

CITTÀ DI TORINO

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

9 aprile 2019

Convocata la Giunta presieduta dal Vicesindaco Guido MONTANARI, sono presenti gli Assessori:

Antonietta DI MARTINO  
Roberto FINARDI  
Marco GIUSTA  
Maria LAPIETRA  
Francesca Paola LEON

Paola PISANO  
Sergio ROLANDO  
Alberto SACCO  
Sonia SCHELLINO  
Alberto UNIA

Assente per giustificati motivi la Sindaca Chiara APPENDINO.

Con l'assistenza del Segretario Generale Reggente Flavio ROUX.

OGGETTO: SISTEMI DI GESTIONE QUALITÀ ED ENERGIA. APPROVAZIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ E DELLA POLITICA PER L'ENERGIA ED INDIRIZZI PER LO SVILUPPO DEI SISTEMI DI GESTIONE.

Proposta degli Assessori Rolando e Unia.

Richiamati:

- il D.Lgs. n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi”, che stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali debbano essere erogati con modalità promuoventi il miglioramento della qualità, assicurando la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione (nelle forme riconosciute dalla legge) alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi dei relativi servizi;
- il D.Lgs. 267 (TUEL) del 2000 e s.m.i. stabilisce (art. 147 novellato nel 2012) che il sistema dei controlli interni è finalizzato anche a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente; il Regolamento 361 della Città di Torino “Disciplina dei controlli interni” ha recepito nel 2013 tali disposizioni;
- la direttiva del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione del 2006 avente per oggetto “Per una Pubblica Amministrazione di qualità”, la quale, premesso che la competitività del Paese è fortemente condizionata dalla qualità dei servizi resi ai cittadini ed alle imprese, indica una prospettiva chiara che impegna il Dipartimento Funzione Pubblica alla promozione e sviluppo della politica per la qualità nelle Pubbliche Amministrazioni;
- le Linee Guida CIVIT (del. 88/2010 e del. 3/2012) ai sensi degli artt. 13 e 28 del D.Lgs. 150 del 2009, che forniscono indicazioni sugli strumenti e metodologie per il miglioramento della qualità nelle Pubbliche Amministrazioni; tra questi sono gli standard di qualità e la loro integrazione con il ciclo delle performance, i contenuti delle carte dei servizi, i requisiti del sistema di gestione dei reclami, il miglioramento continuo;
- il D.Lgs. 33 del 2013 “trasparenza”, che richiama l'obbligo per le Pubbliche Amministrazioni di pubblicazione della Carta dei Servizi contenente gli impegni e gli standard di qualità e tutte le informazioni rilevanti per l'utenza;
- il D.Lgs. 102/14, che recepisce e attua la Direttiva Europea 2014/27/UE sull'efficienza energetica stabilendo un quadro di misure per la promozione e il miglioramento dell'efficienza energetica che concorrono al conseguimento dell'obiettivo nazionale di risparmio energetico (indicato all'articolo 3 del medesimo decreto). Il testo legislativo, inoltre, detta norme finalizzate a rimuovere gli ostacoli sul mercato dell'energia e a superare le carenze del mercato che frenano l'efficienza nella fornitura e negli usi finali dell'energia;
- la Legge di conversione n. 135 del 7 agosto 2012: “Spending review n. 2” contenente Disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica mantenendo invariata l'erogazione dei servizi ai cittadini.

Considerato che:

- il contesto normativo, economico e finanziario sempre più sfidante, induce a consolidare un

approccio efficace al miglioramento continuo della gestione, puntando sulla maggiore integrazione dei processi, sulla garanzia di compatibilità con il quadro complessivo delle risorse disponibili e sulla massima attenzione agli sprechi.

Nel 2007 è stato avviato il “Progetto Qualità” con lo scopo di sviluppare e promuovere la qualità dei servizi erogati ed in particolare quelli a diretto impatto sui cittadini; a tal fine è adottato il modello di “gestione per la qualità” offerto dalla norma internazionale ISO 9001 che risponde pienamente alle esigenze derivanti dalla normativa richiamata; il progetto ha conseguito la certificazione ISO 9001 e per il suo carattere innovativo ed efficace ha raccolto premi e consensi sia all’interno che all’esterno dell’Amministrazione Comunale.

Il Sistema di Gestione per la Qualità, con lo scopo di orientare la macchina comunale verso la “soddisfazione dell’utente e del cittadino” e nel pieno recepimento della normativa vigente, prevede l’adozione di alcuni strumenti ed approcci che sono stati applicati ai servizi attualmente inclusi nel perimetro di certificazione:

- identificazione degli standard di qualità e predisposizione delle carte di qualità dei servizi;
- analisi e descrizione dei processi organizzativi ed operativi con identificazione dei punti di controllo per la qualità;
- formazione, sensibilizzazione e coinvolgimento di tutto il personale a tutti i livelli;
- realizzazione dei controlli e dei monitoraggi sui servizi e sui processi, gestione delle eventuali non conformità, azioni preventive e correttive in una logica di miglioramento continuo;
- sorveglianza continua dei processi e dei controlli eseguiti tramite audit interni svolti da personale addestrato;
- realizzazione delle indagini di customer per verificare le ricadute sugli utenti ed identificare le opportunità di miglioramento.

Anche in considerazione del successo dell’iniziativa, che è stata peraltro condotta con risorse e competenze esclusivamente interne, nelle Linee Programmatiche per il governo della Città di Torino (2016-2021) è stata ribadita l’opportunità di proseguire nell’esperienza della Certificazione di Qualità e della revisione delle procedure di lavoro per ottimizzare l’uso delle risorse anche in una logica di semplificazione.

Nel contesto di tali indirizzi strategici, l’Assessorato all’Ambiente in recepimento alla deliberazione di Giunta Comunale (mecc. 2018 01530/059) del 3 maggio 2018, ha promosso l’avvio delle azioni connesse all’implementazione ed alla certificazione di un Sistema di Gestione dell’Energia UNI CEI EN ISO 50001 nel contesto delle politiche di Energy Management.

Il Sistema di Gestione dell’Energia sarà integrato, per alcune parti, al Sistema di Gestione Qualità ISO 9001 per il quale la Città ha conseguito la Certificazione a partire da aprile 2008.

L’obiettivo strategico, oltre al conseguimento della certificazione ISO 50001, consiste nel ridurre i consumi energetici di competenza della Città, in primis quello del patrimonio edilizio, attraverso azioni che sulla base del bilancio energetico dell’edificio individuano gli

interventi di riqualificazione energetica praticabili, valutino per ciascun intervento le opportunità tecniche ed economiche, migliorino le condizioni di comfort e sicurezza, riducendo al contempo le spese di gestione.

Si tratta di un'attività supportata da tecnologie ICT e Building Management System (BMS), che consenta la rilevazione, la gestione, il controllo e il monitoraggio dei consumi energetici. Nell'ambito del progetto di Energy Management si collocano infatti una serie di attività volte alla verticalizzazione in tema Energy di un applicativo denominato "Factotum" che utilizza come base il software Archibus, che la Città ha acquisito al fine di consentire la gestione in un unico ambiente delle informazioni tecnico-amministrative degli edifici del suo patrimonio. Factotum è sviluppato da CSI Piemonte, e l'ufficio Energy della Città è stato coinvolto nella definizione dei requisiti del modulo Energy il quale raccoglierà una serie di informazioni di tipo edilizio, impiantistico ed energetico (consumi e spese) al fine di supportare l'attività di Energy Management del patrimonio, inserendosi all'interno di un applicativo che si occupa più in generale di Facility Management e Gestione Patrimoniale.

L'obiettivo principale dell'attività consiste nell'analisi tecnica ed economica di un piano di monitoraggio dei consumi "real time" dei vettori energetici primari (combustibili e energia elettrica) di un sottoinsieme di edifici, particolarmente significativo dal punto di vista dei consumi e della spesa energetica, del patrimonio della Città. I dati raccolti convergeranno nel sopraccitato applicativo Factotum all'interno del modulo Energy. Tale attività, è propedeutica alla messa in opera di azioni strategiche di efficientamento energetico del patrimonio della Città che consentano, oltre al risparmio energetico, una valorizzazione dello stesso.

L'attività ha richiesto tavoli tecnici intersettoriali e interdisciplinari con soggetti quali Città Metropolitana, Regione Piemonte e Società di Committenza Regionale del Piemonte (SCR Piemonte) al fine di condividere protocolli comuni nel bando d'appalto di fornitura dei vettori energetici e di indurre contrattualmente i fornitori di energia a trasmettere le bollette secondo un certo formato di file adatto al riversamento su Archibus e per concordare l'uniformazione dei flussi di dati energetici da richiedere ai fornitori in fase d'appalto.

Per quanto concerne la certificazione, anche da un'indagine condotta dal FIRE (Federazione Italiana uso Razionale Energia) i Sistemi di Gestione dell'Energia collegati alla norma UNI CEI EN ISO 50001 sono uno strumento fondamentale per ottenere obiettivi di efficienza energetica e sostenibilità ambientale, in quanto investono nel tempo tutta l'organizzazione della gestione delle risorse. Risulta pertanto fondamentale la creazione di una sinergia con i Settori maggiormente coinvolti dalle azioni di efficientamento energetico.

A tal proposito il Piano degli Obiettivi per l'esercizio 2018, che ha costituito parte integrante del Piano Esecutivo di Gestione, approvato con deliberazione della Giunta Comunale del 24 aprile 2018 (mecc. 2018 01447/024), ha ricompreso proprio, tra gli obiettivi dei competenti Uffici della Divisione Personale e Amministrazione e della Divisione Ambiente, Verde e Protezione Civile, l'avvio delle attività propedeutiche alla certificazione ISO 50001 con perimetrazione dei processi da certificare e integrazione con la ISO 9001.

La Città si è inoltre impegnata a portare a compimento la certificazione summenzionata contestualmente al compimento del PAES (Piano d'Azione per l'Energie Sostenibili) entro il 2020.

L'ufficio Energy Management - nel contesto delle procedure già in uso al Sistema della Qualità - mira a strutturare una rete di riferimenti che garantiscano un presidio minimo per ciascun edificio della Città per le azioni di controllo energetico.

Questa architettura sarà formalizzata e prevederà:

- 1) la nomina di Referenti per l'Energia, con le funzioni di raccordo tra l'Energy Manager e le Divisioni;
- 2) la definizione di un Team Energia con la funzione di presidio operativo;
- 3) la definizione di un Board per l'energia con la funzione di traduzione delle politiche energetiche in obiettivi PEG.

Il Sistema di Gestione per l'Energia verrà condotto inizialmente su una serie di edifici e progressivamente esteso in base agli obiettivi descritti nella Politica per l'Energia alla presente deliberazione.

Tutto ciò premesso,

#### LA GIUNTA COMUNALE

Visto che ai sensi dell'art. 48 del Testo Unico delle leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali, approvato con D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267, la Giunta compie tutti gli atti rientranti, ai sensi dell'art. 107, commi 1 e 2 del medesimo Testo Unico, nelle funzioni degli organi di governo che non siano riservati dalla Legge al Consiglio Comunale e che non ricadano nelle competenze, previste dalle leggi o dallo Statuto, del Sindaco o degli organi di decentramento;

Dato atto che i pareri di cui all'art. 49 del suddetto Testo Unico sono:  
favorevole sulla regolarità tecnica;  
viene dato atto che non è richiesto il parere di regolarità contabile, in quanto il presente provvedimento non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente;

Con voti unanimi, espressi in forma palese;

#### DELIBERA

- 1) di approvare le seguenti linee guida per il mantenimento e la progressiva estensione del Sistema di gestione per la Qualità per quanto possibile, a tutta l'Amministrazione Comunale e per l'implementazione e la certificazione ISO 50001 del Sistema di gestione per l'Energia:
  - a) Sistema di Gestione per la Qualità dei servizi e Sistema di Gestione per l'Energia.  
L'estensione dei Sistemi dovrà avvenire nel rispetto dei seguenti criteri di priorità:

- importanza del servizio per la cittadinanza, per le altre parti interessate (es. operatori economici, ambiente) e per gli impatti sulle prestazioni energetiche;
- esigenze derivanti dall'analisi del contesto e dei rischi operativi;
- esigenze derivanti da regolamentazione di comparto;
- orientamento al miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni energetiche;

b) carta dei servizi dell'Amministrazione per il Sistema di Gestione per la Qualità.

Per i servizi comunali con utenza esterna si dovrà realizzare la "carta dei servizi" applicando la metodologia e gli strumenti predisposti dal Servizio Formazione Ente, Qualità e Controllo di Gestione in coerenza con la normativa applicabile e le linee guida CIVIT.

c) indagini di soddisfazione per il Sistema di Gestione per la Qualità.

Per i servizi comunali con utenza esterna si dovranno realizzare indagini di soddisfazione dell'utenza in funzione delle caratteristiche del servizio. Il Servizio Formazione Ente, Qualità e Controllo di Gestione è responsabile di assicurare il coordinamento delle indagini; ciascun Servizio è responsabile di utilizzare i risultati per attivare le opportune azioni di miglioramento del servizio;

- 2) di approvare la "Politica per la Qualità" (**all. 1**) che riassume gli indirizzi strategici dell'Amministrazione rispetto alla qualità dei servizi ai fini di una efficace comunicazione a tutta l'organizzazione;
- 3) di approvare la "Politica per l'Energia" (**all. 2**) che riassume gli indirizzi strategici dell'Amministrazione rispetto al miglioramento delle prestazioni energetiche;
- 4) di rinviare a successivi provvedimenti amministrativi tutte le azioni necessarie al conseguimento dei fini indicati per l'attuazione dell'iniziativa;
- 5) il presente provvedimento per la natura dell'oggetto non è pertinente alle disposizioni in materia di valutazione dell'impatto economico;
- 6) di dare atto che ai sensi della circolare prot. 9649 del 26 novembre 2012 il presente provvedimento non comporta oneri di utenza;
- 7) di dichiarare, attesa l'urgenza, in conformità del distinto voto palese ed unanime, il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, 4° comma, del Testo Unico approvato con D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267.

L'Assessore al Bilancio, Tributi,  
Personale e Patrimonio  
Sergio Rolando

L'Assessore all'Ambiente,  
Energia, Verde, Illuminazione,

Rapporti con il C.C. e Protezione Civile  
Alberto Unia

Il Direttore  
Divisione Personale e Amministrazione  
Giuseppe Ferrari

Il Direttore  
Divisione Ambiente, Verde  
e Protezione Civile  
Claudio Lamberti

Si esprime parere favorevole sulla regolarità tecnica.

Il Dirigente  
Servizio Formazione Ente,  
Qualità e Controllo di Gestione  
Enrico Donotti

p. Il Dirigente  
Servizio Sostenibilità Energetica  
ed Energy Management  
(Filippo Rozzo)  
Il Direttore  
Claudio Lamberti

Verbale n. 17 firmato in originale:

IL VICESINDACO

IL VICESEGRETARIO GENERALE

Guido Montanari

Flavio Roux

---

ATTESTATO DI PUBBLICAZIONE E DI ESECUTIVITÀ

La presente deliberazione:

- 1° ai sensi dell'art. 124, 1° comma, del Testo Unico delle Leggi sull'Ordinamento degli EE.LL. (Decreto Legislativo 18.8.2000 n. 267) è pubblicata all'Albo Pretorio del Comune per 15 giorni consecutivi dal 15 aprile 2019 al 29 aprile 2019;
- 2° ai sensi dell'art. 134, 3° comma, del Testo Unico delle Leggi sull'Ordinamento degli EE.LL. (Decreto Legislativo 18.8.2000 n. 267) è esecutiva dal 25 aprile 2019.