



## **CARTA DEI SERVIZI Energie Locali Srl** **gennaio 2009**

### **SOMMARIO**

- 1) Energie Locali Srl.
- 2) La Carta dei Servizi; riferimenti legislativi e validità.
- 3) I Clienti.
- 4) I Servizi.
  - 4a) *Illuminazione pubblica e segnalazione stradale.*
  - 4b) *Esercizio e manutenzione impianti Termici (per i comuni affidatari del servizio).*
- 5) Principi fondamentali della Carta dei Servizi.
  - 5.1) *Eguaglianza ed imparzialità.*
  - 5.2) *Continuità.*
  - 5.3) *Partecipazione.*
  - 5.4) *Cortesia.*
  - 5.5) *Efficacia ed efficienza.*
  - 5.6) *Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.*
  - 5.7) *Qualità e tutela ambientale.*
- 6) Comunicazione ed informazioni.
- 7) Interazione.
- 8) Tempi di risposta.
- 9) Modalità di Controllo dei tempi di risposta.

### **1) Energie Locali SRL**

Energie Locali SRL (nel proseguo definita concessionario è' una società "in house providing" ai sensi dell'art. 113, comma 5, lett. C), del D. Lgs. n. 267/2000, che opera nel campo della pubblica illuminazione e nei servizi a rete, i cui soci sono i Comuni ai quali è rivolto il servizio da essa erogato.

Gli obiettivi dei Comuni Soci sono:

- il continuo e progressivo miglioramento tecnologico - qualitativo dei servizi erogati alla cittadinanza grazie alle sinergie operative ottenibili dalla gestione associata;
- la razionalizzazione dei costi d'esercizio e delle risorse impiegate, rispetto ad una gestione per singolo Comune;
- la riduzione del consumo energetico.

### **2) La Carta dei Servizi; riferimenti legislativi e validità.**

La "Carta dei Servizi", gestiti / erogati dalla società nel territorio dei Comuni Soci, costituisce una dichiarazione d'impegno formale da parte della società nei confronti dei Comuni stessi, dei cittadini e di ogni altro fruitore.

La Carta dei servizi è uno strumento operativo, introdotto dalla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, che fissa principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici.

L'ulteriore normativa alla quale la presente Carta dei Servizi fa riferimento è la seguente:

- Legge 7 agosto 1990, n. 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi";
- Legge 11 luglio 1995, n. 273: "Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995, n° 165, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- Leggi e Normative in atto inerenti l'erogazione dei servizi erogati dal concessionario.

### **VALIDITA' TEMPORALE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei servizi, che è redatta in conformità al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994, entra in vigore il 28 gennaio 2009 potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

I clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta dei servizi tramite gli strumenti informativi indicati al successivo punto 6 (Comunicazione ed Informazioni).

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

### **3) I clienti.**

I servizi erogati, con particolare riferimento alla pubblica illuminazione si caratterizzano quale servizio pubblico locale per il quale i cittadini ed ogni altro fruitore non pagano alcuna tariffa direttamente connessa al servizio stesso; per questo, essi potrebbero non essere direttamente identificati quali "clienti".

In effetti, detti servizi possono qualificarsi come attività resa da Energie Locali SRL. a favore dei Comuni Soci, che potrebbero essere identificati quali clienti "diretti", essendo gli stessi tenuti a pagare le prestazioni fornite dal concessionario, attraverso l'erogazione di un corrispettivo annuale.

Nondimeno, i cittadini sono i primi fruitori di tali servizi, per quanto il corrispettivo dell'attività di gestione sia dagli stessi pagata "solo" indirettamente attraverso il già citato corrispettivo che il Comune paga al concessionario.

Pertanto i Comuni soci ed il concessionario ritengono fondamentale adottare una Carta dei Servizi anche relativamente ai servizi erogati;

- Pubblica Illuminazione
- Impianti Semaforici (solo Cormano)
- Gestione impianti termici (solo Cormano)

Lo scopo di questo documento è quello di garantire ai cittadini, alle imprese e ad ogni altro soggetto fruitore dei servizi sopracitati uno strumento di contatto efficace, immediato e diretto con la società.

#### **4) I servizi**

I servizi riguardano:

##### **4a) Illuminazione pubblica e segnalazione stradale**

- l'erogazione della pubblica illuminazione attraverso gli impianti di proprietà dei Comuni Soci posti sulle aree pubbliche dei Comuni stessi.

- la gestione degli impianti semaforici

- la gestione / manutenzione di esercizio dei centri luminosi (punti luce) e degli impianti semaforici comprende le seguenti attività sugli impianti in gestione:

- l'esercizio e la conduzione;
  - l'accensione e lo spegnimento;
  - la pianificazione e la realizzazione della manutenzione periodica e ordinaria, al fine di mantenere gli impianti in normale stato d'efficienza;
  - la sostituzione delle lampade in caso di malfunzionamento, o in relazione alla manutenzione programmata, o in relazione ad interventi per migliorare l'efficienza dei centri luminosi;
  - manutenzione dei quadri di controllo e comando;
  - la fornitura, qualora affidata dai Comuni soci alla concessionaria, di energia elettrica;
  - lo spostamento/modifica di punti luce in caso di richiesta motivata;
- lo sviluppo dei lavori e dei nuovi investimenti, che comprende le seguenti attività:
- la pianificazione e la realizzazione di nuovi centri luminosi e della manutenzione straordinaria degli impianti esistenti;
  - la costruzione delle nuove immobilizzazioni tecniche;
  - l'allacciamento alla linea elettrica dei nuovi centri luminosi.

In particolare la concessionaria si impegna ad installare sistematicamente i regolatori di flusso, ove tecnicamente ed economicamente conveniente, che consentono una riduzione programmata del flusso luminoso e, di conseguenza, una riduzione dell'energia assorbita con conseguente risparmio energetico.

Il concessionario è attiva inoltre ~~per~~ nello sviluppo e nell'innovazione in materia di pubblica illuminazione, nelle relazioni con gli enti e le organizzazioni territoriali, nonché nel presidiare, sviluppare e gestire il rapporto con i cittadini e gli altri fruitori del servizio.

##### **La Sicurezza**

L'illuminazione notturna delle strade ed aree pubbliche è uno dei fattori che riduce i rischi della circolazione stradale e pedonale, e che funge da deterrente per azioni criminose contro le persone e le cose. Il concessionario collabora con le Amministrazioni Comunali (vedi Patto per la sicurezza firmato con la Città di Paderno Dugnano) e con Forze dell'ordine al presidio del territorio, con l'obiettivo di mantenere con la massima efficienza gli impianti gestiti ed impegnandosi a segnalare ai Organi competenti tutte le anomalie che dovessero essere riscontrate dal personale.

In particolare verranno individuate quelle aree che dovessero risultare scarsamente illuminate e verranno proposti progetti di ampliamento e potenziamento degli impianti.

##### **4b) Esercizio e manutenzione impianti Termici (per i comuni affidatari del servizio)**

- Conduzione degli impianti affidati secondo le norme UNI 9217, con l'esecuzione delle prove termiche previste-
- MANUTENZIONE ORDINARIA E ASSISTENZA SU CHIAMATA: esecuzione, nell'ambito degli impianti centralizzati di produzione e distribuzione, delle operazioni di manutenzione ordinaria da espletare secondo i disposti delle norme UNI 8364, UNI 10435
- Messa a riposo a fine stagione dell'impianto
- Esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria
- Interventi di modifica orario accensione degli impianti
- L'assunzione della qualifica di "terzo responsabile",
- Attività di consulenza tecnica tese ad individuare e segnalare eventuali difformità tecniche, funzionali e/o di adeguamento normativo;

#### **5) Principi fondamentali della Carta dei Servizi**

La presente Carta dei servizi è informata ai seguenti principi che regolano la gestione e l'erogazione dei servizi pubblici, individuati dalla citata Direttiva del Consiglio della Presidenza

del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, che il concessionario si impegna ad osservare con la massima scrupolosità:

**5.1) Eguaglianza ed imparzialità**

Viene garantito l'omogeneo trattamento delle diverse aree all'interno del territorio comunale, ferme restando le eventuali differenti caratteristiche delle aree stesse, anche al fine di fornire un beneficio il più possibile omogeneo a tutti i cittadini.

**5.2) Continuità**

Costituisce impegno prioritario del concessionario garantire un'attività di erogazione continua e regolare dei servizi erogati, adottando i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali malfunzionamenti.

In caso di interruzione del servizio il concessionario si impegna ad attivare tempestivamente la più idonea comunicazione o informazione, secondo le modalità previste dal successivo punto 6 (Comunicazione ed Informazioni).

**5.3) Partecipazione**

Ogni soggetto che fruisca dei servizi erogati ha titolo di richiedere informazioni, può avanzare proposte e suggerimenti e può inoltrare reclami.

**5.4) Cortesia**

Viene garantito l'impegno a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dei cittadini e degli altri fruitori dei servizi fornendo ai propri dipendenti ed agli appaltatori le opportune istruzioni.

Il concessionario individua la struttura interna responsabile del rapporto con i cittadini o con gli altri fruitori dei servizi, garantendo l'identificabilità del personale che viene a contatto con essi mediante la dotazione di un tesserino di riconoscimento che riporta il nome e la fotografia.

**5.5) Efficacia ed efficienza**

Viene garantito l'impegno a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

**5.6) Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Viene posta la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nel rapporto con il cittadino e gli altri fruitori dei servizi (si veda, in proposito, anche il successivo punto 6 (Comunicazione ed Informazioni)).

**5.7) Qualità e tutela ambientale**

Nell'espletamento delle proprie attività il concessionario garantisce l'attuazione di un sistema di gestione / erogazione, il quale:

- produca ed assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative (espresse o implicite) dei cittadini secondo qualità ed al contempo assicuri il rispetto dell'ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento di qualsiasi natura.

**6) Comunicazione ed informazioni**

Il concessionario

- assicura una chiara ed esaustiva informazione ai cittadini ed agli altri fruitori circa le modalità di erogazione dei servizi;
- in particolare rende note, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari, leggibili e accessibili al pubblico, le condizioni di erogazione dei servizi, ed in particolare le circostanze ed i tempi programmati di eventuali interruzioni del servizio;
- predispone idonei strumenti di informazione tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche;
- mantiene rapporti con gli organi di informazione e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi.

Il concessionario ha attivato e messo a disposizione dei cittadini, per ogni segnalazione, informazione, valutazione; i seguenti canali di accesso:

**Per Guasti e Malfunzionamenti**

- n. verde 800046813
- e-mail [guasti@energielocali.it](mailto:guasti@energielocali.it)

**Per informazioni e reclami**

- Posta ordinaria  
Energie Locali Srl  
Via Venezia, 23  
20099 – Sesto San Giovanni
- e-mail [energielocali@energielocali.it](mailto:energielocali@energielocali.it)
- tel. 0224126655/56
- fax 0224126670
- sito internet [www.energielocali.it](http://www.energielocali.it)

Oltre a questo il concessionario si impegna a fissare un appuntamento, su richiesta dei cittadini e fruitori dei servizi, con gli uffici commerciali, telefonando al n. 02 24126655 dalle 9 alle 12 dal lunedì al venerdì.

**7) Interazione**

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta dei servizi può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo lettera / fax al concessionario al recapito indicato al precedente punto 6.

Al momento della presentazione della segnalazione, il soggetto dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi ed indicare le proprie generalità.

Alle richieste verrà data di regola immediata risposta, fatto salvo il tempo necessario per le eventuali verifiche.

**8) Tempi di risposta alla clientela**

<b>Illuminazione Pubblica, Impianti Termici e Semaforici</b> Richiesta di pronto intervento per pericolo a persone o a cose o interruzione dei cicli semaforici.	2 ore dalla segnalazione
<b>Illuminazione Pubblica, Impianti Semaforici</b> Segnalazione di guasto su singolo centro luminoso o singola lanterna semaforica	3 giorni, escluso il giorno della segnalazione
<b>Illuminazione Pubblica</b> Richiesta preventivo semplice	15 giorni lavorativi dalla data di protocollo aziendale
<b>Illuminazione Pubblica, Impianti Termici e Semaforici</b> Richiesta preventivo complesso	30 giorni lavorativi dalla data di protocollo aziendale
<b>Illuminazione Pubblica, Impianti Termici e Semaforici</b> Richiesta informazioni scritte	20 giorni lavorativi dalla data di protocollo aziendale
<b>Illuminazione Pubblica, Impianti Termici e Semaforici</b> <b>Reclami/lamentele</b>	20 giorni lavorativi dalla data di protocollo aziendale

In caso di mancato rispetto dei tempi di risposta sopra riportati al concessionario possono essere erogate, dai Comuni Soci, le sanzioni previste dal contratto di servizio.

Nel caso in cui la risposta si ritenuta non soddisfacente è possibile proporre reclamo da presentare allo stesso concessionario cui spetta il compito di risolvere in sede stragiudiziale eventuale controversie che possano insorgere.

**9) Modalità di Controllo dei tempi di risposta**

La società rileva le segnalazione dei guasti tramite sistema informativo attraverso il quale è possibile tracciare tutti i passaggi del ciclo di lavorazione dal momento di richiesta a quello di evasione.

Detto sistema è a disposizione anche delle Amministrazioni Comunali che, in qualsiasi momento, 24 ore su 24, possono verificare lo stato di avanzamento dei lavori di manutenzione richiesti.

Il concessionario ritiene che la chiarezza ed il dettaglio delle informazioni ricevute e fornite all'utente sia il presupposto per l'erogazione di un servizio più efficace ed efficiente.

Le informazioni richieste all'utenza che effettua la segnalazione verranno trattate in conformità alle disposizioni del D.Lgs 30 Giugno 2003, n. 196 ed al solo scopo di consentire lo svolgimento delle attività operative e la valutazione dell'efficienza / efficacia delle prestazioni.

Per quanto concerne i tempi di risposta al n. Verde e le segnalazioni inoltrate per posta elettronica, il concessionario si impegna al rispetto dei seguenti parametri:

<b>Attività</b>	<b>Soglia garantita</b>
Tempo massimo di attesa per chiamata, negli orari di risposta con operatore	< 10 min
% di telefonate ricevute nel mese con tempi di attesa alla risposta < 3 minuti	< 95%
Tempi di inoltro in lavorazione delle segnalazioni pervenute via telefonica posta elettronica o segreteria telefonica (escluso pronto intervento)	24 ore

I tempi di risposta alle richieste scritte, pervenute via posta e fax, saranno registrate tramite protocollo aziendale a disposizione degli utenti interessati a verificare lo stato della loro richiesta.

#### **Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente**

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità dei servizi erogati, vengono effettuate periodiche verifiche e rilevazioni, sul proprio operato.

Sulla base delle verifiche e delle rilevazioni effettuate, viene pubblicato annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del cliente.

Tale rapporto viene trasmesso alle Autorità competenti e reso disponibile per le Associazioni dei consumatori ed al Comune al comune interessato, alle autorità competenti e alle associazioni dei consumatori; esso è in ogni caso a disposizione di chiunque sia interessato.