



# **COMUNE DI CAPOLIVERI**

(ISOLA D'ELBA)  
(PROVINCIA DI LIVORNO)

## **CARTA DEI SERVIZI**

**SERVIZIO: MANUTENZIONI ELETTRICHE**

**ANNO: 2018**

**Comune di Capoliveri**

Viale Australia, n° 1 - 57031 Capoliveri (LI)

Tel. 0565/967611 Fax 0565/968060

P.IVA 01377480494 - C.F. 82002200499

email [comune@comune.capoliveri.li.it](mailto:comune@comune.capoliveri.li.it)

PEC [comunecapoliveri@pcert.it](mailto:comunecapoliveri@pcert.it)

# Indice

1 PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
1.1 Principi della Carta.....	3
1.2 Finalità della Carta.....	4
2 I SERVIZI DI CAPUT LIBERUM.....	5
3 SERVIZI EROGATI, PERSONALE ADDETTO, LOGISTICA.....	6
3.1 Manutenzione impianti elettrici.....	6
3.2 Manutenzione impianti di controllo degli accessi.....	6
3.3 Manutenzione reti.....	7
3.4 Manutenzione impianti semaforici.....	7
3.5 Installazione luminarie natalizie.....	7
4 CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO.....	8
4.1 Diritti dei clienti.....	8
4.2 Doveri dei clienti.....	8
5 QUALITA' DEL SERVIZIO.....	9
5.1 Fattori di qualità.....	9
5.2 Standard di qualità.....	9
6. SERVIZI AL PUBBLICO.....	9
6.1 Orario apertura uffici.....	10
6.2 Strumenti di comunicazione.....	10
6.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti.....	10
7 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	11

## 1 PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne usufruisce. Tutte le aziende di servizi pubblici sono tenute a redigerla e ad adottarla come indicato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”. L’adozione della Carta dei Servizi non rappresenta semplicemente il rispetto della norma di legge, ma costituisce l’impegno che Caput Liberum e l’Amministrazione comunale assumono con i tutti cittadini, oltre che con i propri Clienti, relativamente ai servizi di sosta e mobilità gestiti dalla stessa. Alcuni dei principali riferimenti normativi riguardanti la Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle Pubbliche Amministrazioni, successivamente convertito nella Legge n. 273 dell’11 luglio 1995”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti”.

### 1.1 Principi della Carta

Caput Liberum si impegna ad attenersi ai principi fondamentali enunciati dal Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998:

- **Eguaglianza e imparzialità:** Offrire un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche; garantire la parità di trattamento fra le diverse categorie e fasce di utenza; facilitare e migliorare l’accessibilità ai servizi da parte dei cittadini diversamente abili e degli anziani;
- **Continuità:** Assicurare la continuità e regolarità nell’erogazione dei servizi, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore;
- **Partecipazione:** Migliorare e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza; riconoscere il diritto del cittadino alla partecipazione a tavoli di confronto costruttivo sulle tematiche che riguardano il servizio; garantire la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio; rilevare periodicamente il livello di soddisfazione della Clientela sul servizio tramite indagini appropriate;
- **Efficienza ed efficacia:** Adottare tutte le misure per migliorare l’efficienza e l’efficacia del servizio offerto, compatibilmente con le risorse disponibili; curare la formazione del

personale affinché adotti verso la Clientela comportamenti professionali; favorire il diritto alla mobilità dei cittadini per facilitare la libertà di scelta tra più modalità di servizio;

- **Rispetto dell'ambiente:** Migliorare continuamente il rapporto con l'ambiente;
- **Trasparenza:** Promuovere la trasparenza sulla gestione e sui livelli del servizio offerto attraverso la diffusione della Carta dei Servizi e dei dati aziendali in essa contenuti; Caput Liberum si impegna a dare una adeguata diffusione alla Carta dei Servizi.

## **1.2 Finalità della Carta**

La presente Carta dei Servizi costituisce quindi:

### **• Per i Cittadini/Clienti**

- uno strumento di Conoscenza;
- Fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle modalità con cui il cliente può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sulla carta dei servizi;
- Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati;
- Partecipazione;
- Mette a disposizione dei clienti la Segreteria Generale che rappresenta il canale di comunicazione tra l'azienda ed i Clienti;
- Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai Clienti. Tutela Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti; Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

### **• Per Caput Liberum, l'impegno con i cittadini:**

- ad erogare un servizio di buona qualità, controllato e verificato riguardo al grado di soddisfazione raggiunto dai Clienti;
- ad adottare e pubblicare gli standard di qualità previsti e raggiunti;
- ad attivare i necessari piani per il continuo miglioramento; a dar conto ai cittadini/utenti di quanto conseguito.

## 2 I SERVIZI DI CAPUT LIBERUM

- **Gestione delle manutenzioni elettriche di beni di proprietà Comunale.** Il contratto definisce le modalità ed il livello qualitativo minimo del servizio. Il servizio di Manutenzioni elettriche comprende l'insieme dei servizi finalizzati al mantenimento dello stato funzionale ed alla conservazione degli impianti dell'Ente per i quali i servizi stessi sono stati attivati.
- **Gestione delle manutenzioni elettriche di impianti semaforici stradali.** Il contratto definisce le modalità ed il livello qualitativo minimo del servizio. Il servizio di manutenzione degli impianti semaforici comprende l'insieme dei servizi finalizzati al mantenimento dello stato funzionale dell'impianto semaforico sito in località Mola.
- **Gestione delle luminarie natalizie.** Il contratto definisce le modalità ed il livello qualitativo minimo del servizio. Il servizio di installazione delle luminarie natalizie prevede le attività di montaggio, smontaggio e relativi collegamenti ai punti di fornitura, nonché la custodia delle luminarie nel periodo di non utilizzo.
- **Questo significa che Caput Liberum** , per attuare la propria missione di contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio, è strutturata secondo regole scritte, ben definite e che l'erogazione del servizio avviene secondo criteri di efficacia, efficienza e di qualità.

La tabella seguente esemplifica i servizi attivati:

LOCALE	IMP ELETTRICI	CONTROLLO ACCESSI	RETE TELEFONICA	RETE ACUSTICA	RETE DATI
caserma cc capoliveri	SI		SI	SI	SI
casema cc lacona	SI				
cimitero	SI				
ex municipio	SI		SI	SI	SI
municipio	SI	SI	SI	SI	SI
flamingo	SI		SI	SI	SI
scuole elementari	SI		SI	SI	SI
scuole medie	SI		SI	SI	SI
asilo	SI		SI		
asilo albertolli	SI		SI	SI	SI
palestra grande	SI	SI		SI	
palestra pesi	SI	SI			
gattile	SI				
bagni pubblici fontanelle	SI				
bagni pubblici tito speri	SI				
centro anziani	SI				
aquilone	SI				
campo sportivo	SI				
museo del mare	SI		SI		
pieve san michele	SI	SI			
Capannone comunale		SI			

### **3 SERVIZI EROGATI, PERSONALE ADDETTO, LOGISTICA**

#### **3.1 Manutenzione impianti elettrici**

Il servizio ha come oggetto gli impianti elettrici di media e bassa tensione, di distribuzione forza motrice ed illuminazione normale e di emergenza, presenti negli edifici pubblici elencati.

Tale servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- Cabine elettriche;
- Quadri elettrici media e bassa tensione e cc;
- Interruttori media e bassa tensione;
- Trasformatori;
- Batterie di rifasamento;
- Impianto di Protezione contro le scariche atmosferiche;
- Rete di Terra;
- Rete di distribuzione media e bassa tensione;
- Gruppi elettrogeni per emergenza e servizio continuo;
- Accumulatori stazionari e relativi armadi;
- Gruppi statici di continuità assoluta e UPS;
- Corpi illuminanti luce normale, emergenza, sicurezza per illuminazione interna ed esterna;
- Soccorritori e relativi accessori.

Le attività ordinarie, predefinite ed integrative, sono le seguenti:

- Conduzione degli impianti;
- Manutenzione preventiva e programmata.

#### **3.2 Manutenzione impianti di controllo degli accessi**

Il servizio è volto a garantire la piena efficienza di tutti gli impianti di controllo accessi presenti presso gli immobili oggetto del servizio.

Il servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- Controllo accessi, comprendente:
  - Lettori di badge;
  - Centraline di comando;
  - Cancelli automatici;
  - Porte motorizzate;
  - Telecamere;

- Cablaggi.

### **3.3 Manutenzione reti**

Il servizio è volto a garantire la piena efficienza di tutti gli impianti presenti presso gli immobili oggetto del servizio.

Il servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- Rete telefonica, comprendente:
  - Permutatori;
  - Cablaggi;
- Rete acustica/diffusione sonora, comprendenti:
  - Citofoni e videocitofoni;
  - Microfoni;
  - Amplificatori;
  - Mixer;
  - Monitor;
  - Cablaggi;
- Rete trasmissione dati, comprendente:
  - Cablaggi;
  - Permutatori;
  - Armadi (rack);
  - Apparati attivi.

### **3.4 Manutenzione impianti semaforici**

Il servizio è volto a garantire la piena efficienza di tutti gli impianti presenti sul territorio comunale.

Il servizio deve essere espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti e/o comunque almeno a quelli indicati nel seguente elenco:

- Impianto semaforico, comprendente:
  - Centraline semaforiche;
  - Impianti lampeggianti;
  - Lampade semaforiche.

### **3.5 Installazione luminarie natalizie**

Il servizio prevede la custodia delle luminarie natalizie di proprietà del Comune, il loro montaggio e smontaggio nel periodo natalizio ed il collegamento alla rete elettrica di alimentazione.

Fatto salvo indicazioni differenti, gli impianti luminosi devono essere posizionati e resi funzionanti entro il giorno 8 Dicembre e smontati successivamente al giorno 6 Gennaio.

Le luminarie e gli alberi da addobbare sono forniti dal Comune; le installazioni possono comprendere cordoni luminosi, tende luminose, lanterne o altre tipologie e l'addobbo di alberi conta una installazione.

La tabella seguente elenca le installazioni richieste.

<b>LUOGO</b>	<b>N. INSTALLAZIONI</b>
Via Pietro Gori	19
Piazza Garibaldi	10
Piazza Matteotti	5
Piazza Matteotti	1 addobbo albero
Via Roma	25
Via Oberdan	5
Circolino di Lacona	1 addobbo albero

## **4 CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO**

### **4.1 Diritti dei clienti**

I clienti hanno diritto:

- Ad acquisire le informazioni relative al servizio e alle modalità di fruizione dello stesso;
- Ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale di Caput Liberum in servizio;
- Alla riconoscibilità del personale preposto al contatto con il Cliente/Pubblico;
- Ad inoltrare reclami;
- Ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- Ad ottenere la ricevuta della prestazione;

### **4.2 Doveri dei clienti**

- I Clienti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni di Caput Liberum e del personale di Caput Liberum per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale nonché l'ordine e la sicurezza del servizio;
- I Clienti inoltre devono usare le precauzioni necessarie a garantire la sicurezza di se stessi, delle proprie cose nonché degli Altri, tenere un comportamento corretto in particolare con il personale di Caput Liberum. Caput Liberum non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza delle norme indicate.



## 5 QUALITA' DEL SERVIZIO

### 5.1 Fattori di qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti. L'amministrazione Comunale individua i seguenti fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del servizio:

- Rapporti con l'utenza: ci si impegna alla massima gentilezza e cordialità, nonché attenzione all'utente ed impegno alla soluzione delle problematiche;
- Regolarità del servizio: ci si impegna a garantire la costante funzionalità degli impianti e delle apparecchiature;
- Pulizia: nel capitolato d'appalto del servizio viene richiesto un elevato grado di pulizia delle aree e delle apparecchiature;
- Servizi di intervento: in caso di guasto o danneggiamento ci si impegna al ripristino della funzionalità entro i tempi di seguito indicati, salvo impossibilità tecnica.

### 5.2 Standard di qualità

La tabella seguente descrive gli standard di qualità attesi per ogni indicatore:

<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Standard obiettivo</i>
Accessibilità agli uffici Caput Liberum	Ore apertura effettiva/ore lavorative totali	Ore annue	95,00%
Tempo medio di attesa allo sportello	Tempo di attesa medio	Media minuti	Tempo di attesa medio inferiore a 10 minuti
Informazioni telefoniche	Giorni feriali lun-sab 8.30-13.00 lun-ven 15.00-17.00	Giorni lavorativi annui	99% di presenza negli orari indicati
Risposta all'utente per richieste o reclami scritti	Risposte entro 7 giorni	Numero risposte	95,00%
Ripristino in caso di emergenza	Tempo medio di intervento	Ore	Inferiore a 1,5 ore
Ripristino in caso di anomalia rilevante	Tempo medio di intervento	Giorni	Inferiore a 3 giorni
Ripristino in caso di anomalia generica	Tempo medio di intervento	Giorni	Inferiore a 15 giorni
Mantenimento decoro e pulizia	Reclami utenza o contestazioni Ente	Numero annuo reclami o contestazioni	Inferiore a 3
Tempo di preavviso per interruzione programmata	Tempo minimo di preavviso	Giorni	Superiore a 3

## 6. 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, Caput Liberum e

L'Amministrazione comunale sono costantemente impegnati a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti o, se necessario, a crearne di nuovi.

### **6.1 Orario apertura uffici**

Gli uffici comunali sono aperti al pubblico secondo il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 10.30 alle 13.00;

L'ufficio Caput Liberum è aperto al pubblico secondo il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00, sabato dalle 08.30 alle 13.00.

### **6.2 Strumenti di comunicazione**

I principali strumenti di comunicazione utilizzati da Caput Liberum per comunicare con gli utenti sono:

- Informazioni telefoniche: Tramite la Segreteria di Direzione che risponde al numero di telefono 0565935135 ed è disponibile nei seguenti orari: lun-ven 8.30 – 13.00 / 15.00 – 17.00 e sabato 8.30 – 13.00;
- E-mail: [info@caput-liberum.it](mailto:info@caput-liberum.it);
- PEC: [caputliberumsrl@pec.it](mailto:caputliberumsrl@pec.it);
- Presso il sito internet di Caput Liberum, [www.caput-liberum.it](http://www.caput-liberum.it), sono disponibili avvisi e comunicazioni agli utenti.

I principali strumenti di comunicazione utilizzati dal Comune di Capoliveri per comunicare con gli utenti sono:

- Informazioni telefoniche: Tramite il centralino che risponde al numero di telefono 0565967611 ed è disponibile nei seguenti orari: lun-sab 8.30 – 13.00, martedì e giovedì 15.00 – 17.00;
- E-mail: [comune@comune.capoliveri.li.it](mailto:comune@comune.capoliveri.li.it);
- PEC: [comunecapoliveri@pcert.it](mailto:comunecapoliveri@pcert.it);
- Presso il sito internet del Comune di Capoliveri, [www.comune.capoliveri.li.it](http://www.comune.capoliveri.li.it), sono disponibili avvisi e comunicazioni agli utenti.

### **6.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti**

Reclami, segnalazioni, suggerimenti o richieste di informazioni potranno essere presentati:

- utilizzando gli strumenti di comunicazione precedentemente indicati;
- tramite posta, in forma libera, indirizzato a Caput Liberum srl, Piazza del Cavatore 1 – 57031 Capoliveri (LI);
- tramite posta, in forma libera, indirizzato a Comune di Capoliveri – Ufficio Competente – Viale Australia 1 – 57031 Capoliveri (LI).

Nella segnalazione il Cliente dovrà:

- indicare le proprie generalità e l'indirizzo, al fine di consentire una risposta scritta;
- esporre chiaramente quanto accaduto indicando tutti i dati necessari a Caput Liberum per la ricostruzione dei fatti;
- utilizzare l'apposito modulo.

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.

L'amministrazione comunale e Caput Liberum si impegnano a rispondere a tutti i reclami scritti (non anonimi) entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Non è prevista alcuna risposta per i reclami solo telefonici, anche se non anonimi. I reclami telefonici, nel caso forniscano sufficienti informazioni, potranno dar corso a eventuali azioni correttive, non daranno comunque corso a provvedimenti nei confronti di dipendenti coinvolti, e saranno comunque trattati ai fini statistici.

È garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla vigente normativa (D.Lgs.196/2003).

## **7 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Caput Liberum e l'Amministrazione comunale si impegnano a pubblicare annualmente la Carta dei Servizi. Copie della Carta sono disponibili presso la sede di Caput Liberum; inoltre sono distribuite allo Sportello del Cittadino del Comune di Capoliveri . La Carta dei Servizi è consultabile sul sito di Caput Liberum ([www.caput-liberum.it](http://www.caput-liberum.it)) e del Comune di Capoliveri ([www.comune.capoliveri.li.it](http://www.comune.capoliveri.li.it)) nonché scaricabile on line in formato pdf.

**MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI**

Gentile utente, la informiamo che si possono inviare all'Amministrazione comunale segnalazioni, istanze e suggerimenti indirizzandoli all'ufficio competente, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare. L'ufficio competente, di concerto con la Caput Liberum si impegna a fornire risposta entro massimo 20 giorni dalla data di presentazione: Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo n. 196 del 30.06.2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

Spett.le Comune di Capoliveri  
Ufficio \_\_\_\_\_

Il sottoscritto \_\_\_\_\_  
Residente in \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_  
Telefono n° di casa \_\_\_\_\_ n° di cellulare \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_

**reclama/suggerisce**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma ..... Data.....