



“LUX FIDELIS” S.r.l.

Concessionaria Comunale per la costruzione e gestione degli impianti di illuminazione votiva cimiteriale dal 1970

Via Boldarin 4 – 33040 PREMARIACCO (UD)

Tel 0432674145 Fax 0432673476

e mail : ivogalliussi@luxfidelis.it

Cod. fisc. e P. IVA 01786950301

FINANZA DI PROGETTO

Ai sensi dell'art. 183 c.15 del D. lgs 50/2016

SPECIFICAZIONE DELLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

COMUNE DI SAGRADO

**CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE VOTIVA PRESSO I
CIMITERI DI SAGRADO E POGGIO TERZA ARMATA PREVIO
ADEGUAMENTO E RIQUALIFICAZIONE FUNZIONALE ED
ENERGETICA DEGLI IMPIANTI**

Premariacco, 10/09/2016

Il Legale Rappresentante

IVO GALLIUSSI

ALLEGATO N. 4

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

a. DURATA DELLA CONCESSIONE

La durata della concessione è pari ad anni 29 (ventinove) e corrispondente all'equilibrio economico e finanziario degli investimenti in funzione della gestione del servizio di illuminazione votiva, così come risultante dal Piano Economico Finanziario ed è soggetta a ribasso in fase di gara

b. TARIFFE DA PRATICARE AGLI UTENTI E CRITERI DI AGGIORNAMENTO

Si riportano di seguito le tariffe relative al servizio:

Canone annuo	€ 15,60
Allacciamento tomba singola	€ 15,00
Allacciamento tomba di famiglia	€ 19,00
Allacciamento loculo	€ 12,00
Allacciamento ossario	€ 10,00

(*): I.V.A. di legge esclusa.

Le tariffe, di cui sopra, possono essere adeguate annualmente, previa approvazione da parte dell'Amministrazione Comunale, in base ai dati ISTAT – FOI e sono soggette a ribasso in fase di gara

c. PREZZO

L'investimento in oggetto non avrà alcun costo per il Comune, in quanto esso non corrisponderà alcun prezzo per assicurare l'equilibrio economico-finanziario degli investimenti e della connessa gestione.

Sarà, invece, il Concessionario a corrispondere un canone annuo in favore del Comune nella misura stabilita al punto d.

d. CANONE ANNUO DA VERSARE AL COMUNE

Il Concessionario corrisponderà annualmente un canone in favore del Comune pari al 12 % (dodici per cento) dell'introito annuo derivato dai canoni per il servizio di illuminazione votiva agli utenti, oltre IVA di legge se dovuta ed è soggetto ad aumento in fase di gara

e. LA REDDITIVITA'

Il rendimento dell'investimento, così come sintetizzato dal tasso interno di rendimento (T.I.R.), risulta pari a 7,70 %, di cui al valore attuale netto (V.A.N.) risultante positivo

f. LA DATA DI CONSEGNA OVVERO IL TERMINE DI CONSEGNA DEL PROGETTO ESECUTIVO E DI ESECUZIONE DEI LAVORI

Il tempo massimo per la consegna del progetto esecutivo è pari a 30 giorni a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto di convenzione ed è soggetto a ribasso in fase di gara.

Il tempo massimo per l'esecuzione dei lavori è pari a 600 giorni a partire dalla data di approvazione del progetto esecutivo da parte dell'Amministrazione Comunale ed è soggetto a ribasso in fase di gara .

Le penali per il mancato rispetto dei sopraelencati termine sono indicati nella bozza di convenzione.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

g. VALORE STIMATO DELLA CONCESSIONE

Ricavi presunti derivanti dalla gestione del servizio per 29 anni di concessione	210.818,00	+
Importo lavori	43.574,00	=
Valore complessivo stimato della concessione	254.392,00	

Dove i ricavi presunti derivanti dalla concessione vengono così calcolati:

n. 466 lampade votive attive x 15,60 € (tariffa massima posta a base di gara) x 29 anni
(durata massima della concessione posta a base di gara)

h. QUALITA'

La professionalità e la qualità delle prestazioni fornite dalla nostra società sono garantite da un sistema di qualità certificato ai sensi della norma ISO 9001-2008 e dall'attestazione di qualificazione SOA OS30 classe III

La qualità dell'opera va ricercata nell'utilizzo di materiali , quali lampade a led, portalampada e impianti fotovoltaici ad accumulo, fatti costruire appositamente per essere installati in impianti di illuminazione votiva cimiteriale. In particolare le lampade a Led sono già state testate in campo da oltre 10 anni e rispetto alle lampade che attualmente si trovano in commercio, quasi sempre di provenienza cinese, sono in grado di resistere ai transienti di tensione ed il degrado luminoso nel tempo è veramente contenuto.

i. LE CARATTERISTICHE AMBIENTALI E IL CONTENIMENTO DEI CONSUMI ENERGETICI E DELLE RISORSE AMBIENTALI DELL'OPERA

Il rispetto per l'ambiente ed il risparmio energetico sono al centro della nostra politica aziendale che ci ha portato ad iscriverci all'Albo Nazionale Gestori Ambientali e ad ottenere la Certificazione EMAS ed ISO 14001-2004.

Per quanto riguarda il risparmio energetico è sicuramente interessante confrontare come le nuove tecnologie (lampade a led ed impianto fotovoltaico ad accumulo) ci abbiano permesso di realizzare degli impianti con consumi ridotti del 70/80 % rispetto a quelli tradizionali .

I. PREGIO TECNICO

Attualmente gli impianti di alimentazione delle tombe a terra sono stati realizzati con cavi non adatti al tipo di posa interrata, i percorsi non sono facilmente identificabili in quanto non è stata posata una linea secondaria dedicata ad ogni singola fila di tombe per cui vanno completamente smantellati e ricostruiti.

Particolare attenzione bisogna dare ai portalamпада installati che oltre al degrado dovuto al tempo, presentano difetti di contatto in quanto non sono del tipo adatto alla posa all'esterno e quindi in ambienti umidi per cui vanno sostituiti con il tipo specifico per impiantistica cimiteriale, in grado di garantire un sicuro contatto tra la virola della lampada e la linea di alimentazione per effetto della compenetrazione dei materiali. Sono portalamпада testati da oltre 20 anni di utilizzo.

Le lampade a led previste sono collaudate da un impiego ormai decennale e presentano caratteristiche di illuminamento omnidirezionale con durata di 85/90.000 ore. Per la valutazione di tutti questi elementi si rimanda agli elaborati progettuali.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

Tecnicamente possiamo dire che l'intervento di adeguamento e riqualificazione energetica e funzionale degli impianti di illuminazione votiva fa sì che si possa ritenere all'avanguardia in quanto oltre alle lampade a led, che di norma vengono sempre installate negli impianti di illuminazione votiva, utilizza anche dei parzializzatori di flusso luminoso che permettono di ridurre ulteriormente del 15 % i consumi di energia elettrica

Sicuramente la più importante innovazione tecnologica è l'utilizzo di fusibili ripristinanti per la protezione delle linee secondarie alimentate alla tensione di 15 V . Questo sistema è stato studiato appositamente per l'impiantistica votiva cimiteriale e consta di moduli elettronici gestiti da un microprocessore in grado di ripristinare automaticamente l'operatività non appena un guasto viene rimosso. Un guasto permanente non crea problemi al resto dell'impianto, solamente la sezione interessata all'anomalia viene staccata.

m. IL COSTO DI UTILIZZAZIONE E MANUTENZIONE

L'utilizzo in tutti gli impianti di moderni sistemi di telegestione e di differenziali autoriparanti permettono di contenere notevolmente i costi relativi alla manutenzione ordinaria (manodopera e trasporti) in quanto vengono ridotti tutti i controlli sul regolare funzionamento degli impianti e gli eventuali ripristini necessari in caso di guasti causati dalle perturbazioni atmosferiche.

n. CARATTERISTICHE ESTETICHE E FUNZIONALI

Molto importante ai fini estetici è sicuramente l'utilizzo di specifici supporti elastici di centraggio che permettono di posizionare le lampade a led in centro alle fiamme vetro dei lumini .

Per ottenere una luminosità uniforme e visibile in tutte le direzioni vengono utilizzate lampade a led con caratteristiche di flusso luminoso omnidirezionale.

I portalampada dovranno essere del tipo specifico per impiantistica votiva cimiteriale in quanto devono essere montati all'aperto e con presenza di acqua per cui devono garantire il contatto elettrico fra la virola e la linea di alimentazione

o. L'ASSISTENZA TECNICA

Qualsiasi tipo di manutenzione degli impianti o se vogliamo chiamarla assistenza tecnica è completamente a carico della ditta concessionaria e non è prevista alcuna forma di subappalto relativo alla prestazione del servizio. L'assistenza è garantita durante tutti i giorni lavorativi della settimana ed in caso di guasti generali anche nei giorni festivi dal personale regolarmente assunto dall'impresa concessionaria .

p. L'IMPEGNO IN MATERIA DI PEZZI DI RICAMBIO

I moduli fotovoltaici hanno una durata minima garantita pari a 25 anni con un degrado massimo annuo pari al 0,8%, per cui si può ritenere che alla scadenza della concessione, i moduli saranno ancora funzionanti con una produzione che si può ipotizzare pari al 75%.

Le lampade a Led hanno una durata media di 85/90.000 ore per cui dopo la prima installazione andranno sostituite 2 volte.

Altri materiali di utilizzo per la manutenzione ordinaria sono portalampada e cavo elettrico già ampiamente testati in campo da oltre 30 anni

q. LA SICUREZZA DI APPROVIGIONAMENTO

Tutti i materiali specifici per impiantistica votiva cimiteriale, quali lampade a led, portalamпада e cavo elettrico sono dalla nostra azienda sempre disponibili a magazzino in quanto dovendo garantire la gestione di oltre 300 impianti di illuminazione votiva siamo tenuti a farne una consistente scorta .

PROGRAMMAZIONE DEL SERVIZIO

Presenza operativa di un tecnico addetto alla manutenzione
Una volta ogni dieci giorni (controllo generale impianti e nuovi allacciamenti)
Anche nei giorni festivi durante il periodo della ricorrenza dei Defunti (1° Novembre)
Anche nei giorni festivi antecedenti le festività di NATALE e PASQUA

Mansioni del tecnico addetto alla manutenzione
Esecuzione degli allacciamenti e riallacciamenti
Interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria
Fornire informazioni sul servizio di illuminazione votiva
Accettare nuove richieste di allacciamento
Accettare richieste di variazioni anagrafiche dell'utente
Accettare richieste di disdetta
Fornire informazioni sullo stato dei pagamenti

Il tecnico è munito di palmare con il quale potrà visionare in tempo reale tutti i dati richiesti e fornire quindi le stesse informazioni che il cliente potrebbe ricevere recandosi in ufficio.

Giornate ed orari apertura Ufficio di Premariacco
Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 17.30
Tutti i giorni nella settimana antecedente la ricorrenza dei SANTI (compreso festivi)

Per comodità gli utenti possono usufruire anche degli uffici della LUX FIDELIS aperti presso i cimiteri di Gorizia, Monfalcone, Codroipo

Numero verde gratuito
Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 17.30
Assistenza telefonica di un operatore (non segreteria telefonica e non call center)

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

Operazioni effettuabili tramite numero verde
Stipulazione di nuovi contratti
Richieste di informazioni sulla bolletta
Segnalazione guasti
Segnalazione di variazioni sul proprio contratto
Comunicazioni degli estremi di avvenuto pagamento

Intervento del Tecnico responsabile della qualità aziendale
Una volta al mese per un controllo generale e verifica assieme all'addetto dell'Ufficio Cimiteriale Comunale al che non ci siano problemi o reclami riguardanti il servizio
Sempre a disposizione per relazione sull'andamento del servizio assieme al responsabile dei servizi cimiteriali del Comune

Avvisi affissi all'ingresso di ogni cimitero
Orario di apertura dell'Ufficio Sede e numero di telefono
Numero verde
Costi di allacciamento per le diverse tipologie di sepolture
Costo del canone annuo
Varie ed eventuali riguardanti il servizio

Gli utenti possono comunicare 24 ore su 24 con la ditta concessionaria :
inviando un FAX al N° 0432-674147
inviando un messaggio di posta elettronica a info@luxfidelis.it

CENSIMENTI E CARATTERISTICHE DEL SUPPORTO INFORMATICO

Una volta all'anno bisogna effettuare il censimento delle tombe allacciate all'impianto di illuminazione votiva, che deve essere eseguito in campo da un operatore munito di palmare, al fine di verificare eventuali tombe riesumate e morosità. Con l'ausilio del palmare è possibile scaricare direttamente i dati rilevati nell'unità centrale e automaticamente confrontarli

La gestione anagrafica defunto illuminato-utente avviene mediante un programma evoluto realizzato specificatamente su indicazioni della ditta e collaudato e migliorato in oltre 25 anni di utilizzo, che presenta le seguenti caratteristiche:

- **INSERIMENTI:** inserimento rapido utenze(paganti) e servizi(luci) tramite un archivio anagrafico richiedente /defunto semplice e chiaro, stampa del documento fiscale dalla data dell'attivazione, con la possibilità di agganci automatici se il richiedente possiede altre utenze.
- **RICERCHE:** possibilità di ricerca per chiavi: nome utente, nome defunto, numero bolletta, ubicazione.
- **VARIAZIONI:** gestione manuale variazioni effettuate (variazioni anagrafiche, cessazioni, stacchi ecc..)
- **RUOLO:** calcolo automatico del ruolo per impianto, con la possibilità di gestire più utenze in un'unica bolletta. Possibilità di pagamenti multianno o alternati in base all'esigenza dei richiedenti.
- **BOLLETTAZIONE:** stampa rapida con anteprima delle bollette o in alternativa la possibilità di effettuare delle stampe in PDF per sfruttare il servizio stampa di fornitori esterni.
- **PAGAMENTI:** inserimento veloce e senza errori dei pagamenti attraverso file di rendicontazione postale, codici a barre , numero bolletta.
- **MONITORAGGIO:** situazione in tempo reale delle utenze attive per impianto. Controllo attraverso selezioni della situazione pagamenti, disdette, riesumazioni ecc...
- **SALVATAGGI:** salvataggio rapido e automatico degli archivi su disco rigido esterno al P.C. in uso.

Il sistema prevede anche l'importazione di immagini in formato aster (BMB, GIF, JPG) o vettoriale (DXF) sopra le quali è possibile individuare aree sensibili collegate a cartografia, Piante, Strutture Cimiteriali e singole tombe.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

Cliccando sulle aree sensibili si può accedere alla visione della struttura oppure direttamente ai dati del defunto nel caso di tombe singole.

Nella visualizzazione grafica sono integrate funzionalità di zoom, di pan, di colorazione delle strutture in caso di ricerca per parametri strutturali o anagrafici.

Il sistema Grafico/ Virtuale è dotato oltretutto di funzioni mirate alla ricerca di strutture, defunti e posti liberi.

TEMPISTICHE NELLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Attivazione allacciamento	<ul style="list-style-type: none">• entro 7 giorni• in giornata se la richiesta avviene durante l'orario di lavoro in cui è presente l'operaio addetto alla manutenzione
Sostituzione lampada fulminata	<ul style="list-style-type: none">• entro 3 giorni dalla segnalazione• immediatamente se la segnalazione avviene durante l'orario di lavoro in cui è presente l'operaio addetto alla manutenzione
Riparazione guasto impianto singola lampada votiva	<ul style="list-style-type: none">• entro 4 giorni dalla segnalazione
Riparazione guasto impianto singolo settore (nei giorni lavorativi feriali)	<ul style="list-style-type: none">• entro 36 ore dalla segnalazione• immediatamente se il guasto avviene durante l'orario di lavoro in cui è presente l'operaio addetto alla manutenzione
Riparazione guasto impianto singolo settore nei giorni festivi	<ul style="list-style-type: none">• entro 2 giorni dalla segnalazione
Riparazione guasto impianto singolo settore nella settimana dei Santi - Pasqua - Natale	<ul style="list-style-type: none">• entro 1 giorno dalla segnalazione
Riparazione guasto generale nei giorni lavorativi	<ul style="list-style-type: none">• entro 24 ore dalla segnalazione in telegestione
Riparazione guasto generale in tutti i giorni festivi	<ul style="list-style-type: none">• entro 36 ore dalla segnalazione in telegestione
	<ul style="list-style-type: none">•

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

Come si può notare le tempistiche di intervento in caso di guasti generali sopravvenuti anche nei **giorni festivi**, sono molto brevi, in quanto gestendo anche tutti gli impianti dei cimiteri limitrofi e raggiungibili in max. 20 minuti, possiamo garantire un rapido intervento da parte da uno dei nostri tecnici sempre reperibili (premettiamo che non intendiamo avvalerci per nessun tipo di manutenzione ordinaria e straordinaria dell' aiuto di incaricati o altre aziende).

INTERVENTI DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA AGLI IMPIANTI

QUADRI ELETTRICI – i quadri elettrici non contengono componenti con parti mobili (contatori)

OGNI 6 MESI	<ul style="list-style-type: none"> • Verificare l'efficienza degli interruttori differenziali (azionare l'apposito pulsante e sostituire quelli difettosi)
OGNI ANNO	<ul style="list-style-type: none"> • Effettuare una pulizia di tutti i componenti ed asportare la polvere od altro dalle feritoie. • Verificare le giunzioni ed il serraggio delle viterie (M4=5 Nm, M6=8 Nm, M10=35 Nm) In caso di ossidazione levigare le parti e successivamente ingrassare le parti. • Interruttori e simili: verificare lo stato dei contatti e rimuovere le eventuali ossidazioni, sostituire gli interruttori con contatti usurati (a seguito di corti circuiti o simili). • Trasformatori: verificare a vista lo stato delle connessioni • Effettuare con megger la misura degli isolamenti. • Verificare l'integrità dei collegamenti a terra

INTERVENTI DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA AGLI IMPIANTI

RETI DI DISTRIBUZIONE

OGNI DUE ANNI

- Verificare lo stato dei chiusini in ghisa e sostituire quelli difettosi
- Verificare lo stato delle giunzioni (ripristinare gli eventuali isolamenti difettosi).
- Verificare lo stato dei quadri, in particolare delle porte (sostituire quelli danneggiati)
- Controllare lo stato delle connessioni a vite nelle morsettiere (stesse normative dei quadri elettrici)
- Eseguire un controllo generale a vista dello stato dell'impianto e ripristinare le condizioni ottimali
- Eseguire con megger verifiche dello stato degli isolamenti

INTERVENTI DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA AGLI IMPIANTI

IMPIANTO DI SCARICO A TERRA

OGNI DUE ANNI

- Eseguire la verifica della resistenza di terra, con strumento loopmeter
- Verificare lo stato delle giunzioni principali (presso i picchetti disperdenti)
- Verificare il serraggio dei bulloni (M12=62 Nm, M14=98 Nm, M16=150 Nm)
- Eliminare eventuali ossidazioni ed ingrassare le parti esposte
- Verificare lo stato dei collegamenti secondari (cautele come prima esposto)

Tali interventi, compresa l'eventuale fornitura di materiali e componenti, sono completamente a carico della ditta.

Si precisa che l'utilizzo di materiali studiati e fatti produrre dalla nostra azienda appositamente per l'impiantistica cimiteriale quali: portalampada, lampade a Led e cavi speciali; e diversi accorgimenti costruttivi quali : giunti stagnati e perfettamente isolati, frutto di oltre 40 anni di esperienza nel settore, consentono di ridurre notevolmente i disservizi all'utenza .

La nostra azienda investe costantemente nella ricerca e nell'innovazione in quanto solamente utilizzando materiali e tecnologie all'avanguardia si può ridurre i costi di manutenzione e migliorare il servizio all'utenza. I portalampada e le lampade a Led che verranno installate sono coperti da brevetto d'invenzione e sono stati ampiamente collaudati.

RAPPORTO CON L'UTENTE

<p>Art. 1</p>	<p>La richiesta di allacciamento deve essere effettuata dall'utente presso gli uffici della Concessionario, telefonicamente al numeroo al Numero Verde dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 17,30 oppure all'indirizzo mail.....</p>
<p>Art. 2</p>	<p>La durata dell'abbonamento non può essere inferiore ad un anno consecutivo. Il contratto si intende rinnovato di anno in anno per tacito consenso. L'eventuale disdetta del servizio da parte dell'utente deve essere notificata alla Concessionario almeno tre mesi prima della scadenza a mezzo di lettera raccomandata, fax o mail</p>
<p>Art. 3</p>	<p>L'importo dell'abbonamento annuo per ogni lampada ad accensione continua deve essere versato in forma anticipata e viene fissato dall'Amministrazione Comunale. Nel canone sono comprese:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le spese di manutenzione • le riparazioni • il ricambio delle lampadine • il consumo di energia elettrica <p>Sono escluse dal canone le spese di esazione.</p>
<p>Art. 4</p>	<p>Il pagamento del canone annuo verrà inviato dalla Concessionario tramite bollettino postale e può essere effettuato presso qualsiasi ufficio postale/bancario o tramite pagamento on line entro la data di scadenza indicata.</p>
<p>Art. 5</p>	<p>Nell'eventualità che l'utente risulti insolubile o irreperibile la Concessionario concessionaria potrà sospendere il servizio senza alcun diritto dell'abbonato di pretendere rimborsi o danni.</p> <p>In ogni caso per avere diritto alla riattivazione del servizio, oltre al saldo dovuto, l'utente dovrà pagare nuovamente la tariffa di allacciamento.</p> <p>Ogni eventuale reclamo deve essere fatto per iscritto al concessionario, con l'esibizione dell'ultima ricevuta di pagamento.</p>
<p>Art. 6</p>	<p>L'utente è tenuto a comunicare con sollecitudine alla Concessionario ogni variazione riguardante l'intestazione dell'utenza, cambio di indirizzo onde evitare</p>

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

	<p>disguidi postali e conseguente sospensione dell'energia elettrica per insolvibilità. In mancanza il Concessionario potrà richiedere il rimborso delle spese sostenute, quali telefoniche, postali o di ricerca anagrafica.</p>
Art. 7	<p>Spetterà all'abbonato il rimborso delle rate anticipate soltanto nel caso in cui l'esercizio dovesse essere sospeso per riesumazione o spostamento del defunto illuminato di cui l'utente è tenuto a darne comunicazione scritta o telefonica.</p>
Art. 8	<p>E' vietato agli utenti asportare o cambiare le lampadine, le quali saranno di unico tipo, colore, tensione e potenza; esse saranno fornite esclusivamente dalla Concessionario.</p>
Art. 9	<p>Gli impianti (eccettuati gli apparati decorativi e tutto quanto non costituisce attrezzatura elettrica) vengono eseguiti esclusivamente dalla Concessionario, la quale ne assume l'esercizio, la manutenzione e l'assistenza per tutta la durata della concessione.</p>
Art. 10	<p>La Concessionario non assume responsabilità per eventuali interruzioni dipendenti dal fornitore della corrente , per danni o guasti causati da forza maggiore, per riparazioni alla rete, per uragani, incendi, scioperi ed in genere per fatto di terzi. In questi casi l'abbonato non avrà diritto di pretendere rimborsi o sospendere il versamento del canone di abbonamento.</p>
Art. 11	<p>La Concessionario si riserva il diritto, avutane l'autorizzazione dall'Amministrazione Comunale, di modificare i presenti canoni di abbonamento e di allacciamento in base agli indici ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati.</p>
Art. 12	<p>Con la stipula della richiesta di allacciamento alla rete elettrica votiva, l'utente autorizza il concessionario al trattamento dei propri dati anagrafici in osservanza del D. lgs 196/2003 ai soli fini connessi alla corretta gestione del rapporto d'utenza</p>

NORMATIVE DIRETTE A QUALIFICARE IL SERVIZIO : CARTA DEI SERVIZI

La scrivente ha sottoscritto la **Carta dei Servizi** predisposta dall'A.N.E.I.L.V.E. (Associazione Nazionale Esercenti Impianti Lampade Votive Elettriche) che è finalizzata a dare concreta attuazione ai principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

La **Carta dei Servizi** contiene norme dirette a qualificare la nostra attività secondo principi di correttezza professionale; risponde all'esigenza di fornire garanzia di trasparenza ed informazione sul servizio fornito ed è diretta a stimolare la crescita professionale e la comunicazione fra gli erogatori del servizio ed i loro referenti pubblici e privati.

Con essa, che costituisce un vero e proprio patto scritto con gli utenti, si vogliono individuare gli specifici fattori di qualità del servizio e gli standard che dovranno essere conseguiti e poi sottoposti a revisione continua attraverso il confronto con le aspettative degli utenti.

Sottoscrivendo la **Carta dei Servizi** abbiamo assunto da una parte l'obbligo di adottarla integralmente per conto del Comune concedente, osservando in particolare i rapporti fra utenti e Amministrazione Locale, nel rispetto dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio e dall'altra si obblighiamo a sottoporci ai controlli che di volta in volta saranno effettuati dall'Associazione di categoria al fine di verificare l'applicazione della stessa.

Siamo sicuri che la sottoscrizione da parte nostra di tale Carta rappresenti per l'Amministrazione Locale una garanzia del fatto che l'impresa intende sempre migliorarsi per fornire all'utente ed all'Amministrazione stessa un servizio di qualità.

Per la valutazione e la verifica della qualità del servizio reso in ordine all'efficacia e all'efficienza, la sottoscritta ditta utilizza un sistema di qualità interno, ed in conformità ai criteri dettati dal relativo manuale, verifica tutti i processi amministrativi – operativi al fine di ottenere la piena soddisfazione del cliente in virtù della particolare delicatezza del servizio.

TESTO CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI

Gli impianti devono essere realizzati nel rispetto delle norme tecniche vigenti mediante l'utilizzo di materiali a marchio di qualità, e senza deturpare le strutture cimiteriali, né le singole tombe.

La gestione deve essere svolta da soggetti qualificati e in possesso di requisiti tecnici e professionali.

Le Pubbliche Amministrazioni locali, per la tutela del cittadino (utente) potranno inserire i contenuti della presente carta negli atti che disciplinano gli affidamenti ad imprese specializzate del settore ed alla relativa divulgazione.

Ai fini della presente Carta gli Enti o Soggetti, Erogatori o Gestori del servizio di illuminazione votiva cimiteriale sono identificati:

Ente Concedente = P.A. Comunale appaltante: che affida la costruzione dell'impianto e la sua gestione ad una impresa specializzata.

Soggetto Gestore = Impresa concessionaria che, con proprie strutture tecniche e finanziarie costruisce, gestisce e svolge il servizio di illuminazione votiva cimiteriale.

La carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza:

Le regole, riguardanti i rapporti tra utenti e l'accesso al servizio, devono ispirarsi ai principi di eguaglianza dei diritti-dei cittadini. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni discriminazione sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Imparzialità:

E' obbligo del Gestore ispirare le proprie mansioni a criteri di imparzialità nei confronti degli utenti.

In funzione di tale obbligo gli Enti o i Soggetti devono attenersi alle singole clausole disciplinanti le condizioni generali e le norme specifiche regolatrici dello stesso.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

Tutte le lampade poste sulle tombe devono essere alimentate dalla stessa tensione; gli impianti devono avere le medesime caratteristiche tecniche e funzionali rispettando le norme di sicurezza e l'estetica del luogo.

Il gestore ha l'obbligo di estendere l'impianto sull'intero cimitero e di prevedere la possibilità di allaccio a tutte le tombe, indipendentemente dalla loro natura o importanza.

Continuità:

La continuità del servizio e la sua regolarità senza interruzioni, sono garantite al cittadino (utente) dall'Ente erogatore e per lui (quando affidato), dal Soggetto gestore privato.

I gestori, in caso di disservizio o di installazioni non rispondenti alle normative vigenti, se ne assumono tutte le responsabilità, civili e penali.

La regolarità è garantita dal disciplinare di concessione che stabilisce i parametri e gli interventi che la gestione del servizio richiede.

Nei casi d'interventi di manutenzione che comportano l'interruzione del servizio, sarà data idonea informazione all'utente mediante specifici avvisi.

L'istruttoria o la normativa di gestione deve prevedere anche il rimborso o il risarcimento all'utente qualora il servizio non sia espletato in conformità alle regole contrattuali.

Diritto di scelta:

1 Gestori hanno diritto di esclusiva del servizio di lampade elettriche votive.

Non vi è obbligo per il cittadino utente, di richiedere l'installazione della lampada votiva sulla tomba del proprio congiunto, mentre è fatto obbligo al gestore di prevedere e predisporre la possibilità di dotare ogni sepoltura della lampada votiva.

La scelta del gestore concessionario è effettuata dalla P.A. che ha l'onere di valutarne le prerogative professionali sulla base anche di congruità del prezzo offerto; avendo presenti i seguenti requisiti:

- abilitazione alle installazioni degli impianti elettrici votivi con i requisiti tecnico-professionali previsti dal DMn.37 del22/01/2008
 - capacità di amministrare il servizio secondo qualità idonee allo scopo;
-
- possesso dei requisiti economico-finanziari opportunamente

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

comprovati e riconosciuti da primari istituti di credito sia nazionali sia europei;

- assenza di decadenze anticipate o sospensioni derivanti da insolvenze, inefficienza o incompatibilità tecnico-economica per conflitto di interesse;
- iscrizione per l'attività specifica nel Registro delle imprese e delle Ditte presso la Camera Commercio territoriale competente e con posizione attiva; possesso di attestazioni di qualità imposte dalla normativa vigente in rapporto al valore dell'appalto.

Efficienza ed efficacia:

La gestione del servizio deve perseguire anche obiettivi di progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza del servizio nonché il rispetto delle norme tecniche e la qualità dei materiali impiegati nell'installazione degli impianti.

Deve essere garantita l'efficacia della gestione mediante anche l'adozione di innovazioni tecnologiche che consentano il contenimento dei consumi energetici nel settore dell'erogazione dell'illuminazione votiva;

Per la valutazione e la verifica della qualità del servizio reso in ordine all'efficienza e all'efficacia, il gestore è tenuto ad utilizzare il sistema qualità e in conformità ai criteri dettati dal relativo manuale e stabilire il controllo su tutti i processi amministrativi-operativi e sui fattori che inducono alla piena soddisfazione del cliente Utente.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

I Gestori sono tenuti:

ad assicurare la piena informazione circa le modalità delle prestazioni e dichiarare agli utenti, tramite appositi avvisi, le condizioni economiche, tecniche e la reperibilità degli addetti al servizio; informare tempestivamente, anche tramite i mezzi di informazione, gli utenti, circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;

Gli utenti hanno diritto:

di ottenere informazioni circa le modalità amministrative e tecniche di erogazione del servizio, di essere informati delle revisioni tariffarie e della loro congruità, degli strumenti messi a disposizione per comunicare con il gestore ed esprimere considerazioni sul servizio.

IL RAPPORTO CON L'AMMINISTRAZIONE CONCEDENTE

Premesso che la gestione del servizio di illuminazione votiva sulle tombe nei cimiteri investe i valori affettivi, morali e civili di ogni cittadino, il gestore erogatore ha l'obbligo di non sottovalutare la qualità dell'esercizio reso, proprio in virtù della sensibilità e della sua particolare delicatezza.

Per valutare la qualità del servizio reso, in relazione al continuo miglioramento degli obiettivi, il gestore effettua apposite verifiche sul suo andamento e sugli standard di qualità informando adeguatamente l'Ente concedente sui risultati conseguiti.

L'Amministrazione comunale esercita la propria funzione di controllo, sulla base dei contenuti del verbale di consegna, in contraddittorio con il gestore e, nel rispetto della normativa CEI, ne certifica i risultati mediante atto scritto.

In generale, i rapporti fra l'Ente concedente ed il gestore del servizio sono improntati a criteri di reciproca correttezza nel rispetto dei principi contenuti nel Capitolato d'onori.

RAPPORTI FRA COLLEGHI

Correttezza

L'impresa deve improntare tutta la sua condotta a lealtà e correttezza nei confronti delle altre imprese del settore.

Deve astenersi dall'esprimere apprezzamenti negativi sulla professionalità e sull'attività di un'altra impresa concorrente.

Comunicazione

Costituisce forma di concorrenza sleale proporsi sistematicamente, o anche occasionalmente, con tariffe non allineate a quelle applicate, di norma, nel settore.

SANZIONI

Le sanzioni per il mancato rispetto delle norme di cui alla carta dei servizi sono improntate al principio della gradualità e rispondono all'esigenza di garantire l'applicazione del medesimo al fine di preservare l'immagine della categoria e di tutelare gli interessi delle pubbliche amministrazioni e degli utenti.

Sanzioni associative

Le sanzioni di carattere associativo sono stabilite in:

- Censura scritta;
- Sospensione
- Espulsione

Sanzioni di rilevanza della categoria

Le sanzioni più gravi sono stabilite in relazione alla natura della violazione dei principi della carta dei servizi ed alla gravità della violazione stessa. Esse comportano la comunicazione all'A.N.C.I., alle Associazioni dei Consumatori ed alle Amministrazioni comunali a livello territoriale locale e regionale

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

Informazioni da parte dell'utente sul nostro servizio erogato

Per verificare l'efficienza dei nostri servizi erogati, anche ai fini della certificazione ISO della concessionaria, abbiamo predisposto un modulo con alcune domande che chiedono una valutazione sulle nostre principali attività svolte,

MODULO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO		
data	Cimitero di	
Dati Utente: (non obbligatorio)		
Il servizio erogato è conforme alle sue aspettative?	Si	<input type="checkbox"/>
	No	<input type="checkbox"/>
Nel caso abbia contattato i nostri uffici, ha ritenuto adeguate le risposte ai propri quesiti?	Si	<input type="checkbox"/>
	No	<input type="checkbox"/>
Ritiene soddisfacente la tempistica dei nostri interventi?	Si	<input type="checkbox"/>
	No	<input type="checkbox"/>
Ritiene soddisfacente la qualità dei nostri interventi?	Si	<input type="checkbox"/>
	No	<input type="checkbox"/>
Ritiene soddisfacenti le informazioni riportate su modulo?	Si	<input type="checkbox"/>
	No	<input type="checkbox"/>
Considerazioni varie:		