



CARTA DEI SERVIZI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Carta dei servizi emessa in data 31.05.2017 rev 0



INDICE

1	PRESENTAZIONE	3
2	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	4
3	PRINCIPI FONDAMENTALI	5
3.1	<i>Uguaglianza e imparzialità</i>	5
3.2	<i>Continuità e regolarità</i>	5
3.3	<i>Partecipazione dei clienti</i>	5
3.4	<i>Cortesìa e disponibilità del personale aziendale</i>	6
3.5	<i>Efficienza ed efficacia del servizio</i>	6
3.6	<i>Chiarezza delle informazioni</i>	6
4	QUALITÀ DEL SERVIZIO	6
4.1	<i>Tempi caratteristici del rapporto contrattuale</i>	6
4.2	<i>Tempi della preventivazione (standard specifico)</i>	7
4.3	<i>Rapidità dei tempi di esecuzione lavori (*)</i>	7
4.4	<i>Accessibilità al servizio</i>	7
4.4.1	<i>Rispetto degli appuntamenti concordati con i clienti (standard generale)</i>	8
4.5	<i>Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento (standard generale)</i>	8
5	SICUREZZA DEL SERVIZIO	8
5.1	<i>Reperibilità e pronto intervento (standard generale)</i>	8
6	TUTELA DEI CLIENTI	9
7	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI	9



1 PRESENTAZIONE

La storia di G.E.I. S.p.A. Gestione Energetica Impianti, in seguito GEI SPA, ha inizio nel 1921 con la cessione dei diritti di distribuzione e produzione di gas da parte della Anonima Gasometri Riuniti di Roma.

La sede della società è a Crema, nell'area dove nel 1873 fu costruita l'Officina del Gas che gestiva la rete di distribuzione gas e l'illuminazione della città.

GEI Spa si occupa di:

- distribuzione del gas, della manutenzione degli impianti e della gestione del servizio di pronto intervento in un'ampia area in Piemonte, Lombardia e Veneto;
- attività di riqualificazione e gestione di impianti cittadini di pubblica illuminazione e impianti semaforici.

Attualmente la società risulta certificata ISO 9001 e OHSAS 18001 per il settore gas e ISO 9001 per il settore della pubblica illuminazione, specificatamente per le attività di progettazione, costruzione, efficientamento energetico, manutenzione e gestione di impianti di illuminazione pubblica e semaforica.

L'Azienda rappresenta una realtà efficiente, dotata di autonomia e responsabilità sui piani economico e operativo-gestionale ed è in grado di rispondere del proprio operato ai clienti (*), garantendo la qualità dei propri servizi e una sempre maggiore attenzione alla salvaguardia delle risorse e dell'ambiente.

Nel corso degli anni l'Azienda si è trasformata nel Gruppo ENERGEI operante, con diverse società, nel settore energetico a tutto tondo. In quest'ambito GEI SPA svolge appunto le attività operative di gestione e manutenzione di impianti gas e di pubblica illuminazione.

La carta dei servizi è uno strumento operativo che definisce i principi che regolano la fornitura dei servizi pubblici; è rivolta a tutti i clienti fissando criteri di prestazione e standard generali e specifici di qualità dei servizi, prevedendo idonei strumenti di controllo e di verifica.



In quest'ottica, la collaborazione del cliente è molto importante in quanto ogni sollecitazione, ogni richiesta di chiarimento, ogni segnalazione sarà un contributo al miglioramento del servizio.

(*) Per clienti del servizio di illuminazione pubblica si intendono sia gli utenti (cittadini) intesi come soggetti fruitori del servizio, sia i rappresentanti delle Amministrazioni pubbliche nel ruolo di Committenti di tale servizio.

2 SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ

GEI SPA esegue attività di progettazione, costruzione, manutenzione, gestione ed efficientamento energetico di impianti di illuminazione pubblica e semaforica in conformità alla norma UNI EN ISO 9001/2015.

Mediante l'adozione di un sistema di gestione certificato, l'azienda è in grado di monitorare tutte le attività e i processi necessari all'erogazione, alla gestione e all'organizzazione del servizio, quali: interventi di manutenzione ordinaria, manutenzione preventiva e straordinaria; lavori di riqualificazione, lavori di progettazione e realizzazione di nuovi impianti, ecc..

Attraverso il sistema di gestione sono:

- definiti ed applicati indicatori di prestazione,
- definite le autorità e le responsabilità per tutti i processi,
- affrontati i rischi e le opportunità, individuati in relazione ai fattori significativi del contesto.

I processi sono monitorati e valutati periodicamente in modo da apportare eventuali azioni di miglioramento.



SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

3 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio “Illuminazione Pubblica e Impianti Semaforici” erogato da GEI SPA, è gestito in adempimento alla normativa vigente in materia, e costituisce una dichiarazione di impegno formale dell’azienda nei confronti dei propri clienti e, come tale, un elemento a supporto del contratto di servizio.

Fornire servizi sempre migliori e rispettosi dell’ambiente, questo è l’impegno preso da GEI SPA con i propri clienti.

Per raggiungere tale obiettivo GEI SPA applica alcune semplici regole di comportamento basate sul rispetto dei diritti del cliente.

3.1 Uguaglianza e imparzialità

A parità di condizioni tecniche, tutti i clienti hanno diritto a ricevere lo stesso trattamento. Il personale di GEI SPA è impegnato ad agevolare tutti i clienti senza alcuna distinzione. I clienti hanno diritto ad avere tutte le informazioni e l’assistenza necessarie.

3.2 Continuità e regolarità

La GEI SPA attua programmi di manutenzione e ammodernamento degli impianti di illuminazione pubblica e semaforica per ridurre al minimo le interruzioni del servizio. In tali casi gli interventi dovranno essere rapidi e tempestivi al fine di limitare i disagi ai clienti e alla circolazione stradale. È inoltre compito di GEI SPA garantire l’illuminazione degli incroci e delle strade secondo le norme vigenti per evitare condizioni di pericolo.

3.3 Partecipazione dei clienti

Il cliente ha titolo di avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami a GEI SPA, e può accedere agli atti amministrativi aziendali secondo le modalità descritte al capitolo 4 del presente documento.

La GEI SPA è impegnata a far coincidere la qualità complessiva del servizio erogato con le



aspettative del cliente.

3.4 Cortesia e disponibilità del personale aziendale

Il rapporto tra il personale di GEI SPA e il cliente è basato sul rispetto, la cortesia e la disponibilità. Il personale di GEI SPA è impegnato a fornire al cliente tutta l'assistenza necessaria a rendere il servizio affidabile, semplice e sicuro.

3.5 Efficienza ed efficacia del servizio

La GEI SPA imposta e attua programmi pluriennali di miglioramento con l'obiettivo di dare un servizio sempre adeguato alle richieste del cliente alle migliori condizioni tecniche ed economiche.

3.6 Chiarezza delle informazioni

Il cliente ha diritto a ricevere tutte le informazioni sulla funzionalità degli impianti di illuminazione pubblica e semaforica.

4 QUALITÀ DEL SERVIZIO

4.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale

I tempi di seguito indicati non corrispondono a giorni naturali e consecutivi a decorrere dalla data di contratto o di richiesta preventivo ma sono riferiti ad effettive giornate lavorative detratte del sabato, della domenica e di eventuali festività infrasettimanali.

Non sono inoltre compresi i tempi di attesa per l'ottenimento di autorizzazioni e/o permessi da parte di Enti dove necessari (come ad esempio ANAS; Comune; Provincia; Regione ecc.).

I tempi sono calcolati a partire dalla data di istruzione della pratica o dal protocollo aziendale in caso di corrispondenza.



4.2 Tempi della preventivazione

Tempo massimo per il rilascio del preventivo:

- | | |
|---------------------|-----------|
| ✓ senza sopralluogo | 8 giorni |
| ✓ con sopralluogo | 15 giorni |

4.3 Rapidità dei tempi di esecuzione lavori

Tempo massimo per l'esecuzione dei lavori:

- piccoli lavori di rifacimento, modifica, riqualificazione, potenziamento degli impianti PI:

30 giorni

- realizzazione di nuove lottizzazioni: n.giorni (*)

(*) I tempi relativi a detti interventi verranno comunicati al cliente o lottizzante in base alle variabili tecnico/operative.

4.4 Accessibilità al servizio

I clienti possono rivolgersi telefonicamente al numero verde **800973037**, o compilare il modulo (M05 PRQ01-14) di *segnalazione reclami per disservizi-richiesta di informazioni illuminazione pubblica* disponibile presso gli uffici del comune di Crema e al sito internet: www.geispa.it. Il modulo compilato dovrà essere inviato via fax al numero **0373893532** oppure tramite posta elettronica all'indirizzo illuminazione.pubblica@geispa.it.

Il cliente ha sempre diritto a un riscontro scritto a fronte di ogni reclamo entro il termine massimo di 15 giorni lavorativi.

GEI SPA mette a disposizione un ufficio di competenza al seguente recapito dove richiedere, negli orari di ufficio, un appuntamento per un sopralluogo tecnico:

Via Santa Chiara 9 Crema (CR) Tel. **0373893513**

La GEI SPA si impegna a fissare un appuntamento con il cliente entro:

- ✓ 10 giorni lavorativi

Nel calcolo del tempo di risposta, è assunto come riferimento la data di arrivo della richiesta del cliente ovvero la data del protocollo aziendale. Le date di arrivo del reclamo e di partenza



della risposta sono certificate dal protocollo aziendale.

4.4.1 Rispetto degli appuntamenti concordati con i clienti

Quando occorre effettuare interventi o sopralluoghi su impianti o aree da lottizzare viene concordato un appuntamento.

Gli appuntamenti vengono fissati con un anticipo massimo di 7 giorni (salvo diversa richiesta del cliente e dopo ricezione da parte di GEI SPA di tutta la documentazione eventualmente richiesta). Al cliente verrà comunicata una fascia oraria di 2 ore dalle 8,30 alle 12 e dalle 14 alle 17 di ciascun giorno da lunedì a venerdì per l'esecuzione della prestazione richiesta.

4.5 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il pagamento del preventivo può essere effettuato:

Tramite bonifico bancario utilizzando il seguente codice IBAN:
IT24V0503456841000000156361.

5 SICUREZZA DEL SERVIZIO

5.1 Reperibilità e pronto intervento

Il servizio di pronto intervento della GEI SPA è attivo 24 ore al giorno senza sospensioni per festività o ferie.

Il pronto intervento della GEI SPA risponde al seguente numero:

numero verde da chiamare 800973037

I clienti possono segnalare al servizio di pronto intervento eventuali situazioni di pericolo o comunque di cattivo funzionamento dell'impianto di illuminazione pubblica e semaforico.

Le chiamate al servizio di pronto intervento vengono registrate e catalogate per verificare gli standard qualitativi degli interventi eseguiti.

GEI SPA garantisce un servizio di pronto intervento e reperibilità organizzato in modo tale da assicurare, in caso di chiamata (sia essa diurna, notturna, in giornata lavorativa o festiva)



della cittadinanza, l'intervento presso l'impianto oggetto della chiamata secondo i tempi indicati nella tabella seguente.

TIPO DI GUASTO	TERMINE
Illuminazione pubblica - Punto luminoso isolato	72 ore
Illuminazione pubblica - Tre punti luminosi adiacenti	48 ore
Illuminazione pubblica - Guasto locale generalizzato che compromette l'illuminazione di una o più vie	8 ore
Qualsiasi tipologia di impianto - Danni o avarie a seguito di inconvenienti o incidenti e altri eventi che possano compromettere la sicurezza degli impianti	4 ore

Tali tempi si riferiscono alla presenza del personale presso l'impianto dal momento in cui viene ricevuta la chiamata.

6 TUTELA DEI CLIENTI

Il mancato rispetto degli standard e dei principi della presente Carta dei Servizi può essere segnalato dai clienti secondo le modalità descritte al paragrafo 4.4 del seguente documento.

7 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

La GEI SPA utilizza le valutazioni e le aspettative del cliente per migliorare gli standard di qualità del servizio di illuminazione pubblica e semaforica. A tal fine raccoglie e cataloga i reclami, i suggerimenti e le richieste di informazioni presentate dai clienti.

La GEI SPA effettua annualmente sondaggi proponendo ai clienti che entrano in contatto con il personale aziendale di esprimere un parere rispondendo ad un questionario di valutazione telefonico. In questo modo vengono raccolte le valutazioni dei clienti sia su singoli interventi dell'azienda sia sulle modalità di erogazione e di fruizione del servizio in generale.