



RISCONTRO ALL'INTERROGAZIONE CONSILIARE A RISPOSTA SCRITTA

1 - 2026-07-13 - 0042725

Con riferimento all'interrogazione consiliare presentata in data 9 luglio 2026, 1 - 2026-07-13 – 0042725 avente ad oggetto il seguito dato alle criticità evidenziate nel verbale della Commissione Mensa del 3 giugno 2025, nonché ulteriori aspetti relativi all'esecuzione del servizio di refezione scolastica, ai controlli effettuati, all'applicazione delle penali contrattuali, alla composizione della Commissione Mensa e alla predisposizione del nuovo affidamento, si rappresenta quanto segue.

Premessa

Il servizio di refezione scolastica costituisce un servizio di particolare rilevanza per l'Amministrazione comunale, in ragione della sua incidenza sulla quotidianità degli alunni e delle famiglie e della necessità di garantire adeguati standard di qualità, sicurezza, regolarità e continuità nell'erogazione.

Nel corso dell'esecuzione contrattuale l'Amministrazione ha mantenuto attivi i diversi strumenti di controllo previsti dagli atti di gara e dal contratto, attraverso l'attività degli uffici comunali competenti, del Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), della Commissione Mensa e degli altri soggetti istituzionalmente preposti alle verifiche di rispettiva competenza.

È opportuno, in via preliminare, distinguere tra la **segnalazione di una possibile criticità**, la **verifica della circostanza segnalata**, l'eventuale **accertamento di una non conformità**, la **contestazione al gestore** e l'eventuale **applicazione della misura contrattuale prevista**.

Tale distinzione è necessaria in quanto non ogni segnalazione, pur meritevole di attenzione e verifica, determina automaticamente l'applicazione di una penale, essendo necessario accertare la concreta sussistenza dell'inadempimento e consentire al gestore di fornire le proprie giustificazioni, secondo le procedure previste dal Capitolato Speciale d'Appalto.

Alla luce della documentazione disponibile, non risulta pertanto corrispondente all'attività concretamente posta in essere la rappresentazione di un sistema di controllo inattivo o privo di seguito alle segnalazioni ricevute.



1. Provvedimenti, verifiche e misure adottate a seguito del verbale della Commissione Mensa del 3 giugno 2025

Con riferimento alle criticità riportate nel verbale della Commissione Mensa del 3 giugno 2025, le segnalazioni sono state prese in carico nell'ambito dell'attività di controllo dell'esecuzione del contratto.

Le problematiche segnalate sono state sottoposte all'attenzione del Direttore dell'Esecuzione del Contratto, che ha proceduto agli approfondimenti di competenza e, laddove ne siano ricorsi i presupposti, alla formalizzazione delle contestazioni nei confronti del gestore.

L'attività di verifica si è sviluppata, secondo i casi, attraverso:

- acquisizione della segnalazione;
- verifica della circostanza segnalata;
- eventuale sopralluogo o ulteriore approfondimento;
- contestazione al gestore;
- richiesta di chiarimenti e giustificazioni;
- acquisizione e valutazione delle controdeduzioni;
- accertamento dell'eventuale non conformità;
- proposta di applicazione della penale, ove prevista e dovuta;
- adozione del conseguente provvedimento da parte del soggetto competente.

Con specifico riferimento alle criticità oggetto del verbale del 3 giugno 2025, il DEC ha pertanto svolto le verifiche di propria competenza e, per le fattispecie risultate effettivamente accertate e rilevanti ai fini contrattuali, ha proceduto alla contestazione nei confronti del gestore.

All'esito dell'attività istruttoria e del contraddittorio con l'operatore economico, laddove sono state accertate effettive inosservanze degli obblighi contrattuali, sono stati utilizzati gli strumenti previsti dal Capitolato, compresa l'applicazione delle penali.

Per quanto concerne gli aspetti igienico-sanitari, nutrizionali e ambientali, le relative verifiche sono state effettuate nell'ambito delle competenze attribuite ai diversi soggetti preposti al controllo e secondo quanto previsto dalla normativa e dagli atti di gara.

Le attività di controllo devono pertanto essere valutate nel loro complesso, tenendo conto non soltanto delle singole segnalazioni, ma anche delle verifiche successive e delle misure concretamente adottate.

2. Applicazione delle penali relative ai disservizi del maggio 2025

Con specifico riferimento al quesito relativo alla presunta mancata applicazione delle penali per i disservizi verificatisi nel maggio 2025, si precisa che una penale è stata effettivamente applicata.



A seguito delle contestazioni formulate dal DEC nei confronti del gestore, quest'ultimo è stato invitato a fornire chiarimenti e giustificazioni in ordine agli episodi contestati.

Le giustificazioni prodotte sono state sottoposte alla valutazione del DEC e dell'Amministrazione e non sono state ritenute congrue rispetto agli elementi emersi nell'ambito dell'istruttoria.

All'esito del procedimento, il DEC ha quindi formulato la proposta di applicazione della penale prevista dall'art. 76 del Capitolato Speciale d'Appalto, successivamente adottata dal Responsabile competente.

L'iter seguito ha pertanto previsto:

1. accertamento della circostanza;
2. contestazione al gestore;
3. richiesta di controdeduzioni;
4. acquisizione delle giustificazioni;
5. valutazione delle controdeduzioni;
6. proposta del DEC;
7. applicazione della penale prevista dal Capitolato.

La circostanza assume particolare rilievo rispetto alla formulazione del quesito n. 2 dell'interrogazione, poiché non risulta corrispondente agli atti l'assunto secondo cui l'Amministrazione non avrebbe proceduto all'applicazione delle penali.

Di fatti risulta applicazione della penale prevista dall'art. 76 del CSA, pari ad euro 1000,00, contestata con pec del 26.06.2025 avente ad oggetto «Affidamento del Servizio di Refezione Scolastica per la Scuole primarie e secondarie di I grado e per l'Asilo Nido Comunale in concessione alla ditta Vivenda S.p.A., ai sensi dell'art.32 co.8 del D.lgs. 50/2016 CIG 890770EDB: Contestazione delle Inadempienze, come da Artt. 72 "Contestazioni" e 76 "Penali" del Capitolato Speciale d'Appalto, come da Pec di SerlaRL AMBIENTE S.r.l. n.33344 del 09.06.2025 previe segnalazioni della Commissione Mensa Comunale (Rif. Verbalì agli atti; Note prot. nn.30544 e 30547 del 23/05/2025) e dall'Amministrazione comunale (sopralluoghi). Proposta di esecuzione Penale per difformità del piano dei trasporti contrattualizzato di SerlaRL AMBIENTE S.r.l. come da Pec n.33344 del 09.06.2025.»

Per quanto concerne l'eventuale danno economico arrecato all'Ente, si precisa che la penale contrattuale costituisce lo strumento previsto dal Capitolato per le fattispecie di inadempimento accertate. Eventuali ulteriori profili di danno dovranno essere valutati sulla base di specifici elementi documentali e secondo le competenze proprie dell'Amministrazione.

3. Episodi verificatisi all'inizio dell'anno scolastico 2025/2026

Con riferimento agli episodi richiamati nell'interrogazione e verificatisi all'inizio dell'anno scolastico 2025/2026, l'Amministrazione precisa di essere stata informata delle segnalazioni pervenute e di averle prese in carico nell'ambito delle attività di gestione e controllo del servizio.



Le comunicazioni relative alla quantità dei pasti, alla distribuzione e agli eventuali episodi di mancata disponibilità del pasto completo sono state esaminate e, ove necessario, trasmesse al gestore per gli approfondimenti e gli interventi di competenza.

Anche in tale circostanza è stata mantenuta la distinzione tra la segnalazione dell'episodio e l'accertamento di un'effettiva non conformità contrattuale.

Le verifiche effettuate hanno consentito, nei casi accertati, di intervenire sulle circostanze segnalate e di richiedere al gestore le opportune azioni correttive.

Per quanto riguarda l'eventuale risoluzione del rapporto contrattuale, tale misura non può essere automaticamente ricondotta alla semplice presenza di una segnalazione o di un singolo episodio di disservizio, ma presuppone la ricorrenza delle condizioni previste dal contratto e dalla normativa applicabile.

L'Amministrazione ha pertanto utilizzato, in relazione alle fattispecie concretamente accertate, gli strumenti contrattuali previsti.

4. Composizione e operatività della Commissione Mensa

Con riferimento alla Commissione Mensa, si precisa che, a seguito delle dimissioni intervenute nel precedente organismo, l'Amministrazione ha attivato le procedure necessarie per la raccolta delle nuove candidature e per la ricostituzione della Commissione.

La nuova Commissione Mensa si è regolarmente costituita con l'avvio del successivo anno scolastico ed è attualmente operativa.

La piena operatività dell'organismo è confermata dall'attività concretamente svolta nel corso dell'anno scolastico 2025/2026.

In particolare, la Commissione Mensa ha effettuato **35 sopralluoghi**, dei quali, allo stato attuale, risultano disponibili i relativi verbali sottoscritti e formalmente trasmessi all'Ufficio Politiche Educative.

Tutte le segnalazioni effettuate dalla Commissione Mensa nel corso dell'anno scolastico 2025/2026 sono state correttamente acquisite, incanalate e gestite dagli uffici competenti, nell'ambito delle rispettive attribuzioni.

Tale attività costituisce un elemento concreto di continuità del rapporto istituzionale tra Commissione Mensa e Amministrazione e dimostra l'effettivo esercizio delle funzioni di monitoraggio e segnalazione attribuite all'organismo.

Nel corso dell'esecuzione del servizio si sono inoltre svolte attività conoscitive e ispettive congiunte. A titolo esemplificativo, si richiama l'ispezione effettuata presso il centro cottura, alla quale hanno partecipato l'Assistente al DEC e l'allora Presidente della Commissione Mensa.

L'Amministrazione riconosce nella Commissione Mensa - Organismo fortemente voluto dall'Amministrazione comunale, avendo contribuito alla sua istituzionalizzazione e regolamentazione- un importante strumento di partecipazione e di monitoraggio qualitativo del servizio e ritiene essenziale mantenere attivo il relativo canale di interlocuzione istituzionale.



5. Utenti iscritti, pasti erogati e andamento della domanda di servizio

Con riferimento al numero degli utenti iscritti al servizio di refezione scolastica e al numero dei pasti erogati, i dati disponibili consentono di effettuare un confronto tra gli anni scolastici 2023/2024, 2024/2025 e 2025/2026.

Anno scolastico Numero utenti Numero pasti erogati

2023/2024	4.338	268.856
2024/2025	4.722	276.130
2025/2026	4.202	263.561

L'andamento evidenzia un incremento dell'utenza tra l'anno scolastico 2023/2024 e l'anno scolastico 2024/2025, quando gli utenti sono passati da **4.338 a 4.722**, con un aumento di **384 utenti**, pari a circa l'8,9%.

Nello stesso periodo il numero dei pasti erogati è passato da **268.856 a 276.130**, con un incremento di **7.274 pasti**, pari a circa il 2,7%.

Nell'anno scolastico 2025/2026 si registra invece una riduzione dell'utenza, che passa a **4.202 utenti**, con una diminuzione di **520 utenti** rispetto all'anno scolastico precedente, pari all'11,0%.

Parallelamente, i pasti erogati nel 2025/2026 risultano pari a **263.561**, con una diminuzione di **12.569 pasti** rispetto ai 276.130 dell'anno scolastico 2024/2025, pari al 4,6%.

Particolare attenzione merita pertanto la lettura del dato relativo alla diminuzione dei pasti erogati nel 2025/2026, che, se considerato isolatamente, potrebbe fornire una rappresentazione non corretta dell'andamento del servizio.

Il numero dei pasti erogati deve infatti essere letto in relazione al numero degli utenti iscritti. A fronte di una riduzione dell'utenza dell'11,0%, la riduzione dei pasti è stata pari al 4,6%.

La contrazione del numero dei pasti risulta quindi **significativamente inferiore, in termini percentuali, alla contrazione del numero degli utenti iscritti**.

Il confronto con l'anno scolastico 2023/2024 conferma tale andamento: nel 2025/2026 gli utenti risultano inferiori di **136 unità (-3,1%)**, mentre i pasti erogati risultano inferiori di **5.295 unità (-2,0%)**.

Particolarmente significativo risulta inoltre il rapporto tra pasti erogati e numero degli utenti:

- **61,98 pasti per utente** nell'a.s. 2023/2024;
- **58,48 pasti per utente** nell'a.s. 2024/2025;
- **62,72 pasti per utente** nell'a.s. 2025/2026.

Il dato relativo al 2025/2026 risulta pertanto sostanzialmente in linea, e anzi lievemente superiore, a quello del 2023/2024.



Ne consegue che la diminuzione del numero assoluto dei pasti erogati nel 2025/2026 deve essere letta principalmente alla luce della **contrazione della platea degli utenti iscritti** e non può essere interpretata, sulla base del solo dato quantitativo, come indice di una riduzione della capacità di erogazione del servizio.

Al contrario, il confronto mostra che la riduzione dei pasti è stata proporzionalmente più contenuta rispetto alla riduzione degli iscritti.

Tale elemento deve naturalmente essere valutato congiuntamente agli altri indicatori disponibili, quali l'attività di controllo del DEC, i sopralluoghi della Commissione Mensa, le eventuali contestazioni contrattuali e le rilevazioni di Customer Satisfaction.

Per quanto concerne il **valore economico dei pasti pagati ma non fruiti a causa dei disservizi**, deve essere effettuata una distinzione tra le ordinarie assenze degli utenti e le fattispecie nelle quali la mancata erogazione o fruizione del pasto sia direttamente riconducibile a un disservizio imputabile al gestore e formalmente accertato.

Il semplice scostamento tra pasti prenotati, prodotti, erogati e consumati non consente, di per sé, di quantificare un danno economico imputabile al gestore.

6. Sopralluoghi, controlli e Customer Satisfaction

L'attività di controllo sul servizio è stata svolta in maniera continuativa attraverso l'intervento dei soggetti competenti.

Nel corso dell'anno scolastico 2025/2026 la Commissione Mensa ha effettuato **35 sopralluoghi**, per i quali risultano allo stato attuale disponibili i relativi verbali sottoscritti e formalmente trasmessi all'Ufficio Politiche Educative.

Tutte le segnalazioni contenute nella documentazione acquisita sono state prese in carico e gestite nell'ambito delle competenze degli uffici comunali e dei soggetti deputati al controllo.

A tale attività si aggiunge quella del DEC, che ha effettuato **numeroso ispezioni e verifiche nel corso dell'esecuzione del servizio**, in numero superiore al minimo previsto contrattualmente.

Le verifiche hanno riguardato, secondo le specifiche fattispecie, gli aspetti organizzativi, la produzione e distribuzione dei pasti, il rispetto del menù, le quantità, le modalità di trasporto e consegna, le condizioni dei locali e gli ulteriori adempimenti previsti dal Capitolato.

Con riferimento alle eventuali non conformità relative ai CAM, alle derrate alimentari, alla tracciabilità e alle temperature di trasporto, le risultanze devono essere ricondotte ai singoli verbali e alle specifiche verifiche effettuate, non potendo una mera segnalazione essere automaticamente qualificata come non conformità accertata.

Customer Satisfaction 2024 e 2025

Un ulteriore elemento di valutazione della qualità del servizio è rappresentato dalle indagini di Customer Satisfaction, che costituiscono uno strumento di rilevazione della qualità percepita dagli utenti e devono essere lette insieme agli altri strumenti di controllo e verifica.

La rilevazione relativa al **2024** è stata effettuata nel mese di maggio attraverso **330 questionari** somministrati agli alunni delle scuole dell'infanzia e primarie.



La rilevazione relativa al **2025** è stata effettuata nel mese di novembre attraverso **213 questionari**.

Il confronto tra le due rilevazioni consente di evidenziare un **miglioramento significativo di numerosi indicatori**, in particolare per quanto riguarda la qualità percepita degli alimenti e la pulizia degli ambienti.

Indicatore	2024	2025	Variazione
Primi piatti - giudizi positivi*	88%	89%	+1 p. p.
Secondi piatti - giudizi positivi*	86%	87%	+1 p. p.
Contorni - giudizi positivi*	74%	85%	+11 p. p.
Frutta/dolce - giudizi positivi*	90%	91%	+1 p. p.
Pulizia mensa - giudizi positivi*	76%	93%	+17 p. p.
Qualità dei cibi - giudizi positivi*	75%	90%	+15 p. p.
Gentilezza del personale - giudizi positivi*	88%	88%**	0 p. p.
Servizio mensa nel complesso - giudizi positivi*	88%	86%	-2 p. p.

* Somma delle valutazioni "Eccellente", "Buono" e "Sufficiente".

** Il dato 2025 è ricavato dalle percentuali analitiche riportate nella relazione: 43% Eccellente + 31% Buono + 14% Sufficiente = 88%.

Nel 2024, considerando i giudizi "Eccellente", "Buono" e "Sufficiente", il servizio aveva registrato valutazioni positive pari all'88% per i primi piatti, all'86% per i secondi, al 74% per i contorni, al 90% per frutta/dolce, al 76% per la pulizia della mensa, al 75% per la qualità dei cibi, all'88% per la gentilezza del personale e all'88% per il servizio mensa nel suo complesso.

Nel 2025 tali valori risultano pari rispettivamente all'89%, all'87%, all'85%, al 91%, al **93% per la pulizia della mensa**, al **90% per la qualità dei cibi**, all'88% per la gentilezza del personale e all'86% per la valutazione complessiva del servizio.

Particolarmente significativo risulta il miglioramento degli indicatori che nel 2024 presentavano i maggiori margini di miglioramento: il gradimento dei **contorni passa dal 74% all'85%**, con un incremento di 11 punti percentuali; la valutazione della **pulizia della mensa passa dal 76% al 93%**, con un incremento di 17 punti percentuali; la **qualità percepita dei cibi passa dal 75% al 90%**, con un incremento di 15 punti percentuali.

Anche i primi piatti, i secondi piatti e la frutta/dolce registrano un miglioramento, rispettivamente dall'88% all'89%, dall'86% all'87% e dal 90% al 91%.

La valutazione relativa alla gentilezza del personale risulta sostanzialmente stabile su un livello elevato, pari all'88% dei giudizi positivi.



L'unico indicatore che registra una lieve flessione è quello relativo alla valutazione complessiva del servizio mensa, che passa dall'88% all'86%; anche tale dato, tuttavia, permane su un livello ampiamente maggioritario di giudizi positivi.

Nel complesso, pertanto, il confronto tra le due rilevazioni evidenzia **un miglioramento significativo e generalizzato degli specifici indicatori di qualità percepita**, con particolare riferimento alla qualità dei cibi, alla pulizia degli ambienti e al gradimento dei contorni.

Tali risultanze rappresentano un ulteriore elemento conoscitivo che deve essere considerato insieme alle attività di controllo del DEC, ai sopralluoghi della Commissione Mensa e agli eventuali procedimenti contrattuali.

La Customer Satisfaction, in quanto strumento di rilevazione della percezione degli utenti, non sostituisce naturalmente le verifiche tecniche, amministrative e igienico-sanitarie previste dal contratto e dalla normativa, ma costituisce un importante indicatore complementare dell'andamento del servizio.

6.1 Azioni migliorative

L'attività di controllo sul servizio è stata svolta in maniera continuativa attraverso l'intervento dei soggetti competenti. A tale attività di controllo si sono affiancate iniziative volte a individuare, nell'ambito dell'esecuzione contrattuale, soluzioni organizzative e tecniche in grado di migliorare ulteriormente la qualità e l'efficienza del servizio.

In tale prospettiva, particolare rilievo assume l'intervento finalizzato alla **realizzazione di nuovi punti cottura** presso le strutture interessate dal servizio di refezione scolastica.

L'intervento è stato reso possibile attraverso un accordo con il gestore, nell'ambito del quale è stata formulata una proposta di **variazione delle attrezzature originariamente previste nell'offerta tecnica migliorativa presentata in sede di gara**, sostituendole con attrezzature maggiormente funzionali alla realizzazione e al potenziamento dei punti cottura.

La modifica è stata oggetto di una **stima puntuale e documentata**, finalizzata a verificare la coerenza e l'equivalenza economica delle attrezzature interessate e a garantire che la variazione producesse un effettivo miglioramento nell'organizzazione e nella gestione del servizio, nel rispetto degli atti contrattuali e della normativa applicabile.

La soluzione adottata consente di valorizzare maggiormente la preparazione dei pasti in prossimità dei plessi serviti, attraverso la disponibilità di nuovi punti cottura, con un **evidente beneficio atteso sulla qualità del servizio, sulla capacità organizzativa e sulla possibilità di garantire una maggiore flessibilità nelle fasi di preparazione e distribuzione dei pasti**.

L'operazione ha inoltre consentito all'Amministrazione di **recuperare economie quantificabili in circa 80.000 euro**, derivanti dalla rimodulazione delle attrezzature originariamente previste, senza rinunciare all'obiettivo di miglioramento del servizio, ma orientando le risorse verso dotazioni ritenute maggiormente funzionali alle concrete esigenze della refezione scolastica.

L'intervento rappresenta pertanto un esempio concreto di come, nel corso dell'esecuzione contrattuale, l'Amministrazione abbia operato non soltanto attraverso gli strumenti di controllo e verifica, ma anche attraverso una **ricerca attiva di soluzioni migliorative**,



finalizzate a incrementare la qualità del servizio e, contestualmente, a conseguire un utilizzo più efficiente delle risorse disponibili.

7. Ricadute delle criticità sul nuovo affidamento del servizio

L'esperienza maturata durante l'attuale gestione costituisce elemento di attenzione nella predisposizione del nuovo affidamento del servizio di refezione scolastica.

L'obiettivo dell'Amministrazione è predisporre un capitolato che rafforzi ulteriormente gli strumenti di controllo della qualità e di tutela dell'utenza, assicurando standard misurabili e un sistema contrattuale chiaro, verificabile e proporzionato agli eventuali inadempimenti.

Le criticità concretamente emerse nel corso dell'attuale gestione, unitamente alle risultanze delle attività di controllo e delle rilevazioni di Customer Satisfaction, costituiscono elementi utili per la definizione dei nuovi standard di servizio.

In tale prospettiva, particolare attenzione è rivolta:

- alla definizione puntuale degli standard qualitativi e quantitativi del servizio;
- alla misurabilità degli obblighi posti a carico del gestore;
- al rafforzamento degli strumenti di controllo e monitoraggio;
- alla previsione di un sistema sanzionatorio coerente con la gravità e la reiterazione degli eventuali inadempimenti;
- alla tutela dell'effettiva e completa erogazione del pasto;
- alla qualità delle derrate e delle preparazioni;
- alla qualità organolettica degli alimenti;
- alla sostenibilità ambientale e al rispetto dei Criteri Ambientali Minimi;
- alla valorizzazione della qualità del servizio e degli elementi qualificanti dell'offerta, nei limiti consentiti dalla normativa vigente;
- al rafforzamento degli strumenti di controllo dell'esecuzione;
- alla disciplina delle ipotesi di reiterazione degli inadempimenti e delle conseguenti misure contrattuali.

Con riferimento ai CAM, la deliberazione n. 226/2026 e la relativa relazione illustrativa costituiscono documentazione di riferimento della nuova procedura e attestano l'attenzione posta dall'Amministrazione al rispetto dei criteri ambientali (CAM) applicabili al nuovo affidamento.

La predisposizione del nuovo capitolato rappresenta pertanto l'occasione per recepire l'esperienza maturata, rafforzare la misurabilità degli standard di servizio e rendere ancora più efficaci gli strumenti di controllo e di tutela dell'utenza.

Conclusioni

Alla luce degli elementi sopra esposti, si evidenzia che l'Amministrazione ha assicurato, nel corso dell'esecuzione del servizio, la presa in carico e la verifica delle segnalazioni provenienti dalla Commissione Mensa, dagli istituti scolastici e dagli altri soggetti interessati.



Le segnalazioni sono state trattate secondo un percorso che distingue la segnalazione dalla successiva verifica, dall'eventuale accertamento della non conformità e dall'adozione delle conseguenti misure contrattuali.

Con specifico riferimento alle criticità del maggio 2025 richiamate nell'interrogazione, **una penale è stata effettivamente applicata**, all'esito del procedimento istruttorio previsto dal Capitolato e della valutazione delle controdeduzioni del gestore.

Nel corso dell'anno scolastico 2025/2026 l'attività di controllo è proseguita attraverso l'azione del DEC e della Commissione Mensa.

La Commissione Mensa ha effettuato **35 sopralluoghi**, con verbali sottoscritti e formalmente trasmessi all'Ufficio Politiche Educative, e tutte le segnalazioni effettuate sono state prese in carico e gestite.

Il DEC ha inoltre effettuato numerose verifiche, in numero superiore al minimo previsto contrattualmente.

La Commissione Mensa risulta ricostituita e operativa e ha concretamente esercitato le proprie funzioni di monitoraggio del servizio.

I dati relativi all'utenza e ai pasti erogati mostrano inoltre che la riduzione dei pasti registrata nel 2025/2026 è accompagnata da una significativa riduzione degli utenti iscritti e risulta, in termini percentuali, **molto più contenuta rispetto alla contrazione dell'utenza**. Il rapporto tra pasti erogati e utenti nel 2025/2026 risulta inoltre sostanzialmente in linea, e lievemente superiore, rispetto a quello del 2023/2024.

Anche le rilevazioni di Customer Satisfaction offrono un quadro significativo. Il confronto tra il 2024 e il 2025 evidenzia infatti un **miglioramento particolarmente rilevante della qualità percepita** in diversi ambiti: +11 punti percentuali per il gradimento dei contorni, +17 punti per la pulizia della mensa e +15 punti per la qualità dei cibi, oltre a ulteriori miglioramenti per primi piatti, secondi piatti e frutta/dolce.

Il dato relativo alla valutazione complessiva del servizio, pur registrando una lieve flessione dal 88% all'86%, conferma comunque un livello di giudizio positivo largamente maggioritario.

Tali risultanze non escludono, né intendono minimizzare, la necessità di verificare e sanzionare i singoli episodi di effettiva non conformità; evidenziano tuttavia che la valutazione dell'andamento del servizio deve essere effettuata sulla base dell'insieme degli indicatori disponibili e non attraverso la considerazione isolata di singoli episodi.

Un ulteriore elemento qualificante dell'azione dell'Amministrazione è rappresentato dalle azioni migliorative realizzate nel corso dell'esecuzione contrattuale, tra cui la rimodulazione delle attrezzature previste nell'offerta tecnica migliorativa, finalizzata alla realizzazione di nuovi punti cottura. Tale intervento, supportato da una stima puntuale e documentata, ha consentito di orientare le dotazioni verso soluzioni maggiormente funzionali al servizio e di recuperare economie per circa 80.000 euro, con un beneficio atteso in termini di qualità, flessibilità organizzativa ed efficienza della refezione scolastica.

Infine, le criticità emerse e l'esperienza maturata nell'esecuzione dell'attuale servizio costituiscono elementi utili per la predisposizione del nuovo affidamento, con particolare attenzione alla qualità del servizio, alla misurabilità degli standard, all'efficacia dei controlli, al sistema sanzionatorio, alla sostenibilità ambientale e alla tutela dell'utenza.



Alla presente risposta saranno allegati, nei limiti consentiti dalla normativa vigente e della documentazione effettivamente acquisita agli atti:

- gli atti di contestazione e di applicazione delle penali;
- le relazioni e i verbali del DEC relativi alle principali verifiche;
- i verbali della Commissione Mensa disponibili;
- la documentazione relativa alla composizione aggiornata della Commissione Mensa;
- la Customer Satisfaction 2024;
- la Customer Satisfaction 2025;
- la deliberazione n. 226/2026 e la relativa relazione illustrativa;
- l'ulteriore documentazione richiesta dall'interrogante, ove disponibile e ostensibile ai sensi della normativa vigente.

Monterotondo, 01/09/2026

L'Assessora alle Politiche Educative, Formazione e Lavoro

o

La Dirigente Servizi alla Persona

