



COMUNE DI PERUGIA

NUOVA CARTA DEI SERVIZI DELLA PUBBLICA ILLUMINAZIONE



Edizione Novembre 2018

Approvata con Deliberazione della Giunta Comunale n° 461 del 28/11/2018.

Che cos'è la Carta dei Servizi

Le Carte dei Servizi sono documenti per informare e guidare il cittadino, allo scopo di divulgare le prestazioni che possono ottenere dai servizi pubblici.

Con le Carte dei Servizi gli Enti si impegnano a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione.

Con esse si introduce anche il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione Comunale potrà verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta del Servizio della pubblica illuminazione, deve essere considerata come un patto tra il Comune e i cittadini per definire e divulgare le prestazioni del servizio illuminazione, in un'ottica tesa alla trasparenza, all'economicità e alla qualità dell'azione dell'Amministrazione Comunale.

Premessa

L'Amministrazione Comunale con atto C.C. n. 4 del 23/01/2017 ha stabilito di trasferire la gestione del servizio di pubblica illuminazione dalla gestione in economia del servizio medesimo alla gestione mediante adesione alla convenzione Consip "Servizio luce 3", secondo la proposta formalizzata dall'aggiudicatario Consip-Citelum S. A..

Con D.D. n. 21 del 03/02/2017 si è deciso di aderire, alla convenzione Consip "Servizio luce 3", lotto 3 stipulata dalla Consip con Citelum S.A. con sede legale in Parigi per la durata di nove anni (contratto esteso) a partire dal 01/03/2017 fino al 28/02/2026, sulla base di un Piano dettagliato degli Interventi.

Al dicembre 2017 la consistenza degli impianti di Pubblica Illuminazione nel Comune di Perugia è la seguente: Punti Luce n. 31487 - quadri di misura comando e protezione n. 1.360, potenza elettrica impegnata pari a 4,67 MW - consumi energetici di oltre 15 500 000 kWh per 837 Km di strade illuminate. Sono in corso interventi di efficientamento energetico e di messa in sicurezza degli impianti, che riguarderanno tutti i punti luce.

Carta del Servizio Pubblica Illuminazione

1. Obiettivi primari del servizio

Gli obiettivi primari del servizio sono la pianificazione e lo sviluppo della rete costituita dagli impianti di pubblica illuminazione, mediante la progettazione e realizzazione delle opere relative

ai nuovi impianti, l'istruttoria tecnica per gli impianti realizzati da privati come opere di urbanizzazione, la supervisione sul servizio di gestione degli impianti su strade Comunali.

Gli uffici promuovono il miglioramento della qualità e della sicurezza mediante una accurata ricerca relativa alle nuove tecnologie nel rispetto delle norme tecniche e delle leggi in materia di protezione contro l'inquinamento luminoso e in materia di risparmio energetico, quali norme UNI, norme CEI 64.8, L.R. 20/2005 e R.R. 1/2007.

2. Attività oggetto del servizio

In dettaglio le attività oggetto del servizio sono le seguenti:

a) Atti

- Redazione PRIC;
- Programmazione pluriennale interventi;
- Redazione progetti;
- Direzione lavori e collaudi;
- Supporto allacciamento impianti;

b) Provvedimenti e riferimenti

- Liquidazioni fatture emesse dal Concessionario;
- Liquidazioni fatture emesse da imprese esecutrici di opere diverse;
- Quantificazione delle spese occorrenti alla realizzazione delle opere non riconducibili ad un progetto;
- Riferimenti e rapporti con le società di assicurazione in ordine ai danni patiti o causati da sinistri stradali ove sia coinvolto anche il servizio della pubblica illuminazione.

c) Vigilanza e controllo

- Verifica dell'esecuzione delle opere di manutenzione straordinaria delle imprese esecutrici, dei lavori;
- Vigilanza sull'esecuzione dei lavori e sulle opere di privati che comportano la manomissione del suolo pubblico interessando e coinvolgendo il servizio della pubblica illuminazione;

d) Front office e utenza

- Gestione dei rapporti tecnico commerciali con i fornitori di beni e di prestazioni di servizio del settore;

- Cura dei rapporti con l'utenza e con la cittadinanza in merito alle varie segnalazioni o reclami;

3. Modalità di accesso e fruizione

Tutti i cittadini hanno la possibilità e il diritto/dovere di segnalare eventuali guasti, anomalie, danneggiamenti degli impianti di pubblica illuminazione e dei singoli punti luce. Allo scopo è stato istituito un numero verde gratuito (800.616.855) attivo 24 ore/24 – 7 giorni su 7 o segnalazione all'indirizzo: segnalazioni.guasti@citelum.it per la segnalazione dei guasti. La mail viene monitorata tutti i giorni feriali in normale orario di lavoro.

4. Destinatari

- a. privati, società, o professionisti direttamente interessati alle attività esplicate dal servizio stesso;
- b. chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche inerenti al servizio, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

5. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

a) PARTECIPAZIONE

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
 - al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia, nel rispetto, comunque, dell'osservanza della normativa di riferimento in materia di OO.PP.;
 - all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
 - di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
 - di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.
- Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

b) CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni.

Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, se programmate, saranno comunicate tempestivamente all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- pubblicate sul sito Internet del Comune;
- nei casi più significativi, anche mediante comunicazione agli organi di stampa locali.

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'ufficio Pubblica Illuminazione impronta la propria azione organizzativa

e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;
- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
 - corretto, garantendo la conformità alle norme;
 - favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività; - tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
 - autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

I lavoratori del Servizio Pubblica Illuminazione ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Il Personale della Pubblica Illuminazione si impegna a far sì che il proprio comportamento sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, 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.

Gli operatori sono soggetti ad azioni formative tese ad accrescere la loro professionalità, competenza e conoscenza delle norme.

f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ

Gli operatori del servizio si impegnano, specialmente nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

6. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più reparti, appartenenti anche a settori diversi, il Servizio Pubblica Illuminazione promuove la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale, allo scopo di costituire un dispositivo, a riunione programmata, destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9.c (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Il Servizio Pubblica Illuminazione adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispone, ove necessario, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze. A tale proposito, garantisce che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dallo stralcio della norma pertinente ovvero dal suo Titolo, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità, in linea con il principio enunciato al punto 5. f.

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il Servizio Pubblica Illuminazione, d'intesa con il dirigente dell'U.O. Sistemi Tecnologici-Open Data-Energia ed in accordo con il Settore Risorse Umane, predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio la Pubblica Illuminazione attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a) indagini sulla soddisfazione dei destinatari

A cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal dirigente di settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

b) procedure di reclamo o segnalazione

Ogni utente può presentare, al responsabile del servizio ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore.

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal dirigente di settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

c) procedure di registrazione interna delle anomalie

Il Responsabile dell'Unità Pubblica Illuminazione, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al dirigente dell'U.O. Sistemi Tecnologici-Open Data-Energia, responsabile della qualità del Settore, affinché vengano considerate nella redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.



7. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

TEMPI DI SOPRALLUOGO:		
Livello di urgenza	Descrizione	Tempo di sopralluogo
Codice Rosso- Emergenza	Situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone; si attribuisce alle richieste di intervento per le situazioni di imminente pericolo che richiedono l'attivazione del Pronto Intervento, di cui al paragrafo 4.3.2.2 del Capitolato Tecnico della Convenzione Consip	Entro 1 ora dalla ricezione della segnalazione nei casi di presenza sul posto delle forze dell'Ordine o del Pronto intervento Comunale.
		Entro 3 ore dalla ricezione della segnalazione in tutti gli altri casi.
Codice Giallo Urgenza	Situazioni che comportano gravi interruzioni del servizio (tre o più lampade contigue non funzionanti) ma non comportano rischio di incolumità per le persone.	Entro 24 ore dalla ricezione della segnalazione
Codice Verde	Situazioni non ascrivibili a urgenza od emergenza.	Entro 48 ore dalla ricezione della segnalazione

TEMPO INIZIO ESECUZIONE DI INTERVENTI:	
Programmabilità dell'intervento	Tempi di inizio esecuzione interventi
Indifferibile	Le attività di messa in sicurezza (soluzioni anche provvisorie atte a mettere in sicurezza e a tamponare il guasto riscontrato) devono essere svolte contestualmente al sopralluogo. Gli interventi di ripristino devono essere effettuati entro 24 ore dalla data di sopralluogo
Programmabile a breve termine	Gli interventi di ripristino devono essere effettuati entro 5 giorni dalla data di sopralluogo
Programmabile a medio termine	Gli interventi di ripristino devono essere effettuati entro 15 giorni dalla data di sopralluogo
Programmabile a lungo termine	Gli interventi possono essere effettuati oltre i 15 giorni dalla data di sopralluogo e comunque non superiore a 30 gg dalla data di sopralluogo.

STANDARD DI QUALITA':		
FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITÀ
ATTIVITÀ OPERATIVE	Tempo massimo di intervento per lo spostamento di linee di pubblica illuminazione o corpi illuminanti (lanterne, proiettori) posti su proprietà privata	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e sopralluogo 7 gg lavorativi
	Tempo massimo per il sopralluogo e la preventivazione in caso di richiesta motivata di richiesta motivata di spostamento di pali di pubblica illuminazione posti su suolo pubblico, a decorrere dalla data di richiesta dell'utente	Tempo massimo entro cui si valuta la richiesta e si comunica il preventivo e la cauzione all'utente: 30 gg lavorativi, dal sopralluogo
ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI	Risposta a richieste di informazioni e reclami scritti degli utenti	1) informazioni: 10 gg. Lavorativi 2) reclami scritti: 30 gg. Lav. 3) istruttoria progetti per opere realizzate da privati 10gg lavorativi

8. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente gli uffici producono al Dirigente del Settore un Rapporto di valutazione sulla Carta, ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio con indicazione:

1. dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
2. degli esiti di eventuali indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
3. dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
4. delle eventuali anomalie riscontrate.

