

Gestione e manutenzione degli impianti di pubblica illuminazione e attività affini e connesse al servizio della viabilità urbana collocati all'interno del territorio comunale

CARTA DEI SERVIZI

Comune di Bagno a Ripoli



Carta dei Servizi

Comune di Bagno a Ripoli

SILFI società illuminazione Firenze e servizi smart city società per azioni			
Rev.	Data	Contenuti	Approvato
Rev. 01	04.08.2026	Aggiornamento: servizio di gestione e manutenzione impianti semaforici e telecamere di sorveglianza	Consiglio di Amministrazione di SILFI società illuminazione Firenze e servizi smartcity spa
Rev. 00	30.10.2024	Prima emissione	Consiglio di Amministrazione di SILFI società illuminazione Firenze e servizi smartcity spa

PREMESSA

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”.

Per **SILFIspa**, la Carta dei Servizi costituisce l’assunzione di un impegno finalizzato al soddisfacimento delle esigenze dei cittadini/utenti, utilizzando fattori quantitativi e qualitativi, concentrando le attività sull’affidabilità della prestazione, sulla sicurezza nell’utilizzazione del servizio puntando al raggiungimento dell’obiettivo rappresentato dalla soddisfazione dell’utente. Il presente documento è, in sintesi, uno strumento fondamentale che tutela il diritto dei cittadini/utenti all’erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza, dando evidenza pubblica dei riferimenti fissati per ogni informazione, obbligo e diritto che l’utente voglia conoscere e far valere. Per questa ragione la Carta dei servizi è sempre consultabile nel sito ufficiale istituzionale.

I parametri contenuti nella presente Carta consentono valutazioni oggettive circa il rispetto degli standard garantiti rispetto allo specifico contratto.

PRESENTAZIONE

Nasce il 1 marzo 2016 la nuova **SILFI società illuminazione Firenze e servizi smartcity spa**, siglabile **SILFIspa**, dalla scissione parziale non proporzionale della precedente società a capitale misto attuata mediante attribuzione alla **Newco SILFIspa**, del ramo di gestione della pubblica illuminazione, semafori e servizi connessi alla gestione della mobilità.

La nuova società in house, con capitale al 100% del Comune di Firenze, progetta e gestisce la rete della pubblica illuminazione, la centrale di controllo della rete degli impianti semaforici, i pannelli a messaggi variabile, i dissuasori mobili a protezione delle aree pedonali, le colonnine di ricarica dei veicoli elettrici, le telecamere di videosorveglianza, la rete in fibra ottica e WiFi del Comune di Firenze.

Nel corso dell’anno 2019 la compagine sociale di SILFIspa viene nuovamente modificata, con la fusione per incorporazione tra la stessa SILFIspa (incorporante) e Linea Comune S.p.a. (incorporata), di cui il Comune di Bagno a Ripoli deteneva il 2% del capitale: in forza di detta fusione, le partecipazioni al capitale – appartenente fino a quel momento al 100% al Comune di Firenze – risultano attribuite anche ad altri Enti, che esercitano il Controllo Analogico Congiunto sulla Società, tra i quali il Comune di Bagno a Ripoli.

Con la fusione sono stati attribuiti a **SILFIspa** anche compiti in tema di gestione di una piattaforma di servizi tecnologici, gestione e sviluppo dei sistemi informativi territoriali, gestione dell’attività del Contact Center 055055, della Firenze Card e delle biglietterie informatizzate dei musei civici fiorentini, progettazione e sviluppo software.

Inoltre, nel 2021 **SILFIspa** ha acquisito il complesso aziendale di Florence Multimedia S.r.l., già società in house della Città Metropolitana di Firenze, consentendo così di sviluppare ulteriormente il progetto dei Soci pubblici di aggregare in un’unica azienda integrata un numero sempre più crescente di servizi strumentali alla gestione della città intelligente, rafforzandone gli assetti connessi alla comunicazione istituzionale e all’info mobilità sul territorio.

SILFispa è dunque una società “in house” a capitale interamente pubblico, che provvede all'erogazione di servizi impiantistici (quali la installazione di impianti di illuminazione stradale e dispositivi elettrici di segnalazione) informatici e di informazione, prevalentemente a servizio della viabilità urbana, operando secondo il modello proprio degli affidamenti rispondenti al modulo “in house providing”, ed è soggetta al Controllo Analogico Congiunto da parte dei Soci Pubblici fra cui figurano il Comune di Firenze (socio di maggioranza con la quota del 90,804%), la Città Metropolitana di Firenze (quota del 4,684%), mentre la restante parte del capitale sociale è detenuto da altri enti locali, fra cui il Comune di Bagno a Ripoli (quota del 1,002%).

Da settembre 2021 è stato adottato il nuovo logo “**Firenze Smart**”, scaturito progettualmente da un concorso di idee bandito pubblicamente: ciò non ha modificato la denominazione sociale già iscritta al Registro delle Imprese, ma ne ha valorizzato il progetto di sviluppo in ragione della pluralità e interdisciplinarietà dei servizi offerti sul territorio alle molteplici esigenze della collettività.



Nell'ottica del **miglioramento continuo** della qualità dei servizi affidati, **Firenze Smart** promuove importanti **investimenti in tema di riqualificazione energetica e innovazione tecnologica** secondo piani pluriennali condivisi con l'Amministrazione Comunale, principalmente attraverso:

- la sostituzione delle lampade tradizionali con lampade a tecnologia led,
- interventi di adeguamento e riqualificazione elettrica e statica incrementando le verifiche e certificazioni sui sostegni,
- le verniciature e trattamenti alla base dei pali,
- le verifiche sulla sicurezza elettrica e la qualità illuminotecnica degli impianti.

Firenze Smart eroga in favore del socio Comune di Bagno a Ripoli, in virtù di contratto di affidamento in house, i servizi di gestione e manutenzione degli impianti di pubblica illuminazione e attività affini e connesse al servizio della viabilità urbana collocati all'interno del territorio comunale.

Firenze Smart possiede le Certificazioni del Sistema di Qualità e del Sistema Sicurezza ai sensi delle norme UNI EN ISO 9001:2015 e 45001:2018, ed è in grado di monitorare costantemente il livello di qualità e di efficienza dei servizi erogati e di adattare le scelte strategiche aziendali alle aspettative dei cittadini/utenti.

DEFINIZIONI

- ✓ **Azienda o Società:** è il gestore della manutenzione dei sistemi impiantistici e tecnologici a servizio della viabilità comunale di cui al contratto.
- ✓ **Utente:** è persona fisica o giuridica che nella propria attività di movimento nel territorio del Comune di Bagno a Ripoli usufruisce dei servizi erogati dall'azienda.
- ✓ **Fattore di Qualità:** si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente (es. pronto intervento, risposta a reclami, tempi di preventivazione).
- ✓ **Indicatori di Qualità:** sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. Determinare di indicatori di Qualità è il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo.

- ✓ **Standard o Livello di Qualità:** è il livello del servizio prefissato dall'Azienda per ciascun indicatore di qualità. Rappresenta l'obiettivo minimo di performance.
- ✓ Nella nozione di **Causa di forza maggiore** rientrano gli eventi con una forte componente di "eccezionalità" e "inevitabilità" indipendenti dalla volontà dell'Azienda, quali ad esempio eventi naturali eccezionali, gli scioperi, il mancato ottenimento di atti da parte di terzi.

PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA e IMPARZIALITÀ

L'erogazione dei Servizi Pubblici si basa sul principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini. Le norme che regolano il rapporto tra il cittadino/utente e **Firenze Smart** sono uguali per tutti, a parità di condizioni di fornitura.

I principi fondamentali che ispirano l'attività aziendale sono: l'obiettività, la giustizia e l'imparzialità.

CONTINUITÀ

In considerazione della natura dei servizi pubblici forniti, **Firenze Smart** si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio e a limitare al massimo i tempi e gli effetti di eventuali guasti.

PARTECIPAZIONE

È garantita ai cittadini/utenti dei servizi gestiti da **Firenze Smart** la possibilità di partecipazione e di interazione con la Società, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire un rapporto di collaborazione costruttiva. I cittadini/utenti hanno diritto di accesso alle informazioni aziendali tramite il sito internet sia dalla Home che visionando la sezione "Società Trasparente", e hanno la possibilità di formulare suggerimenti ed inoltrare reclami scritti agli indirizzi indicati nel presente documento.

Firenze Smart acquisisce e valuta periodicamente i giudizi circa la qualità dei servizi erogati, al fine di garantire la soddisfazione dell'utenza servita.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Firenze Smart si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo affinché sia garantito il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento continuo dei livelli qualitativi dei servizi forniti.

STRUMENTI: Adozione di standard, semplificazione, informazione

RISPETTO E CORTESIA / COMUNICAZIONE e LINGUAGGIO RIVOLTO AL CITTADINO
Il personale **Firenze Smart** è tenuto a relazionarsi con gli utenti del servizio con rispetto, cortesia e cordialità, a rispondere con professionalità e competenza alle loro richieste e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Particolare attenzione viene rivolta a coloro che per lingua possono avere difficoltà comunicative ed a utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli.

La Società quindi pone la massima attenzione in merito alla chiarezza, alla comprensibilità e all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con l'utente, al fine di semplificare i rapporti con tutti i cittadini/utenti dei servizi.

I dipendenti sono muniti di tesserino di riconoscimento, sul quale sono riportati i loro dati identificativi.

I dipendenti delle Imprese Appaltatrici che operano per conto dell'Azienda, sono tenuti al medesimo comportamento richiesto ai dipendenti **Firenze Smart**.

SERVIZI OFFERTI

A) Pubblica Illuminazione



Il servizio provvede ad assicurare l'Illuminazione Pubblica degli impianti affidati in gestione, nelle vie e nelle piazze appartenenti al demanio comunale.

Il servizio comprende la gestione, la conduzione e la manutenzione, la riqualificazione e l'efficientamento energetico degli impianti.

Il sistema di accensione degli impianti è distribuito su ogni quadro elettrico, regolato da crepuscolari e orologi astronomici.

B) Impianti semaforici

Il servizio comprende la manutenzione dell'intera rete semaforica collocata all'interno del territorio comunale; cura la gestione, conduzione e manutenzione dei sistemi impiantistici e tecnologici relativi al sistema di supervisione del traffico e della mobilità urbana del sistema centralizzato di controllo semaforico.



C) Telecamere di sorveglianza



Il servizio comprende la manutenzione della rete di telecamere di videosorveglianza presenti all'interno del territorio del Comune di Bagno a Ripoli.

ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO e MODALITÀ DI CONTATTO CON Firenze Smart PER SEGNALAZIONI, RECLAMI e RICHIESTE INFORMAZIONI

Ogni segnalazione di guasto sia telefonica al **numero verde attivo 24 ore su 24** (con operatore o segreteria telefonica) sia **on line**, dovrà riportare l'esatta ubicazione con i dettagli della via e numero civico in prossimità dell'impianto interessato.

Per altre informazioni, si potranno usare i canali sotto riportati.

Quanto sopra è necessario, considerando la particolare tipologia di impianti e la loro dislocazione sul territorio, per ottimizzare la tempistica dell'intervento.

✓ SEGNALAZIONI GUASTI e DISSERVIZI



Segnalazioni di guasto e gestione emergenze:

800 865 155 (24 ore su 24 - 365 gg/anno)

Risponde un operatore oppure una segreteria telefonica alla quale lasciare la segnalazione.



On line dal portale **Firenze Smart**: Home page:
<http://www.firenzesmart.it>

✓ COMUNICAZIONI E RICHIESTA DI INFORMAZIONI



Centralino

055 575396
055 588663



E-mail

segreteria@firenzesmart.it



Web

www.firenzesmart.it



Ufficio al Pubblico

Lun. - Ven. 09:00-17.00
(esclusi festivi)

✓ RECLAMI

I reclami potranno essere comunicati all'azienda compilando l'apposito Modulo da trasmettere per posta elettronica o a mano agli indirizzi sopra indicati.

Il Modulo Reclami sarà compilato quindi per segnalare disservizi riscontrati o comportamenti della società non conformi alle procedure previste e potrà essere utilizzato anche per suggerire soluzioni o esprimere il proprio gradimento sull'operato di **Firenze Smart**.

La compilazione del Modulo Reclami non deve essere intesa come segnalazione diretta di un guasto che in ragione dei tempi previsti di intervento deve essere sempre segnalato attraverso i canali di comunicazione indicati nella Carta dei servizi (**n° verde 800865155** o on line).

Carta dei Servizi

Comune di Bagno a Ripoli

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO, MODALITÀ DI INTERVENTO E RISPOSTA

A) Pubblica illuminazione

	Fattore di Qualità	Indicatore di qualità	Standard
Ind.1	Continuità del canale di comunicazione	Mantenimento continuo dello strumento con cui si attua la comunicazione	Disponibilità affidabile di: • numero verde 800 865 155 attivo 24 ore su 24 per guasti • modulo segnalazione on line accessibile dal portale: www.firenzesmart.it • email dedicata: segreteria@firenzesmart.it (escluso segnalazione di guasto) • numero centralino 055 575396 – 055 5886 63
Ind.2	Sicurezza e Continuità del Servizio	Tempestività di ripristino del funzionamento della lampada	Entro 2 giorni lavorativi dal rilevamento / segnalazione.
Ind.3	Sicurezza e Continuità del Servizio	Rispetto dei tempi di sopralluogo (gestione delle chiamate)	Entro: • 48 ore (livello di priorità: nessuna emergenza), • 24 ore (livello di priorità: urgenza), • 60 minuti (livello di priorità: emergenza).
Ind.4	Sicurezza e Continuità del Servizio	Rispetto tempi di esecuzione degli interventi.	Entro: • 15 giorni dal sopralluogo (intervento programmabile a medio termine), • 5 giorni dal sopralluogo (intervento programmabile a breve termine), • 24 ore dal sopralluogo (intervento indifferibile). Gli interventi programmabili a lungo termine, potranno avere tempi oltre i 15 giorni.

	Fattore di Qualità	Indicatore di qualità	Standard
Ind.5	Contenimento e limitazione dei disagi al cittadino derivanti dalle infrastrutture <u>in servizio di appoggio o installazione</u> ; tempi di intervento per assistenza a modifiche di posizionamento linee su aree o immobili privati su richiesta del cittadino	Modalità e Tempi: tempo massimo di intervento per lo spostamento di linee e infrastrutture o corpi illuminanti posti su proprietà privata.	Tempo medio previsto di intervento: entro 20 giorni lavorativi dalla data di richiesta del cittadino.
Ind.6	Contenimento e limitazione dei disagi al cittadino derivanti dalle infrastrutture della pubblica illuminazione <u>poste su suolo pubblico</u> , su richiesta del cittadino a titolo oneroso	Modalità e Tempi: tempo massimo di sopralluogo, e/o preventivazione di spesa dell'intervento, a carico dell'utente/cittadino, per lo spostamento di linee e infrastrutture o corpi illuminanti.	Tempo massimo di sopralluogo: entro 7 giorni lavorativi dalla data di richiesta del cittadino. Tempo massimo di invio del preventivo: 15 giorni lavorativi dal sopralluogo.
Ind.7	Accessibilità ai Servizi	Tempo di risposta a richieste di informazioni e reclami scritti da parte dei cittadini.	Tempo massimo per reclami scritti: 10 giorni lavorativi Tempo massimo per richiesta informazioni: 15 giorni lavorativi.

B) Impianti semaforici

	Fattore di Qualità	Indicatore di qualità	Standard
Ind.8	Continuità del canale di comunicazione	Mantenimento continuo dello strumento con cui si attua la comunicazione.	Disponibilità affidabile di • numero verde 800 865 155 attivo 24 ore su 24 per guasti • modulo segnalazione on line accessibile dal portale: www.firenzesmart.it • email dedicata: segreteria@firenzesmart.it (escluso segnalazione di guasto) • numero centralino 055 57 53 96 – 055 58 86 63
Ind.9	Sicurezza e Continuità del Servizio	Tempestività di ripristino del funzionamento della lampada semaforica	entro 6 ore dal rilevamento e/o segnalazione.
Ind.10	Sicurezza e Continuità del Servizio	Rispetto dei tempi di sopralluogo (gestione delle chiamate)	Entro: • 48 ore (livello di priorità: nessuna emergenza), • 24 ore (livello di priorità: urgenza), • 60 minuti (livello di priorità: emergenza).
Ind.11	Sicurezza e Continuità del Servizio	Rispetto tempi di esecuzione degli interventi.	Entro: • 15 giorni dal sopralluogo (intervento programmabile a medio termine), • 5 giorni dal sopralluogo (intervento programmabile a breve termine), • 24 ore dal sopralluogo (intervento indifferibile). Gli interventi programmabili a lungo termine, potranno avere tempi oltre i 15 giorni.
Ind.12	Accessibilità ai Servizi:	Tempo di risposta a richieste di informazioni e reclami scritti da parte dei cittadini (eccettuati richiesta di atti di natura tecnico-legale).	Tempo massimo per reclami scritti: 10 gg lavorativi. Tempo massimo per richiesta informazioni: 15 giorni lavorativi
Ind.13	Contenimento e limitazione dei disagi al cittadino derivanti da modifiche delle infrastrutture semaforiche poste su suolo pubblico, su richiesta del cittadino a titolo oneroso per lavori privati.	Modalità e Tempi: tempo massimo di sopralluogo, e/o preventivazione di spesa dell'intervento, a carico dell'utente/cittadino, per lo spostamento di lanterne/ripetizione di segnalamento.	Tempo massimo di sopralluogo: entro 7 giorni lavorativi dalla data di richiesta del cittadino. Tempo massimo di invio del preventivo: 10 gg lavorativi dal sopralluogo.

C) Telecamere di sorveglianza

	Fattore di Qualità	Indicatore di qualità	Standard
Ind.14	Continuità del canale di comunicazione	Mantenimento continuo dello strumento con cui si attua la comunicazione.	Disponibilità affidabile di • numero verde 800 865 155 attivo 24 ore su 24 per guasti • modulo segnalazione on line accessibile dal portale: www.firenzesmart.it • email dedicata: segreteria@firenzesmart.it (escluso segnalazione di guasto) • numero centralino 055 57 53 96 – 055 58 86 63
Ind.15	Contenimento e limitazione dei disagi al cittadino derivanti dalle infrastrutture in servitù di appoggio o installazione: tempi di intervento per assistenza a modifiche di posizionamento infrastruttura tvcc su aree o immobili privati su richiesta del cittadino	Modalità e Tempi: tempo massimo di intervento per lo spostamento di infrastruttura TELECAMERE TVCC posti su proprietà privata.	Tempo massimo di intervento: entro 20 giorni lavorativi dalla data di richiesta del cittadino.
Ind.16	Contenimento e limitazione dei disagi al cittadino derivanti dalle infrastrutture poste su suolo pubblico: tempi di intervento per assistenza a modifiche di posizionamento infrastruttura tvcc su aree PUBBLICHE su richiesta del cittadino a titolo oneroso.	Modalità e Tempi: tempo massimo di sopralluogo, e/o preventivazione di spesa dell'intervento, a carico dell'utente/cittadino, per lo spostamento di infrastruttura tvcc.	Tempo massimo di intervento: entro 7gg lavorativi dalla data di richiesta del cittadino Tempo massimo di invio del preventivo: 15gg lavorativi dal sopralluogo.

SERVIZI MINIMI IN CASO DI SCIOPERO

Il personale di **Firenze Smart** in caso di sciopero garantisce comunque il presidio continuo degli impianti 24 ore su 24, l'accensione e spegnimento della illuminazione pubblica e gli interventi urgenti in caso di pericolo.

VALUTAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

Annualmente l'Ufficio gestione Qualità, interno alla Società, raccoglie e analizza i dati relativi agli Indicatori di qualità, rendicontando la gestione dell'anno precedente in base agli Standard definiti.

La Direzione, ai fini del miglioramento continuo per il Sistema Qualità, valuta i risultati degli indicatori, con particolare riferimento a:

- risultati dell'attività relativamente agli indicatori di Qualità riportati nella tabella;
- calcolo degli scostamenti dagli Standard definiti con indicazione delle cause;
- esiti di eventuali indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- reclami presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- riscontro delle eventuali anomalie ed analisi delle “cause di forza maggiore” che possono aver inciso sui tempi di intervento;
- individuazione delle eventuali azioni correttive.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi è subordinato a variazioni significative delle modalità di erogazione dei servizi affidati e/o a modifiche delle normative di riferimento e/o ad opportunità di miglioramento continuo valutate dalla Direzione.

SILFI società illuminazione firenze e servizi smartcity spa

Via dei Della Robbia 47 - Firenze Tel. 055 575396

N. Verde 800 865 155 P.I.V.A 06625660482