



molfetta multiservizi s.r.l.

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **PUBBLICA ILLUMINAZIONE 2016-2022**

#### ***PREMESSA***

La Molfetta Multiservizi S.r.l viene costituita nel marzo del 1997 tra il Comune di Molfetta (51% del Capitale Sociale) e la G.E.P.I. S.p.A. (49%).

L'ordinamento legislativo dell'epoca prevedeva che i Comuni potessero costituire con la società di Gestioni e Partecipazioni Industriali (GEPI) S.p.A. delle società miste che avessero lo scopo di alleggerire la macchina burocratica comunale, la quale aveva la necessità di indire un numero enorme di procedure di evidenza pubblica per l'assegnazione di opere e lavori, anche di piccola entità.

Il numero di delibere e le relative procedure, infatti, rendevano estremamente farraginoso l'attività dell'amministrazione, contribuendo a rendere impossibile una programmazione degli interventi manutentivi, con conseguenti elevati oneri per la pubblica amministrazione a fronte di un servizio insoddisfacente.

La creazione di una società mista, inoltre, consentiva di stabilizzare un gran numero di lavoratori impegnati temporaneamente presso il Comune in progetti di pubblica utilità (cd. LSU), che avrebbero potuto continuare a svolgere la propria attività lavorativa a tempo indeterminato a seconda della propria formazione e qualifica.

I settori nei quali opera la società sono i seguenti:

- Servizi di pulizia degli immobili comunali, uffici ed impianti sportivi;
- Manutenzione delle aree, giardini e parchi destinati a verde pubblico cittadino;
- Manutenzione dei marciapiedi e strade;
- Manutenzione della segnaletica stradale orizzontale e verticale;

- Gestione del rifugio sanitario per cani randagi e del bacino di stabulazione;
- Gestione dei parcheggi a pagamento;
- Manutenzione degli impianti di pubblica illuminazione.

Dal 09.12.2015 il capitale sociale della Molfetta Multiservizi S.r.l risulta interamente posseduto dal Comune di Molfetta.

La Molfetta Multiservizi S.r.l gestisce i servizi sopra descritti, assicurandone l'esecuzione e lo sviluppo in relazione alle evoluzioni normative, tecnologiche e di ricerca, perseguendo soluzioni che assicurino servizi con standards qualitativamente elevati ed economicamente congrui.

La società è in possesso del Certificato del Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001: 2008 e dell'Attestazione SOA di Qualificazione alla esecuzione di lavori pubblici, per le categorie OG3, OG10, OS10, OS24, OS30.

La Multiservizi, inoltre, dispone di un Modello di Organizzazione, gestione e controllo aziendale, redatto in ottemperanza del D. Lgs. n. 213/2001 e, pertanto, sottoposta alla sorveglianza dell'organo di Vigilanza appositamente nominato.

## ***INTRODUZIONE***

Con il presente documento si introduce il concetto di "LIVELLO MINIMO DI QUALITA' DEL SERVIZIO" cui il cittadino ha diritto, inteso come concetto multidimensionale.

La qualità è, infatti, al contempo:

1. La qualità percepita dall'utente (rilevabile tramite indagini di customer satisfaction);
2. La qualità effettiva del servizio.

Il concetto stesso di "società dei servizi" ha diffuso una percezione semplificata del servizio, inteso come strumento utile per una determinata finalità. Di conseguenza si è portati a riconoscere ai servizi, un valore economico unicamente in funzione dello scopo cui sono preposti. Questa visione ha, in un certo senso, appiattito la considerazione del reale valore dei servizi.

In realtà il servizio, che certamente ha un valore in sé (per le aziende rappresenta una voce di costo), possiede un valore decisamente maggiore, se considerato all'interno di un processo dal quale dipendono altre attività, regolate a loro volta da una sottostruttura. Questa sottostruttura è rappresentata dalle funzioni di gestione e coordinamento.

Particolare rilevanza viene attribuita alla fase di audit, che la Molfetta Multiservizi S.r.l deve effettuare per determinare le proprie necessità; questa attività consiste nella individuazione, analisi e perimetrazione dei problemi e nell'individuazione delle possibili strategie (organizzative, contrattuali, economiche e tecnologiche) per ottenere miglioramenti/adequamenti delle proprie capacità e metodologie di gestione del servizio.

Attraverso schede specifiche, verranno descritti i criteri con cui è possibile ricostruire e attribuire il valore del servizio in sé, in relazione alla sua genesi, struttura e funzione. Risulta, infatti, fondamentale conoscere gli obiettivi, i valori tecnico-economici di cui si compone il servizio per apprezzarne la reale complessità di struttura.

### ***1. SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI***

La presente Carta dei Servizi, che integra il contratto generale di servizio, intende promuovere un'adeguata informazione, in un'ottica di trasparenza e garanzia dei diritti al fine di rafforzare il rapporto con gli utenti.

In virtù del contratto generale di servizio, la Molfetta Multiservizi S.r.l provvede allo svolgimento delle attività e degli adempimenti connessi alla gestione della manutenzione degli impianti di pubblica illuminazione del Comune di Molfetta.

Attraverso la presente Carta dei Servizi, la società individua, per il servizio di manutenzione degli impianti di pubblica illuminazione, gli standard qualitativi che si impegna a rispettare, illustrando al contempo le verifiche effettuate, per confrontare i livelli di qualità raggiunti, con quelli dell'anno precedente.

La società ha l'obiettivo di garantire il corretto e continuo funzionamento degli impianti di pubblica illuminazione e migliorare il grado di efficienza degli stessi, nel rispetto della normativa vigente e delle prescrizioni del committente.

La Carta dei Servizi fornisce tutte le informazioni necessarie per mettere gli utenti in condizione di utilizzare al meglio il servizio.

La comunicazione, la trasparenza dei metodi e la misurabilità degli indicatori permetteranno di valutare il servizio offerto.

I suggerimenti ed eventuali reclami saranno fondamentali per migliorare ancora di più la qualità dei servizi e superare le criticità che si incontreranno.

Per raggiungere gli obiettivi e rispettare i valori di qualità, il contributo degli utenti è quindi indispensabile.

## ***2. PRINCIPI ISPIRATORI***

I principi a cui si ispira la Carta dei servizi e in base ai quali Molfetta Multiservizi S.r.l si impegna ad erogare i propri servizi sono:

1. Uguaglianza e imparzialità;
2. Continuità e regolarità;
3. Partecipazione e trasparenza;
4. Efficacia ed efficienza;
5. Cortesia e disponibilità.

### **2.1 – Uguaglianza e imparzialità**

Il servizio della Molfetta Multiservizi S.r.l sarà erogato con imparzialità a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione.

La società s’impegna a fornire prestazioni adeguate, in modo da prevenire ed eliminare le disuguaglianze per ogni categoria o fascia di utenza, a parità di condizioni e trattamenti.

### **2.2 – Continuità e regolarità**

La Molfetta Multiservizi S.r.l s’impegna ad erogare il proprio servizio con una regolarità costante, senza alcuna interruzione, in conformità alle vigenti disposizioni legislative e amministrative e agli accordi contrattuali.

In caso di funzionamento irregolare o in presenza di emergenze particolari, la società provvederà ad avvertire tempestivamente gli utenti delle misure adottate per ridurre il disagio e ripristinare, nel minor tempo possibile, il servizio.

### **2.3 – Partecipazione e trasparenza**

La Molfetta Multiservizi S.r.l garantisce all’utente la più completa informazione sulle attività dell’azienda e sulle modalità di erogazione dei servizi.

L’utente ha il diritto di conoscere tutte le informazioni sull’erogazione del servizio e sul contratto sottoscritto con l’Amministrazione comunale, secondo la legislazione vigente.

### **2.4 – Efficacia ed efficienza**

La Molfetta Multiservizi S.r.l s’impegna a rispettare i parametri e le modalità di erogazione del servizio, come definiti nel seguito della presente Carta dei Servizi.

Nel rispetto della normativa vigente la società s’impegna ad adottare processi e metodi di lavoro idonei al raggiungimento degli obiettivi.

## **2.5 – Cortesia e disponibilità**

La Molfetta Multiservizi S.r.l adotta un comportamento 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 saranno soggetti ad azioni formative tese ad accrescere la loro professionalità, competenza e conoscenza delle norme.

## **3 - PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **3.1 - Affidamento del servizio e classificazione delle attività**

La gestione del servizio di manutenzione **ordinaria e straordinaria** degli impianti di pubblica illuminazione è affidata con apposito contratto di servizio, allo scopo di garantire il corretto funzionamento degli impianti ai fini della fruibilità e sicurezza degli utenti-cittadini.

I principali elementi costitutivi di ciascun impianto sono:

- 1) **Gli armadi stradali** contenenti:
  - **i gruppi di misura ENEL,**
  - **i quadri di comando, protezione e controllo** con interruttori differenziali-magnetotermici,
  - **le apparecchiature elettroniche per il risparmio energetico.**
  
- 2) **Le linee principali e secondarie di distribuzione**, di alimentazione delle singole armature, cavi di alimentazione delle singole armature, conduttori, cassette di derivazione, morsettiere, morsetti, capicorda, giunti e quanto occorrente per la realizzazione dell'opera a perfetta regola d'arte;
  
- 3) **I pali ed i sostegni** (cordini d'acciaio, bracci a muro, staffe etc.);
  
- 4) **Gli apparecchi di illuminazione** stradale (armature), di vario tipo, completi di lampade ed accessori;
  
- 5) **Gli impianti di terra** comprendenti, il collettore principale ed i collegamenti ai paletti di terra e ai sostegni.

- 6) **I sistemi di gestione di telecontrollo**, dotato di scheda GSM, GPRS, per consentire il monitoraggio telematico degli impianti.

### **3.2 – Attività del servizio di manutenzione ordinaria**

L'espletamento del servizio di manutenzione ordinaria prevede tutte le operazioni, tese a garantire il mantenimento e la conservazione dell'idoneità, della funzionalità, dell'efficienza e dalla sicurezza, secondo le vigenti norme e precisamente:

- La sostituzione delle lampade esaurite o danneggiate e comunque non più funzionanti (anche a seguito di rotture per cause esterne) con la installazione delle nuove, compresa la rimozione con trasporto a deposito e lo smaltimento delle lampade sostituite presso centri autorizzati;
- La sostituzione degli accessori elettrici (reattori, alimentatori o trasformatori, accenditori, rifasatori, starter, portalampade, ecc.), compresa l'installazione e la rimozione con trasporto a deposito e smaltimento, come al precedente punto;
- La sostituzione di parti delle apparecchiature di controllo, di comando o di protezione, quali interruttori automatici magnetotermici, differenziali, elementi di cablaggio, cavetterie, ecc. non più funzionali o per deperimento naturale o per guasti, ivi compresa l'installazione delle nuove parti e la rimozione con trasporto a deposito delle parti sostituite;
- La verifica dei collegamenti degli impianti di messa a terra, dei dispositivi di protezione, i valori di isolamento delle linee elettriche;
- La verifica e il mantenimento in buon esercizio delle linee elettriche sia in cavo interrato che in cavo aereo;
- La verifica a vista della staticità dei sostegni e degli sbracci sui quali risultino installati gli organi illuminanti e le linee aeree e il controllo dell'eventuale stato di corrosione degli stessi;

- L'accensione e spegnimento delle lampade nel rispetto dei periodi di accensione e spegnimento, curando la regolare manutenzione di idonei dispositivi di apertura e chiusura dei circuiti;
- La ricerca di guasti o anomalie di qualsiasi natura elettrica ad impianto in esercizio, comprendente tutte le operazioni, verifiche, misure, per ridare l'impianto in perfetto funzionamento. L'intervento dovrà essere immediato in qualsiasi ora della giornata, compresi i giorni festivi, ed in casi eccezionali, (ad esempio per incidenti stradali che coinvolgono gli impianti) anche nelle ore notturne, su richiesta di intervento avanzata dall'Autorità di P.S. (CC. Polizia Stradale, Vigili Urbani, Metronotte) o dal Comune stesso, a salvaguardia della pubblica e provata incolumità;
- La pulizia degli schermi, riflettori, gonnelle dei corpi illuminanti, ad ogni ricambio lampada;
- Verniciatura, con un massimo di n. 200 sostegni l'anno, su richiesta dell'UTC dei sostegni e/o sbracci, con particolare riguardo ai pali artistici e mensole a muro, ove necessaria, si dovrà procedere alla preparazione della superficie del sostegno, previa raschiatura e spazzolatura, applicazione di una mano di minio e due di vernice di colore simile a quella primitiva, compreso l'onere dell'impiego di carri, scale, attrezzi, castelletti ed ogni magistero per dare il lavoro completo a perfetta regola d'arte;

Inoltre, per tutto il contratto la Molfetta Multiservizi S.r.l dovrà:

- 1) Mettere a disposizione dell'Ufficio Tecnico Comunale una squadra con personale specializzato e manovalanza durante le visite dei funzionari della ASL BA/4 Presidio ex E.N.P.I., per tutto il tempo necessario per le visite;
- 2) Mettere a disposizione, per tutta la durata dell'appalto, un Responsabile Tecnico, abilitato al D.M. 37/08 ex art. 1/a della legge 46/90 con abilitazione non inferiore ai 5 (cinque) anni, per far eseguire con la massima rapidità, seguendo le normative vigenti, tutti gli interventi urgenti e non, che si verificano nel periodo del servizio. Dovrà, pertanto, comunicare il

recapito telefonico di tale tecnico, che dovrà garantire la propria reperibilità in tutti i giorni e in qualsiasi ora, per eventuali richieste avanzate dal Settore Tecnico o dal Comando di Polizia Municipale.

- 3) Dovrà essere unica e sola responsabile verso il Comune e verso terzi di qualsiasi danno possa derivare alle persone ed alle cose dagli impianti e/o dall'esercizio degli stessi. Ricevuti in consegna gli impianti, deve provvedere immediatamente a contrarre polizza assicurativa di Responsabilità Civile verso terzi, che deve avere validità fino alla scadenza dell'appalto.
- 4) Dovrà fornire manodopera, attrezzature e strumenti per rilievi, tracciamenti e misurazioni relative alle operazioni di consegna, verifica e contabilità delle forniture.
- 5) Deve adottare nell'esecuzione dei lavori i procedimenti e le cautele necessarie per garantire la vita e l'incolumità degli operai, delle persone addette ai lavori stessi e di terzi, nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati e quant'altro previsto dal T. U. 81/08.

### **3.3 - Attività del servizio di manutenzione straordinaria**

L'espletamento del servizio di manutenzione straordinaria prevede tutti i lavori, le operazioni, le prestazioni, le forniture non di normale routine, necessarie per l'adeguamento di impianti già esistenti, nonché per la realizzazione di nuovi impianti, al fine di sanare gravi deficienze degli stessi, in merito alla sicurezza ed al grado di illuminamento.

Tali lavori saranno ordinati dalla Direzione Lavori/Responsabile del procedimento, quantificati con i compensi previsti nell'Elenco Prezzi.

### **3.4 - Gestione del servizio**

La Molfetta Multiservizi S.r.l mette a disposizione dell'Amministrazione Comunale di Molfetta la propria segreteria che funge da centro di ricezione e gestione delle chiamate.

Questi i riferimenti:

Molfetta Multiservizi S.r.l. – Via dei Funai Zona Industriale tel. 080.3389986.

**Mail: [info@molfettamultiservizi.it](mailto:info@molfettamultiservizi.it)**

Direttore Tecnico: geom. Oronzo Palmieri - Cell. 335.5681725

Sede amministrativa: tel. 080.3381943 – 080.3389986 - Fax : 080.3385837



Orario di ricezione delle chiamate: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 16,00. Sono esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi.

Nei momenti non coperti dalla segreteria sarà comunque operativo il numero telefonico 335.5681725 del Direttore Tecnico geom. Oronzo Palmieri, per le segnalazioni di massima urgenza **(Reperibilità)**.

La segreteria gestisce le seguenti attività:

- a) Chiarimenti sulle modalità di invio e di formalizzazione della richiesta di intervento;
- b) Segnalazioni e richieste d'intervento (qualora non sia possibile utilizzare il sistema informatizzato IGS), esclusivamente per il personale autorizzato;
- c) Avere un contatto giornaliero con il comando dei VV.UU., per ricevere le segnalazioni di guasto e/o di lampade spente comunicate dai cittadini e/o segnalate dagli stessi vigili urbani;
- d) Gestione dei reclami.

Ad ogni chiamata ricevuta, l'operatore dovrà assegnare un numero progressivo e classificarla in base alle attività di cui sopra. Le segnalazioni vengono poi trasmesse al Direttore Tecnico, il quale provvederà ad inserirle nel sistema informatizzato, assegnando le priorità del caso.

### **3.5 - Gestione degli Ordini di Servizio per attività di manutenzione straordinaria**

Oltre alle operazioni manutentorie ordinarie, l'Ufficio Tecnico Comunale tramite il Dirigente del Settore relativo o un suo delegato, può inviare Ordini di servizio relativi all'esecuzione delle attività di manutenzione straordinaria. Questi ultimi saranno gestiti attraverso un sistema informatizzato, messo a disposizione dalla Molfetta Multiservizi S.r.l.

Tali ordini di servizio conterranno tutte le informazioni necessarie all'identificazione dell'intervento.

### **3.6 - Programmazione e pianificazione degli interventi**

Sono previste due tipologie di intervento, suddivise in base ai livelli di priorità:

- a) **Ordinario** – Tipico degli interventi in cui non sia oggettivamente riscontrabile un pericolo per la pubblica incolumità. Tali interventi dovranno avere riscontro entro gli standard minimi, previsti nella tabella sottostante.
- b) **Emergenza** – Tipico degli **interventi in cui sia oggettivamente riscontrabile un IMMEDIATO pericolo per la pubblica e/o privata incolumità**. Tali interventi dovranno essere

effettuati con una tolleranza inferiore a **2 ore** rispetto alla richiesta che potrà essere anche di tipo verbale.

#### **4. CATALOGAZIONE DEI SERVIZI**

##### **4.1 - Impianti pubblica illuminazione servizio Ordinario**

Nell'ambito del servizio di pubblica illuminazione dovranno essere garantiti gli interventi di manutenzione programmata, così come meglio specificato nelle tabelle sottostanti.

Tutte le attività saranno effettuate in conformità alle norme di legge applicabili e nel rispetto delle norme vigenti.

##### **4.2 - Impianti pubblica illuminazione servizio di Reperibilità**

Per reperibilità s'intende il servizio che la Molfetta Multiservizi S.r.l. erogherà al di fuori delle ore lavorative, relativamente ai servizi e/o attività di cui ai capitoli precedenti, per garantire l'esecuzione di interventi di prima emergenza.

A tal scopo, nelle ore non lavorative, sabato, domenica, prefestivi e festivi inclusi, sarà sempre attivo il numero telefonico 335.5681725 del Direttore Tecnico geom. Oronzo Palmieri che, alla segnalazione, attiverà il personale reperibile per l'intervento richiesto in caso di emergenza.

#### **5. STANDARD DI QUALITA' E INDICATORI QUALITATIVI DEL SERVIZIO**

Per garantire una buona erogazione del servizio sono stati individuati alcuni "standard" che permetteranno ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte dalla società siano di qualità.

Con il termine standard s'intende il livello di qualità minimo che la Molfetta Multiservizi S.r.l. garantisce. Gli standard di qualità del Servizio di Manutenzione degli impianti di pubblica illuminazione sono di carattere "**generale**", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese. Essi potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente nel corso del tempo.

Nell'usufruire dei servizi, gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

In caso di disservizio e mancato rispetto di quanto pattuito, l'Utente può far valere i propri diritti attraverso lo strumento del reclamo.

Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard.

## 5.1 – Tabella standard di qualità – servizio di manutenzione Ordinario

TABELLA STANDARD QUALITA' SERVIZIO DI MANUTENZIONE IMPIANTI DI P.I. - ORDINARIO

ATTIVITA'	INDICATORI	STANDAR MINIMI TEMPI DI INTERVENTO	TIPO
QUADRO DI COMANDO PROTEZIONE E CONTROLLO	VERIFICA EFFICIENZA DELLA PROTEZIONE INTERUTTORI MAGNETOTERMICI	SEMESTRALE	TECNICO ABILITATO, PES
	VERIFICA EFFICIENZA DELLA PROTEZIONE INTERUTTORI DIFFERENZIALI	SEMESTRALE	TECNICO ABILITATO, PES
	SERRAGGIO MORSETTI	SEMESTRALE	PES
LINEE PRINCIPALI E SECONDARIE DI DISTRIBUZIONE E SOSTEGNI	VERIFICA ISOLAMENTO CAVI	ANNUALE	TECNICO ABILITATO, PES
	VERIFICA VISIVA DEI COLLEGAMENTI DI TERRA	OGNI CAMBIO LAMPADA	PES
	VERIFICA VISIVA DELLA STATICITA' DEI SOSTEGNI	OGNI CAMBIO LAMPADA	PES
ORGANI ILLUMINANTI	CAMBIO LAMPADA SU SEGNALAZIONE	48 ORE	PES
	CONTROLLO ACCENSIONE LAMPADA A PROGRAMMA	BISETTIMANALE	PES
	PULIZIA ORGANI ILLUMINANTI	OGNI CAMBIO LAMPADA	PES
	SERRAGGIO MORSETTI	OGNI CAMBIO LAMPADA	PES
	VERIFICA VISIVA DELLA STATICITA' DELL'ORGANO ILLUMINANTE	OGNI CAMBIO LAMPADA	PES
ACCENSIONE E TARATURA IMPIANTI	VERIFICA ACCENSIONE E SPEGNIMENTO IMPIANTI	SETTIMANALE	TECNICO ABILITATO
GESTIONE TELECONTROLLO	VERIFICA MESSAGGI RICEVUTI DAI QUADRI DI COMANDO	GIORNALIERO	TECNICO ABILITATO
	CONTROLLO FUNZIONAMENTO QUADRI DI COMANDO	SETTIMANALE	TECNICO ABILITATO

## 5.2 – Tabella standard di qualità – servizio di manutenzione Emergenza

TABELLA STANDARD QUALITA' SERVIZIO DI MANUTENZIONE IMPIANTI DI P.I. – EMERGENZE

ATTIVITA'	INDICATORI	STANDAR MINIMI TEMPI DI INTERVENTO	TIPO
QUADRO DI COMANDO, PROTEZIONE E CONTROLLO IN DISSERVIZIO	VERIFICA EFFICIENZA DELLA PROTEZIONE INTERUTTORI MAGNETOTERMICI	2 ORE	TECNICO ABILITATO, PES
	VERIFICA EFFICIENZA DELLA PROTEZIONE INTERUTTORI DIFFERENZIALI	2 ORE	TECNICO ABILITATO, PES
	SERRAGGIO MORSETTI	2 ORE	PES
LINEE PRINCIPALI E SECONDARIE DI DISTRIBUZIONE E SOSTEGNI	VERIFICA ISOLAMENTO CAVI	2 ORE	TECNICO ABILITATO, PES
	VERIFICA VISIVA DELLA STATICITA' DEI SOSTEGNI	2 ORE	TECNICO ABILITATO, PES
ORGANI ILLUMINANTI	VERIFICA VISIVA DELLA STATICITA' DELL'ORGANO ILLUMINANTE	2 ORE	TECNICO ABILITATO, PES
ACCENSIONE E TARATURA IMPIANTI	VERIFICA ACCENSIONE E SPEGNIMENTO IMPIANTO	1 ORA	TECNICO ABILITATO
GESTIONE TELECONTROLLO	VERIFICA ALLARMI RICEVUTI DALLA STAZIONE MADRE, RIPROGRAMMAZIONE PLC, CAMBIO PARAMETRI SISTEMA, ACCENSIONE ETC.	1 ORA	TECNICO ABILITATO

### 5.3 – Tabella standard di qualità – servizio di manutenzione Relazione con l'utenza

TABELLA STANDARD DI QUALITA' RELAZIONE CON L'UTENZA				
ATTIVITA'	INDICATORI	STANDAR MINIMI	NOTE	TIPO
SEGNALAZIONI / RECLAMI	TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA MOTIVATA	STANDARD: MASSIMO 30 GIORNI		GENERALE
RELAZIONI CON L'UTENZA	ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO SEGRETERIA	RISPETTO ALL'ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI ( CON UN RITARDO DI 5 MINUTI) PER UN NUMERO DI VOLTE SUPERIORE AL 95% TOTALE ANNUO DELLE APERTURE	DAL LUNEDI' AL VENERDI' DALLE 09,00 ALLE 16,00	GENERALE
	ORARIO DI SPORTELLO TELEFONICO DI MOLFETTA MULTISERVIZI S.R.L.	RISPETTO ALL'ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI ( CON UN RITARDO DI 5 MINUTI) PER UN NUMERO DI VOLTE SUPERIORE AL 95% TOTALE ANNUO DELLE APERTURE	DAL LUNEDI' AL VENERDI' DALLE 09,00 ALLE 16,00 NUMERO DA RETE FISSA 0803389986	GENERALE
INFORMAZIONI	CANALI GARANTITI DI COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI TRA FAX, E-MAIL, POSTA, SPORTELLO, TELEFONO	ALMENO 4 SU 5	QUESTI CANALI SONO A DISPOSIZIONE DELL'UTENTE CHE VOGLIA RICHIEDERE INFORMAZIONI O FARE SEGNALAZIONI. PER PRESENTARE RECLAMI, PER I QUALI SI DESIDERA OTTENERE UNA RISPOSTA SCRITTA, E' NECESSARIO UTILIZZARE LA FORMA SCRITTA ( POSTA O E-MAIL)	GENERALE

## **6. MONITORAGGIO DEI SERVIZI**

Al fine di verificare il rispetto delle performance previste, la Molfetta Multiservizi S.r.l. effettuerà periodicamente delle rilevazioni di Customer Satisfaction, finalizzate a rilevare il livello del servizio utilizzando come parametri gli indicatori di qualità riportati nelle schede allegate.

Le rilevazioni periodiche, oltre che a valutare il servizio già svolto, consentiranno di ottenere opportune indicazioni e spunti utili per consentire un continuo miglioramento della qualità del servizio erogato, consentendo eventualmente anche risparmi di carattere economico.

### **6.1 – Indagini di soddisfazione del cliente**

Il grado di soddisfazione del cliente viene rilevato attraverso apposite indagini di Customer Satisfaction svolte dalla Molfetta Multiservizi S.r.l. e rivolte ai cittadini-utenti.

La periodicità, **almeno annuale**, delle rilevazioni consente di confrontare l'andamento nel tempo e di adottare le opportune azioni di miglioramento.

Per valutare la percezione degli utenti sulla qualità del servizio fornito sarà predisposto un questionario, che prevederà la compilazione anche on-line, utilizzando un forum appositamente creato e reperibile sui siti della Molfetta Multiservizi e del Comune di Molfetta.

Per coloro che non hanno la possibilità di compilare on-line il questionario, è prevista la rilevazione tramite indagine telefonica.

Accertamenti indiretti del grado di soddisfazione del cliente/utente saranno possibili attraverso l'analisi dei reclami.

### **6.2 – Rapporti con i cittadini**

La Molfetta Multiservizi S.r.l., d'intesa con il Comune di Molfetta, garantisce la funzione di tutela nei confronti dei cittadini, attraverso la possibilità di sporgere reclami sui disservizi insorti nell'utilizzazione del servizio erogato, in maniera non conforme a quanto previsto dagli standards.

Le segnalazioni saranno considerate utili per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti, al fine di poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

Il cittadino potrà presentare reclamo presso la segreteria.

Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

1. La qualità del servizio reso;

2. Il mancato rispetto degli standard di qualità;
3. il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio).

L'utente, che presenti un reclamo per iscritto (lettera, mail), ha diritto a ricevere una risposta scritta, entro 30 giorni dalla data di protocollo della Molfetta Multiservizi S.r.l.

Qualora l'accertamento dei fatti che sottendono al reclamo/segnalazione comporti la necessità di effettuare sopralluoghi, approfondimenti tecnici, coinvolgimento di soggetti terzi o altre verifiche complesse, l'utente viene informato sulle necessarie attività di approfondimento e gli viene comunicato il tempo presunto di risposta al reclamo.

## **7. VALIDITA' DELLA CARTA**

La presente carta dei servizi verrà integrata nel momento in cui interverranno variazioni al servizio e per le quali non sia possibile estendere i parametri di qualità innanzi esplicitati.

Essa resterà comunque valida fino alla scadenza dei termini contrattuali di affidamento del servizio.

## **8. DATI AZIENDALI E CONTATTI**

MOLFETTA MULTISERVIZI S.r.l. - [www.molfettamultiservizi.it](http://www.molfettamultiservizi.it)

Zona Industriale via dei Funai s.n. (ex palazzina servizi) - 70056 Molfetta (BA)

Telefono: 080/3381943 – 080/3389986

Orari di ufficio sede amministrativa: dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 16,00

Cell. REPERIBILITA': Direttore Tecnico geom. Oronzo Palmieri 335.5681725.

[info@molfettamultiservizi.it](mailto:info@molfettamultiservizi.it) - PEC: [molfettamultiservizi@pec.it](mailto:molfettamultiservizi@pec.it)

## **9. ALLEGATI**

Allegato A – Scheda di valutazione servizio di manutenzione impianti di pubblica illuminazione;

Allegato B – Fac-simile questionario di gradimento

## Allegato A

### SCHEMA DI VALUTAZIONE SERVIZIO DI MANUTENZIONE IMPIANTI DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE

Nella scheda che segue vengono indicati i fattori che devono essere presi in considerazione per gestire in modo corretto il servizio stesso, garantendo il rispetto degli indicatori di qualità innanzi indicati.

La formazione della scheda ha tenuto conto dei seguenti principali fattori:

1. L'obiettivo del servizio, cioè la propria funzione, a prescindere dall'impatto sul core business;
2. I documenti, cioè l'elenco della documentazione di natura tecnica ed economica necessaria per contrattualizzare il servizio;
3. I dati tecnici, cioè quei dati o documenti di natura esclusivamente tecnica che forniscono informazioni relative all'oggetto del servizio o al metodo di erogazione dello stesso. Tali dati sono stati utilizzati in fase di studio per definire le effettive necessità e quantificare i carichi di lavoro;
4. La frequenza con cui le attività descritte nella proposta tecnica devono essere svolte;
5. Gli indicatori di costo, che permettono di ricondurre il costo complessivo di un servizio ad un costo unitario, comparabile con dati storici o benchmark di mercato. Il costo di un servizio può essere analizzato attraverso indicatori differenti, in rapporto al parametro cui si vuole riportare tale costo.
6. Indicatori di qualità del servizio, cioè gli indicatori da prendere in considerazione per la valutazione del livello qualitativo del servizio di manutenzione impianti di pubblica illuminazione.

---

Obiettivo - Garantire il tempestivo intervento per garantire il corretto funzionamento degli impianti ai fini della fruibilità e sicurezza degli utenti-cittadini.

---

Documenti -Proposta tecnico-economica – Carta dei servizi

---

Dati tecnici - Come quantità definite nella proposta tecnica e Carta dei servizi

---



Frequenza - A segnalazione- manutenzione periodica

---

Indicatori di costo - Costo addetti impiegati

---

Indicatori di - Esecuzione degli interventi manutentivi secondo i tempi previsti qualità del servizio - Utilizzo di macchinari e attrezzature certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche e di sicurezza vigenti

- Realizzazione dell'intervento secondo il programma ed entro i tempi previsti
  - Squadra minima garantita;
- 

### MANUTENZIONE IMPIANTI DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE

Fac-Simile Questionario di gradimento

Care e cari cittadini del comune di Molfetta, l'azienda Molfetta Multiservizi S.r.l. vi prega cortesemente di compilare il seguente questionario in modo tale da capire se le vostre aspettative siano state soddisfatte e come sia possibile migliorare il servizio.

Il questionario è anonimo.

#### SCALA DI VALUTAZIONE

PER NIENTE SODDISFATTO



POCO SODDISFATTO



NEUTRALE



SODDISFATTO



MOLTO SODDISFATTO



IMPIANTI DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE

- a) Si ritiene soddisfatto del servizio di manutenzione degli impianti di pubblica illuminazione della città?
- b) Si ritiene soddisfatto dei tempi di esecuzione degli interventi di ripristino degli impianti di pubblica illuminazione della città?
- c) Vuole darci qualche suggerimento per migliorare la qualità del servizio?
- d) Nel complesso oggi, rispetto a qualche anno fa, le sembra che il servizio di manutenzione degli impianti di pubblica illuminazione sia:

PEGGIORE

UGUALE

MIGLIORE

RAPPORTI CON LA MOLFETTA MULTISERVIZI S.R.L.

- a) Ha mai utilizzato il numero telefonico della MOLFETTA MULTISERVIZI (080 3389986)?

SI

NO

Perché SE SI

- b) Si ritiene soddisfatto della gestione della sua segnalazione?

SI

NO

Ha suggerimenti da proporre?

---

---

---

---

---

DATI ANAGRAFICI:

Sesso: o M o F

Nazionalità: o Italiana o Altro.....

Età:

- Meno di 15 anni
- 15-17 anni
- 18-34 anni
- 35-49 anni
- 50-64 anni
- Più di 65 anni

Ultimo titolo di studio:

- Nessuno
- Scuola elementare
- Scuola media
- Scuola superiore
- Laurea
- Altro.....

Professione:

- Studente
- Studente lavoratore
- Lavoratore dipendente
- Lavoratore indipendente/autonomo
- Pensionato
- Disoccupato/in cerca di lavoro
- Altro.....

Grazie per la collaborazione