



ASET

CARTA DEI SERVIZI

GESTIONE PUBBLICA ILLUMINAZIONE

Rev. 00 del 01/01/2022



INDICE

1 PRINCIPI GENERALI	3
2 FINALITA' DEL SERVIZIO	4
3 EROGAZIONE DEI SERVIZI	4
3.1 Cortesia e disponibilità	4
3.2 Chiarezza ed identificabilità	4
3.3 Segnalazioni	4
3.4 Uguaglianza ed imparzialità	4
3.5 Continuità	5
3.6 Partecipazione	5
3.7 Efficienza, Efficacia ed Economicità	5
4 QUALITA' DEL SERVIZIO	5
4.1 Standard di qualità, continuità e regolarità dl servizio	5
5 UTENTI DEL SERVIZIO	7
6 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	7
7 COMPORTAMENTO E RELAZIONI.....	8
7.1 Relazioni del personale a contatto con l'utenza.....	8
7.2 Smaltimento rifiuti	8
8 SERVIZI AL PUBBLICO	8
8.1 Strumenti di comunicazione	8
8.2 Reclami, segnalazioni e suggerimenti.....	9

1 PRINCIPI GENERALI

La Carta dei servizi della Pubblica Illuminazione descrive i principi fondamentali del servizio e gli standard di qualità che Aset S.p.a. si impegna a mantenere nell'affidamento del servizio di manutenzione della rete di Illuminazione Pubblica del territorio del Comune di Fano. In questo senso, la Carta rappresenta un "accordo" con l'Amministrazione ed i cittadini per garantire una migliore qualità del servizio. Esso si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", alla Legge 11.07.1995 n. 273, al D.P.C.M. 30.12.1998, al D.Lg.vo 30.07.1999, n. 286.

L'intuizione e la volontà di Aset S.p.a. nel predisporre una Carta dei Servizi dei cittadini è da intendersi come un forte segnale di innovazione nei rapporti con gli stessi e rappresenta altresì un elemento distintivo.

Con la Carta dei Servizi, inteso come patto unilaterale nei confronti dei cittadini, si vuole definire e portare a conoscenza degli stessi i loro diritti, in maniera dettagliata ed analitica, contribuendo a determinare meglio le aspettative di servizio. Il fatto di promulgare la Carta in forma scritta e pubblica conferisce solennità ad un impegno di cui Aset S.p.a. si è voluta far carico. Nel predisporre il documento, considerata la complessità e l'ampiezza delle competenze esercitate, si è ritenuto opportuno strutturarla in maniera "modulare", redigendo inizialmente una parte generale e procedendo successivamente alla pianificazione e alla stesura di tutte le specifiche del servizio.

In particolare, la parte generale definisce i principi generali a cui essa si ispira, sancisce il diritto dei cittadini ad essere informati mediante un'adeguata comunicazione, stabilisce l'adozione di standard di servizio misurabili e verificabili, introduce formalmente, in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo.

La Carta dei Servizi nel concreto, introduce elementi quantitativi e qualitativi vincolanti (comunque verificabili), unitamente ad espliciti impegni a garantire singoli aspetti della qualità del servizio.

2 FINALITA' DEL SERVIZIO

Nell'ambito della gestione del servizio di Pubblica Illuminazione, Aset S.p.a. si propone di ottimizzare la conduzione e la manutenzione ordinaria di tutti gli impianti di pubblica illuminazione installati nel territorio comunale. La gestione e le relative attività manutentive degli impianti sono attuate seguendo una politica di miglioramento continuo, che ha come obiettivo la riduzione dei costi di manutenzione straordinaria, dei costi d'esercizio e dei consumi energetici.

3 EROGAZIONE DEI SERVIZI

Aset S.p.a. garantisce che l'erogazione del servizio avvenga con continuità, regolarità e senza interruzioni.

Il servizio agli utenti deve essere erogato in conformità ai seguenti principi contenuti nella direttiva del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 con particolare riferimento a:

3.1 Cortesia e disponibilità

Il Responsabile dell'Ufficio competente e la ditta appaltatrice si impegnano a far sì che il comportamento degli addetti al servizio, sia interni che esterni, sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i destinatari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

3.2 Chiarezza ed identificabilità

Gli operatori del servizio, sia interni che esterni, si impegnano, nei rapporti con tutti i destinatari, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione di eventuali termini tecnici e delle norme citate. Gli stessi operatori garantiscono all'utenza la loro identificabilità fornendo il proprio nome, cognome e funzione.

3.3 Segnalazioni

Le segnalazioni e/o i suggerimenti sul servizio offerto potranno essere inoltrati ad Aset S.p.a. che adotterà le misure correttive possibili in un comune obiettivo di migliorare l'organizzazione complessiva del servizio.

3.4 Uguaglianza ed imparzialità

Gli addetti dell'ufficio competente, ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti e dei destinatari a criteri di obiettività, uguaglianza ed imparzialità dei diritti degli utenti. Va garantita la parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato sia fra le diverse aree geografiche di utenza anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili.

3.5 Continuità

L'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore deve essere continua, regolare e senza interruzioni tale da ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

3.6 Partecipazione

Deve essere sempre garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico sia

per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti della società. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami, il gestore dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate e comunque il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 241/1990.

3.7 Efficienza, Efficacia ed Economicità

Aset S.p.a., tramite il servizio di Pubblica Illuminazione, impronta la sua azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- adeguato e favorevole all'utente, garantendo la conformità alle norme e tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute ed adottando le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Per l'efficienza, invece, si ricercano e si applicano gli accorgimenti che consentano il contenimento dei costi, anche in termini di maggiore semplificazione, con favorevoli ripercussioni sia sul carico di lavoro degli operatori del servizio sia sui tempi di attesa dell'utente.

4 QUALITA' DEL SERVIZIO

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti.

Aset S.p.a. individua i seguenti fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del servizio:

4.1 Standard di qualità, continuità e regolarità del servizio

La tutela del Comune e degli utenti è perseguita attraverso le misure metodologiche degli standard relativi alla carta del servizio di Illuminazione Pubblica.

Di seguito sono indicati i principali fattori di qualità del servizio e gli standard minimi di continuità e regolarità individuati.

Fattori di qualità	Indicatore di qualità	Standard	Note
Dimensione del servizio	Numero di punti luce gestiti	12.566	Al 1/1/2022
Sicurezza e continuità del servizio	Numero verde per segnalazione guasti e reperibilità di n°1 operatore	24 ore su 24	
Sicurezza e continuità del servizio	Tempo massimo tra la segnalazione e l'intervento per la messa in sicurezza – zona con almeno 10 punti luce al buio	12 ore	Tempo necessario alla riattivazione dell'illuminazione
Sicurezza e continuità del servizio	Tempo massimo tra la segnalazione e l'intervento per la messa in sicurezza – sostituzione di una lampada guasta nei pressi di un incrocio pericoloso	12 ore	
Continuità del servizio	Tempo massimo tra la segnalazione e l'intervento di un operatore – per guasti in zona mare e centro storico, nel periodo dal 15 giugno al 15 settembre, con riferimento alle manifestazioni segnalate dall'amministrazione comunale	1 ora	Le date e i luoghi in cui si svolgeranno tali manifestazioni saranno comunicate preventivamente dal Comune
Sicurezza e continuità del servizio	Tempo massimo tra la segnalazione e l'intervento per la messa in sicurezza – sostituzione di una lampada guasta	10 giorni lavorativi	
Sicurezza e continuità del servizio	Tempo massimo tra la segnalazione e l'intervento di riparazione – danni determinati da incidenti stradali e/o da terzi	15 giorni lavorativi	
Modalità e tempi di erogazione del servizio	Tempo di preventivazione – interventi e/o spostamenti richiesti da cittadini/utenti	15 giorni lavorativi	Tempo calcolato dal momento della presentazione della richiesta a quello della formulazione del preventive
Modalità e tempi di erogazione del servizio	Tempo di esecuzione lavori – interventi e/o spostamenti richiesti da cittadini/utenti	20 giorni lavorativi	Tempo calcolato dal momento dell'accettazione del preventivo a quello di esecuzione dei lavori
Accessibilità dei servizi	Tempo di risposta – reclami presentati da cittadini/utenti	20 giorni lavorativi	Tempo calcolato dal momento della presentazione del reclamo a quello di trasmissione della risposta

5 UTENTI DEL SERVIZIO

Sono definiti “utenti” del servizio tutte le persone, sia cittadini del Comune di Fano che esterni, che per motivi di residenza, lavoro, svago o fruizione turistica si trovano a contatto col territorio del Comune di Fano.

Per richiedere un intervento sulla rete di pubblica illuminazione in caso di malfunzionamento o emergenza, è necessario contattare il numero verde 800000989.

Vengono considerate situazioni di emergenza le seguenti casistiche:

- Presenza di scintille, o fiamme in prossimità del complesso illuminante o del quadro elettrico;
- Sportello del quadro di comando aperto o danneggiato;
- Corda o fune che regge gli apparecchi di illuminazione a sospensione danneggiata;
- Apparecchio di illuminazione parzialmente staccato dal sostegno o dall’ancoraggio a muro;
- Palo pericolosamente inclinato;
- Palo caduto a terra;
- Intero quartiere (circuito) al buio;

I tecnici di Aset S.p.a. valuteranno l’effettiva necessità dell’intervento ed agiranno di conseguenza.

In ogni caso il richiedente riceverà una risposta adeguata.

La manutenzione ordinaria della rete rientra nel corrispettivo per il Contratto di Servizio, corrisposto ad Aset S.p.a. annualmente, pertanto per il cittadino il servizio è totalmente gratuito, mentre gli interventi straordinari di nuovi punti luce sono finanziati e stabiliti dal Comune con appositi fondi ed è all’Amministrazione che i cittadini si devono rivolgere per l’illuminazione di aree o strade pubbliche attualmente prive di illuminazione.

Solo il caso dello spostamento dei pali per plausibili motivazioni e necessità private, se fattibili dal punto di vista tecnico, sono a carico del cittadino e da richiedere direttamente ad Aset Spa (utilizzando gli strumenti di comunicazione indicati al paragrafo 8.3) che dopo la valutazione tecnica con sopralluogo passerà alla fase di preventivazione, riscossione e realizzazione dello spostamento.

6 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio svolto da Aset S.p.a., la quale impiega propri mezzi e proprio personale e le necessarie esternalizzazioni per lo svolgimento delle manutenzioni, si sviluppa nell’arco dell’intero anno solare secondo le condizioni meteorologiche. Le accensioni e gli spegnimenti avvengono secondo degli orologi astronomici che con un sistema di telegestione e telecontrollo degli impianti utilizzano totalmente le ore di luce diurne assicurando comunque oltre 4000 ore di accensione annuali.

7 COMPORTAMENTO E RELAZIONI

7.1 Relazioni del personale a contatto con l'utenza

Aset S.p.a. si impegna ad assicurare la riconoscibilità del personale a contatto diretto con l'utenza. Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste.

7.2 Smaltimento rifiuti

Lo smaltimento dei rifiuti viene garantito, da parte di Aset S.p.a., per l'intera durata della Convenzione, con lo smaltimento dei materiali di risulta, delle lampade esauste e di tutti gli altri rifiuti, anche pericolosi, originati dall'attività di gestione degli impianti, in modo pienamente differenziato ed in piena conformità alle norme di legge che disciplinano la materia.

8. SERVIZI AL PUBBLICO

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine ai bisogni dei cittadini e del territorio, per mantenere costantemente informati i Clienti sulle caratteristiche di servizi offerti e su eventuali variazioni, per raccogliere le loro esigenze e segnalazioni sul servizio, Aset S.p.a. e l'Amministrazione comunale sono costantemente impegnati a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti o, se necessario, a crearne di nuovi.

8.1 Strumenti di comunicazione

I principali strumenti di comunicazione utilizzati da Aset S.p.a. per comunicare con gli utenti sono:

- Numero verde 800000989
- Informazioni telefoniche: Tramite centralino che risponde al numero di telefono 0721-83391 ed è disponibile nei seguenti orari: lun-ven 8.30 – 16.30 e sabato 8.30 – 12.30;
- E-mail: illuminazione.pubblica@asetservizi.it;
- PEC: info@cert.asetservizi.it;
- Presso il sito internet di Aset S.p.a. www.asetservizi.it sono disponibili avvisi e comunicazioni agli utenti;
- Segnalazione di lampioni spenti attraverso il link del sito internet di Aset S.p.a. www.asetservizi.it che rimanda all'applicativo proprietario "Illuminaset" fruibile da pc e da smartphone.

8.2 Reclami, segnalazioni e suggerimenti

Reclami, segnalazioni, suggerimenti o richieste di informazioni potranno essere presentati utilizzando gli strumenti di comunicazione precedentemente indicati.

Nella segnalazione il Cliente dovrà:

- indicare le proprie generalità e l'indirizzo, al fine di consentire una risposta scritta o un contatto telefonico;
- esporre chiaramente quanto accaduto indicando tutti i dati necessari ad Aset S.p.a. per la ricostruzione dei fatti.

Gli stessi canali sopraindicati potranno essere utilizzati per esporre suggerimenti e/o richieste di informazioni, in tal caso è da escludere la possibilità di presentare gli stessi in forma anonima.

Aset S.p.a. si impegna a rispondere a tutti i reclami scritti (non anonimi e se non reiterati nel tempo e nei contenuti dalla stessa persona) entro 20 giorni dalla data di ricevimento.

Le segnalazioni, nel caso forniscano sufficienti informazioni, potranno dar corso a eventuali azioni correttive e saranno comunque trattate ai fini statistici.

L'invio facoltativo, esplicito e volontario di posta elettronica agli indirizzi indicati comporta l'acquisizione dell'indirizzo del mittente - necessario per rispondere alle richieste - e degli eventuali altri dati personali inseriti. Le informazioni fornite non saranno comunicate a soggetti estranei alla loro elaborazione.

È garantita la riservatezza dei dati personali, tutti i dati acquisiti per posta elettronica o altra modalità sono trattati da ASET S.p.A. in modo conforme alla normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679); si veda al riguardo l'informativa clienti disponibile sul sito internet aziendale al percorso: <https://www.asetservizi.it/media/141488/informativa-clienti.pdf>.

/-----/