



Sistemi Salerno - Servizi Utility s.r.l. a Socio unico

Servizio Lampade Votive

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Uffici: Telefono 089 6303870

Fax 089 756030

Via S.Passaro,1 – 84134 Salerno

Uffici c/o Cimitero Urbano : Tel. e Fax 089 274001

Partita IVA: 03064390655

Iscrizione REA: SA n.257422/95

Capitale Sociale: 225.000,00 i.v.

<https://serviziutility.grupposistemisalerno.it>

info.su@grupposistemisalerno.it

L'Azienda Sistemi Salerno – Servizi Utility

La società

L'Azienda Sistemi Salerno – Servizi Utility è una società a responsabilità limitata il cui socio unico è Sistemi Salerno – Holding Reti e Servizi S.p.A.

La Società è stata costituita l'8/5/1995.

Il 18/10/2002 è stata trasformata da società a responsabilità limitata in società consortile a responsabilità limitata.

Il 27/04/2010 è stata trasformata da società consortile a responsabilità limitata in società a responsabilità limitata.

È iscritta al registro delle Imprese della Camera di Commercio di Salerno al n. 03064390655.
Capitale sociale Euro 225.000,00 i.v.

Sistemi Salerno – Servizi Utility s.r.l. a Socio unico
Gruppo Sistemi Salerno
(già Sinergia s.r.l. a Socio unico)

Sede Legale: via Stefano Passaro, 1 – 84134 Salerno
Tel. 089.6303870
Fax 089.756030
info@sinergia.sa.it
www.grupposistemisalerno.it

direzione e coordinamento
art. 2497 c.c.: Sistemi Salerno – Holding Reti e Servizi S.p.A. (già
Salerno Energia Holding S.p.A.)
P. IVA 03064390655 – REA 257422
Capitale Sociale € 225.000,00 i.v.

E

COMUNE DI SALERNO
Comune di Salerno
Protocollo N.0052898/2023 del 06/03/2023

Chi siamo e come siamo organizzati

Amministratore Unico: Sig. Mariano Mucio

Collegio Sindacale: Presidente: dott. Furio Camillo Lardieri

Sindaci: dott.ssa Antonella Colitti, dott. Massimo Galdi

L'organico del Servizio Lampade Votive è costituito da:

- 1 responsabile tecnico
- 1 impiegato amministrativo
- 2 operai

Sede e indirizzi

Sede: Sistemi Salerno – Servizi Utility Via S.Passaro 1 Salerno

Telefono : 089/6303870

Fax: 089/756030

Sito Internet: <https://serviziutility.grupposistemisalerno.it>

Indirizzo e-mail: info.su@grupposistemisalerno.it

Uffici presso Cimitero Urbano: Via S.Alfonso Maria de' Liguori,1 Salerno

Telefono/Fax: 089/274001

Indirizzo e-mail: lampadevotive@grupposistemisalerno.it



CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la carta dei servizi:

La Carta del Servizio Lampade Votive si configura come un mezzo attraverso il quale la Società, informa i Cittadini sulle attività dalla stessa svolte nel particolare e delicato ambito del "servizio cimiteriale" e rende esplicite le modalità con cui si impegna ad erogare il servizio in una prospettiva di continuo miglioramento assicurando la tutela dei cittadini e degli utenti, la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi di erogazione del servizio. Essa rappresenta, pertanto, una scelta di trasparenza nel rapporto con gli utenti i quali sono informati di che cosa e quanto possono attendersi dalla Società.

La Carta dei Servizi rappresenta:

Uno strumento di conoscenza:

- fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sull'espletamento dei servizi, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda;
- fornisce indicazioni sui costi dei servizi;
- offre "informazioni utili".

Uno strumento di partecipazione:

- garantisce il monitoraggio della qualità del servizio attraverso standard definiti dal contratto di servizio e periodicamente inviati al Comune di Salerno, attraverso una specifica modulistica, distribuita dagli uffici ai cittadini.

Uno strumento di tutela:

- Impegna l'azienda a dare risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni e suggerimenti;
- stabilisce la procedura per l'inoltro dei reclami.

Divulgazione:

- La Carta dei Servizi è disponibile sul sito aziendale all'indirizzo <https://serviziutility.grupposistemisalerno.it>, ed è altresì pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Salerno all'indirizzo www.comune.salerno.it nella Sezione Amministrazione Trasparente (Dlgs 33/2013 art.32 comma 1).



PRINCIPI GENERALI

L'Azienda si impegna ad uniformare l'erogazione dei servizi ai seguenti principi generali:

Eguaglianza

Le regole su cui si basa il rapporto con i cittadini nella prestazione del servizio lampade votive sono ispirate al principio di eguaglianza.

Nessuna distinzione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Imparzialità

Il comportamento dell'Azienda nei confronti degli utenti si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

Continuità

I servizi vengono garantiti in maniera continuativa e regolare, tutti i giorni feriali, esclusi i festivi, distribuiti in orari predefiniti antimeridiani e pomeridiani.

I servizi sono svolti tutti da personale dipendente della società (salvo situazioni di forza maggiore).

Qualora l'erogazione del servizio non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà di "Sistemi Salerno – Servizi Utility" fatto salvo quanto sopra, l'Azienda si impegna, comunque, a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.

Partecipazione ed informazione

L'Azienda garantisce ai Cittadini informazione costante e dettagliata rispetto a tutti gli elementi del servizio in modo da determinare una scelta consapevole del servizio richiesto.

Garantisce, altresì, la possibilità di verificare la tutela dei propri diritti e la tutela dei diritti di partecipazione. A tal fine garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi secondo le disposizioni vigenti in materia.

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Azienda che lo riguardano in quanto rientranti negli atti di natura amministrativa.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni.

Il Cittadino ha diritto di conoscere il nome del responsabile del procedimento, i tempi relativi di esecuzione e tutti gli atti del procedimento di interesse.

L'Azienda garantisce il rispetto della normativa vigente in materia di tutela della riservatezza nel trattamento dei dati personali.



L'Utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare consigli e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Informazione

Per favorire la migliore informazione dei cittadini, Sistemi Salerno – Servizi Utility dispone di:

- sito internet: <https://serviziutility.grupposistemisalerno.it>
- punto informazione;
- diffusione notizie e informazioni attraverso comunicati stampa;

Punto informazioni

La Società ha istituito un servizio di segreteria ubicato presso gli Uffici Cimiteriali in via S. Alfonso Maria de' Liguori, 1, piano terra. Il servizio è in grado di orientare il cittadino sui servizi proposti e sulle modalità di svolgimento degli stessi.

Compiti specifici sono:

- accogliere gli utenti presso l'ufficio;
- fornire le informazioni richieste;
- ricevere segnalazioni di guasti e/o disservizi.

Il servizio verrà svolto dall'operatore incaricato che svolge le funzioni:

- di persona quando l'utente si rechi presso gli uffici posti in via S. Alfonso Maria de' Liguori, 1;
- telefonicamente, quando l'operatore sia contattato attraverso il numero telefonico 089/274001;
- tramite fax o mail, quando l'utente richieda risposte con questi strumenti.

Le segnalazioni ricevute verranno registrate in ordine progressivo e suddivise per data:

- nome e cognome del cittadino;
- riferimenti (indirizzo, telefono, etc...);
- motivo per cui si è rivolto all'operatore, se la segnalazione è chiusa o necessita di approfondimento;
- eventuali note dell'operatore.

L'Azienda garantisce un sollecito riscontro circa le segnalazioni formulate, secondo le modalità più avanti riportate, ed acquisisce periodicamente la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio reso.

Efficienza ed efficacia

L' Azienda garantisce la conformità dei servizi resi ai parametri di efficienza ed efficacia, secondo gli standard determinati nel contratto di servizio stipulato con il Comune di Salerno nel rispetto delle normative nazionali, regionali e delle disposizioni locali vigenti.



Cortesia

L'azienda opera affinché il proprio personale tratti con cortesia e rispetto tutti gli utenti. A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

OBIETTIVI

L'azienda nella gestione del servizio lampade votive si prefigge di:

- ottimizzare la gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie al fine di perseguire il continuo miglioramento e la regolarità del servizio, avendo attenzione alla particolarità dello stesso;
- provvedere ad una costante formazione del personale al fine di elevare in un processo di crescita continuo la qualità delle prestazioni, dal punto di vista professionale, di rapporto e disponibilità con gli utenti, curando al massimo grado la sicurezza nei confronti degli utenti dei servizi e della generalità dei cittadini;
- garantire l'ottimale manutenzione e la migliore pulizia delle strutture in gestione, ricercando il miglioramento delle stesse con opere di manutenzione ordinaria e straordinaria; in tale contesto viene prestata massima attenzione alle problematiche relative alle barriere architettoniche e a quelle relative all'utilizzo di fonti innovative;
- garantire la perfetta manutenzione dei mezzi e delle attrezzature destinate ai servizi, provvedendo alla sostituzione di quelli obsoleti o non più rispondenti ai servizi cui sono destinati;
- provvedere ad una puntuale informazione al cittadino sulle prestazioni offerte, mediante la predisposizione e divulgazione della presente Carta dei Servizi, di dépliant, attraverso il sito della società <https://serviziutility.grupposistemisalerno.it> ;
- nonché attraverso le reti e i quotidiani locali.

IMPEGNI E GARANZIE

Per garantire una buona erogazione dei servizi la Società ha individuato alcuni "standard" che permettano agli utenti di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità garantiti gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo successivo e Sistemi Salerno – Servizi Utility, esaminato il reclamo ed accertata la fondatezza, provvede a modificare e adeguare le proprie procedure al fine di non incorrere nel disservizio segnalato, dandone evidenza all'utente che ha provveduto a segnalare il mancato rispetto degli standard di qualità.



Si fa presente che gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovuti ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e atti dell'Autorità Pubblica.

STANDARD E IMPEGNI DI QUALITÀ Attività / Servizio	Indicatore	Standard Generico	Risultato Atteso Anno 2022
Garanzia della normale erogazione del servizio	Apertura giornaliera degli uffici negli orari indicati	8 ore di apertura giornaliera dal Lunedì al Giovedì, 6 ore di apertura giornaliera il Venerdì per tutto l'anno	100%
Garanzia della normale apertura dello Sportello Informativo	Apertura giornaliera dello Sportello Informativo negli orari indicati	8 ore di apertura giornaliera dal Lunedì al Giovedì, 6 ore di apertura giornaliera il Venerdì per tutto l'anno	100%
Ispezioni <i>in situ</i> sugli impianti	Eseguire almeno 6.000 ispezioni ogni anno sugli impianti	30 ispezioni giornaliere con minimo 10 ispezioni per operatori	100%

Tariffe e modalità di pagamento dei servizi:

- Contributo di attivazione di primo impianto (allacciamento): **€ 47,88**
- Deposito cauzionale : **€ 6,39**.

Tale deposito sarà rimborsato all'Utente in caso di disdetta, con regolarità di pagamento e sarà trattenuto in caso di sospensione per morosità.

- Canone di abbonamento annuo per ciascuna lampada installata: **€ 29,86**, comprensivo di spese bollettino pari ad **€ 1,01**.
- Per il trasferimento di una lampada già installata in altra posizione, l'Utente è tenuto al pagamento del contributo di attivazione.
- In caso di richiesta di riallaccio, intervenuta per disdetta o sospensione per morosità, l'Utente è tenuto al pagamento del contributo di attivazione

Per conoscere le tariffe aggiornate è possibile rivolgersi agli uffici della Società o consultare il sito <https://serviziutility.grupposistemisalerno.it> .

I pagamenti possono essere effettuati esclusivamente presso gli Uffici Postali e presso la cassa di Sistemi Salerno – Holding Reti e Servizi S.p.A., sita in via S. Passaro, 1 Salerno, aperta dal lunedì al venerdì mattina dalle ore 8.30 alle ore 13.15 e dal lunedì al giovedì pomeriggio dalle ore 14.35 alle ore 16.30.

È possibile, inoltre, pagare mediante bonifico bancario:

IBAN IT28L0760115200001034987634



Segnalazione di Guasti:

Eventuali guasti possono essere segnalati:

- direttamente presso gli uffici presso il Cimitero Urbano o gli uffici di Via S.Passaro, 1,utilizzando gli appositi moduli a disposizione;
- telefonicamente o a mezzo fax al n.089/274001
- via e-mail all'indirizzo lampadevotive@grupposistemisalerno.it

Standard del servizio:

"Sistemi Salerno – Servizi Utility" evade le richieste di allacciamenti:

- entro 6 giorni lavorativi dalla richiesta nei settori già dotati di impianto elettrico, previa apposizione del marmo definitivo;
- per i settori non dotati di impianto elettrico è necessario contattare gli uffici;
- la chiusura per trasferimento del punto luce entro 6 giorni lavorativi dalla richiesta;
- la sostituzione di lampadine entro 6 giorni lavorativi dalla segnalazione.

RECLAMI – SEGNALAZIONI - SUGGERIMENTI

Il cittadino può inviare suggerimenti o denunciare il mancato rispetto di quanto previsto nella presente carta:

- in forma scritta all'indirizzo "Sistemi Salerno – Servizi Utility" Via S. Passaro,1 , 84134 Salerno;
- tramite fax al n. 089/274001;
- tramite posta elettronica all'indirizzo: lampadevotive@grupposistemisalerno.it .

La Società si impegna a fornire risposta scritta entro gg. 30 lavorativi.

Modalità di ristoro dell'utenza:

La società , nell'ipotesi di mancato rispetto degli standard definiti per il servizio Lampade Votive si impegna a rimborsare all'utente una quota forfettaria così definita: allacciamento luce votiva 20% della spesa di allacciamento, qualora il ritardo sia superiore di almeno gg1 rispetto al tempo previsto per l'allacciamento (gg.6 dalla richiesta);

Procedura

Le domande di rimborso, in forma scritta, dovranno pervenire agli uffici della Società entro giorni 15 lavorativi dal verificarsi dell'evento che ha determinato il reclamo.

La società provvederà entro giorni 30 agli accertamenti necessari per le opportune verifiche e, riscontrata la validità della richiesta, provvederà al rimborso entro 120 giorni dalla presentazione della richiesta. Nel caso in cui non venga riscontrata la validità della richiesta, la Società provvederà a darne tempestiva informazione all'utente.



Validità della Carta

La presente carta è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società "Sistemi Salerno - Servizi Utility s.r.l. a Socio unico" in data 9 dicembre 2022;

Prima della sua pubblicazione è stata inviata/approvata:

- **al/dal Comune di Salerno in data 17 gennaio 2024;**
- alle/dalle Associazioni di categoria e di tutela dei consumatori: Adiconsum, ADOC, Alleanza Consumatori Salerno, Codacons Campania, Federconsumatori, Movimento Difesa del Cittadino Salerno, Unione Consumatori e Utenti, U.DI. Salerno, in data 6 dicembre 2022;

La carta sarà soggetta a revisione ogni qual volta vengano previste modifiche dei servizi offerti dalla Azienda nonché ogni qual volta modifiche e/o integrazioni siano richieste dal Comune di Salerno.

