

silfisp

silfi società illuminazione firenze
e servizi smartcity società per azioni



Carta dei Servizi

PROGETTAZIONE, GESTIONE E MANUTENZIONE DEI SISTEMI IMPIANTISTICI E TECNOLOGICI A SERVIZIO DELLA VIABILITA' COMUNALE: PUBBLICA ILLUMINAZIONE, IMPIANTI SEMAFORICI, PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE E PANNELLI INFORMATIVI SUI VARCHI DI ACCESSO ZTL, DISSUASORI MOBILI A SCOMPARSA PER L'ACCESSO ALLE AREE PEDONALI, COLONNINE DI RICARICA PER I VEICOLI ELETTRICI, TELECAMERE DI SORVEGLIANZA, RETE IN FIBRA OTTICA, RETE WIFI, COLLOCATI ALL'INTERNO DEL TERRITORIO DEL COMUNE DI FIRENZE

SILFI società illuminazione firenze e servizi smartcity spa

Via dei Della Robbia 47 - Firenze Tel. 055 575396

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



Approvazione del Consiglio di Amministrazione

SILFI società illuminazione firenze e servizi smartcity società per azioni

Revisione	Data	Contenuti	Approvato
Rev. 00	03 ottobre 2016	Prima emissione	<i>Documento firmato in originale</i>

PREMESSA

La **Carta dei Servizi** è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne usufruisce. Tutte le aziende di servizi pubblici sono tenute a redigerla e ad adottarla come indicato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

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

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

PRESENTAZIONE

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

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

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

- la sostituzione delle lampade tradizionali con lampade a tecnologia led,
- l’eliminazione del circuito variabile e l’utilizzo di regolatori di flusso per garantire l’uniformità luminosa,
- interventi di adeguamento e riqualificazione elettrica e statica incrementando le verifiche e certificazioni sui sostegni,
- le verniciature e trattamenti alla base dei pali,
- le verifiche sulla sicurezza elettrica e la qualità illuminotecnica degli impianti.

Inoltre sono previsti piani di intervento mirati a garantire la tutela dei monumenti e la sicurezza dei cittadini attraverso l’implementazione del sistema di videosorveglianza stradale e urbana.

L’impegno di **SILFIspa** nella gestione dei servizi pubblici affidati tiene conto dell’esperienza della società di origine – società a capitale misto attiva fin dal 1985 con massimo riconoscimento sia in termini di affidabilità che di buona gestione - e mira ad operare con professionalità ed

economicità, promuovendo la comunicazione e la cooperazione con i cittadini e gli utenti in genere.

SILFIspsa ha ottenuto la Certificazione del Sistema di Qualità e del Sistema Sicurezza ai sensi delle norme UNI EN ISO 9001:2008 e BS OHSAS 18001:2007 ed è in grado di monitorare costantemente il livello di qualità e di efficienza dei servizi erogati e di adattare le scelte strategiche aziendali alle aspettative dei cittadini/utenti.

DEFINIZIONI

- ✓ **Azienda o Società:** è il gestore della manutenzione dei Sistemi impiantistici e tecnologici a servizio della viabilità comunale.
- ✓ **Utente:** è persona fisica o giuridica che nella propria attività di movimento nel territorio del Comune di Firenze usufruisce dei servizi erogati dall'azienda.
- ✓ **Fattore di Qualità:** si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente (es. pronto intervento, risposta a reclami, tempi di preventivazione).
- ✓ **Indicatori di Qualità:** sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. Determinare di indicatori di Qualità è il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo.
- ✓ **Standard o Livello di Qualità:** è il livello del Servizio prefissato dall'Azienda per ciascun indicatore di qualità. Rappresenta l'obiettivo minimo di Performance.
- ✓ Nella nozione di **Causa di forza maggiore** rientrano gli eventi con una forte componente di "eccezionalità" e "inevitabilità" indipendenti dalla volontà dell'Azienda, quali ad esempio eventi naturali eccezionali, gli scioperi, il mancato ottenimento di atti da parte di terzi.

PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA e IMPARZIALITÀ

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

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

CONTINUITÀ

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

PARTECIPAZIONE

È garantita ai cittadini/utenti dei servizi gestiti da **SILFIspsa** la possibilità di partecipazione e di interazione con la Società, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire un rapporto di collaborazione costruttiva. I cittadini/utenti hanno diritto di accesso alle informazioni aziendali tramite il sito internet sia dalla Home che visionando la sezione

“Amministrazione Trasparente”, e hanno la possibilità di formulare suggerimenti ed inoltrare reclami scritti agli indirizzi indicati nel presente documento.

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

EFFICACIA ED EFFICIENZA

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

STRUMENTI: Adozione di standard, semplificazione, informazione

RISPETTO E CORTESIA / COMUNICAZIONE e LINGUAGGIO RIVOLTO AL CITTADINO

Il personale **SILFIspa** è tenuto a relazionarsi con gli utenti del servizio con rispetto, cortesia e cordialità, a rispondere con professionalità e competenza alle loro richieste e ad agevolarli nell’esercizio dei loro diritti e nell’adempimento degli obblighi.

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

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

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

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

SERVIZI OFFERTI

A) Pubblica illuminazione:



44.500 punti luce

Il servizio provvede ad assicurare l’Illuminazione Pubblica degli impianti affidati in gestione, nelle vie e nelle piazze appartenenti al demanio comunale, ivi compresi gli impianti dei monumenti, degli edifici storici e delle porte della cinta muraria.

Il servizio comprende la progettazione, la realizzazione e la manutenzione, l’efficientamento energetico e l’adeguamento tecnologico degli impianti.

Il sistema di accensione degli impianti è ubicato presso la sede **SILFIspa** in via dei della Robbia, 47 ed è regolato da un calendario comunale con gli orari ufficiali di accensione e spegnimento.

B) Impianti semaforici

3.844 lanterne semaforiche

A **SILFIspa** è affidata la manutenzione e implementazione dell'intera rete semaforica collocata all'interno del territorio comunale.

SILFIspa cura la gestione e manutenzione dei sistemi impiantistici e tecnologici relativi al sistema di supervisione del traffico e della mobilità urbana del sistema centralizzato di controllo semaforico.



C) Altri servizi

A **SILFIspa** è affidata la manutenzione ordinaria e straordinaria delle seguenti reti impiantistiche e tecnologiche presenti all'interno del territorio del Comune di Firenze:



ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO e MODALITA' DI CONTATTO CON SILFIspa PER SEGNALAZIONI, RECLAMI e RICHIESTE INFORMAZIONI

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

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

✓ COMUNICAZIONI E RICHIESTA DI INFORMAZIONI



Centralino

055 575396
055 588663



Fax

055 582271



eMail

segreteria@silfi.it



Web

www.silfi.it



Ufficio al Pubblico

Lun – Ven 08:30 – 17:30
Sab. 08:30 -13:30

Ulteriore canale di accesso alle informazioni di **SILFIspa** cliccando dal portale del Comune di Firenze →



✓ RECLAMI

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

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

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

✓ SEGNALAZIONI GUASTI e DISSERVIZI



Segnalazioni di guasto e gestione emergenze: (per tutti gli impianti)
→ **800 865 155 (24 ore su 24 - 365 gg/anno)**
Risponde un operatore oppure una segreteria telefonica alla quale lasciare la segnalazione.



On line dal portale **SILFIspa**: Home page: <http://www.silfi.it>
Le segnalazioni di guasto agli impianti semaforici devono essere comunicate solo tramite il numero verde.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO, MODALITA' DI INTERVENTO e RISPOSTA

A) Pubblica illuminazione

	Fattore di Qualità	Indicatore di qualità	Standard
Ind.1	Continuità del canale di comunicazione	Mantenimento continuo dello strumento con cui si attua la comunicazione.	Disponibilità affidabile di : <ul style="list-style-type: none"> • numero verde 800 865 155 attivo 24 ore su 24 per guasti • modulo segnalazione on line accessibile dal portale www.silfi.it • numero fax dedicato 055 58 22 71 (escluso segnalazione di guasto) • email dedicata: segreteria@silfi.it (escluso segnalazione di guasto) • numero centralino 055 575396 – 055 5886 63
Ind.2	Sicurezza e Continuità del Servizio	Tempestività di intervento dalla segnalazione del cittadino sul punto luce singolo:	Intervento medio sul punto luce entro 2 giorni dalla segnalazione.
Ind.3	Sicurezza e Continuità del Servizio	Tempo massimo di intervento tra la segnalazione del cittadino e la messa in sicurezza per guasti di maggiore entità, di linea o di quadro comunicati al numero verde in orario notturno.	Intervento per il ripristino provvisorio o definitivo del guasto di linea o di quadri entro 2 ore dalla segnalazione.
Ind.4	Contenimento e limitazione dei disagi al cittadino derivanti dalle infrastrutture in servitù di appoggio o installazione: tempi di intervento per assistenza a modifiche di posizionamento linee su aree o immobili privati su richiesta del cittadino	Modalità e Tempi: tempo massimo di intervento per lo spostamento di linee e infrastrutture o corpi illuminanti posti su proprietà privata.	<i>La richiesta di spostamento si presenta all'ufficio illuminazione del Comune di Firenze.</i> Tempo massimo di intervento: entro 20 giorni lavorativi dalla data di autorizzazione dell'Ufficio Illuminazione.
Ind.5	Contenimento e limitazione dei disagi al cittadino derivanti dalle infrastrutture della pubblica illuminazione poste su suolo pubblico: tempi di intervento per assistenza a modifiche di posizionamento linee su aree o immobili privati su richiesta del cittadino a titolo oneroso	Modalità e Tempi: tempo massimo di sopralluogo, e/o preventivazione di spesa dell'intervento, a carico dell'utente/cittadino, per lo spostamento di linee e infrastrutture o corpi illuminanti.	<i>La richiesta di sopralluogo e spostamento si presenta all'ufficio illuminazione del Comune di Firenze.</i> Tempo massimo di intervento: entro 7 giorni lavorativi dalla data di autorizzazione dell'Ufficio Illuminazione per il sopralluogo. Tempo massimo di invio del preventivo: 15 giorni lavorativi dal sopralluogo.

Carta dei servizi

	Fattore di Qualità	Indicatore di qualità	Standard
Ind.6	Accessibilità ai Servizi:	Tempo di risposta a richieste di informazioni e reclami scritti da parte dei cittadini.	Tempo massimo per reclami scritti: 10 giorni lavorativi Tempo massimo per richiesta informazioni: 15 giorni lavorativi.

B) Impianti semaforici

	Fattore di Qualità	Indicatore di qualità	Standard
Ind.7	Continuità del canale di comunicazione	Mantenimento continuo dello strumento con cui si attua la comunicazione.	Disponibilità affidabile di <ul style="list-style-type: none"> • numero verde 800 865 155 attivo 24 ore su 24 per guasti • modulo segnalazione on line accessibile dal portale www.silfi.it • numero fax dedicato 055 58 22 71 (escluso segnalazione di guasto) • email dedicata: segreteria@silfi.it (escluso segnalazione di guasto) • numero centralino 055 57 53 96 – 055 58 86 63
Ind.8	Sicurezza e Continuità del Servizio	Tempi: intervallo intercorso dalla segnalazione del cittadino/utente e l'intervento sul singolo segnale semaforico spento.	Intervento medio sul segnale semaforico entro 1 ora dalla segnalazione.
Ind.9	Accessibilità ai Servizi:	Tempo di risposta a richieste di informazioni e reclami scritti da parte dei cittadini (eccettuati richiesta di atti di natura tecnico-legale).	Tempo massimo per reclami scritti: 10 gg lavorativi. Tempo massimo per richiesta informazioni: 15 giorni lavorativi
Ind.10	Contenimento e limitazione dei disagi al cittadino derivanti dalle infrastrutture semaforiche poste su suolo pubblico: tempi di intervento per assistenza a modifiche di posizionamento lanterne semaforiche su richiesta del cittadino a titolo oneroso per lavori privati.	Modalità e Tempi: tempo massimo di sopralluogo, e/o preventivazione di spesa dell'intervento, a carico dell'utente/cittadino, per lo spostamento di lanterne/ripetizione di segnalamento.	<i>La richiesta di sopralluogo e spostamento si presenta all'ufficio ordinanze di traffico del Comune di Firenze.</i> Tempo massimo di intervento: entro 7 giorni lavorativi dalla data di autorizzazione dell'Ufficio ordinanze per il sopralluogo. Tempo massimo di invio del preventivo: 10 gg lavorativi dal sopralluogo.

C) Altri servizi : COLONNINE DI RICARICA VEICOLI ELETTRICI, PANNELLI INFORMATIVI, DISSUASORI MOBILI A SCOMPARSA, PANNELLI ZTL, TELECAMERE VIDEO SORVEGLIANZA E RETE FIBRA OTTICA.

	Fattore di Qualità	Indicatore di qualità	Standard
Ind.11	<p>Continuità del canale di comunicazione per:</p> <ul style="list-style-type: none"> o colonnine di ricarica veicoli elettrici, o pannelli informativi, o dissuasori mobili a scomparsa o pannelli ztl, o telecamere video sorveglianza e fibra ottica o rete WI-Fi 	Mantenimento continuo dello strumento con cui si attua la comunicazione.	<p>Disponibilità affidabile di</p> <ul style="list-style-type: none"> • numero verde 800 865 155 attivo 24 ore su 24 per guasti • modulo segnalazione on line accessibile dal portale www.silfi.it • numero fax dedicato 055 58 22 71 (escluso segnalazione di guasto) • email dedicata: segreteria@silfi.it (escluso segnalazione di guasto) • numero centralino 055 57 53 96 – 055 58 86 63 • numero verde dedicato alla richiesta di abbassamento temporaneo dei dissuasori mobili a scomparsa da parte di soggetti autorizzati: 800.283.060 (numero verde attivo 24 ore su 24 365giorni/anno)
Ind.12	Sicurezza e Continuità del Servizio relativo al <i>Sistema di colonnine di ricarica per i veicoli elettrici</i>	Tempo massimo intercorrente tra la segnalazione del cittadino e l'intervento necessario per la risoluzione del guasto.	<p>Tempo massimo di intervento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • entro 1 ora dalla segnalazione nel caso di pericolo per la pubblica incolumità • entro 2 ore dalla segnalazione nel caso in cui il guasto non comporti immediato pericolo per la pubblica incolumità
Ind.13	Sicurezza e Continuità del Servizio relativo ai <i>Pannelli a messaggio variabile</i>	Tempo massimo di risposta intercorrente tra la segnalazione e l'intervento necessario per la risoluzione.	<p>Tempo massimo di intervento:</p> <ul style="list-style-type: none"> -entro 1,5 ora dalla segnalazione nell'intervallo 07:00 – 20:00 in tutti i giorni feriali in caso di guasto; -entro 1,5 ora dalla segnalazione in orario notturno e festivo solo in caso di pericolo per cause di natura elettrica e statica; -entro 1,5 ora dalla segnalazione nel caso di pericolo per la pubblica incolumità.
Ind.14	Sicurezza e Continuità del Servizio relativo al Sistema <i>dei dissuasori mobili a scomparsa per l'accesso alle aree pedonali.</i>	Tempo massimo intercorrente tra la segnalazione di mancato abbassamento e l'intervento necessario per la risoluzione del guasto.	<p>Tempo massimo di intervento:</p> <p>1 ora dalla segnalazione di mancato abbassamento dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.30 e il sabato dalle ore 8.00 alle 13.30.</p> <p>Per gli altri giorni e orari il tempo massimo di intervento è entro 90 minuti dalla segnalazione.</p>

Carta dei servizi

	Fattore di Qualità	Indicatore di qualità	Standard
Ind.15	Sicurezza e Continuità del Servizio relativo al Sistema <i>dei dissuasori mobili a scomparsa per l'accesso alle aree pedonali.</i>	Tempo massimo di risposta intercorrente tra la segnalazione di emergenza e l'intervento necessario per la risoluzione.	Tempo massimo di intervento in caso di emergenza (situazione di pericolo per cause di natura elettrica o statica): entro 1 ora dalla ricezione della segnalazione.
Ind.16	Sicurezza e Continuità del Servizio relativo <i>ai Pannelli informativi sui varchi di accesso alla ZTL.</i>	Tempo massimo di risposta intercorrente tra la segnalazione di emergenza e l'intervento necessario per la risoluzione.	Tempo massimo di intervento in caso di emergenza (situazione di pericolo per cause di natura elettrica o statica): entro 1 ora dalla ricezione della segnalazione.
Ind.17	Sicurezza e Continuità del Servizio relativo <i>ai Pannelli informativi sui varchi di accesso alla ZTL.</i>	Tempo massimo di risposta intercorrente fra la segnalazione e il cambio lampada del pannello in caso di malfunzionamento.	Tempo massimo di intervento: 24 ore dalla segnalazione.
Ind.18	Contenimento e limitazione dei disagi al cittadino derivanti dalle infrastrutture in servitù di appoggio o installazione: tempi di intervento per assistenza a modifiche di posizionamento <i>infrastruttura fibra ottica e tvcc</i> su aree o immobili privati su richiesta del cittadino	Modalità e Tempi: tempo massimo di intervento per lo spostamento di infrastruttura FIBRA OTTICA E TELECAMERE TVCC posti su proprietà privata.	<i>La richiesta di spostamento si presenta all'ufficio SERVIZI TECNICI del Comune di Firenze.</i> Tempo massimo di intervento: entro 20 giorni lavorativi dalla data di autorizzazione dell'Ufficio Servizi Tecnici.
Ind.19	Contenimento e limitazione dei disagi al cittadino derivanti dalle infrastrutture poste su suolo pubblico: tempi di intervento per assistenza a modifiche di posizionamento infrastruttura fibra ottica e tvcc su aree PUBBLICHE su richiesta del cittadino a titolo oneroso.	Modalità e Tempi: tempo massimo di sopralluogo, e/o preventivazione di spesa dell'intervento, a carico dell'utente/cittadino, per lo spostamento di infrastruttura di fibra ottica e tvcc.	<i>La richiesta di sopralluogo e spostamento si presenta all'ufficio Servizi Tecnici del Comune di Firenze.</i> Tempo massimo di intervento: entro 10gg lavorativi dalla data di autorizzazione dell'Ufficio Servizi Tecnici per il sopralluogo. Tempo massimo di invio del preventivo: 20gg lavorativi dal sopralluogo.

SERVIZI MINIMI IN CASO DI SCIOPERO

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

VALUTAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

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

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

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

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

MODULO per la presentazione di RECLAMI o SUGGERIMENTI per i servizi erogati

Il presente modulo NON deve essere compilato per segnalazioni di Guasti – Tali comunicazioni dovranno essere trasmesse tramite N. Verde 800 865 155 attivo 24 ore su 24 365gg/anno

illuminazione Pubblica <input type="checkbox"/>	Altri Servizi <input type="checkbox"/>	Selezionare le varie voci con una crocetta nel quadretto
Impianti semaforici <input type="checkbox"/>	Dissuasori mobili a scomparsa <input type="checkbox"/>	Pannelli informativi accessi ZTL <input type="checkbox"/>
Colonnine di ricarica per i veicoli elettrici <input type="checkbox"/>	Pannelli a messaggio variabile <input type="checkbox"/>	Rete Wifi cittadina <input type="checkbox"/>
	Sistema di Videosorveglianza <input type="checkbox"/>	Rete comunale Fibra ottica <input type="checkbox"/>

Si prega di scrivere in modo chiaro e in stampatello

Il Sottoscritto

Nato/a il a

Residente a

Via n.

Mail Cell/Tel

In qualità di:

Cittadino <input type="checkbox"/>	Altro <input type="checkbox"/>
Rappr. Legale della Società <input type="checkbox"/>	Amministratore del Condominio di <input type="checkbox"/>

NATURA e LUOGO del RECLAMO o SUGGERIMENTO

In via/ Piazza

Nei pressi del N. civico

Posizionamento dell'impianto <input type="checkbox"/>	Qualità del Servizio <input type="checkbox"/>	Altro <input type="checkbox"/>
Cortesia personale <input type="checkbox"/>	Rumorosità Impianto <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

DESCRIZIONE DEL: RECLAMO / SUGGERIMENTO / GRADIMENTO

Sollecito per reclamo già inoltrato il _____ attraverso Lettera modulo Reclamo consegnato fax mail

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" la presente società SILFISpa Via della Robbia 47 – 50132 Firenze P.I. 06625660482 informa che i dati sopra riportati saranno utilizzati :1) ai fini del procedimento per il quale sono richiesti, nonché, per finalità gestionali, controllo qualità e statistiche interne, unicamente per tale scopo nel rispetto della normativa vigente. 2) I dati verranno trattati in forma scritta e/o su supporto cartaceo, magnetico, elettronico o telematico, quindi anche mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi avendo comunque adottato preventivamente idonee misure di sicurezza per garantire la loro riservatezza; 3) Il titolare, a cui competono le decisioni in ordine alle finalità ed alle modalità di trattamento di dati personali, è SILFISpa con sede legale in Firenze, Via della Robbia 47 nella figura del Direttore Generale. Preso atto di quanto esposto dall'informativa e dall' art.13 del D.Lgs 196/03 sul trattamento dati, conseguente alla presentazione di un reclamo o segnalazione, esprimo il mio consenso per tutti i trattamenti sopra descritti limitatamente alle finalità connesse e per tutti i dati da me comunicati.

Data _____

Il Richiedente _____

SILFI società illuminazione firenze e servizi smartcity spa

Via dei Della Robbia 47 - Firenze Tel. 055 575396

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