

AZIENDA SPECIALE A.S.M.

POMIGLIANO D'ARCO (NA)

Deliberazione del Consiglio di Amministrazione

N. 40/mds

Oggetto: Approvazione Carta dei Servizi.

L'anno duemiladiciassette il giorno 21 del mese di settembre nei locali dell'Azienda Speciale A.S.M., convocato da apposito avviso, si è riunito il Consiglio di Amministrazione nelle persone dei sigg.ri:

			Presente / Assente
Toscano	Francesco	Presidente	SI
Sodano	Raffaele	Componente	SI
Colella	Maria Rosaria	Componente	SI

Con l'intervento del Direttore Generale Dott.ssa Maria Desolina Suppa che assume le funzioni di Segretario

Il Presidente, constatata la legalità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta ed invita il Consiglio di Amministrazione a deliberare sull'oggetto sopra indicato.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Premesso:

- che la carta dei servizi attualmente vigente deve ritenersi, in parte, superata rispetto all'attuale assetto organizzativo dell'Azienda Speciale ASM;
- che la Carta dei servizi dichiara quali sono i principi fondamentali che regolano l'erogazione dei servizi, i quali sono finalizzati a soddisfare i bisogni dei cittadini/utenti nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, efficacia ed efficienza, trasparenza, accesso, partecipazione, privacy e continuità del servizio;
- che la Carta dei servizi costituisce un "patto" concreto tra l'Azienda Speciale ASM ed i cittadini/utenti e che gli impegni contenuti nella Carta sono rivolti a tutti coloro i quali, a vario titolo, sono interessati ai servizi offerti dall'Azienda Speciale ASM;

Ritenuto:

- opportuno favorire la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti degli stessi, rendendo disponibile la consultazione di un documento che indica l'assetto organizzativo effettivo dell'Azienda Speciale ASM e la descrizione dettagliata dei servizi offerti alla collettività.

tanto premesso e ritenuto il Consiglio di Amministrazione ad unanimità di voti;

DELIBERA

- di approvare la nuova "Carta dei servizi dell'Azienda Speciale ASM" allegata alla presente, che costituisce parte integrante della presente deliberazione;
- di dare adeguata informazione della Carta dei servizi, attraverso i canali informativi a disposizione dell'Ente (sito web);
- di dare atto che la Carta dei servizi sarà sottoposta ad aggiornamento periodico e/o a modificazioni in relazione all'assetto dei servizi erogati ed alle indicazioni che derivano dalla sua applicazione.

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è la dichiarazione degli impegni che l'Azienda assume nei confronti degli Utenti in merito al livello della qualità dei servizi forniti.

È intento dell'A.S.M. migliorare costantemente la qualità dei servizi da essa erogati; questo miglioramento passa certamente attraverso una maggiore efficienza del servizio pubblico, ed una continua semplificazione dei procedimenti amministrativi.

La Carta dei Servizi, che questa Azienda adotta sin dal 1996 in accordo alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sulle erogazioni dei Servizi Pubblici", e alle successive modificazioni, costituisce un significativo passo in avanti per un rapporto più corretto e trasparente con il cittadino - utente.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza e Imparzialità di trattamento

L'Azienda Speciale A.S.M. eroga servizi pubblici, nei settori del gas, energia elettrica, pubblica illuminazione farmacie, extra-gestione e lampade votive, ispirandosi al principio di eguaglianza tra gli Utenti e di pari dignità tra A.S.M. e Utenti.

Le regole riguardanti i rapporti tra A.S.M. e Utenti prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

L'A.S.M., nei limiti definiti dalla legislazione, garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di presupposti tecnici, tra diverse zone del territorio e tra diverse categorie o fasce di Utenti.

L'A.S.M. presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e agli Utenti socialmente più deboli.

L'A.S.M. nei confronti degli Utenti si impegna ad agire, in modo obiettivo, giusto e imparziale.

2.2 Continuità

L'erogazione dei servizi gestiti dall'Azienda Speciale A.S.M. è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione e disservizio, l'Azienda Speciale A.S.M. adotta i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

2.3 Partecipazione

L'Azienda Speciale A.S.M. garantisce la partecipazione degli Utenti, sia singolarmente che attraverso le associazioni, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta erogazione del servizio. A questo fine ciascun Utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio.

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano. A tal fine l'Azienda adotta un regolamento per il diritto di accesso ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n° 241.

2.4 Cortesia

L'Azienda Speciale A.S.M. assicura un trattamento rispettoso e cortese degli Utenti, che troveranno personale disponibile a rispondere ad ogni richiesta, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure richieste.

L'Azienda Speciale A.S.M. provvede a selezionare e formare il personale a contatto con il pubblico nonché a favorirne la partecipazione a corsi di formazione sulla applicazione della Carta dei Servizi.

2.5 Efficacia ed efficienza

L'Azienda Speciale A.S.M. persegue, quale obiettivo strategico aziendale, il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'Azienda pone la massima attenzione all'efficacia e chiarezza del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'Utente.



2.7 Condizioni principali

Le condizioni principali di prestazione del servizio lampade votive e di quelli commerciali, sono riportate nei regolamentaziendali a disposizione degli Utenti presso gli sportelli A.S.M. e sul sito internet istituzionale www.asmpomigliano.it.

2.8 Diritto di contrattare

L'Art. 2597 del c.c. impone alle imprese, e quindi all'A.S.M., l'obbligo di contrattare con chiunque richieda la prestazione dei servizi gestiti.

3 TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI

Il tempo medio di attesa è di 20 minuti – Il tempo massimo di attesa è di 60 minuti.

Il tempo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi degli Utenti, indipendenti dalla volontà dell'Azienda Speciale A.S.M., sarà data segnalazione preventiva della inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente Carta e sarà fornita in modo evidente agli Utenti al momento dell'accesso in Azienda.

4 CORRISPONDENZA CON GLI UTENTI

Il tempo massimo per la risposta è previsto in 20 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta dell'Utente.

Per i casi più complessi la risposta sarà data in tempi più lunghi, per la qual cosa l'Utente verrà comunque informato entro i venti giorni di cui sopra.

5 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

5.1 Stipula e risoluzione dei contratti di fornitura

Gli Utenti possono effettuare operazioni di stipula o risoluzione dei contratti di fornitura presso gli Uffici di Pomigliano d'Arco in via Fiume, 64 nei seguenti orari di sportello: lunedì e mercoledì alle ore 09.00/12.00 – 15.00/17.00

martedì e giovedì alle ore 09.00/12.00 – 15.00/18.00 – venerdì ore 09.00/12.00

L'A.S.M. pone particolare attenzione al pieno soddisfacimento delle aspettative e delle necessità della propria Utente; pertanto, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli aziendali potranno subire, nel corso della validità della presente Carta dei servizi, modifiche ed estensioni.

L'A.S.M., attraverso i consolidati canali di comunicazione, ne darà piena informazione e pubblicità all'Utente ed alla Cittadinanza di Pomigliano d'Arco.

5.2 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

L'A.S.M. invia tramite un'Azienda privata di postalizzazione, le fatture e i bollettini di pagamento delle utenze gas, lampade votive e energia elettrica, è possibile effettuare i versamenti con le seguenti modalità:

1. presso lo sportello di A.S.M. (servizio gratuito), per cassa, bancomat e carta di credito, senza addebiti in ottemperanza della Del. A.E.E.G. n. 229/01;
2. bollettino Postale intestato a: Azienda Speciale A.S.M. – 80038 Pomigliano d'Arco – Via Fiume, 64.

indicando nella causale il numero di fattura ed il codice cliente, a ciascun servizio fornito è associato un numero di c/c postale diverso, come di seguito specificato: gas metano 000054943808 – energia elettrica 001011857859 – lampade votive 001011857768;

3. bonifico bancario presso il Banco di Napoli di Pomigliano d'Arco, per tutti i servizi solo un codice IBAN: IT86I0101040070000027005777 intestato a: Azienda Speciale A.S.M. – 80038 Pomigliano d'Arco – Via Fiume, 64, indicando nella causale il numero di fattura, il codice cliente e il servizio relativo;
4. domiciliazione bancaria con accredito diretto e permanente sul c/c dell'utente.

5.3 Facilitazioni per particolari categorie di Utenti

L'Azienda Speciale A.S.M. prevede che per gli Utenti che, necessitando di operazioni non eseguibili a mezzo telefono, che si trovino in particolari condizioni di difficoltà di spostamento (quali persone anziane con difficoltà motorie, portatori di handicap e pazienti sottoposti a trattamenti di dialisi o soggetti a trattamento con supporti e/o macchinari elettromeccanici) e che dichiarino di essere privi di assistenza pubblica e/o familiare, forme specifiche di pagamento particolareggiate.



5.4 Modalità di contatto con gli Utenti

Al fine di garantire all'Utente la costante informazione circa le modalità di erogazione dei servizi, l'Azienda Speciale A.S.M. utilizza gli strumenti di seguito indicati:

1. sportello informazioni

sportello polivalente ubicato al piano terra della sede di via Fiume, 64, fornisce informazioni relative alle procedure amministrative interessanti l'Utente (contratti, reclami ...) e si può inoltre richiedere la presenza di un responsabile del servizio tecnico aziendale per chiarimenti e/o delucidazioni su argomentazioni o richieste di natura tecnica.

2. numero verde 800 42 70 70

linea telefonica cui l'Utente può accedere, gratuitamente, per l'ottenimento delle informazioni sopra indicate.

3. numero telefonico 081 884 10 83

sistema di centralino telefonico automatico, tramite il quale l'Utente può indirizzarsi in forma autonoma all'Ufficio di riferimento per ricevere informazioni inerenti atti e procedure di proprio interesse.

4. sito web: www.asmpomigliano.it

il sito, oltre a fornire una vetrina sulle attività e sulle finalità dell'A.S.M., fornisce informazioni sulle principali attività in corso, dai progetti interni, ai numeri utili ed inerenti i principali fattori economici e gestionali aziendali, a tal fine lo stesso è stato strutturato con l'implementazione dell'area denominata "Società Trasparente" dove sono raccolte le informazioni che le Amministrazioni Pubbliche sono tenute a pubblicare nell'ottica della trasparenza, buona amministrazione e di prevenzione dei fenomeni della corruzione (L.69/2009, L.213/2012, Dlgs33/2013, L.190/2012).

6 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

L'A.S.M.:

- persegue, quale suo principale obiettivo, il costante miglioramento delle procedure;
- si impegna a ricercare la continua semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico degli Utenti;
- adotta, nelle operazioni con gli Utenti, una modulistica normalizzata, che agevola la comprensione delle operazioni da svolgere;
- dispone di sistemi informatizzati per il pagamento delle prestazioni;
- dispone di un ufficio che esamina, aggiorna e migliora le procedure relative alla gestione amministrativa delle utenze.

7 INFORMAZIONE ALL'UTENTE

All'atto della stipula di un nuovo contratto viene consegnata all'Utente, su richiesta, copia dei regolamenti aziendali, che sono comunque sempre a disposizione presso gli sportelli A.S.M.

Agli installatori che eseguono i lavori per conto dell'Utente vengono fornite le indicazioni e le prescrizioni tecniche necessarie.

Al fine di garantire all'Utente una informativa aggiornata circa le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, l'Azienda Speciale A.S.M. utilizza gli strumenti di seguito indicati:

• Ufficio Relazioni con il Pubblico

Presso l'ufficio appositamente costituito l'Utente, come qualsiasi Cittadino, può richiedere l'accesso alle informazioni cui è direttamente interessato, in applicazione di quanto previsto alla Legge 7 agosto 1990 n° 241 (sede aziendale telefono 0818841083).

• Bollettazione

Le fatture di consumi sono utilizzate quale strumento di comunicazione agli Utenti di messaggi utili al miglioramento della qualità del servizio.

• Organi di informazione

Per talune informative generali e interessanti tutti gli Utenti, alcune classi di utenze o parte del territorio sul quale sono erogati i servizi, l'Azienda Speciale A.S.M. utilizza organi di stampa, le TV e radio locali.



- **Campagne promozionali**

Campagne promozionali finalizzate alla utilizzazione razionale delle risorse energetiche sono promosse con il maggior coinvolgimento possibile delle associazioni degli Utenti, ambientaliste e delle categorie interessate.

8 **COMPORAMENTO DEL PERSONALE**

Il personale è tenuto a trattare gli Utenti con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi al fine di migliorare il livello qualitativo del servizio. L'A.S.M. cura la formazione del personale affinché adotti verso l'Utente comportamenti professionali che facilitino la comunicazione.

I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche. Tutti i dipendenti sono muniti di tesserino di riconoscimento sul quale sono riportati il nome, la fotografia ed il numero di matricola, che l'Utente può richiedere in occasione di visite a domicilio.

Il personale è tenuto al rispetto degli appuntamenti concordati con l'Utente. Gli appuntamenti sono fissati entro un tempo massimo di 10 giorni, comunque variabile in funzione della tipologia dell'intervento indicato ed aumentabile per espressa volontà dell'Utente. All'interessato viene richiesta una fascia oraria di disponibilità non superiore alle 4 ore.

9 **PRIVACY**

L'Azienda Speciale A.S.M. garantisce che il trattamento dei dati, che dovessero pervenire via posta elettronica o moduli elettronici di registrazione, è conforme a quanto previsto dalla normativa sulla privacy ai sensi del Decreto legislativo 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali e alla Raccomandazione 17 maggio 2001, n. 2 per la raccolta di dati on-line nell'Unione Europea a cura del Gruppo di lavoro ex Articolo 29 Direttiva 95/46/CE. L'interessato, letta l'informativa sotto riportata, accetta espressamente la registrazione ed il trattamento dei propri dati, nelle modalità sotto indicate.

9.1 **Dati di navigazione**

A fini statistici vengono registrati alcuni dati relativi all'accesso al sito quali l'indirizzo di protocollo internet (IP), il sistema operativo utilizzato dal computer dell'utente, il tipo di browser, ecc. Tali dati sono pubblicati sul nostro sito sotto forma di informazioni statistiche anonime sull'uso del sito e utilizzate per verificare il corretto funzionamento del sito. Questi dati sono cancellati dopo l'elaborazione. Inoltre, ai fini dell'accessibilità sono impiegati cookies per registrare le preferenze dell'utente: il cambio sfondo, dimensione font, etc. L'eventuale disabilitazione dei cookies sulla postazione dell'utente provoca la sola perdita delle impostazioni di visualizzazione del sito. Non viene fatto uso di cookies per la trasmissione di informazioni di carattere personale, né per il tracciamento degli utenti.

9.2 **Dati forniti volontariamente dall'utente**

La raccolta di dati personali individuali (nome, posta elettronica, indirizzo, ecc) tramite il presente sito e finalizzata a fornire un servizio è accompagnata di volta in volta da specifiche informative di sintesi (disclaimer) che contengono le informazioni previste per legge (responsabile del trattamento, finalità, natura obbligatoria o facoltativa del dato, destinatari dei dati raccolti, diritto di accesso e rettifica, periodo di conservazione dei dati, possibilità di cancellazione dall'iscrizione). Il mancato inserimento di dati obbligatori da parte dell'utente comporta l'impossibilità di erogazione del servizio richiesto. I dati registrati potranno anche essere utilizzati per rapporti statistici sulla nostra attività.

9.3 **Modalità del trattamento**

I dati sono trattati principalmente con strumenti elettronici e informatici, memorizzati sia su supporti informatici che su supporti cartacei nel rispetto delle misure di sicurezza. L'azienda Speciale A.S.M. adotta misure di sicurezza tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza dei dati, quali l'utilizzo di firewall, impianti server sicuri, criptaggio, un'attenta selezione dei soggetti incaricati del trattamento e altre ragionevoli misure di natura tecnica atte a garantire una tutela adeguata dei dati personali dell'utente contro l'utilizzo o la divulgazione non autorizzata degli stessi.

L'A.S.M. garantisce che i dati personali forniti dall'Utente sono trattati per esclusivi fini istituzionali. Tali elementi sono necessari per permettere la trascrizione delle bollette e/o fatture di spettanza, il rilascio dei dati personali è facoltativo: l'eventuale rifiuto comporterà però all'A.S.M. l'impossibilità a stipulare un regolare contratto di fornitura e, conseguentemente, a somministrare i servizi di cui è fornitrice.



I predetti dati potranno essere comunicati ad altri Enti Pubblici solo per il conseguimento dei fini istituzionali di competenza.

9.4 Diritti dell'interessato

In relazione al presente trattamento di dati personali, ai sensi dell'art. 7 – Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti, Decreto legislativo 2003, n. 196:

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati;
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
 - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
 - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

10 RELAZIONE ANNUALE SULL'ATTUAZIONE DELLA CARTA

Entro il 31 marzo di ogni anno, l'Azienda Speciale A.S.M. sottopone al Comitato di cui al titolo III° della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 una relazione sulla qualità dei servizi erogati nel precedente esercizio, dandone adeguata pubblicità.

10.1 Reclami specifici sulla Carta dei Servizi

Gli Utenti possono presentare reclami circa la violazione dei principi stabiliti nella presente Carta nelle modalità di cui al capitolo 5 paragrafo 4 del presente documento. Sarà cura dell'Utente produrre tutta la documentazione necessaria per gli accertamenti.

Alla presentazione del reclamo, l'ufficio comunica all'Utente: il nominativo del dipendente che seguirà l'indagine e riferisce allo stesso, entro 20 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo, l'esito degli accertamenti compiuti.

10.2 Il Garante

L'Azienda Speciale A.S.M. prevede la figura del Garante.

Il Garante opera al fine della piena tutela e garanzia dell'Utente, ha il compito di verificare la correttezza dei procedimenti amministrativi e svolge un'attività di assistenza – tutela non giurisdizionale degli Utenti, tendente alla risoluzione tempestiva e bonaria dei problemi posti e delle eventuali controversie insorte.

A tale scopo ha il diritto di visionare direttamente ogni atto o documento aziendale per l'ottenimento delle informazioni necessarie alla valutazione del reclamo.

L'Utente può rivolgersi al Garante per iscritto, descrivendo gli avvenimenti che hanno causato la sua insoddisfazione.

11 VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

L'Azienda Speciale A.S.M. realizza un monitoraggio continuo del livello di soddisfazione degli Utenti attraverso sia l'analisi dei reclami, in qualsiasi forma presentati dagli stessi, sia l'effettuazione di appositi sondaggi sul livello di gradimento del servizio erogato.



Inoltre, gli Utenti possono far pervenire i propri suggerimenti, per il miglioramento della qualità del servizio, presso gli sportelli citato Ufficio Carta dei Servizi.

12 RIMBORSO PER FATTURAZIONE DELLE BOLLETTE DI ACCREDITO

L'Azienda Speciale A.S.M. procede al rimborso delle bollette con imponibile negativo; fino all'importo di €. 100,00 l'utente, in possesso dei documenti personali in corso di validità, potrà riscuotere per cassa quanto dovuto presso lo sportello pagamenti dell'A.S.M., oltre tale cifra, con accredito nella prima bolletta di consumo utile o, qualora questo non sia possibile, entro 60 giorni dalla data di ricevimento della richiesta di rimborso.

13 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta, nella presente versione, è entrata in vigore dal 01 ottobre 2017.

Eventuali revisioni sono comunicate agli Utenti attraverso gli strumenti di informazione indicati al capitolo 5.

Gli allegati contrattuali dei servizi, i relativi regolamenti, procedure, modulistica, modalità di comunicazione e reclami, previsti dalla struttura organizzativa, commerciale, tecnica e amministrativa dell'Azienda Speciale costituiscono parte integrante della presente Carta dei Servizi.

14 SERVIZI OFFERTI AL CITTADINO

1. Manutenzione Ordinaria e Straordinaria degli impianti di **Pubblica Illuminazione** sul Territorio Comunale; progettazione e realizzazione di nuovi impianti di pubblica illuminazione su commessa dell'Ente Proprietario;
2. Servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di **illuminazione votiva**; progettazione, realizzazione, ampliamenti e manutenzione straordinaria di impianti elettrici delle strutture gentilizie e/o uffici interni alle aree cimiteriali su commesse dell'Ente proprietario; **forniture temporanee di energia elettrica** alle Ditte Autorizzate alla realizzazione e/o ristrutturazioni all'interno delle aree Cimiteriali;
3. Gestione delle **Farmacie Municipalizzate** dell'Ente Proprietario;
4. **Servizi di Extra Gestione** su commessa dell'Ente Proprietario.

15 SETTORE PUBBLICA ILLUMINAZIONE

L'Azienda Speciale A.S.M. gestisce per conto del Comune di Pomigliano d'Arco gli impianti di pubblica illuminazione con cadenza giornaliera, per cinque giorni settimanali; ovvero, l'ufficio Tecnico acquisisce a fine orario lavorativo, dopo le ore 17,00 le informazioni relative a lampade spente e/o eventuali segnalazioni di disservizio. Tali dati sono forniti dall'utenza attraverso: numero verde, a mezzo E-mail, c/o lo sportello front-office e trascritti su apposito programma interno. Con i suddetti dati, l'U.T. compila gli ordini di lavoro e quotidianamente li passa alla squadra operativa, la quale provvede all'esecuzione.

15.1 Continuità e regolarità dell'erogazione

- a) l'Azienda Speciale A.S.M. adotta un servizio di Reperibilità e Pronto Intervento con orario continuato nelle 24 ore anche nei giorni festivi;
- b) l'Azienda Speciale A.S.M. provvede, per interventi atti ad eliminare pericoli per la pubblica incolumità, ad intervenire entro 3 ore dall'avvenuta comunicazione;
- c) nel caso in cui pervengano all'Azienda Speciale A.S.M. contemporaneamente un numero consistente di reclami, l'operatore provvede ad informare gli Utenti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento;
- d) l'Azienda Speciale A.S.M. per lavori di manutenzione programmata che interessano più Utenti, qualora sia necessaria l'interruzione del servizio, provvede al ripristino entro le 24 ore.

15.2 Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto

- a) guasto ai punti luce o altre opere non interrate:

L'Azienda Speciale A.S.M., per le richieste di intervento pervenute nelle ore diurne, garantisce l'avvio dei lavori di ripristino del servizio, in un tempo massimo di 8 ore; l'Azienda Speciale A.S.M., per le richieste di intervento pervenute nelle ore serali o notturne, garantisce l'avvio dei lavori di ripristino dell'erogazione in un tempo massimo di 24 ore;

- b) guasto su parti interrate: l'Azienda Speciale A.S.M. garantisce un tempo medio di avvio dell'intervento di 24 ore (tempo max 72 ore);



- c) guasto stradale: garantisce un tempo medio di avvio dell'intervento di 8 ore;
- d) ripristino del servizio: in relazione alla complessità dei casi di guasto, il tempo di ripristino del servizio dall'avvio dell'intervento è fluttuante; tuttavia la durata media per la risoluzione è di 8 ore.

16 SETTORE ILLUMINAZIONE ELETTRICA VOTIVA

Consiste nel mantenimento in esercizio dei circuiti di alimentazione elettrica delle lampade votive installate sui loculi, sulle tombe e nelle cappelle gentilizie e congreghe presenti nei Cimiteri Comunali.

Inoltre, su richiesta delle Imprese abilitate ed autorizzate legalmente all'esecuzione di opere di costruzione/ristrutturazioni dei manufatti interni alle aree cimiteriali, A.S.M. attraverso regolare stipula di contratto, fornisce punto di presa di energia elettrica temporanea, regolata da prescrizioni tecniche dettate in loco e verificate preventivamente dal personale tecnico dell'Azienda Speciale A.S.M.

16.1 Rapidità nei tempi di allacciamento

L'Azienda Speciale A.S.M. assicura i seguenti tempi per l'attivazione dell'utenza: 5 giorni lavorativi.

Il tempo è calcolato dalla data della stipula del contratto con l'Utente, alla data di allaccio ed accensione della lampada.

16.2 Risoluzione del contratto da parte dell'Utente

L'intervento tecnico connesso con la risoluzione del contratto, verrà effettuato entro 07 giorni lavorativi dalla data della disdetta.

16.3 Situazioni di morosità

In caso di morosità l'Azienda Speciale A.S.M. procede alla sospensione del servizio.

L'Azienda Speciale A.S.M., nei casi in cui proceda a distacchi per morosità, effettua il riallaccio entro 07 giorni dal pagamento delle bollette insolute presso gli sportelli ASM, o dalla ricezione del documento comprovante l'avvenuto pagamento.

17 MODALITÀ DI SEGNALAZIONI E RECLAMI

Lo Sportello Contratti, riceve: dal Lunedì al Venerdì 09.00-12.00; Lunedì e Mercoledì 15.00-17.00 – Martedì e Giovedì 15.00-18.00; risponde al telefono negli stessi giorni e orari di apertura al pubblico al n°081/8841083 int.28.

17.1 Segnalazioni di disservizio delle Lampade Votive

Sono recepite anche dal n°Fax 0818033898 – H 24.00 365/365 gg.

Tutte le Segnalazioni sono inoltrate all'Ufficio Tecnico che interviene nei giorni lavorativi entro 48 ore per gli interventi di manutenzione ordinaria e entro 2 ore H 24.00 365/365 gg. per il pronto intervento sull'impianto generale gestito dal Servizio di Reperibilità.

17.2 Segnalazioni di disservizio della Pubblica Illuminazione

Sono recepite anche con le seguenti modalità:

Fax 0818033898 e al N° Verde 800427070 – H 24.00 365/365 gg.

Tutta la modulistica e le procedure on line sono altresì disponibili sul sito web di A.S.M., all'indirizzo www.asmpomigliano.it.

18 SETTORE FARMACIE MUNICIPALIZZATE

Il calendario annuale dei turni di apertura e chiusura delle Farmacie sono disponibili, sia sul sito del Comune di Pomigliano d'arco: www.comune.pomiglianodarco.gov.it, sia di A.S.M.: www.asmpomigliano.it.

1. Farmacia Farm1

Via Miccoli, snc – 80038 Pomigliano d'arco (NA) – Tel./Fax 0818847006 - E-mail: farm1@asmpomigliano.it;

2. Farmacia Farm7

Via Roma, 50 – 80038 Pomigliano d'arco (NA) – Tel./Fax 0818848789 - E-mail: farm7@asmpomigliano.it;

3. Farmacia Farmm

Via Nazionale delle Puglie, L.219 – 80038 Pomigliano d'arco (NA) - Tel./Fax 0813297007 - E-mail: farmm@asmpomigliano.it;



Letto, approvato e sottoscritto

Il Segretario

Dott.ssa Maria Desolina Suppa

have Desolina Suppa

ASMA

IL PRESIDENTE

Dott. Toscano Francesco

Francesco Toscano