

COMUNE DI SALERNO

Verbale di deliberazione della Giunta Comunale

Num: 2

OGGETTO: CARTA DEI SERVIZI “ LAMPADE VOTIVE” - ATTIVITÀ GESTITA DALLA SOCIETÀ SALERNO SISTEMI SERVIZI UTILITY SRL – PRESA D’ATTO (Pro. N. 2024/7)

L'anno duemilaventiquattro addì diciassette del mese di Gennaio, alle ore 13:15, in Salerno e nella sala delle adunanze del Palazzo di Città; a seguito di avvisi, si è riunita la Giunta Comunale.

Sono presenti ed assenti:

NAPOLI VINCENZO	P
MEMOLI PASQUALINA	P
AVOSSA EVA	P
DE ROBERTO PAOLA	P
FALCONE GAETANA	A
FERRARA ALESSANDRO	P
GALDI ROCCO	P
LOFFREDO DARIO	A
NATELLA MASSIMILIANO	A
TRINGALI CLAUDIO	P

Presiede l'adunanza il Sindaco VINCENZO NAPOLI, partecipa alla seduta il Segretario Generale ORNELLA MENNA.

Il Presidente, riconosciuta la legalità dell'adunanza, sentito il relatore AVOSSA EVA, chiusa la discussione, pone in votazione, per l'approvazione, la proposta formulata dal dirigente sottoscrittore della regolarità tecnica integralmente retro riportata, munita in allegato, ove previsti, dei pareri espressi ai sensi dell'art. 49 comma I del D.Lgs. 18.8.2000 n. 267 e dell'art. 93 dello statuto comunale.

La votazione, espressa in forma palese, ha dato il seguente risultato:
Approvata ad unanimità.

Il Presidente pone in votazione la dichiarazione di immediata eseguibilità della delibera.
La votazione, espressa in forma palese, ha dato il seguente risultato:
Approvata ad unanimità.



LA GIUNTA

Premesso:

- che la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, detta i principi generali per l'erogazione dei servizi pubblici, individuando nella “Carta dei Servizi” lo strumento che definisce, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti, i servizi erogati, le modalità, le condizioni, gli standard di qualità garantiti ed in che modo possono esprimere il loro giudizio sul servizio e presentare suggerimenti, reclami; Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque svolti da soggetti non pubblici, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza;

- che il D.Lgs 30/07/1999 n.286 Capo III “Qualità dei Servizi Pubblici” all'art. 11 stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

- che la legge finanziaria 2008, L.24/12/2007 n.244, all'art. 2, comma 461, ha introdotto disposizioni di rafforzamento della tutela dei consumatori e degli utenti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e della garanzia della qualità, dell'universalità e dell'economicità delle prestazioni di servizi pubblici.

Tali disposizioni riguardano, sostanzialmente:

- l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una “Carta della Qualità dei Servizi” recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso, reclamo e ristoro dell'utenza;

- la verifica periodica, da un lato, dell'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi alle esigenze dell'utenza, dall'altro, del rispetto di tali parametri durante l'effettiva prestazione del servizio;

- il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori, sia in sede di redazione della “Carta della Qualità dei Servizi” che di verifica del funzionamento del servizio;

- previsione di un sistema di monitoraggio permanente svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale, con la partecipazione dell'associazione dei consumatori ed aperto alle ricezioni di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino;

- che in data 05/11/2020 è stato sottoscritto con la società Salerno Sistemi Servizi Utility (Ex Sinergia Srl) il contratto di servizio rep. n.26828/2020 avente per oggetto: “Contratto d'appalto per il servizio di gestione lampade votive” presso il cimitero comunale di Salerno fino al 31 dicembre 2024;

Dato atto:

- che, al fine di recipere e dare attuazione alle norme e all'atto sopra richiamati, la società ha ritenuto di predisporre la Carta dei Servizi per informare la propria utenza sulle attività dalla stessa svolte nel particolare e delicato ambito del servizio cimiteriale; ed in tal senso la

società Salerno Sistemi Servizi Utility srl ha istituito un tavolo di consultazione mediante la convocazione delle seguenti associazioni dei consumatori (legge 244/2007 art. 2 comma461):

1. Federconsumatori;
2. Adiconsum;
3. U.Di. Con Unione dei Consumatori;
4. Unione Consumatori e Utenti;
5. Codacons Campania;
6. Movimento Difesa del cittadino;
7. ADOC;
8. Alleanza Consumatori.

Constatato:

- che, come si evince dagli atti trasmessi dalla società Salerno Sistemi Servizi Utility Srl, la fase di consultazione descritta dalla L.244/2007 art. 2 comma 461 è stata garantita mediante la condivisione del contenuto della Carta dei Servizi con le seguenti associazioni convocate e intervenute al tavolo:

1. Adiconsum;
2. Unione Consumatori e Utenti.

Rilevato:

- che, conclusa la fase di consultazione con le associazioni dei consumatori, la “Carta dei Servizi” è stata positivamente sottoposta all’esame del gruppo deputato al controllo analogo che ha ritenuto il documento conforme ai principi contenuti nelle normative in premessa citate;

- che, successivamente l’Amministratore Unico della società Salerno Sistemi Servizi Utility con determina n.14 del 09/12/2022 (agli atti dell’ufficio) ha approvato la Carta dei Servizi delle Lampade Votive.

Visto il parere favorevole di regolarità tecnica e di regolarità contabile, espresso ai sensi dell’art. 49 del D.Lgs.267/2000;

DELIBERA

1. Per i motivi espressi in premessa che qui si intendono integralmente riportati, di prendere atto della “Carta della Qualità dei Servizi” della società Salerno Sistemi Servizi Utility Srl, che si allega al presente quale parte integrante e sostanziale.

2. Di disporre la pubblicazione della predetta “Carta dei Servizi” sul sito istituzionale del Comune di Salerno nell’apposita sezione “Amministrazione Trasparente”.

3. Di inviare la presente alla società “Salerno Sistemi Servizi Utility srl” che resta incaricata di pubblicare la Carta dei Servizi nella sezione amministrazione trasparente del proprio sito aziendale.

4. Di inviare la presente per quanto di rispettiva competenza al Settore Servizi Demografici, Statistica, Elettorali e Cimiteriali.

5. Di dare atto che il presente deliberato non comporta impegno di spesa.

Del che è verbale

IL SEGRETARIO
ORNELLA MENNA

IL PRESIDENTE
VINCENZO NAPOLI



SETTORE BILANCIO, RAGIONERIA E SOCIETÀ PARTECIPATE

Proposta n. 7 del 12/01/2024

**Oggetto: CARTA DEI SERVIZI “ LAMPADE VOTIVE” - ATTIVITÀ GESTITA DALLA SOCIETÀ
SALERNO SISTEMI SERVIZI UTILITY SRL – PRESA D’ATTO**

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Si esprime parere favorevole di regolarità tecnica ai sensi dell'art. 49 del T.U. - D.Lgs. 18 Agosto 2000 n. 267.

Salerno, 16/01/2024

il Direttore
RAFFAELE LUPACCHINI



SETTORE RAGIONERIA - SERVIZI FINANZIARI

Proposta n. 7 del 12/01/2024

**Oggetto: CARTA DEI SERVIZI “ LAMPADE VOTIVE” - ATTIVITÀ GESTITA DALLA SOCIETÀ
SALERNO SISTEMI SERVIZI UTILITY SRL – PRESA D’ATTO**

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

parere favorevole in riguardo alla regolarità contabile di cui sopra, ai sensi dell'art. 49, del T.U. - D.Lgs. 18 Agosto 2000 n. 267.

Salerno, 17/01/2024

Il Direttore
RAFFAELE LUPACCHINI



SEGRETERIA GENERALE

Proposta n. 7 del 12/01/2024

**Oggetto: CARTA DEI SERVIZI “ LAMPADE VOTIVE” - ATTIVITÀ GESTITA DALLA SOCIETÀ
SALERNO SISTEMI SERVIZI UTILITY SRL – PRESA D’ATTO**

PARERE DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA

Si esprime parere favorevole in ordine alla legittimità del presente atto, ai sensi dell'art. 93 dello Statuto Comunale sulla base del parere tecnico e del parere contabile espressi.

Salerno, 17/01/2024

il Segretario
Ornella Menna



RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

Deliberazione di Giunta n. 2 del 17/01/2024

La pubblicazione della presente deliberazione inizierà il 18/01/2024 e durerà 15 giorni consecutivi, fino al 02/02/2024.

Lì 18/01/2024

p. IL SEGRETARIO GENERALE
Il Funzionario delegato
MARIA ROSARIA GENOVEFFA IUELE



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. Flaminio Budetti

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 _____;
- 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.





REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Art. 1

Natura e ambito di applicazione della Procedura

1. Le Associazioni dei consumatori e **Sistemi Salerno - Servizi Utility s.r.l. a Socio unico**, concordano la procedura di conciliazione di cui possono avvalersi i clienti e Sistemi Salerno - Servizi Utility s.r.l. a Socio unico, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, che insorgano tra l'Azienda ed i clienti.

2. L'avvio della procedura sospende i termini per agire in sede giurisdizionale che riprendono a decorrere dalla sua conclusione.

Art. 2

Ufficio di Conciliazione

1. Sistemi Salerno - Servizi Utility s.r.l. a Socio unico istituisce il proprio ufficio di conciliazione presso la sua sede di Salerno, Via Stefano Passaro 1 – 84131. All'Ufficio di conciliazione fanno capo le attività disciplinate nel presente Regolamento.

2. L'Ufficio di conciliazione è dotato di una Segreteria che fornisce, ai conciliatori ed alle parti, il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività.

3. Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico, unitamente alla Carta dei Servizi, sul sito Internet

<https://serviziutility.grupposistemisalerno.it/> presso le sedi delle Associazioni dei consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e sui loro siti. Presso l'Ufficio di conciliazione è disponibile l'elenco dei conciliatori, che viene redatto sulla base delle segnalazioni comunicate, per quanto rispettivamente di competenza, da Sistemi Salerno - Servizi Utility s.r.l. a Socio unico e dalle Associazioni dei consumatori e sono, altresì, fornite informazioni relative al funzionamento della procedura, alle disposizioni che regolano l'avvio e lo svolgimento della procedura stessa, ai risultati pratici e all'efficacia giuridica delle soluzioni adottate.

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

Art. 3

Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione

1. Presso l'Ufficio di conciliazione è istituito a cura della Segreteria un archivio che raccoglie le richieste di conciliazione e i verbali delle procedure istituite dinanzi all'Ufficio.

2. La segreteria dell'Ufficio di conciliazione:

- riceve le Domande necessarie per attivare la procedura di conciliazione, di cui all'art. 5;
- cura l'elenco dei conciliatori e trasmette ai conciliatori individuati, sulla base delle domande di conciliazione, la relativa documentazione;
- predispone l'avviso della convocazione e lo comunica alle parti.

In tale avviso sono specificatamente indicati:

- a) la data e il protocollo di iscrizione della domanda;
 - b) la data in cui è prevista la discussione della controversia;
 - c) l'oggetto della controversia;
 - d) l'ufficio addetto alla ricezione degli atti;
 - e) il nominativo dei conciliatori componenti la Commissione paritetica.
- tiene copia dei verbali di conciliazione che provvede a inviare alle parti alla conclusione della procedura.

Art. 4

Commissione Paritetica di Conciliazione

1. La controversia è curata da una Commissione paritetica formata da due conciliatori, un conciliatore in rappresentanza di Sistemi Salerno - Servizi Utility s.r.l. a Socio unico e un conciliatore delle Associazioni dei consumatori in rappresentanza del cliente. La Commissione di conciliazione compone la controversia secondo equità e con riferimento agli impegni contrattuali ed alla normativa di settore ed assicura l'osservanza del principio d'indipendenza ai sensi della Raccomandazione 98/257/CE e della Raccomandazione 2001/310/CE.

2. L'elenco dei conciliatori comprende il nominativo designato da Sistemi Salerno - Servizi Utility s.r.l. a Socio unico e i nominativi designati dalle Associazioni dei consumatori firmatarie.

Art. 5

Fase preconciliativa

1. Prima di accedere alla procedura di conciliazione il cliente è tenuto a compilare il Formulario europeo di reclamo, disponibile sul sito <https://serviziutility.grupposistemisalerno.it>.

2. Sistemi Salerno - Servizi Utility s.r.l. a Socio unico si impegna a verificare il reclamo e a fornire una risposta entro 15 giorni dal ricevimento dello stesso.



3. I clienti possono scaricare il Formulario dalla home page del sito <https://serviziutility.grupposistemisalerno.it> , compilarlo sottoscriverlo e inviarlo per posta a Sistemi Salerno - Servizi Utility s.r.l. a Socio unico all'indirizzo indicato nello stesso, allegando copia del documento d'identità in corso di validità debitamente sottoscritto (Procedura per l'autocertificazione ex art. 45 comma 2° D.P.R. 28/12/2000 n. 445).

4. I clienti possono altresì avvalersi di una Associazione dei consumatori, la quale provvederà a compilare il Formulario europeo di reclamo e ad inviarlo a Sistemi Salerno - Servizi Utility s.r.l. a Socio unico .

5. Soltanto in caso di mancata risposta, o di risposta ritenuta ancora insoddisfacente, il cliente ha facoltà di avviare la procedura di conciliazione, inviando il modulo di Domanda di conciliazione, disponibile sul sito Sistemi Salerno - Servizi Utility s.r.l. a Socio unico come indicato al successivo articolo 6 .

Art. 6

Procedimento di conciliazione

1. Per i clienti che intendono aderire alla procedura di conciliazione tramite Associazioni dei consumatori, queste ultime dovranno compilare ed inviare via web a Sistemi Salerno - Servizi Utility s.r.l. a Socio unico la Domanda di conciliazione.

2. I clienti che intendono aderire alla procedura di conciliazione direttamente, possono scaricare il modulo della Domanda di conciliazione dalla home page del sito, compilarlo sottoscriverlo ed inviarlo per posta a Sistemi Salerno - Servizi Utility s.r.l. a Socio unico all'indirizzo indicato nello stesso.

3. In caso di adesione tramite Associazioni dei consumatori, alla Commissione di conciliazione partecipa il rappresentante dell'Associazione prescelta dall'utente; in caso di adesione diretta, alla Commissione di conciliazione partecipa un rappresentante delle Associazioni designato dalla Segreteria dell'Ufficio di conciliazione, secondo un criterio cronologico e turnario. In tal caso le Associazioni designate si riservano il diritto di accettare o rifiutare di partecipare alla Commissione.

4. Il cliente conferisce al rappresentante dell'Associazione dei consumatori, componente la Commissione di conciliazione, mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia e si impegna a comunicare allo stesso rappresentante, entro 3 giorni lavorativi, l'accettazione o il rifiuto della proposta stessa. L'assistenza legale non è necessaria.

5. Il cliente autorizza il rappresentante designato, anche ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003 N. 196, ad avere accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia oggetto del tentativo di conciliazione, compresa la documentazione del traffico.

6. Il cliente dichiara di essere consapevole e di accettare che le argomentazioni, le informazioni e le proposte relative alla controversia siano liberamente presentate su base confidenziale e che resteranno tali.

7. La procedura di conciliazione si intende instaurata nel momento in cui alla Segreteria dell'Ufficio di conciliazione perviene la Domanda di conciliazione, redatta su apposito modulo, disponibile sul sito www.sinergia.sa.it La Segreteria comunica ai conciliatori



designati e alle parti la data della discussione per l'espletamento del tentativo di conciliazione.

8. Entro 10 giorni dal ricevimento dell'avviso circa la data della discussione, le parti possono presentare all'Ufficio di conciliazione le proprie argomentazioni con le relative informazioni ed eventuali prove.

9. La procedura di conciliazione è gratuita e si esaurisce entro 30 giorni dal ricevimento della Domanda di conciliazione.

Art. 7

Norme e comportamenti della Commissione Paritetica di Conciliazione

1. La Commissione di conciliazione verifica, sulla base della sottoscrizione della Domanda di conciliazione, che il cliente sia stato pienamente informato del fatto che:

a) in ogni momento ha diritto di rifiutare di partecipare alla procedura, di abbandonarla e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia o al sistema giudiziario ordinario;

b) può accettare o rifiutare la soluzione convenuta dalla Commissione paritetica entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi dalla comunicazione della soluzione proposta e può consultare una fonte indipendente;

2. La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata;

3. Dopo aver esaminato il caso la Commissione individua la proposta di soluzione che il rappresentante dell'Associazione sottoporrà al cliente. Sarà cura del rappresentante dell'Associazione comunicare all'Ufficio di conciliazione l'accettazione o il rifiuto della proposta, da parte del cliente.

4. La Commissione può, dopo aver esaminato il caso, non individuare alcuna ipotesi/proposta di soluzione, in questo caso viene redatto il relativo verbale di mancata conciliazione e di conclusione della procedura.

Art. 8

Conclusione della Procedura

1. Nel caso in cui la Commissione abbia individuato la proposta di soluzione, la procedura si conclude con la sottoscrizione di un verbale di conciliazione che integra tale proposta e la relativa accettazione o con l'annotazione del rifiuto del cliente da parte dell'Ufficio di conciliazione.

2. In caso di accettazione della proposta da parte del cliente, il verbale ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi dell'art. 1965 cod. civ. ed è cura della Segreteria raccogliere le copie



firmate da ciascuna delle parti e provvedere a scambiarle in modo che ogni parte abbia il verbale firmato dall'altra.

Art. 9

Provvedimenti in materia di sospensione del servizio

1. Nel corso dello svolgimento della procedura di conciliazione, Sistemi Salerno - Servizi Utility s.r.l. a Socio unico non intraprende iniziative di autotutela fino ai 15 giorni successivi al ricevimento del verbale della seduta di conciliazione, decorsi i quali si applicano le ordinarie procedure di gestione del credito.

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE - Delibera di Giunta Comunale N. 2 del 17/01/2024

Art.20 D.P.R. 445/2000 Art.23 D.Lgs 07.03.2005 n.82, modificato dall'art.16 D.Lgs 30.12.2010 n.235

Attesto che la presente copia cartacea e' conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato e' intestato a

ORNELLA MENNA, RAFFAELE LUPACCHINI, RAFFAELE LUPACCHINI

VINCENZO NAPOLI, ORNELLA MENNA, MARIA ROSARIA GENOVEFFA IUELE

ed e' valido e non revocato, la cui verifica ha avuto esito positivo. Documento stampato il giorno 30/01/2024 da Carbone Angela.

il Segretario
Ornella Menna

