquidazione e riscossione dei tributi locali a regime:

- ICI Imposta comunale immobili
- TARSU tassa smaltimento rifiuti solidi urbani
- TOSAP/COSAP tassa o canone di occupazione spazi ed aree pubbliche
- ICP/DPA imposta comunale pubblicità

## **Prestazioni B: Entrate Patrimoniali**

Gestione delle attività finalizzate all'accertamento, alla liquidazione e riscossione delle entrate di natura patrimoniale:

- proventi del servizio idrico integrato
- proventi del patrimonio edilizio
- proventi del patrimonio terriero
- proventi delle sanzioni amministrative, derivanti dalle violazioni del codice della strada, dei regolamenti di polizia locale e del regolamento edilizio, compresi i proventi del condono edilizio;
- proventi dei servizi a domanda individuale
- proventi dei servizi produttivi

## **Prestazioni C: Altre Attività Accessorie**

Gestione, previo accordo tra le Parti in ordine a modalità operative e compensi, di altre attività quali:

- archiviazione ottica dei documenti - informatizzazione della gestione del protocollo
- integrazione tra protocollo e archivio per monitorare l'iter delle pratiche
- possibilità di emettere certificazione elettronica
- semplificazione delle procedure
- progettazione nell'ambito dell'e-government
- firma digitale
- formazione del personale
- decentramento catasto
- passaggio da tassa a tariffa

Nel corso del 2006 l'Amministrazione Comunale ha affidato alla Società ulteriori nuovi incarichi. Più specificatamente:

- attività finalizzate al censimento degli alloggi popolari e le relative pertinenze di proprietà dello Stato, già affidati in gestione all'Azienda Territoriale per l'Edilizia Pubblica della Provincia di Reggio Calabria e trasferiti al Comune di Reggio Calabria.
- sono state definite le modalità tecniche di intervento per la gestione dei ruoli pregressi relativi all'imposta sulla pubblicità e i diritti sulle pubbliche affissioni - Tosap

- è altresì in corso di valutazione la possibilità per la Società di continuare il servizio di gestione delle attività finalizzate all'accertamento, alla liquidazione ed alla riscossione dei proventi del servizio idrico integrato anche per tutto il 2007 (l'ATO 5 Reggio Calabria ha individuato nella Società Acque Reggine s.c.p.a. il "gestore provvisorio" per il servizio idrico integrato, fino al 2008).

### Gli altri Organismi Partecipati

Il Comune di Reggio Calabria, nel corso del tempo, al fine di realizzare e gestire le infrastrutture necessarie per lo sviluppo del territorio, ha dato vita ad una fitta rete di società, consorzi ed altri

organismi, in partecipazione con altri soggetti pubblici e privati.

All'U.O. di I Livello "Coordinamento, Controllo strategico e sostegno dei servizi esternalizzati e degli Organismi Partecipati" è affidato il compito di realizzare e mantenere un collegamento stabile e costante tra l'ente e gli organismi partecipati. Si fornisce di seguito un quadro dei principali organismi partecipati del Comune di Reggio Calabria, precisando che tra le "Imprese controllate" rientrano anche le società miste LEONIA, MULTISERVIZI RC, RE.CA.SI. e RE.G.E.S., di cui si è fornito un quadro nel precedente paragrafo.

## PARTECIPAZIONI IN

IMPRESE CONTROLLATE <sup>1</sup>	IMPRESE COLLEGATE <sup>2</sup>	ALTRE IMPRESE
<p>Definizione:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Società in cui un'altra società dispone della maggioranza dei voti esercitabili nell'Assemblea ordinaria</li> <li>2. Società in cui un'altra società dispone di voti sufficienti per esercitare un'influenza dominante nell'Assemblea ordinaria</li> <li>3. Società che sono sotto influenza dominante di un'altra società in virtù di particolari vincoli contrattuali con essa</li> </ol>	<p>Definizione:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sono considerate collegate le società sulle quali un'altra società esercita un'influenza notevole</li> <li>2. L'influenza si presume quando può essere esercitato almeno: 1/5 dei voti nell'assemblea ordinaria per le società non quotate (20%) 1/10 dei voti se la società collegata ha azioni quotate in borsa (10%)</li> </ol>	<p>Definizione:</p> <p>la voce partecipazioni in altre imprese comprende le partecipazioni che non raggiungono la soglia minima per essere considerate partecipazioni in imprese controllate o collegate &lt; 20% in società non quotate &lt; 10% in società quotate</p>
DENOMINAZIONE	DENOMINAZIONE	DENOMINAZIONE
ATAM S.p.a.	FATA MORGANA S.p.a.	ASIREG (Consorzio per lo sviluppo Industriale della provincia di Reggio Calabria)
	CO.M.A.R.C. S.R.L. (Consorzio mercato agricolo alimentare di Reggio Calabria)	Patto Territoriale dello Stretto S.p.a.
		SO.G.A.S. S.p.a. (Società di gestione per l'Aeroporto dello Stretto)
		Promedia soc. cons. a.r.l.
		Scuola Mediterranea del Design soc. con. a.r.l.

(Footnotes)

<sup>1</sup> Art.2359 co.1 C.C..

<sup>2</sup> Art.2359 co.3 C.C.

## A.S.I.R.E.G. S.P.A.

**Sede:** Via Vittorio Veneto, 77 - 89100 Reggio Calabria  
**Tel:** 0965.309711 - Fax 0965.896581  
**Sito:** www.asireg.it  
**e-mail:** asireg.it @ asireg.it

Quota societaria del comune: 3,37%

Forma giuridica: Società per azioni a partecipazione non maggioritaria comunale

Capitale sociale: € 362.000,00 i.v

### Informazioni sulla Società

Il Consorzio per lo Sviluppo Industriale della Provincia di Reggio Calabria è operativo dal 14 dicembre 2000, ed è un ente Pubblico Economico istituito per la promozione e lo sviluppo imprenditoriale del comprensorio formato dai territori di molti comuni della Provincia. Lo scopo fondamentale del Consorzio è quello di promuovere e favorire l'insediamento delle imprese industriali, artigianali e di servizi nelle aree attrezzate del comprensorio provinciale secondo gli indirizzi stabiliti dagli organi preposti. Il consorzio, per l'intero territorio della Provincia di Reggio Calabria, provvede:

- alla redazione, in conformità al Piano Regionale di Sviluppo, dei piani regolatori delle aree di sviluppo industriale esistenti ed al recepimento ed al coordinamento delle esigenze di sviluppo degli ambiti territoriali della Provincia avente particolare vocazione industriale, commerciale e artigianale risultante da iniziative imprenditoriali in atto o potenziali;
- agli studi, ai progetti ed alle iniziative per promuovere lo sviluppo produttivo nelle zone di cui sopra e comunque in tutte quelle in cui sia ritenuto utile un intervento finalizzato allo sviluppo della produzione e degli scambi;
- alla ricerca tecnologica, progettazione e sperimentazione, acquisizione di conoscenze e prestazioni di assistenza tecnica, organizzativa e di mercato connessa al progresso ed al rinnovamento tecnologico, nonché alla promozione di attività di consulenza ed assistenza, con particolare riguardo al recepimento, alla diffusione ed all'applicazione di innovazioni tecnologiche;
- alla promozione di attività di consulenza ed assistenza per la nascita di nuove iniziative imprenditoriali e per il loro consolidamento;
- all'assunzione, sulla base di apposite convenzioni con la Regione e gli Enti locali, di iniziative per favorire l'orientamento e la formazione professionale dei lavoratori, dei quadri direttivi ed intermedi e dei giovani imprenditori, ivi comprese le iniziative finalizzate all'introduzione di nuove tecnologie e metodi per il miglioramento della qualità nonché iniziative di collaborazione interaziendale con imprese operanti in zone di sviluppo avanzato

al fine sia della formazione professionale sia di eventuali investimenti nella Provincia;

- a curare la promozione di patti territoriali, contratti d'area e degli altri strumenti di concertazione decentrata finalizzati allo sviluppo economico-produttivo;
- all'acquisizione ed alla progettazione di aree attrezzate per insediamenti produttivi, ivi compresa l'azione promozionale per l'insediamento di attività produttive in dette aree, alla progettazione ed alla realizzazione di opere di urbanizzazione e dei servizi, nonché all'attrezzatura di spazi pubblici destinati ad attività collettive. La gestione delle opere di urbanizzazione, delle infrastrutture e dei servizi può essere attuata anche avvalendosi di cooperative, consorzi di gestione e società a capitale misto;
- alla vendita, all'assegnazione ed alla concessione alle imprese di lotti in aree attrezzate;
- alla costruzione, in aree attrezzate, di fabbricati, impianti, laboratori per attività industriali e artigianali, commerciali all'ingrosso ed al minuto, depositi e magazzini;
- alla vendita, alla locazione ed alla locazione finanziaria alle imprese, di fabbricati ed impianti in aree attrezzate;
- alla realizzazione e gestione di aree produttive, artigianali, commerciali all'ingrosso ed al minuto o destinate a centri o esercizi commerciali. Tali aree possono essere individuate anche dagli strumenti comunali;
- all'assunzione e promozione dell'erogazione di servizi per favorire l'insediamento e lo sviluppo delle attività produttive, anche attraverso la cessione di aree per l'insediamento di aziende di servizio convenzionate con i Consorzi;
- al riacquisto della proprietà di aree cedute per intraprese attività industriali o artigianali nell'ipotesi in cui il cessionario non abbia realizzato lo stabilimento nel termine di cinque anni dalla cessione, nonché all'acquisto unitamente alle aree cedute degli stabilimenti industriali o artigianali su di esse realizzati nel caso in cui sia cessata l'attività industriale o artigianale da più di tre anni. Il tutto con le modalità e le facoltà di cui all'art. 63 legge 23 dicembre 1998, n. 448;
- all'acquisto di stabilimenti nei quali la produzione sia dimessa al fine della riconversione per la realizzazione di iniziative produttive utili allo sviluppo dell'economia locale e dell'occupazione;
- alla costruzione e gestione di impianti di depurazione degli scarichi degli insediamenti produttivi, salvo quanto previsto dalla legge regionale 3 ottobre 1997, n. 10 e delle altre disposizioni in materia;
- alla realizzazione e alla gestione di impianti tecnologici per la distribuzione di gas metano e per la realizzazione e gestione di altri impianti a rete;

- al recupero degli immobili industriali preesistenti per la loro destinazione ai fini produttivi ed all'attuazione di programmi di deindustrializzazione, acquisendoli anche con il ricorso a procedure coattive ed espropriative previste dalle leggi vigenti;
- alla prosecuzione della gestione in atto degli impianti di acquedotto, fognatura e depurazione fino al momento del loro trasferimento al gestore del servizio idrico integrato ai sensi della legge regionale 3 ottobre 1997, n. 10;
- alla riscossione delle tariffe, canoni e contributi per l'utilizzazione da parte di terzi di opere e servizi realizzati o gestiti dai Consorzi;
- a promuovere la costituzione ovvero a partecipare a società consortili di cui all'art. 27 della legge 5 ottobre 1991, n. 317;
- all'assunzione di ogni iniziativa idonea al raggiungimento dei fini istituzionali, anche mediante la promozione di società e di consorzi di gestione a capitale misto;
- ad esprimere pareri, prima del rilascio di licenze, concessioni e autorizzazioni da parte delle competenti autorità locali, sulla conformità urbanistica delle costruzioni da insediare nelle aree di sviluppo industriale e sulle loro destinazioni d'uso;
- a compiere tutte le operazioni commerciali, industriali, immobiliari, mobiliari, finanziarie ritenute dal Comitato Direttivo necessarie ed utili per il conseguimento delle finalità istituzionali e ad assumere partecipazioni ed interessenze in altri enti o soggetti aventi scopo analogo o affine al proprio;
- a contrarre finanziamenti con enti o istituti bancari anche garantiti da ipoteche, accendere ipoteche, rilasciare fidejussioni;
- a compiere tutte le attività indicate nell'art. 12 della legge regionale 24 dicembre n. 38, che non siano previste nell'elencazione che precede.

#### **ATAM s.p.a.**

**Sede:** Via Foro Boario, 2 - 89100 Reggio Calabria  
**Tel.:** Numero Verde 800.433310 - Fax 0965.620120  
**Sito:** [www.atam-rc.it](http://www.atam-rc.it)  
**e-mail:** [info@atam.rc.it](mailto:info@atam.rc.it)

Proprietà: 100% Comune di Reggio Calabria  
Forma giuridica: Società per Azioni a partecipazione interamente comunale  
Capitale sociale: € 4.506.860,00 i.v.

#### **Informazioni sulla Società**

La Società ha per oggetto l'esercizio diretto dell'attività inerente l'organizzazione e la gestione della mobilità nelle aree metropolitane, urbane ed extraurbane ed in particolare l'organizzazione, l'impianto, l'esercizio e la gestione complessiva del trasporto di persone.

La Società svolge attività complementari o strumentali al servizio principale ed in particolare effettua vigilanza delle corsie e delle fermate riservate alla libera percorrenza dei mezzi pubblici; inoltre l'Atam fornisce consulenza, assistenza e servizi nel campo dei trasporti, organizzazione e gestione dei servizi relativi alla viabilità quali rimozioni auto, parcheggi, gestione semafori, impianti di manutenzione e di riparazione ed infine svolge servizi di noleggio e granturismo.

#### **C.O.M.A.R.C. s.r.l.**

**Sede:** Via Glauco, 3 - 89123 Reggio Calabria  
**Tel.:** 0965.895420 - Fax 0965.895460  
**e.mail:** [comarcsrl@virgilio.it](mailto:comarcsrl@virgilio.it)

Quota societaria del comune: 23,44 %

Forma giuridica: Società a responsabilità limitata con partecipazione minoritaria comunale

Capitale sociale: € 1.846.177,60

#### **Informazioni sulla Società**

La società ha per oggetto la costruzione e la gestione del Centro agroalimentare all'ingrosso di interesse regionale di Reggio Calabria destinato alla commercializzazione dei prodotti agroalimentari, nonché, verificandosi le condizioni, la costruzione e la gestione di altri mercati agroalimentari all'ingrosso di interesse regionale o provinciale o, comunque, il potenziamento ed il miglioramento di quelli esistenti per creare un sistema distributivo all'ingrosso adeguato nelle strutture e idoneo, per funzionalità e capacità operativa, a facilitare l'incontro tra domanda e offerta al fine di ottenere sia il miglior approvvigionamento dei prodotti agroalimentari sia una effettiva tutela del consumatore, garantendo:

- a) la distribuzione dei prodotti nel migliore stato di freschezza, di conservazione e di condizioni igienico-sanitarie;
- b) le condizioni per la formazione dei prezzi nel modo più equilibrato e più aderente alle componenti di costo;
- c) l'eliminazione dei punti di strozzature generatori di tensione e di alterazioni dei poteri contrattuali degli operatori del settore.

Al fine di conseguire tali obiettivi la Comarc nella realizzazione di nuovi centri agroalimentari

all'ingrosso, dovrà assicurare che gli stessi possiedano le seguenti caratteristiche fondamentali:

1. costituire un sistema integrato e funzionale che realizzi una distribuzione territoriale equilibrata e priva di sovrapposizioni;
2. avere ubicazione ottimale rispetto ai raccordi autostradali, di viabilità urbana, ferroviari, portuali e aeroportuali, sia per facilitare i rifornimenti sia per decongestionare le aree urbane;
3. essere provvisti di adeguate strutture, in particolare informatiche, per la conoscenza in tempo reale di stocks, prezzi e flussi di tutti i prodotti oggetto di distribuzione, nonché per la predisposizione di ogni altro servizio utile per gli operatori economici;
4. essere dotati di attrezzature e servizi adeguati che consentano la più agile, rapida ed economica movimentazione delle merci e la migliore assistenza agli operatori economici.

Nella realizzazione dei suddetti centri la società curerà, in particolare, che negli stessi centri siano presenti, nelle misure più opportune:

- a) impianti di stoccaggio, di conservazione, di refrigerazione, di trattamento e confezionamento dei prodotti;
- b) sistemi automatici di movimentazione delle merci;
- c) fondamentali servizi per agevolare l'attività degli operatori economici e tra questi, in particolare, servizi bancari adeguati ai collegamenti del mercato, un sistema informativo capace di assicurare i collegamenti con le piazze interessate nei centri e, nelle unità di maggiori dimensioni e se richiesto dal tipo di attività, una sezione della borsa merci, un ufficio doganale e un'adeguata organizzazione ai fini degli scambi con l'estero, nonché ogni altro idoneo servizio di carattere generale.

## **FATA MORGANA s.p.a.**

**Sede Legale:** Via De Nava, 116/e - 89100 Reggio Calabria

**Sede operativa:** Via San Filippo Neri, 162 - 89018 Villa S. Giovanni

**Tel. e Fax:** 0965.892489

**Sito:** [www.fatamorganaspa.it](http://www.fatamorganaspa.it)

**e-mail:** [amministrazione@fatamorganaspa.it](mailto:amministrazione@fatamorganaspa.it)

Quota societaria del comune: 37,194%

Forma giuridica: Società per Azioni con partecipazione non maggioritaria comunale

Forma giuridica Capitale sociale: € 2.225.693,76 i.v.

## **Informazioni sulla Società**

La Società ha per oggetto sociale la gestione diretta di pubblici servizi municipali, in conformità alla legislazione vigente, affidate dai Comuni. In particolare:

- la raccolta, trasporto e trattamento dei "RSU" (Rifiuti Solidi Urbani) interni, dei rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi, tossici e nocivi, con diritto di privativa nei limiti di legge;
- la costruzione e gestione industriale e commerciale degli impianti di trattamento e stoccaggio temporaneo e definitivo dei rifiuti;
- lo spazzamento delle vie, piazze ed aree pubbliche e servizi collaterali, quali in particolare: innaffiamento e lavaggio stradale, diserbo delle aree pubbliche, pulizia mercati, lavaggio e disinfezione dei servizi igienici pubblici, asporto carogne di animali da strade ed aree pubbliche, interventi straordinari per pulizia manto stradale a seguito di incidenti;
- la bonifica di siti contaminati da attività di smaltimento rifiuti;
- i servizi di demuscazione, dezanarizzazione, derattizzazione ed altre disinfestazioni da qualsiasi agente atmosferico, organico, inorganico, vegetale, minerale o animale, anche a richiesta di terzi, in conformità alle direttive sanitarie in materia;
- l'autotrasporto di merci in conto terzi.

## **PATTO TERRITORIALE DELLO STRETTO s.p.a.**

**Sede:** Via del Gelsomino 37, S. Anna Il Tronco - 89100 Reggio Calabria

**Tel.:** 0965/324156

**Sito:** [pattodellostretto@pattodellostretto.191.it](mailto:pattodellostretto@pattodellostretto.191.it)

**e-mail:** [www.pattodellostretto.191.it](http://www.pattodellostretto.191.it)

Quota societaria del comune: 11,91%

Forma giuridica: Società per Azioni a partecipazione non maggioritaria comunale

Capitale sociale: € 108.341,00 i.v.

## **Informazioni sulla Società**

Il Patto Territoriale dello Stretto S.p.A. ha per oggetto la promozione e il coordinamento di attività produttive e turistiche, da realizzarsi mediante la valorizzazione e la tutela del patrimonio culturale, dell'artigianato tradizionale e della imprenditoria. Rientrano tra le competenze della società:

- l'elaborazione di piani di sviluppo in tutti i settori dell'economia, studiando le opportunità di

investimenti imprenditoriali nell'area dello Stretto;

- l'assistenza alle imprese nell'individuazione ed utilizzazione dei finanziamenti e contributi locali, regionali e nazionali e comunitari e nello svolgimento delle relative istruttorie;
- il favorire, anche quale intermediario, l'utilizzazione da parte delle imprese di tutti i settori compreso il terziario e degli enti pubblici territoriali e non, delle risorse dei programmi e delle iniziative comunitarie stipulando apposite convenzioni a livello nazionale e comunitario;
- l'assistenza alle imprese del comprensorio dell'Area dello Stretto anche attraverso la promozione di convenzioni con istituti di credito locali e regionali;
- l'attivazione di risorse finanziarie per consentire l'anticipazione e/o il cofinanziamento di eventuali contributi statali, regionali e comunitari;
- l'attività di consulenza e assistenza verso operatori sia pubblici che privati per la programmazione, la realizzazione, la gestione e lo sviluppo dei progetti che possano incentivare la nascita di nuove imprese e l'ampliamento delle imprese già operanti;
- la promozione dei convegni, dibattiti per l'approfondimento e la conoscenza della strategia di sviluppo dell'area dello stretto e la promozione e realizzazione di attività editoriali e creazione di software.

#### **PROMEDIA So. Co. A. r. l.**

**Sede:** Via S. Anna Il tronco Loc. Spirito Santo - c/o Uffici Provinciali di Reggio Calabria  
**Tel.:** 0965.364296

N° Quote societarie del comune: 1

Forma giuridica Società Cooperativa a responsabilità limitata con partecipazione non maggioritaria comunale

Capitale sociale: € 38.300,00, i.v.

#### **Informazioni sulla Società**

La società cooperativa ha per oggetto la realizzazione di interventi volti a promuovere programmi, accordi e convenzioni destinati a favorire gli enti pubblici ed i soggetti privati che aderiscono, o che aderiranno, al Piano d'Azione Mediateca 2000. Inoltre rientra tra i compiti della Promedia:

- la promozione di servizi ed eventi che, attraverso tecniche di marketing, campagne di stampa, manifestazioni a livello locale, nazionale ed internazionale, contribuiscano ad implementare la rete delle mediateche;

- la fornitura di assistenza agli enti interessati nella predisposizione di piani tecnici e di piani d'impresa nonché nel reperimento di fonti di finanziamento a livello comunitario, nazionale e locale, anche per favorire - oltre al progressivo potenziamento della rete - la realizzazione di progetti su scala nazionale.

#### **SCUOLA MEDITERRANEA DI DESIGN So. Co. A.r.l.**

**Sede Legale:** Via Pietro Foti, snc - 89100 Reggio Calabria

**Sede Operativa:** Via Vitetta, 27 - 89133 Reggio Calabria

**Tel.:** 0965.57758 - Fax 0965.349113

**sito:** [www.scuolamediterraneadidesign.it](http://www.scuolamediterraneadidesign.it)

**e-mail:** [segreteria@scuolamediterraneadidesign.it](mailto:segreteria@scuolamediterraneadidesign.it)

Quote societarie del comune: 10%

Forma giuridica Società Cooperativa a responsabilità limitata con partecipazione non maggioritaria comunale

Capitale sociale: € 38.760,00, i.v.

#### **Informazioni sulla Società**

La società Società ha per oggetto l'attività di studio e di ricerca mirata all'innovazione tecnologica nel settore del design. Tra i compiti affidati alla Scuola rientrano la possibilità di:

- promuovere, organizzare e gestire manifestazioni e centri di cultura nel campo del design in ogni sua forma e espressione, con particolare riferimento a iniziative a carattere espositivo e museale;
- elaborare, valutare e selezionare risultati tecnici e scientifici sviluppati in proprio dagli stessi soci o da imprese o enti estranei alla società;
- promuovere lo sviluppo imprenditoriale mediante la sperimentazione e l'applicazione in campo industriale delle innovazioni nel settore del design;
- elaborare, valutare e selezionare risultati tecnici e scientifici sviluppati in proprio dagli stessi soci o da imprese o enti estranei alla società;
- acquisire o progettare aree attrezzate per centri di studio, di ricerca e per insediamenti produttivi.



## SO.G.A.S. s.p.a.

**Sede** Via Provinciale Ravagnese, 11 - 89067 Reggio Calabria  
**Tel.:** 0965.636572 - Fax 0965.636952  
**Sito:** www.sogas.it  
**e-mail:** info@sogas.it

Quote societarie del comune: 11 %

Quota societaria del comune: Forma giuridica Società per Azioni a partecipazione non maggioritaria comunale

Capitale sociale: € 6.391.264,32 i.v.

### Informazioni sulla Società

La societàwww ha per oggetto, in via principale, lo sviluppo, progettazione, realizzazione, adeguamento, gestione, manutenzione ed uso degli impianti e delle infrastrutture per l'esercizio dell'attività aeroportuale dell'Aeroporto dello Stretto;

Inoltre coerentemente con il suo statuto alla So.g.a.s. S.p.A. è inoltre affidata la gestione di alcuni servizi dell'aeroporto "Tito Minniti" di Reggio Calabria che sinteticamente possono essere così riassunti:

- Handler (assistenza a terra agli aeromobili);
- Gestione servizi commerciali all'interno dell'aerostazione (direttamente o in sub concessione a terzi).

## LA COSTITUZIONE DELLA U.O. DI I LIVELLO "COORDINAMENTO, CONTROLLO STRATEGICO E SOSTEGNO DEI SERVIZI ESTERNALIZZATI E DEGLI ORGANISMI PARTECIPATI"

Per gestire la governance e controllare i servizi esternalizzati, con deliberazione G.C. nr. 347 del 2 settembre 2004 è stata istituita l'U.O. di I livello denominata "Coordinamento, controllo strategico e sostegno dei servizi esternalizzati e degli organismi partecipati", con la seguente articolazione interna:

U.O. II liv. Controllo strategico e sostegno società mista Tributi

U.O. II liv. Controllo strategico e sostegno società mista Multiservizi

U.O. II liv. Controllo strategico e sostegno società mista per l'ambiente

U.O. II liv. Controllo strategico e sostegno società mista per l'informatica

U.O. II liv. Fondazioni, Istituzioni ed altre partecipazioni

U.O. II liv. Programmazione strategica, organizzativa e coordinamento dei servizi esternalizzati

Alla struttura come sopra illustrata è stato preposto, con decorrenza 8.11.2005, un Dirigente nominato con atto del Sindaco ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 110 primo comma del **d.lgs 267/2000**, cui è stato delegato il compito di realizzare e mantenere un collegamento stabile e costante tra l'Ente e le aziende partecipate; di fornire il necessario supporto operativo nel settore; di presidiare il sistema di controllo della gestione compiuta dalla struttura organizzativa interna al Comune di Reggio Calabria.

## U.O. COORDINAMENTO CONTROLLO STRATEGICO E SOSTEGNO DEI SERVIZI ESTERNALIZZATI E DEGLI ORGANISMI PARTECIPATI

**Dirigente** Dott. Igor Paonni

**N. Dipendenti** 28

**Sede:** Palazzo CEDIR Corpo H Piano 1°

**Tel.:** 0965/362975 - Fax 0965/331067

**e-mail:** i.paonni@comune.reggio-calabria.it

### Finalità e ambito di competenza

L'unità ha visto rafforzare competenze e professionalità anche in funzione del progressivo costituirsi delle società mista e quindi con il progressivo aumento di responsabilità e

compiti.

In particolare detta U.O. è chiamata a svolgere un ruolo di:

- controllo dei soggetti partecipati dall'Amministrazione e delle società erogatrici di servizi;
- monitoraggio del livello qualitativo delle prestazioni erogate nell'ambito dei Servizi Pubblici Locali.

Secondo quanto previsto dall'art. 4 del Regolamento di organizzazione, l'U.O. ha le seguenti competenze:

- concorre al raggiungimento di finalità e condizioni di rispetto dei principi di concorrenza, uguaglianza, trasparenza, continuità, soddisfacimento delle esigenze degli utenti e del mercato, al fine di assicurare condizioni che consentano migliori scelte dell'utente, miglioramento delle modalità di erogazione dei servizi e rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei gestori;
- verifica le modalità di erogazione dei servizi, di pubblicizzazione delle loro condizioni, di promozione di iniziative volte a migliorarne la qualità;
- contribuisce a definire gli standard di qualità dei servizi e ne cura il monitoraggio attraverso lo sviluppo di sistemi informativi e di controllo interno a supporto delle decisioni;
- valuta direttamente e/o su richiesta dell'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) i reclami e le segnalazioni degli utenti e delle loro associazioni;
- esprime, su richiesta del Consiglio Comunale, del Sindaco, della Giunta, proposte e pareri preventivi sugli schemi degli atti concessori e autorizzativi, delle convenzioni e dei contratti di servizio,
- determina modalità tecniche non obbligatorie di redazione di bilanci e propone modifiche delle condizioni tecniche di svolgimento dei servizi pubblici locali erogati nel territorio del Comune;
- esercita poteri di accesso e di acquisizione di documentazione e notizie utili nei confronti dei soggetti gestori definiti dai rispettivi contratti di servizio.

Nell'ambito dell'esercizio delle proprie competenze l'U.O. redige una relazione annuale sullo stato dei servizi pubblici esternalizzati e degli organismi partecipati del Comune di Reggio Calabria e sull'attività svolta. Predisponde, inoltre, pareri, studi e segnalazioni da rendere al Consiglio Comunale sui servizi pubblici locali, utilizzando risorse interne e costituendo, per obiettivi specifici e determinati, appositi gruppi di lavoro che possono essere composti anche da professionisti esterni.

Per le attività connesse al raggiungimento dei compiti e delle funzioni attribuite ed anche

per studiare l'evoluzione del settore dei singoli servizi, l'U.O.:

- collabora con altre istituzioni, enti pubblici, università ed enti di ricerca in genere;
- organizza seminari, convegni ed incontri sui servizi pubblici locali;
- pubblicizza le condizioni di erogazione di questi ultimi utilizzando tutte le modalità di comunicazione che la tecnologia rende disponibili, al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliorare le scelte da parte degli utenti.

Alla luce di quanto esposto si evince chiaramente che il compito dell'U.O. consiste nell'espletamento di una puntuale attività di controllo e vigilanza volta ad accertare che le Società miste o partecipate procedano all'erogazione dei servizi loro affidati con assoluta regolarità e trasparenza.

La suddetta funzione di controllo presuppone l'acquisizione degli elementi che ne rendano possibile l'attuazione e richiede, altresì, che siano disciplinate le modalità da osservare per l'acquisizione dei dati.

Nella fattispecie, il controllo può essere sollecitato dalla denuncia di disservizi inoltrata dagli utenti o dalle associazioni dei consumatori, oppure dev'essere effettuato periodicamente per certi particolari profili o, ancora, l'occasione può pervenire dalla ricezione e lettura dei dati inviati per via telematica dalle Società controllate. In taluni casi, infine, l'assunzione di notizie, chiarimenti, o il prelievo di documenti cartacei richiede l'esecuzione di mirate visite ispettive presso gli uffici delle strutture stesse.

Per fare ciò l'U.O. **Coordinamento, controllo strategico e sostegno dei servizi esternalizzati e degli organismi partecipati**, articolata nelle U.O. di II livello, deve avere piena coscienza di tutti gli obblighi e diritti attribuiti alle Società miste sulla base di atti contrattuali e societari.

Il confronto delle operazioni gestionali della Società con il complesso normativo che disciplina le operazioni stesse costituisce la sostanza del controllo della U.O. medesima.

Il monitoraggio costante del comportamento delle Società miste consentirà all'U.O. di individuare i casi per i quali può essere espresso un giudizio positivo (di conformità agli obblighi contrattuali ed alle disposizioni normative) ed i casi per i quali, mancando tale conformità, è necessario avviare un procedimento che può sfociare anche nell'applicazione di sanzioni (la più grave delle quali consiste nella rescissione del contratto).

A livello comunale anche la U.O. Coordinamento, Controllo strategico e Sostegno dei servizi esternalizzati e degli Organismi partecipati è oggetto di un sistema di monitoraggio periodico effettuato dal Nucleo di valutazione del Comune, coadiuvato dalla U.O. Controllo Interno.

In particolare il Nucleo di Valutazione del comune si occupa di verificare il raggiungimento degli obiettivi fissati annualmente dalla Giunta Comunale nonché monitorare l'andamento delle attività ordinarie delle singole U.O.

L'attività di reporting e controllo del Nucleo di Valutazione viene effettuata attraverso la richiesta di report quadrimestrali sull'andamento dell'attività, l'invio di relazioni periodiche sullo stato di raggiungimento degli obiettivi annuali ed infine attraverso lo svolgimento di colloqui periodici effettuati con il Dirigente della U.O.

L'attività di controllo interno del Comune è disciplinata dal regolamento di Controllo Interno approvato con delibera di Giunta n. 333 del 18 maggio 2006.

Si segnala che è in corso l'elaborazione del manuale di qualità per l'ottenimento della relativa certificazione e l'aggiornamento del Documento Programmatico sulla Sicurezza, resosi necessario a seguito del trasferimento dell'U.O. in nuovi locali.

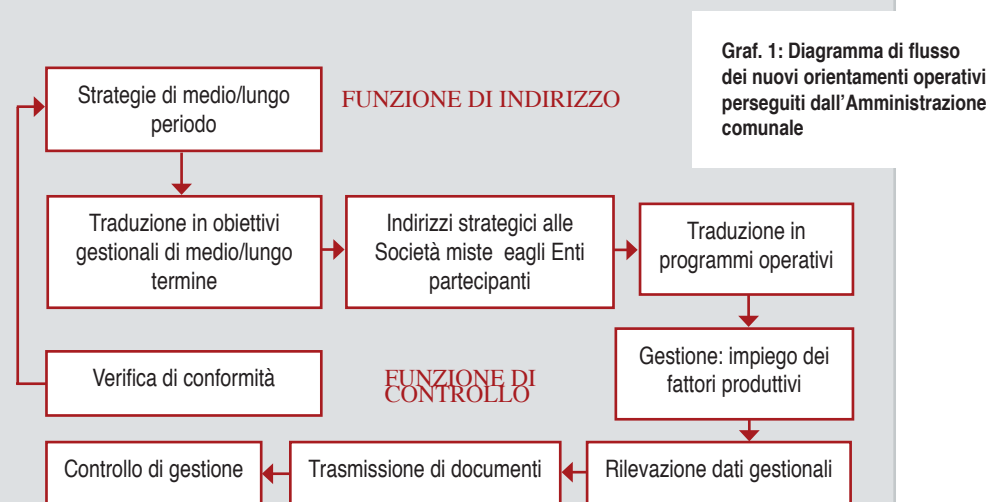
### Obiettivi di medio-lungo periodo

Come è già stato ampiamente illustrato in precedenza, l'U.O. **“Coordinamento, controllo strategico e sostegno dei servizi esternalizzati e degli organismi partecipati”** ha il compito di tradurre sul piano operativo le direttive strategiche rivolte dagli organi politici alla management dell'Ente presso le partecipate e di controllarle, in seguito, il rispetto.

In quest'ottica i documenti prodotti dall'U.O. saranno, da un lato, **strumento di indirizzo** che, alla luce delle strategie di sviluppo di medio periodo del Comune, potranno porre l'attenzione sulle scelte prioritarie da effettuare e, dall'altro, saranno anche strumenti di analisi e controllo rispetto agli Enti medesimi.

L'U.O. si impegna ad elaborare un Report annuale entro il mese di novembre al fine di presentare al Consiglio comunale dati utili per l'approvazione del bilancio preventivo del Comune.

Il Diagramma di flusso dei nuovi orientamenti operativi perseguiti dall'Amministrazione comunale, descritto nel grafico 1, evidenzia chiaramente che l'ente comunale non gestisce direttamente i servizi, ma predispone gli indirizzi strategici degli Enti nei quali partecipa a vario titolo, e ne verifica il perseguimento attraverso il controllo degli atti. La Società nella quale l'Amministrazione ha una quota di partecipazione traduce gli indirizzi in gestione diretta e rendiconta periodicamente alla proprietà il suo operato.



Per svolgere le funzioni sopra descritte l'U.O. deve provvedere a quanto segue:

- a) **elaborare proposte concrete** perché le società controllate dal Comune adottino un sistema esplicito di regole atte a disciplinare la gestione e le modalità in base alle quali viene esercitato il controllo da parte del Comune. In relazione a ciò si rende necessario elaborare i seguenti documenti:
  - a.1) Codice di autodisciplina;
  - a.2) Codice etico;
  - a.3) Indirizzi per le nomine e le designazioni;
- b) **definire l'oggetto del contratto** al fine di effettuare un monitoraggio dei servizi definendo in via preventiva i valori attesi di determinati indicatori quali obiettivi da conseguire e verificando in itinere ed ex post i livelli di realizzazione;
- c) **individuare strumenti di controllo economico e materiale** attraverso non solo la raccolta e l'analisi dei dati contabili, ma anche ispezioni "sul campo" per controllare il rispetto degli impegni presi dai gestori;
- d) **ribadire il ruolo del Comune come promotore di un sistema "diffuso" di monitoraggio**

civico dei servizi pubblici locali verificando che il cittadino riceva un adeguato livello d'informazione sui servizi che lo riguardano e che possa essere coinvolto in un secondo processo di regolazione e controllo delle performance dei servizi che riceve;

**e) definire le modalità di risoluzione dei reclami e gestione delle informazioni attraverso:**

- l'aggiornamento di uno specifico archivio elettronico per la gestione informatica delle segnalazioni;
- l'adozione di una procedura standardizzata di "lavorazione" della segnalazione;
- l'instaurazione di un rapporto collaborativo con i referenti aziendali responsabili dei rapporti con l'utenza;
- la creazione di momenti di coordinamento e consultazione con le Associazioni dei consumatori per la definizione di proposte per il miglioramento dei servizi pubblici;

**f) realizzare attività di pubblicizzazione delle condizioni di erogazione dei Servizi Pubblici Locali** al fine di uniformare la comunicazione tra e dalle società miste.

L'impostazione sopra riportata pone l'accento su un nuovo modo di gestire le relazioni tra l'Amministrazione comunale di Reggio Calabria e le società miste basate più a creare una dinamica relazionale tra i due soggetti che a introdurre fattori di controllo pressanti ed improduttivi.

## ANALISI QUALITATIVA DEI SERVIZI

### I metodi di valutazione e verifica del servizio

Allo scopo di garantire un elevato livello qualitativo dei servizi offerti l'UO Coordinamento, controllo strategico e sostegno dei servizi esternalizzati e delle società partecipate, nell'ambito dell'implementazione del sistema qualità e della conseguente certificazione, sta predisponendo una procedura volta a monitorare e valutare l'efficienza dei servizi nell'ottica del perseguimento di un miglioramento continuo.

Gli input per l'attività di valutazione saranno forniti dalle seguenti tipologie di fonti:

- i risultati dei questionari di soddisfazione del cliente;
- il confronto con il quadro degli indicatori definiti ed i relativi standard;
- l'analisi e valutazione dei reclami dei clienti e delle non conformità.

La verifica della soddisfazione del cliente verrà effettuata attraverso la somministrazione di appositi questionari compilati dal cittadino/utente in forma anonima e strutturati in modo da offrire la possibilità di formulare proposte costruttive volte al miglioramento del servizio stesso.

I risultati della valutazione consentono all'Ente di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento. Sulla base di quanto emerso e tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili, il Dirigente valuterà l'opportunità di intraprendere azioni di miglioramento.

In relazione agli indicatori che sono in corso di definizione, l'Amministrazione si impegna ad effettuare annualmente un monitoraggio per la rilevazione di dati allo scopo di verificare il raggiungimento degli standard fissati.

A fronte del mancato rispetto degli standard di qualità di alcuni Servizi, l'U.O. prevede - solo per le prestazioni per le quali tale possibilità è stata esplicitamente specificata - l'attivazione di una procedura di rimborso.

In particolare, il riconoscimento economico agli utenti, penalizzati dalla mancata o difettosa erogazione di una prestazione, sarà avviato solo per i servizi a pagamento. I casi espliciti in cui può essere previsto un rimborso, le modalità di richiesta ed i tempi di istruttoria della pratica sono indicati nelle Carte dei Servizi che le singole Società Miste hanno l'obbligo di elaborare secondo quanto definito nell'art. 21 dei contratti di servizio.

Nei casi di infrazione agli standard per cui non è previsto un rimborso, i cittadini/utenti hanno comunque il diritto di conoscere prontamente le motivazioni ed i problemi che hanno portato al disservizio.

### Le modalità di gestione dei reclami e dei rapporti con l'utenza

I rapporti con l'utenza sono considerati dall'U.O. "Coordinamento, controllo strategico e sostegno dei servizi esternalizzati e degli organismi partecipati" un fattore cruciale e determinante affinché si realizzi un'efficace ed efficiente gestione dei servizi pubblici.

In particolare, nel caso in cui l'Amministrazione ha delegato la gestione degli stessi ad un soggetto esterno, si crea una relazione triangolare in cui appare fondamentale rendere attivo ed effettivo non solo il rapporto tra Comune e cittadino, ma anche quello tra erogatore del servizio ed utente. Per tale motivo, l'U.O. dovrà definire regole certe affinché il Comune non si sostituisca nei suoi rapporti con la Società Mista al cittadino ma dia "voce" a quest'ultimo affinché possa esprimersi in merito alla qualità dei servizi di cui è destinatario finale. Per fare ciò è evidente che il cittadino-utente debba essere adeguatamente informato e coinvolto nel processo di regolazione e controllo delle performance delle prestazioni delle Partecipate.

Al fine di rendere concrete ed applicabili queste linee di principio è fondamentale che l'U.O., di concerto con le Società Miste, definisca e regolamenti due aspetti essenziali:

- le modalità di gestione dei reclami
- le modalità di informazione e coinvolgimento dell'utenza

Nel primo caso, saranno definite e rese note le procedure da seguire per la presentazione, valutazione e risoluzione dei reclami presentati per eventuali disservizi che dovessero verificarsi durante lo svolgimento delle attività, ciò consentirà di identificare le principali criticità

connesse all'erogazione del servizio ed al rapporto tra soggetti erogatori ed utenti; inoltre, costituirà una forma di controllo e di partecipazione a garanzia dell'operato delle società Miste, in cui il cittadino potrà segnalare eventuali difformità negli impegni assunti nei confronti della comunità. A tal fine l'UO ha in programma di sviluppare le seguenti attività:

- creazione/aggiornamento di un archivio elettronico per la gestione informatica delle segnalazioni;
- adozione di una procedura standardizzata di "lavorazione" della segnalazione (ricevimento, valutazione, risoluzione);
- istituzione di un call center per la gestione dei reclami.

La procedura di "lavorazione" dei reclami, in corso di definizione, prevede che gli utenti possono effettuare reclami in presenza di disservizi, atti o comportamenti che appaiono contrastanti con i contenuti della Carta Servizi, o comunque possono inviare segnalazioni, rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi e le modalità di erogazione degli stessi.

Una volta analizzato e definito il problema, si attiveranno le dovute azioni correttive per la risoluzione del disservizio avendo cura di comunicarlo al cliente.

È compito del Responsabile di Area mantenere aggiornato l'interessato sullo stato di risoluzione del reclamo e/o comunicarne la chiusura.

Il Dirigente curerà la raccolta annuale di tutti i reclami e delle soluzioni adottate.

Tale procedura di gestione dei reclami, integrando le indagini di customer satisfaction, costituisce lo strumento di ascolto più idoneo a verificare il grado di soddisfazione dei cittadini e le eventuali criticità da essi rilevate in fase di fruizione del servizio pubblico. Esso rappresenta quindi sia uno strumento di "ascolto" (in linea con quanto previsto dalla Legge 150/2000), sia un potente mezzo di prevenzione del disservizio.

Relativamente all'informazione e coinvolgimento dell'utenza, oltre a definire e rendere note le modalità con cui le varie U.O. si interfacciano con l'utente (nominativo di un referente, n. telefonico di riferimento, e-mail, indirizzo dove può essere recapitata la corrispondenza, orario di accesso agli uffici, modalità di ricevimento) andranno precisate le modalità di coinvolgimento (indagini di customer satisfaction) del cittadino per garantire un ruolo attivo nell'avviamento di processi di miglioramento della qualità dei servizi offerti. A tal fine l'UO ha in programma di sviluppare le seguenti attività:

- instaurazione di un rapporto collaborativo con i referenti aziendali responsabili delle relazioni con l'utenza;
- creazione di momenti di coordinamento e consultazione con le Associazioni dei consumatori per la definizione di proposte per il miglioramento dei servizi pubblici.

Questi obiettivi indicano una prospettiva relazionale che denota la fiducia dell'Amministrazione comunale nell'utente, cui vengono fornite le informazioni necessarie per restituire efficienza ed efficacia al servizio, e viene data garanzia di partecipazione all'attività collaborando per

migliorarla.

## **Le Associazioni dei Consumatori coinvolte dall'U.O.**

Tra le forme di tutela messe a disposizione dall'U.O. si segnala la possibilità di far valere i propri diritti attraverso il tramite delle Associazioni dei consumatori, per i cittadini/utenti che si ritengono danneggiati da azioni od omissioni dell'amministrazione pubblica o di suoi componenti.

Gli utenti, per tutelare i loro diritti possono presentare segnalazioni, reclami o suggerimenti presso i singoli uffici dell'U.O. o possono rivolgersi alle Associazioni dei consumatori presenti sul territorio comunale o regionale. Queste ultime, infatti, possono fornire consulenza e assistenza ai cittadini sulle questioni che hanno rilevanza sulla tutela dei loro diritti, con particolare riferimento all'applicazione delle Carte dei Servizi, con lo scopo di porsi quale soggetto intermediario fra cittadini e uffici comunali.

Le Associazioni dei Consumatori, inoltre, quali espressioni di rappresentanza sociale, garantiscono la partecipazione attiva dei cittadini quale risorsa integrante, indispensabile per governare con efficacia la cosa pubblica comunale, in applicazione del principio di sussidiarietà orizzontale previsto dall'art. 118, ultimo comma, della Costituzione. In particolare, l'U.O. si propone la creazione di momenti di coordinamento e consultazione con le Associazioni dei consumatori per la definizione di proposte per il miglioramento dei servizi pubblici. Le modalità ed i casi di coinvolgimento saranno appositamente indicate nella Carta dei Servizi dell'U.O.



## COMUNE DI REGGIO CALABRIA

### SETTORE PIANIFICAZIONE TERRITORIALE

#### Il Piano di Utilizzazione delle coste – Piano di Spiaggia

La redazione del Piano di Spiaggia relativamente al tratto di costa del Comune di Reggio Calabria ha finalmente colmato un vuoto nella programmazione degli interventi sul territorio, limitatamente alla fascia costiera del Comune di Reggio Calabria, che misura una estensione di Km 25. Fino ad oggi, la mancanza di un adeguato Piano urbanistico ha comportato degli evidenti riflessi negativi, sia sul piano economico e occupazionale, con la conseguente carenza di servizi lungo gli arenili, sia con la totale assenza di un efficace coordinamento tra i vari insediamenti proposti, la cui localizzazione, nonché la tipologia e le dimensioni dell'intervento, sostanzialmente sono stati caratterizzati dalla più assoluta estemporaneità dei vari soggetti privati interessati. Tale vuoto ha contribuito, necessariamente, a determinare un assetto del litorale fondamentalmente condizionato dalle poche e carenti imprenditorie dei singoli operatori, che non hanno sempre privilegiato le esigenze della collettività.

Al contrario in rispetto all'Istituto della Concessione, necessario dopo l'adozione del presente strumento urbanistico per i siti opportunamente individuati, gli interventi privati saranno orientati nella direzione di un soddisfacimento dell'interesse pubblico in linea con lo spirito e i dettami dell'intero piano.

In quest'ottica appare dunque evidente l'importanza di Piani Quadro che hanno come fine una ottimale distribuzione degli insediamenti a servizio del turismo stagionale, in grado di conciliare in modo estremamente razionale l'iniziativa imprenditoriale privata con i preminenti interessi della collettività.

Particolare impegno è stato profuso per la prima parte del Piano, quella relativa alla fase di "analisi dei sistemi esistenti" condotta con l'importante contributo delle Circoscrizioni interessate, dalle quali è scaturita la reale situazione nei tratti costieri, in riferimento soprattutto a degli elementi che in qualche misura avrebbero condizionato la successiva fase della "progettazione".

La classificazione delle aree, prima fase all'interno della più generale progettazione, prevede che le pertinenze e specchi acquei già concessi, ovvero da affidare in concessione, lungo tutto il tratto costiero del Comune di Reggio Calabria, risultano suddivise in base alla valenza turistica che ne identifica la peculiarità, nelle seguenti categorie:

- **"categoria A"**: aree, pertinenze e specchia acquei, o parti di essi, concessi per utilizzazioni ad uso pubblico ad alta valenza turistica: lungomare di Reggio;
- **"categoria B"**: aree, pertinenze e specchi acquei, o parti di essi, concessi per utilizzazioni ad uso pubblico a normale valenza turistica: lungomare di Catona, di Gallico, di Peilaro, spiaggia di Bocale;

- **"categoria C"**: aree, pertinenze e specchi acquei, o parti di essi, concessi per utilizzazioni ad uso pubblico a minore valenza turistica: il restante tratto costiero del Comune.

Le summenzionate fasce ad uso turistico-stagionale coinvolgono solamente una parte, seppure importante, delle attività espletabili all'interno delle specifiche aree; più in generale, il Piano con le sue Norme di Attuazione:

- individua le aree da destinare agli insediamenti turistici, balneari e ricreativi e in generale tutte le aree che possono essere assegnate in concessione anche per altri usi (sociali, culturali, etc.), nonché quelle da lasciare per la libera e pubblica balneazione;
- recepisce gli insediamenti già esistenti in regime di regolare concessione, individuando, ove strettamente necessario, in alternativa, una diversa localizzazione qualora quella attuale sia incompatibile con le previsioni programmatiche del piano;
- recepisce i tratti di costa con opere marittime esistenti e/o programmate dall'Amministrazione o da altri Enti (strade di revisione; aree di parcheggio; porti turistici; approdi per la nautica da diporto; riqualificazione di aree; impianti di depurazione; etc.);
- prevede che i vari impianti con le relative sovrastrutture da installare siano esclusivamente stagionali e quindi realizzate in maniera facilmente rimovibile con materiali prefabbricati assemblabili e di ottima qualità estetica;
- individua idonei tratti di litorale per la eventuale realizzazione di approdi (campi boe e/o pontili mobili) per la nautica da diporto e da pesca;
- individua delle aree a terra a spiccata vocazione naturalistica da recuperare e/o proteggere, specchi acquei per riserve marine;
- individua e conserva le aree destinate nel tempo ad insediamenti oramai facenti parte del tessuto sociale e culturale degli abitanti: pescatori, artigiani maestri d'ascia, etc.;
- individua aree a verde attrezzato, aree di sosta e parcheggio, percorsi pedonali, aree per attrezzature sportive stagionali, chioschi di piccole e preventivate dimensioni e tipologia per attività di ristoro e/o commerciali, nonché aree per attività ludiche ed attrezzate per spettacoli all'aperto;
- stabilisce tutte le norme per una ordinata sistemazione delle attività ivi comprese le norme sull'abbattimento delle barriere architettoniche di cui alla legge 104/92.

**Il Dirigente del Settore Pianificazione Territoriale**  
Arch. Saverio Putorti

## COMUNE DI REGGIO CALABRIA

SETTORE URBANISTICA - U.O. PROGRAMMAZIONE PROGETTAZIONE URBANA  
PROGRAMMAZIONE RESTAURO AMBITI TERRITORIALI

### Piano del Colore e del Decoro Urbano

#### STRUTTURA DEL PIANO

Con il Piano del Colore e del Decoro Urbano, l'Amministrazione Comunale di Reggio Calabria intende dotarsi di uno strumento di controllo della qualità urbana ad integrazione dei regolamenti esistenti.

Il Piano contiene un insieme di norme tese al recupero dell'immagine complessiva della città, del suo territorio e della sua identità storico - culturale; per questo motivo, è esteso a tutto il territorio comunale.

È uno strumento che regola l'uso del colore applicato ai fabbricati, nella consapevolezza che esso sia uno degli elementi costitutivi dell'immagine paesistica dei luoghi e un importante strumento di riqualificazione. Fornisce delle indicazioni riguardo alle tinte da applicare (codificate utilizzando il sistema NCS), ai possibili abbinamenti, alle finiture, ai materiali, alle tipologie da utilizzarsi per tutti gli elementi (funzionali, decorativi e tecnologici) che compongono le facciate e le sistemazioni esterne degli edifici.

Le indicazioni fornite sul colore cercano di tutelare in particolare due aspetti: da un lato l'identità storica del fabbricato, dall'altro la percezione visiva del contesto nel suo insieme con particolare attenzione non solo all'ambiente costruito ma anche a quello naturale.

Per operare una scelta corretta degli aspetti cromatici degli edifici, il piano fornisce, oltre alle norme, una modulistica che richiede al progettista un'attenta analisi conoscitiva del fabbricato e del contesto in cui esso si inserisce.

Uno degli obiettivi che il Piano si propone è proprio quello di riportare l'attenzione di progettisti, committenti e cittadini sull'importanza dell'aspetto esterno dei fabbricati in quanto componenti essenziali della scena urbana.

Il Piano si basa essenzialmente sui seguenti principi:

- Normare l'uso del colore, degli elementi architettonici e delle opere esterne nel caso di:
  - Nuove costruzioni ed interventi su edifici esistenti;
  - Elementi di arredo urbano;
- Valorizzare e salvaguardare il territorio mediante l'adozione di norme e prescrizioni differen-

ziate per zone omogenee e per edifici ed ambiti particolari quali:

- Edifici o manufatti edilizi di interesse storico, artistico, architettonico;
- Edifici appartenenti a contesti urbani caratterizzati da unitarietà d'intervento (comparti unitari);
- Edifici appartenenti a nuclei per i quali è riconoscibile una specifica identità storica e culturale.

#### ■ Conservare, valorizzare e recuperare le caratteristiche fisiche e funzionali di:

- Spazi pubblici (vie o piazze) di particolare interesse storico - scenografico;
- Ambiti urbani particolarmente degradati;
- Aree interessate dal fenomeno dell'abusivismo.

#### ■ Esigere dai progettisti la conoscenza dell'edificio e del contesto in cui esso si colloca, attraverso la compilazione della modulistica e la redazione degli elaborati richiesti dalle presenti norme, al fine di pervenire alla scelta più appropriata del colore e degli elementi caratterizzanti l'aspetto esterno del fabbricato.

### IL METODO DI ANALISI

#### Le indagini sul territorio comunale

- Il Piano è stato redatto per essere applicato sull'intero territorio comunale, il quale si estende dalla costa fino alla montagna, comprendendo sia agglomerati costieri, sia insediamenti montani. Per la particolare conformazione del territorio, si è scelto di articolare il Piano in base all'individuazione di aree omogenee per caratteristiche ambientali ed edilizie. Tale individuazione è avvenuta attraverso l'analisi della cartografia ed i sopralluoghi di verifica effettuati su tutto il territorio comunale.
- In base ai risultati dell'analisi del territorio così effettuata, sono state redatte le Tabelle Colore relative ad ogni area omogenea che hanno tenuto conto delle tipologie edilizie presenti, dei colori in uso, dell'inserimento delle tinte nel contesto ambientale e quindi del rapporto più o meno esistente con i colori dell'ambiente naturale.
- L'indagine fotografica ha messo in luce allo stesso tempo sia i caratteri tipologici da tutelare, sia gli elementi di degrado presenti nell'ambiente urbano. Di conseguenza, sono state redatte le norme tecniche che contengono delle prescrizioni mirate al mantenimento di alcuni caratteri tipologici e formali e al divieto di realizzare delle opere con tecniche o materiali impropri.
- Sono state individuate delle aree degradate da riqualificare attraverso successivi e specifici



ci progetti e le emergenze architettoniche ed ambientali da tutelare e valorizzare mediante azioni ed interventi ad hoc.

## LE INDAGINI

### Il Centro Storico

- Un maggiore approfondimento è stato dedicato al Centro Storico, affiancando all'indagine fotografica quella bibliografica e di archivio. L'obiettivo che si voleva raggiungere nel Centro Storico riguardava non solo il trattamento dei prospetti degli edifici, ma la definizione di linee guida per gli interventi sugli spazi pubblici ed in particolare sulle piazze.
- Per quanto riguarda i prospetti degli edifici, attraverso l'indagine fotografica si è cercato di individuare le tinte e gli accostamenti più utilizzati nell'edilizia storica, mettendo in rilievo anche il tipo di finitura degli intonaci, le tipologie ricorrenti per gli infissi, i balconi, le coperture e gli altri elementi di facciata. Questa indagine è avvenuta in maniera sistematica per gli edifici posti lungo il Corso Garibaldi e il Corso Vittorio Emanuele II, le due vie principali della città storica. Dal rilievo fotografico sono state redatte le schede colore di progetto per ciascuno di questi fabbricati, nelle quali si è cercato di riproporre le tinte originarie accordandole allo stesso tempo con gli edifici contigui per dare continuità alla scena urbana.
- Sono state compilate schede colore di progetto anche per l'edilizia residenziale pubblica degli anni della Ricostruzione (1910-1940). Si è fatta questa scelta con la consapevolezza che una parte significativa del centro storico è costituita da comparti di edilizia popolare che, per fattura e disegno, non hanno molto da invidiare ai coevi edifici privati.
- Sono state elaborate prescrizioni specifiche per alcuni elementi particolarmente visibili in Centro Storico, come le edicole, la tipologia dei numeri civici e delle targhe toponomastiche.
- Si è posta, infine, particolare attenzione alle piazze, elementi cardine del tessuto urbano della città ricostruita.

### L'analisi sulle piazze

L'analisi condotta sulle piazze ha interessato sia la condizione attuale degli elementi che le compompono, sia il ruolo funzionale che oggi hanno all'interno del tessuto urbano.

- Per ogni piazza si è delineato un breve profilo storico che mettesse in luce il progetto originario e le trasformazioni subite negli anni, attraverso la ricerca bibliografica/archivistica ed il confronto con fotografie del primo ventennio del secolo. Sono stati evidenziati gli elementi di degrado o di disturbo visivo, le carenze nell'arredo, i punti di debolezza. Allo stesso tempo è stata condotta una analisi funzionale per comprendere se si sono mantenute le

funzioni originarie, se ne sono subentrate altre e, in quest'ultimo caso, se queste sono compatibili con le caratteristiche formali e storiche della piazza. In base a queste analisi, sono state date delle indicazioni per guidare i futuri interventi pubblici di riqualificazione, mettendo in luce la funzione prevalente da mantenere o da proporre, gli elementi da valorizzare, gli elementi da sostituire o da rimuovere.

- Per quanto riguarda, invece, la definizione del piano verticale, è stata condotta un'indagine archivistica presso l'Archivio Storico del Comune, al fine di rintracciare i progetti originari degli edifici storici prospicienti le piazze. Questo tipo di indagine ha permesso di datare e dare un nome agli edifici e allo stesso tempo di acquisire dati sui materiali e le lavorazioni in uso negli anni 1920-30 nell'edilizia reggina. Inoltre, il reperimento dei disegni dei prospetti ha permesso di individuare le alterazioni avvenute negli anni, in modo da indicare quali elementi debbano essere rimossi e quali debbano essere ripristinati in successivi interventi di restauro.
- Le proposte fatte in merito alla riqualificazione delle piazze del centro storico cercano di supplire alla mancanza di piani specifici, ad esempio un piano per la riqualificazione e l'incremento degli spazi pubblici o un piano per l'arredo urbano.

### Gli Edifici storici

#### Gli interventi sugli edifici storici (ante 1940) devono essere eseguiti ai sensi delle norme del Piano del Colore.

Gli interventi dovranno essere eseguiti nel rispetto dei caratteri originari, prediligendo l'integrazione e il restauro degli elementi esistenti con materiali e tecniche compatibili piuttosto che la sostituzione. Nel caso di sostituzione, devono essere utilizzati elementi con lo stesso disegno formale e in materiali che non alterino il disegno originale e l'estetica del fabbricato.

Per tali edifici, le prescrizioni cromatiche contenute nelle Tabelle Colore dovranno essere osservate in tutti i casi in cui non sia possibile dimostrare le coloriture originarie di facciata.

### Intonaci e tinteggiature

Negli interventi di manutenzione delle facciate devono essere rimossi tutti i rivestimenti incongrui con l'immagine dell'edificio;

Si devono riproporre basamenti esclusivamente in intonaco o pietra artificiale, con finiture tipiche della nostra tradizione (bocciardati, subbiati, con nastrino liscio di contorno...). L'uso di pietra è ammesso solo dove sia coeva alla costruzione del fabbricato. Sono vietati tutti gli altri tipi di rivestimenti. I basamenti in intonaco devono essere tinteggiati con un colore più scuro rispetto ai rilievi, ma in gradazione con essi oppure in grigio ad imitazione della pietra;

Nel caso di rifacimento dell'intonaco devono essere riproposte le stesse finiture degli intonaci

originari;

Nelle reintegrazioni dell'intonaco o nella sostituzione degli stessi, devono essere utilizzati materiali analoghi agli originari; in particolare malte di calce per gli edifici in muratura; malte bastarde per gli edifici in calcestruzzo armato del periodo della Ricostruzione. Nel rifacimento degli intonaci si può ricorrere alla colorazione in pasta con pigmenti tradizionali (inorganici come terre ed ossidi). Le tinteggiature devono utilizzare materiali compatibili con l'intonaco sottostante; come pitture a base di calce o ai silicati. Sono vietati sistemi pellicolanti, tinteggi a base organica, idropitture;

La tinta del fondo deve essere sempre più scura dei rilevati; i rilevati devono essere al contrario tinteggiati con colori molto chiari ad imitazione della pietra; salvo eccezioni, al piano terra il trattamento della facciata a finte bugne deve essere tinteggiato come i rilievi; Le tinteggiature non devono cancellare le finiture degli intonaci storici (martellature, subbiature, bocciardature...); La pietra artificiale non deve essere mai tinteggiata; sono ammesse operazioni di pulitura (ad acqua o con argille) e di reintegrazione. In quest'ultimo caso devono essere fatte delle campionature per avvicinarsi alla cromia della pietra artificiale da integrare;

#### **Infissi e sistemi di oscuramento**

Devono essere mantenuti i sistemi di oscuramento originari. Sono da tutelare, in particolare, le tipologie tradizionali con scuretti interni o persiane. Le chiusure avvolgibili sono ammissibili solo negli edifici dell'ultimo secolo, qualora previste fin dall'impianto; in questo caso non è ammessa la sostituzione con tapparelle in plastica. E' vietato l'uso di controfinestre, vetri a specchio, serramenti in alluminio anodizzato. Nella sostituzione degli infissi esterni si devono utilizzare serramenti in legno o in materiali effetto legno che ripropongano il disegno originario.

#### **L'Edilizia residenziale pubblica storica, realizzata prima del 1940**

Questa Tabella non è abbinata ad un'area territoriale definita, ma si applica a tutti i comparti o ai singoli edifici di edilizia residenziale pubblica realizzati prima del 1940 sull'intero territorio comunale. Dalle indagini fotografiche condotte, si è rilevato infatti che questi interventi edilizi utilizzano lo stesso linguaggio formale e gli stessi materiali, ovunque si trovino. E' un patrimonio edilizio storico notevolmente esteso e che costituisce una parte consistente dell'edificato. Per cui, ad esempio, un comparto di edilizia residenziale pubblica realizzato prima del 1940 dovrà fare riferimento a questa tabella sia che ricada all'interno di un'area periferica, sia del nucleo urbano consolidato sia di un nucleo esterno collinare - montano.

#### **Il Nucleo Urbano Consolidato**

Questa tabella fa riferimento ad un'ampia zona urbana, costituita prevalentemente da edilizia realizzata dopo gli anni cinquanta. Ne fanno parte l'espansione a sud del Centro Storico, le aree di Archi, Gallico, Catona, Pellaro. Sono aree in cui ad un nucleo storico o a agglomerati

storici sorti lungo le direttrici stradali si sono aggiunte espansioni più o meno pianificate (includono anche interventi realizzati in base a Piani di Zona). Sono zone molto urbanizzate e dove il tessuto urbano si è consolidato nel tempo. Per queste aree le cromie di riferimento per gli intonaci sono costituite da sei gruppi che includono anche tonalità di verde ed azzurro, mentre per gli altri elementi i colori applicabili sono il marrone, il verde e l'azzurro. Per i fondi è possibile utilizzare anche il bianco, escluso nelle tabelle precedenti. Fermo restando l'obbligo di utilizzare solo alcune tinte per gli edifici storici, si può scegliere all'interno di una gamma piuttosto ampia, proprio per la presenza di edifici molto diversi tra loro per stile, materiali ed epoca di costruzione.

#### **Le Fasce Costiere**

Le fasce costiere sono state individuate negli elaborati grafici come quelle aree comprese tra la linea ferroviaria e la battigia. Queste aree hanno per buona parte un'edificazione recente a villette isolate e raramente presentano fronti continui. La tabella colore prevede delle tonalità molto chiare, quasi bianche per gli intonaci, da abbinare ad infissi, sistemi di oscuramento e ferri molto colorati.

#### **Le Aree Periferiche di espansione residenziale**

Sono state individuate negli elaborati grafici le zone dove è avvenuta negli ultimi decenni l'espansione della città in maniera abusiva o comunque in assenza di piani attuativi del Piano Regolatore Generale. Sono aree caratterizzate da molti edifici di scarsa qualità architettonica, parecchi dei quali non finiti e da un ambiente urbano degradato anche per l'assenza di servizi e spazi pubblici. Sono aree in cui è auspicabile innanzitutto che vengano completate le facciate e le sistemazioni esterne degli edifici. Si tratta anche di aree con lotti liberi edificabili nelle quali si concentreranno le future edificazioni.

#### **I Nuclei esterni collinari e montani**

Sono piccoli nuclei collocati nella zona collinare e montuosa del territorio comunale, dotati di una identità specifica e di caratteri propri dei piccoli centri di origine rurale. Per essi, si è cercato di supplire alla mancanza di azioni specifiche di tutela, sia attraverso la regolamentazione del colore e degli elementi di facciata, sia attraverso prescrizioni (come l'uso di tetti a falda in elementi laterizi), sia attraverso indicazioni progettuali per gli interventi sugli spazi pubblici (come il ripristino delle pavimentazioni stradali in pietra).

I nuclei esterni collinari - montani così come individuati negli elaborati grafici, fanno riferimento alla tabella relativa agli edifici storici ed alla tabella relativa agli edifici realizzati dopo il 1940. La prima comprende le colorazioni ancora rilevabili esistenti del giallo-arancio e del rosa, con gli infissi verdi o marroni. La seconda, che si riferisce ad edifici in cemento armato e di carattere moderno, comprende le stesse tinte del giallo e del rosa ma con gradazioni differenti, tipiche

dei prodotti moderni sintetici, più sature ma che in ogni caso si accordano con le tinte degli edifici storici. Le tinte del giallo e del rosa si inseriscono bene nel contesto ambientale in cui si trovano i nuclei, infatti, la presenza del verde consente di utilizzare colori luminosi.

### **NORME TECNICHE E MODULISTICA**

Le norme tecniche hanno lo scopo di rendere agevole l'applicazione del Piano; forniscono:

- prescrizioni generali, da applicare su tutto il territorio comunale;
- prescrizioni per aree omogenee o per edifici con caratteri specifici (edifici storici ed emergenze architettoniche-ambientali, edifici appartenenti a comparti unitari );
- indicazioni per particolari ambiti di riqualificazione.

La modulistica è concepita in modo da fornire un quadro completo dei materiali, delle tecniche e delle tinte che si utilizzano per tutte le opere che riguardano l'esterno degli edifici (inclusa l'apposizione di tende, vetrine e insegne). E' concepita come documentazione obbligatoria da presentare allegata alla domanda di concessione edilizia o alla denuncia di inizio attività. I moduli compilati conterranno una serie di informazioni utili a delineare lo stato di fatto del fabbricato e i criteri di intervento.

Ai moduli va allegata:

- esaustiva documentazione fotografica dell'edificio e del contesto;
- disegni dell'edificio con i colori di progetto (tre alternative cromatiche indicate in ordine decrescente di gradimento e redatte secondo le indicazioni fornite dal piano);
- esaustiva documentazione storica per gli edifici antecedenti il 1940.

Ad ultimazione dei lavori saranno presentate le fotografie dello stato finale per la creazione dell'Archivio dei trattamenti esterni e delle finiture dei fabbricati.



Ph F. Labate

## “LA SICUREZZA DELLE CITTÀ COME STRUMENTO DI SVILUPPO: IL CASO DI REGGIO CALABRIA”

di **Alfredo Priolo**

**Lo sviluppo e la trasformazione di una città passano anche attraverso un significativo sforzo nell'attuazione di efficaci politiche di sicurezza urbana.**

Fino a pochi anni fa, la sicurezza era percepita come un fenomeno riconducibile all'ordine pubblico con lo Stato ed i suoi apparati repressivi che dovevano rispondere a quest'emergenza; più di recente, con l'introduzione della riforma elettorale e l'elezione diretta dei sindaci, con il decentramento amministrativo e, soprattutto, con la modifica del titolo V della Costituzione, le amministrazioni locali, in tale materia, hanno assunto un ruolo centrale da protagoniste e sono diventate le principali referenti della popolazione.

Le sensazioni di insicurezza ed il timore dei fenomeni di disordine urbano e di illegalità diffusa percepite sempre di più dai cittadini vengono, infatti, rivolte ai sindaci e, quindi, alla Polizia Municipale.

L'approccio della parte politica rispetto alle nuove istanze rivolte alle amministrazioni locali si è dunque dovuto celermente modificare e, così, sono nate le prime significative esperienze di sicurezza promosse dalle città ed i primi investimenti in innovazione tecnologica ed in strumentazioni effettuati dai comuni ed offerti nella disponibilità anche delle forze di polizia dello Stato.

**L'esperienza del Comune di Reggio Calabria è particolarmente significativa.**

La città di Reggio Calabria ha intrapreso negli ultimi anni un virtuoso cammino di rinascita civile, culturale e sociale, con grandi trasformazioni urbanistiche, con la realizzazione di importanti opere pubbliche e con un significativo rilancio della sua vocazione turistica. Contestualmente, però, permangono una serie di contraddizioni caratterizzate da un carente senso civico, da un poco diffuso rispetto della legalità e da una scarsa attenzione al decoro urbano che generano forme di illegalità e di disordine e che richiedono interventi di controllo del territorio e di vigilanza ed attività di tipo preventivo con una continua opera di formazione e di educazione alla legalità da svolgersi nei centri di aggregazione e nelle scuole, al fine di sconfiggere e superare quel vortice di abitudini, cultura e tradizioni che rischia di bloccare ulteriormente lo sviluppo e la crescita del territorio.

In tale quadro, l'Amministrazione comunale ha inteso incidere in modo significativo valorizzando le attività e le funzioni del Corpo di Polizia Municipale con investimenti nel campo delle

innovazioni tecnologiche e nelle strumentazioni elettroniche e con una serie di interventi di tipo preventivo e repressivo sul territorio.

La Polizia Municipale, così, è stata dotata di una Sala Operativa dell'ultima generazione e sono state introdotte ed utilizzate nuove tecnologie per l'accertamento a distanza delle violazioni al Codice della Strada (varchi elettronici per Zona a Traffico Limitato, sistemi di rilevamento per il passaggio con il rosso semaforico) e per lo svolgimento dei servizi di polizia stradale (etilometro, telelaser).

In più, accanto ad una maggiore presenza su strada del personale in termini di prevenzione e di controllo (sono stati attuati severi controlli sul rispetto delle norme sulla circolazione stradale con un incremento, in soli quattro anni, del 150% del numero delle violazioni al Codice della Strada accertate), sono state posizionate, con un investimento economico interamente comunale, le prime telecamere di video sorveglianza in un'area, interna alla ZTL, che ospita la sede delle istituzioni cittadine, i più importanti esercizi commerciali e luoghi di ritrovo e le sedi di banche e di uffici postali, tutte attività che sono poste a rischio dalla presenza della criminalità organizzata che si manifesta con rapine e, soprattutto, con attività estorsive che pongono a serio rischio l'incolumità dei cittadini e che contribuiscono ad aumentare l'allarme sociale di insicurezza urbana.

**I primi risultati appaiono incoraggianti.**

Il sistema di videosorveglianza del centro cittadino è stato di recente ampliato nel quadro dell'adozione delle misure di sicurezza per gli stadi di calcio: l'Amministrazione comunale, infatti, di concerto con la locale Prefettura, ha realizzato un nuovo sistema di controllo di tutta l'area dello stadio "O. Granillo" che interessa una zona densamente abitata ed una serie di importanti arterie di circolazione stradale; tale opera ha consentito, alla Questura ed alla Polizia Municipale di incrementare l'attività di monitoraggio e di controllo, attraverso una rete di telecamere, in uno dei quartieri della città che, a seguito di una serie di opere urbanistiche di recupero del territorio, è stato riqualificato e strappato progressivamente al disordine urbano ed alla micro-criminalità.

La scelta di incidere in modo decisivo sui fenomeni di illegalità con grande efficacia preventiva e deterrente da parte dell'Amministrazione comunale è stata confermata dalla presentazione al Ministero dell'Interno di un progetto per ottenere il finanziamento di un sistema di controllo del territorio con oltre sessanta telecamere, nel quadro degli interventi da attuarsi con il P.O.N. "Sicurezza per lo Sviluppo del Mezzogiorno d'Italia".

Il progetto è stato prontamente accolto e rilanciato dall'attuale Prefetto di Reggio Calabria, dr. L. De Sena, che recependo le istanze pervenute, ha definito un nuovo quadro di intervento ancora più ambizioso e ne sta curando direttamente l'attuazione. Al termine dei lavori, il sistema

di video sorveglianza cittadino conterà su oltre settanta punti di ripresa posizionati nel centro cittadino ed in alcune aree più degradate della periferia sud della città.

Il percorso per la progettazione e la realizzazione dell'intervento descritto ed il sistema di video controllo già esistente sono la dimostrazione che attraverso una adeguata e propositiva sinergia tra l'Amministrazione centrale e quelle locali è possibile raggiungere alcuni risultati concreti tali da assicurare, anche in realtà difficili, elevati livelli di sicurezza con l'utilizzo di tecnologie che permettono anche una migliore organizzazione delle aliquote del personale delle forze di polizia operante su strada.

In conclusione, si può affermare che le Amministrazioni comunali interessate al tema, che intendano attenuare il crescente e diffuso senso di insicurezza degli abitanti dei centri urbani con il ricorso a sistemi che contribuiscono a frenare fenomeni di illegalità ed altre manifestazioni delittuose più comuni nell'ambito urbano ed a restituire così alla comunità spazi sottratti al degrado, possono forse guardare all'esperienza di Reggio Calabria come un significativo modello di riferimento che si è fondato, prima di tutto, sulla forte volontà dell'Ente Locale di modificare la realtà esistente e di avviare un percorso di crescita e di sviluppo della città partendo dalla diffusione e dalla condivisione dei valori della legalità e del rispetto delle regole.

## IL COMANDO DI POLIZIA MUNICIPALE

Il comando di Polizia Municipale di Reggio di Calabria rappresenta un esempio di come l'inserimento di nuove tecnologie trasformi le procedure e l'operatività delle funzioni coinvolte nella gestione delle ordinarie attività di controllo.

### Obiettivo

Creare un strumento per il coordinamento, controllo e gestione dell'attività operativa ed amministrativa svolta dal comando di Polizia Municipale, grazie all'integrazione funzionale di sistemi hardware e software realizzati da aziende leader, con prodotti dedicati alla gestione di tutte le attività di centrale operativa e basati sulla semplicità d'uso e l'affidabilità, una soluzione modulare che utilizza strumenti operativi standard, facile ed intuitivo nell'utilizzo, adattabile alla realtà del Comando di Polizia Municipale di Reggio di Calabria, ubicata in locali adeguatamente strutturati per poter gestire le attività di centrale operativa, con soluzioni ergonomiche e arredi adeguati.

### Gli strumenti

Sistemi radio analogici, composti da apparati radio veicolari, motocicliari, portatili.  
Sistemi hd e sw per la gestione delle attività.

#### ■ Dotazione pattuglie Automontate

- Ricetrasmittitori veicolari in gamma VHF analogici con localizzazione GPS

#### ■ Dotazione pattuglie Appiedate

- GPS
- Ricetrasmittitori portatili in gamma VHF analogici con localizzazione GPS

### La centrale operativa

I SW gestionali forniscono una analisi quali-quantitativa dell'attività svolta con soluzioni all'avanguardia nei sistemi di telecomunicazioni.

#### La centrale operativa governa i seguenti processi, in tempo reale:

- Gestione pattuglie sul territorio
- Gestione eventi.

#### Integrazione con i sistemi gestionali del comando:

- Sistemi radio e di radiolocalizzazione gps
- Sistemi di video sorveglianza
- Sistemi di registrazione telefonica
- Video sorveglianza dei punti critici di viabilità e di particolare importanza nel territorio
- Registrazione telefonica delle comunicazioni della Centrale operativa
- Registrazione on line degli interventi
- Individuazione degli equipaggi dislocati sul territorio mediante radiolocalizzazione gps
- Invio del reclamo alle pattuglie sul terminale radio mediante sms
- Gestione dell'intervento in campo con pattuglie motorizzate.

