



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 2

Data 16/04/2018

IL PRESIDENTE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Antonio Gallo', is written over the printed text 'IL PRESIDENTE'.

Indice

1. L'AZIENDA	3
1.1 Certificazioni	3
1.2 Mission e Valori	3
1.3 Sicurezza	4
2. LA CARTA DEI SERVIZI	4
2.1 Principi fondamentali	5
2.2 Riduzione dei rifiuti	5
2.3 Partecipazione	5
2.4 Cortesia	6
2.5 Efficacia ed efficienza	6
2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	6
3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	6
3.1 Qualità del servizio	6
3.2 Tempo di attesa al telefono	6
3.4 Risposta alle richieste scritte	6
3.5 Informazione	6
3.6 Soddisfazione del cliente	7
3.7 Tutela	7
3.8 Validità della carta dei servizi	7
4. LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE AL CLIENTE	7
5. SERVIZIO GESTIONE CALORE	9
6. SERVIZIO TAP (Tosap – Affissioni – Pubblicità)	12
7. SERVIZIO GESTIONE DEL VERDE PUBBLICO	18

1. L'AZIENDA

Astem S.p.A. è una società per azioni a capitale pubblico: i soci sono 35 Comuni appartenenti alle province di Lodi e Milano. ASTEM S.p.A. è attiva nel settore dei servizi pubblici locali per la collettività e le aziende industriali, artigiane e agricole di Lodi e del territorio.

Astem S.p.A. è attiva nel settore dei servizi pubblici locali e rappresenta il punto di congiunzione dei servizi energetico – ambientali del territorio lodigiano, configurandosi come il soggetto incaricato di gestire tecnicamente, industrialmente ed amministrativamente gli interventi nei seguenti settori:

- Gestione Calore: è titolare del contratto di gestione calore con il Comune di Lodi di altri contratti analoghi con soggetti pubblici e privati riferiti ad attività di progettazione installazione esercizio e manutenzioni di impianti termici tradizionali e alimentati da teleriscaldamento.
- Conduzione e manutenzione impianti alimentati da nuove tecnologie (pompe di calore, ecc.)
- Conduzione e manutenzione impianti di climatizzazione estiva;
- Manutenzione e gestione del verde pubblico;
- Tosap – Pubblicità – Affissioni

Astem S.p.A. punta ad offrire un servizio sempre più qualificato e capace di rispondere in maniera efficace ed efficiente alle esigenze dei suoi clienti.

1.1 Certificazioni

In un'ottica di trasparenza, di garanzia e di efficienza nei confronti dei propri clienti ASTEM SPA è in possesso di un sistema di gestione qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015 e BS OHSAS 18001.

1.2 Mission e Valori

Mission

Astem esiste per soddisfare i bisogni del Cliente relativi a servizi di pubblica utilità garantendo la qualità del servizio e una crescita di valore nel tempo:

- offrendo ai clienti servizi di qualità e soddisfacendo al meglio le loro aspettative
- favorendo il coinvolgimento, la responsabilizzazione e la valorizzazione dei lavoratori
- adattando l'organizzazione alle nuove sfide tecnologiche e di mercato
- operando nel rispetto dell'ambiente, del proprio territorio, della sicurezza dei lavoratori e dei valori etici, secondo un modello di sviluppo sostenibile.

Valori

I principi guida che ispirano le azioni di Astem sono:

- Qualità, correttezza e trasparenza nell'orientamento al Cliente interno ed esterno;
- Efficacia nei risultati;
- Efficienza nella gestione dei processi;
- Responsabilità consapevole e valorizzazione delle persone;
- Mantenimento del valore del Brand sul territorio locale;

- Trasparenza e correttezza gestionale;
- Perseguimento degli obiettivi con lealtà, onestà, competenza;
- Economicità di gestione delle risorse naturali impiegate;
- Ascolto delle persone e delle parti interessate e delle loro aspettative;
- Tutela ambientale mediante il ricorso alle migliori tecnologie disponibili;
- Qualità dei servizi erogati e spirito di servizio verso la comunità;
- Tutela dei dipendenti e delle persone che lavorano per conto della Società;
- Valorizzazione e promozione della cultura della sostenibilità;
- Contributo allo sviluppo economico e sociale del territorio;
- Efficienza ed efficacia dei processi aziendali.

1.3 Sicurezza

Astem S.p.A. attua quanto previsto dalla normativa vigente in:

- **materia di Sicurezza sul lavoro (D.Lgs 81/08 e s.m.i.):** nel documento di valutazione dei rischi aziendale sono identificati i rischi per le diverse tipologie di lavoratori presenti in azienda e sono definite le modalità per eliminarli o ridurli. Ciascun dipendente esposto a rischi è formato in merito alle attività pericolose che lo riguardano ed è fornito dei dispositivi di protezione individuale opportunamente identificati e selezionati. Presso Astem S.p.A. sono state costituite, mediante personale appositamente formato, le squadre di primo soccorso e antincendio. In funzione delle tipologie di rischio sono disposte programmate opportune indagini ambientali (rumore, vibrazioni, ...) atte a misurare nel tempo il livello di esposizione dei lavoratori che, periodicamente, sono inoltre sottoposti ad accertamenti sanitari e visita medica di idoneità alla mansione da parte del medico competente. Tutti gli automezzi e le attrezzature di lavoro sono censite e regolarmente mantenute.
- **normativa di riferimento in tema di sicurezza e continuità del servizio:** tutti gli impianti realizzati da Astem S.p.A. rispettano quanto indicato dalla normativa tecnica vigente che ne definisce tempistiche e modalità di manutenzione, regolarmente svolta.

2. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è uno strumento operativo voluto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1994) che fissa i principi ai quali devono uniformarsi gli esercenti i servizi pubblici.

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti i clienti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse ed effettuato in modo imparziale ed efficiente.

La Carta dei Servizi ha la finalità di qualificare il livello dei servizi offerto nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli utilizzatori dello stesso, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della "Carta".

I principi della "Carta" sono correlabili ai criteri di qualità del servizio, di tutela del cittadino quale fruitore dello stesso e di garanzia del rispetto della qualità e dell'ambiente.

2.1 Principi fondamentali

I principi fondamentali a cui Astem S.p.A. si ispira nella gestione dei servizi sono:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento: l'azienda ispira i propri comportamenti al principio di eguaglianza degli utenti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Viene garantito, per quanto di competenza, il medesimo trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura. L'Azienda si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale nei confronti dei Clienti.

Continuità del servizio: i servizi quando sono rivolti alla collettività costituiscono attività di pubblico interesse e come tale non possono essere interrotti se non per cause di forza maggiore. L'azienda si impegna a garantire un servizio il più possibile regolare e continuo e a ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Partecipazione: l'Azienda tutela il diritto del Cliente alla corretta prestazione del servizio ed all'accesso alle informazioni che lo riguardano; il Cliente può formulare proposte, suggerimenti per il miglioramento del servizio ed inoltrare reclami. Nel rapporto con il Cliente, l'Azienda garantisce l'identificabilità del proprio personale o del personale di Terzi ad essa affidato.

Cortesìa: l'azienda si impegna affinché i rapporti con i Clienti siano improntati alla massima cortesia, fornendo al proprio personale opportune istruzioni.

Tutela dei dati personali: l'azienda rispetta, nei confronti dei Clienti, il D.lgs n° 196 del 30/06/03 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*".

Efficacia ed Efficienza: l'azienda persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi: l'azienda pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nel rapporto con il Cliente.

Caratteristiche principali di fornitura dei servizi: le condizioni generali per la fornitura dei servizi sono riportate nei contratti di servizio.

Tutela dell'ambiente: Astem S.p.A. s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte.

S'impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente.

Tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori: Astem S.p.A., nello svolgimento delle proprie attività, s'impegna a rispettare la normativa relativa alla salute e sicurezza dei lavoratori garantendone la corretta e puntuale applicazione ed osservanza.

S'impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a tutelare la sicurezza sul lavoro sia nei confronti dei propri lavoratori sia dei propri fornitori.

2.2 Riduzione dei rifiuti

Astem S.p.A. s'impegna in particolare a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire promuovendo iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale.

2.3 Partecipazione

Il Cliente di Astem S.p.A. ha titolo di richiedere le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con il cliente, Astem S.p.A. individua i responsabili delle strutture e garantisce l'identificabilità del personale mediante un tesserino di riconoscimento.

2.4 Cortesia

Astem S.p.A. s'impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, ciascun dipendente è tenuto a mantenere con il Cliente un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

2.5 Efficacia ed efficienza

Astem S.p.A. è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Astem S.p.A. pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il cliente.

3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

- continuità del servizio;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- procedure di comunicazione e accessibilità ai clienti delle informazioni che li riguardano;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Nelle sezioni a seguire sono illustrate, per ogni settore operativo, le modalità e le tempistiche di esecuzione di ciascun servizio offerto.

3.1 Qualità del servizio

Per garantire un adeguato servizio alla clientela Astem S.p.A. s'impegna a:

- creare il minor disagio possibile alla clientela durante lo svolgimento dei servizi;
- mantenere gli impianti in gestione efficienti e puliti;

3.2 Tempo di attesa al telefono

Astem S.p.A. è impegnata a ridurre al minimo i tempi di attesa telefonica per la richiesta di informazioni.

3.3 Reclami, suggerimenti e segnalazioni

Astem S.p.A. è sempre disposta ad accettare suggerimenti da parte della propria clientela, che può in qualsiasi momento inoltrare richieste di informazioni e comunicare eventuali disservizi. Reclami, suggerimenti e richieste di informazioni possono essere inoltrati come indicato al successivo punto 4.

3.4 Risposta alle richieste scritte

Astem S.p.A. s'impegna a rispondere ad ogni richiesta d'informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto o via e-mail entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data del protocollo aziendale.

3.5 Informazione

Conformemente alla propria politica, Astem S.p.A. promuove il costante rapporto coi propri clienti e col territorio finalizzato a:

- valorizzare, dare visibilità, far conoscere la struttura e le finalità della Società;
- sensibilizzare la coscienza di ognuno in merito all'importanza di un corretto ecosistema, e all'amore per il proprio territorio.

Altre iniziative di comunicazione / informazione con i clienti sono gestite da Astem S.p.A. nel seguente modo:

- la partecipazione a giornate di sensibilizzazione ambientali organizzate a livello Comunale / Nazionale;
- la comunicazione, a livello locale, di iniziative di particolare interesse in merito all'erogazione del servizio tramite lettere o annunci sui principali quotidiani locali.

3.6 Soddisfazione del cliente

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, Astem S.p.A. effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato al fine di migliorare continuamente la qualità delle proprie prestazioni.

3.7 Tutela

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata agli uffici competenti secondo quanto riportato al punto 3.3: alle richieste verrà data risposta entro i tempi sopra indicati, riferendo l'esito degli accertamenti compiuti e impegnandosi eventualmente anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle anomalie riscontrate.

Ogni variazione significativa apportata alla Carta è portata alla conoscenza del Cliente tramite gli strumenti informativi e le modalità previste al capitolo "La comunicazione e l'informazione al Cliente".

3.8 Validità della carta dei servizi

La Carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

I Clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della "Carta" tramite gli strumenti informativi indicati nel paragrafo "Comunicazione e informazione al cliente". Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

4. LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE AL CLIENTE

Astem S.p.A. ha stabilito un rapporto di comunicazione con i propri Clienti improntato ai principi di correttezza e di trasparenza.

L'Azienda comunica e informa attraverso le seguenti modalità:

- **Ufficio Protocollo:** fornisce informazioni su tutti gli aspetti relativi ai servizi gestiti, garantisce l'assistenza per lo svolgimento di ogni pratica con l'azienda ed accoglie qualsiasi comunicazione o richiesta da parte del Cliente. L'Ufficio Protocollo è contattabile di persona o telefonicamente secondo le modalità sotto riportate.
- **Sportello TAP:** fornisce informazioni su tutti gli aspetti relativi ai servizi gestiti, garantisce l'assistenza per lo svolgimento di ogni pratica con la Società ed accoglie qualsiasi comunicazione o richiesta da parte del Cliente.
- **Carta dei Servizi:** è messa a disposizione del Cliente/Comune al momento dell'avviamento del servizio (per i clienti "istituzionali") e, a richiesta, a tutti i clienti.
- **Avvisi di pagamento:** una parte del documento è dedicato da Astem S.p.A. all'informazione al Cliente.
- **Sito Internet:** www.astemlodi.it riporta le principali notizie utili sull'azienda;
E-mail: amministrazione@astemlodi.it
Posta elettronica certificata: astemspa@legalmail.it
- **Sportelli aperti al pubblico**

Sportello TAP:

Indirizzo: Viale Dante, 2 26900 Lodi

Telefono: 0371- 4502303/310/337

E-mail: servizitap@astemlodi.it

Posta elettronica certificata: astemspa@legalmail.it

Apertura: lunedì, mercoledì, venerdì: 8.30 - 12.00 e 14.00 - 15.00
martedì, giovedì: 8.30 - 12.00

Affissioni: consegna esclusiva dei manifesti da affiggere

Apertura: lunedì, mercoledì, venerdì: 8.30 - 12.00 e 14.00 - 15.00
martedì, giovedì: 8.30 - 12.00

Gestione Calore**Sede:**

Indirizzo: Viale Dante, 2 26900 Lodi

Telefono: 0371- 45021

E-mail: gestionecalore@astemlodi.it

Posta elettronica certificata: astemspa@legalmail.it

Apertura: da lunedì a venerdì: 8.00 - 12.30 e 13.30 – 17.00

Servizio di segnalazione guasti gestione calore:

Numero Verde: 800 193 898 attivo tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24

Gestione Verde Pubblico**Sede:**

Indirizzo: Viale Dante, 2 26900 Lodi

Telefono: 0371- 4502261

E-mail: amministrazione@astemlodi.it

Posta elettronica certificata: astemspa@legalmail.it

Apertura: da lunedì a venerdì: 8.30 - 12.30 e 13.30 – 17.00

Amministrazione**Sede:**

Indirizzo: Viale Dante, 2 26900 Lodi

Telefono: 0371- 4502231

E-mail: amministrazione@astemlodi.it

Posta elettronica certificata: astemspa@legalmail.it

Apertura: da lunedì a venerdì: 8.30 - 12.30 e 13.30 – 17.00

5. SERVIZIO GESTIONE CALORE

I LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I livelli di qualità del servizio di gestione calore sono definiti relativamente a:

- ❑ **aspetti concernenti la sicurezza e la continuità del servizio.**
- ❑ **aspetti commerciali;**

Tali livelli sono misurati attraverso la verifica del rispetto di determinati tempi standard, che descrivono compiutamente i due aspetti appena ricordati.

Astem S.P.A. ha definito i livelli di qualità a di seguito riportati. Questi sono soggetti a rilevazione con continuità, al fine di programmare, in relazione all'andamento degli stessi, interventi di miglioramento del servizio.

Il computo dei tempi di effettuazione delle prestazioni soggette a tali livelli è effettuato secondo i seguenti principi:

- ❑ non è compreso il tempo necessario per l'ottenimento di atti di terzi;
- ❑ per l'inizio dell'attività prevista a contratto il computo decorre dall'ottenimento e dalla consegna alla Società da parte del Cliente della documentazione necessaria e dall'accettazione del preventivo;
- ❑ è compreso il tempo necessario all'effettuazione di sopralluoghi che non richiedono la presenza del Cliente o che richiedono la presenza del Cliente, ma per i quali quest'ultimo non abbia richiesto un appuntamento personalizzato;
- ❑ sono comunque esclusi dal computo i tempi dipendenti da fornitori di servizi terzi rispetto alla Società.

LIVELLI DI QUALITÀ RELATIVI AGLI ASPETTI CONCERNENTI LA SICUREZZA E LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Costituisce impegno prioritario di Astem S.P.A. garantire un servizio continuo e regolare, nonché ridurre la durata di eventuali disservizi nel limite del possibile, compatibilmente con la natura dei problemi tecnici insorti.

Per fare fronte in modo tempestivo a possibili disservizi è disponibile il servizio di Pronto Intervento (Numero Verde **800 193 898**), attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, al quale si affianca un servizio di reperibilità del personale tecnico, per interventi da effettuarsi al di fuori del normale orario di lavoro.

Nel caso di un elevato numero di richieste di intervento contemporanee e di un conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, i tecnici di Astem S.p.A. provvederanno ad informare il Cliente e forniranno le prime indicazioni di comportamento per mettere gli impianti in condizioni di sicurezza.

L'avvio dell'intervento di ripristino delle condizioni di funzionamento normale dell'impianto, per le apparecchiature a contratto, **in situazione di non pericolo**, avverrà **entro 1 ora** dalla segnalazione.

In caso di situazioni di pericolo, l'intervento per la messa in sicurezza degli impianti avviene entro il tempo massimo di **0,5 ore** dalla ricezione della chiamata.

Il Servizio di Gestione Calore è svolto in modo da ridurre il più possibile le possibili riduzioni delle condizioni di comfort negli ambienti a causa di guasti o malfunzionamenti.

Lo stato dell'utenza, dove è presente il telecontrollo, viene monitorato in continuo da un sistema automatizzato, che consente di intervenire tempestivamente in caso di anomalia o guasto.

Al fine di ridurre i disservizi, vengono inoltre attuati sistematicamente programmi di manutenzione preventiva sugli impianti in gestione, in modo concorde con quanto previsto a contratto.

Pur tuttavia può accadere che, per l'esecuzione di lavori programmati, sia necessario interrompere l'esercizio degli impianti. In tal caso Astem S.p.A. si impegna a limitare il fermo impianto al minimo indispensabile, cercando di evitare i momenti di maggiore utilizzo di calore / acqua calda sanitaria / raffrescamento.

I Clienti interessati a fermi impianti con possibili disservizi di durata superiore a due ore o da sospensioni brevi, ma ripetute per alcuni giorni, saranno informati con **almeno 1 giorno di anticipo**.

Astem S.p.A. si impegna a contenere la durata dei disservizi da fermo impianto per attività programmata entro il **tempo massimo di 6 ore** per il riscaldamento e la produzione di acqua calda sanitaria, **12 ore** per il raffrescamento.

Si riporta di seguito lo schema illustrativo dei livelli di Qualità che Astem S.p.A. si impegna a garantire in relazione agli aspetti concernenti la sicurezza e la continuità del servizio.

STANDARD SPECIFICO RELATIVO A SICUREZZA E CONTINUITA' SERVIZIO	VALORE
Percentuale di avvio intervento di ripristino condizioni di funzionamento normale in situazione di non pericolo entro il limite massimo di 1 ora	90%
Percentuale di interventi in situazione di pericolo entro il limite massimo di 0,5 ore	100%
Tempo minimo di preavviso per sospensione della fornitura per lavori programmati	1 giorno
Tempo massimo di durata del disservizio a seguito di fermo impianto per attività programmata (riscaldamento e acqua calda sanitaria)	6 ore
Tempo massimo di durata del disservizio a seguito di fermo impianto per attività programmata (raffrescamento)	12 ore

LIVELLI DI QUALITÀ RELATIVI AGLI ASPETTI COMMERCIALI

Costituisce impegno prioritario di Astem S.p.A. garantire ai Clienti una tempestiva risposta alle richieste di preventivazione di contratto.

Per **tempo di preventivazione** si intende il tempo intercorrente tra l'incontro con il Cliente per l'analisi delle esigenze da contrattualizzare e la data di spedizione del preventivo stesso. Questo intervallo di tempo include i sopralluoghi, la predisposizione del preventivo, la definizione congiunta delle modalità contrattuali ed infine il tempo di recapito postale. Il tempo massimo garantito è di **20 giorni**.

in caso di problematiche, esterne alla Società, che non permettano il rispetto di tale termine, Astem S.p.A. darà comunicazione al Cliente con **3 giorni** di anticipo sulla scadenza prevista dai tempi massimi garantiti.

Costituisce inoltre impegno prioritario di Astem S.p.A. garantire a tutti i Clienti una tempestiva risposta in merito alle richieste di rettifica di fatturazione, nonché alle richieste di informazione e ai reclami scritti, sia di natura tecnica, che commerciale.

Nel caso in cui il Cliente segnali un'eventuale anomalia nella fatturazione, Astem S.p.A. sospende il pagamento della fattura ed esegue i controlli e le verifiche del caso. Qualora la fatturazione risulti effettivamente erranea, Astem S.p.A. provvede ad effettuare la **rettifica di fatturazione** entro il tempo massimo di **15 giorni**.

Astem S.p.A. assicura una risposta motivata scritta alle **richieste di informazioni ed ai reclami scritti** dei Clienti, relativi alla fornitura in corso, entro il termine massimo di **20 giorni**. Il tempo è conteggiato facendo riferimento alla date di ricevimento e spedizione da parte della Società.

Per i soli Clienti con contratto SERVIZIO ENERGIA è possibile richiedere la **verifica della funzionalità del contatore di calore**, rivolgendosi agli sportelli commerciali, oppure mediante richiesta scritta.

La verifica è volta ad accertare se le indicazioni del contatore sono comprese entro il limite di tolleranza previsto dalla documentazione tecnica dello strumento di misura.

L'esito della verifica viene comunicato per iscritto al Cliente.

Qualora il funzionamento del contatore risulti regolare, le spese di verifica sono poste a carico del Cliente; in caso contrario, Astem S.p.A. provvederà a sostituire il contatore e a ricalcolare il consumo del Cliente, sulla base dei consumi storici

Il tempo di intervento per l'effettuazione della verifica del contatore è calcolato a partire dalla data di richiesta da parte del Cliente ed è pari a **20 giorni**.

Gli **appuntamenti** per preventivi, verifiche tecniche e richieste di informazioni sono fissati entro il tempo massimo indicato per ciascuna operazione, fatte salve particolari richieste del Cliente. Astem S.p.A. è impegnata ad assicurare il rispetto degli appuntamenti concordati, entro una fascia oraria **non superiore a 30 minuti**.

I livelli di Qualità che Astem S.p.A si impegna a garantire in relazione agli aspetti commerciali sono fissati dai valori standard riportati nella tabella seguente.

STANDARD GENERALE RELATIVO AD ASPETTI COMMERCIALI	VALORE
Percentuale minima di richieste di preventivi comunicati entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di risposte a richieste di rettifica di fatturazione, a saldo già avvenuto da parte del Cliente, comunicate entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi	85%
Grado minimo di rispetto della fascia di puntualità di 45 minuti per appuntamenti con il Cliente relativi a sopralluoghi per preventivi	95%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del Cliente comunicati entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%
Grado minimo di rispetto della fascia di puntualità di 30 minuti per appuntamenti con il Cliente relativi a sopralluoghi per preventivi	95%

I tempi massimi indicati per le attività di preventivazione di contratti **non sono applicabili** qualora siano in corso attività di manutenzione straordinaria dell'impianto oggetto del contratto.

Nei casi suddetti, Astem S.p.A provvederà a contattare direttamente la clientela stabilendo anticipatamente, tramite comunicazione scritta, i tempi per la stesura dei preventivi. Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate al Cliente per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, Astem S.p.A. informerà tempestivamente il Cliente e comunicherà o concorderà il nuovo termine garantito.

LA MISURAZIONE DEI CONSUMI

La misurazione dei consumi, per le utenze con un contratto "SERVIZIO ENERGIA", è effettuata attraverso idonei gruppi di misura ubicati in centrale termica. La frequenza minima di lettura dei consumi è mensile, durante il periodo invernale, mentre durante l'estate Astem S.p.A. effettuerà una sola lettura di inizio e fine stagione. Le letture potranno essere svolte da personale incaricato o mediante telelettura.

6. SERVIZIO TAP (Tosap – Affissioni – Pubblicità)

I LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I livelli di qualità del servizio di TAP sono definiti relativamente a:

- ❑ **Aspetti commerciali:** puntualità di emissione dell'avviso di pagamento TAP, a seguito dell'effettuazione di controlli regolari della corretta applicazione dei tributi ai Cittadini e alle attività commerciali.
- ❑ **Aspetti concernenti la continuità e l'effettuazione nei tempi del servizio:** gestione delle affissioni nei tempi previsti dal regolamento comunale, nei giorni e negli orari previsti da contratto di servizio con il Comune.

Per ciò che concerne gli aspetti commerciali l'obiettivo atteso è di riuscire ad emettere l'avviso di pagamento relativo all'anno in corso entro e non oltre il mese di gennaio dell'anno successivo.

Per quanto riguarda invece gli aspetti concernenti la continuità e l'effettuazione nei tempi del servizio, Astem S.p.A. si rivolge in modo particolare alle affissioni che devono essere effettuate:

- dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30
- entro i tempi richiesti dal committente inseriti all'interno del registro affissioni

INDICAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO T.A.P.

Affissioni

Il Comune, a mezzo del concessionario, assicura l'affissione negli appositi impianti a ciò destinati, di manifesti costituiti da qualunque materiale idoneo, contenenti comunicazioni aventi finalità istituzionali, sociali o comunque prive di rilevanza economica e di messaggi diffusi nell'esercizio di attività commerciali.

La collocazione degli impianti destinati alle affissioni deve essere particolarmente idonea per assicurare ai cittadini la conoscenza di tutte le informazioni relative all'attività del Comune o di informazioni di rilevanza economica.

I manifesti che diffondono messaggi relativi all'esercizio di un'attività economica sono quelli che hanno per scopo di promuovere la domanda di beni o servizi o che risultano finalizzati a migliorare l'immagine del soggetto pubblicizzato.

I manifesti devono essere fatti pervenire al concessionario, nell'orario di apertura, a cura del committente, almeno due giorni prima di quello dal quale l'affissione deve avere inizio; devono essere accompagnati da una distinta nella quale è indicato l'oggetto del messaggio pubblicitario e:

- per quelli costituiti da un solo foglio, la quantità ed il formato;
- per quelli costituiti da più fogli, la quantità dei manifesti, il numero dei fogli dai quali ciascuno è costituito, lo schema di composizione del manifesto con riferimenti numerici progressivi ai singoli fogli di uno di essi, evidenziato con apposito richiamo.

Oltre alle copie da affiggere dovrà essere inviata una copia in più, da conservare per documentazione del servizio.

La durata dell'affissione decorre dal giorno in cui essa è stata effettuata al completo. Nello stesso giorno, su richiesta del committente, il concessionario mette a sua disposizione l'elenco delle posizioni utilizzate con l'indicazione dei quantitativi affissi.

Costituisce impegno prioritario di Astem S.p.A garantire un servizio continuo e regolare, nonché ridurre la durata di eventuali disservizi nel limite del possibile, compatibilmente con la natura dei problemi tecnici insorti.

Il ritardo nell'effettuazione delle affissioni causato da avverse condizioni atmosferiche è considerato causa di forza maggiore. In ogni caso **quando il ritardo è superiore a dieci giorni** dalla data che era stata richiesta, il concessionario provvede a darne tempestiva comunicazione, per iscritto, al committente.

La mancanza di spazi disponibili deve essere comunicata al committente, per iscritto, **entro 10 giorni** dalla richiesta di affissione, con l'indicazione del periodo nel quale si ritiene che l'affissione possa essere effettuata.

Nei casi sopraccitati il committente può annullare la commissione con avviso da inviarsi al concessionario **entro 10 giorni** dal ricevimento delle comunicazioni negli stessi previste.

Il diritto sulle pubbliche affissioni è dovuto al Comune che provvede alla loro effettuazione, a mezzo del concessionario, in solido da chi richiede il servizio e da colui nell'interesse del quale esso viene effettuato.

Il diritto è comprensivo dell'imposta sulla pubblicità relativa ai manifesti ed altri mezzi affissi e per i quali il diritto viene corrisposto.

Il diritto sulle pubbliche affissioni è dovuto, per ciascun foglio di dimensioni fino a cm. 70x100, nella misura stabilita per la classe del Comune distintamente per i primi 10 giorni e per ogni periodo successivo di 5 giorni o frazione.

Imposta sulla pubblicità

E' soggetta all'imposta comunale sulla pubblicità la diffusione di ogni messaggio pubblicitario, effettuata con qualsiasi forma di comunicazione visiva od acustica in luoghi pubblici ed aperti al pubblico o che sia percepibile da tali luoghi.

Si considerano luoghi aperti al pubblico quelli a cui si può accedere senza necessità di particolari autorizzazioni.

Per tanto si intende soggetta a tassazione qualsiasi forma pubblicitaria che sia visibile dal suolo pubblico.

Si considerano rilevanti ai fini dell'imposizione:

- messaggi diffusi nell'esercizio di un'attività economica allo scopo di promuovere la domanda e la diffusione di beni e servizi di qualsiasi natura;
- i messaggi finalizzati a migliorare l'immagine del soggetto pubblicizzato;
- i mezzi e le forme atte ad indicare il luogo nel quale viene esercitata un'attività.

Il soggetto passivo tenuto al pagamento dell'imposta comunale sulla pubblicità, in via principale, è colui che dispone, a qualsiasi titolo, del mezzo attraverso il quale il messaggio pubblicitario è diffuso.

E' obbligato solidalmente al pagamento dell'imposta colui che produce o vende i beni o fornisce i servizi oggetto della pubblicità.

Il titolare del mezzo pubblicitario di cui al punto precedente è pertanto tenuto all'obbligo della dichiarazione iniziale della pubblicità, delle variazioni della stessa ed al connesso pagamento dell'imposta. Allo stesso è notificato l'eventuale avviso di accertamento e di rettifica e nei suoi confronti sono effettuate le azioni per la riscossione coattiva dell'imposta, accessorie e spese.

L'imposta sulla pubblicità è determinata in base alla superficie della minima figura piana geometrica nella quale è circoscritto il mezzo pubblicitario, indipendentemente dal numero dei messaggi nello stesso contenuti.

L'imposta per i mezzi polifacciali è calcolata in base alla superficie complessiva adibita alla pubblicità. Nei mezzi pubblicitari bifacciali ogni faccia, ai fini della misura del tributo, è calcolata autonomamente.

Le iscrizioni pubblicitarie, espresse anche in forma simbolica, non collocate su struttura propria, sono assoggettate all'imposta per la superficie corrispondente all'ideale figura piana minima in cui sono comprese. Le superfici inferiori ad un metro quadrato sono arrotondate, per eccesso, al metro quadrato e le frazioni di esso, oltre il primo, a mezzo metro quadrato.

L'imposta non si applica per superfici inferiori a trecento centimetri quadrati.

Le tipologie pubblicitarie sono classificate, secondo il D.Lgs. 15 novembre 1993, n. 507, in:

- a) **pubblicità ordinaria:** effettuata mediante insegne, cartelli, locandine, targhe, stendardi;
- b) **pubblicità effettuata con veicoli;**
- c) **pubblicità effettuata con pannelli luminosi e proiezioni:** effettuata con insegne, pannelli od altre analoghe strutture caratterizzate dall'impiego di diodi luminosi, lampadine e simili, mediante controllo elettronico, elettromeccanico o comunque programmato in modo da garantire la variabilità del messaggio o la sua visione in forma intermittente, lampeggiante o simile. E' compresa fra la "pubblicità con proiezioni", la pubblicità realizzata in luoghi pubblici o aperti al pubblico attraverso diapositive, proiezioni luminose e cinematografiche effettuate su schermi o pareti riflettenti;
- d) **pubblicità varia:**
 - pubblicità con striscioni;
 - pubblicità da aeromobili;
 - pubblicità con palloni frenati (mongolfiere, ecc.);
 - pubblicità in forma ambulante (volantini, ecc.);
 - pubblicità fonica (amplificatori, ecc.);

Autorizzazione & Dichiarazione:

Il rilascio delle autorizzazioni al posizionamento ed alla installazione di cartelli ed altri mezzi pubblicitari fuori dai centri abitati, sulle strade ed aree pubbliche comunali ed assimilate o da esse visibili è soggetto alle disposizioni stabilite dall'art. 53 del D.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495 ed è effettuato dal Comune al quale deve essere presentata la domanda con la documentazione prevista.

Il rilascio delle autorizzazioni al posizionamento ed alla installazione di insegne, targhe, cartelli ed altri mezzi pubblicitari nei centri abitati è di competenza del Comune, salvo il preventivo nulla osta tecnico dell'ente proprietario se la strada è statale, regionale o provinciale, in conformità al quarto comma dell'art. 23 del D.Lgs. 30 aprile 1992, n. 285.

Il soggetto interessato al rilascio dell'autorizzazione presenta la domanda presso l'ufficio comunale allegando:

- una **autocertificazione**, redatta ai sensi della legge 4 gennaio 1968, n. 15 con la quale dichiara che il mezzo pubblicitario che intende collocare ed i suoi sostegni sono calcolati, realizzati e posti in opera in modo da garantirne sia la stabilità sia la conformità alle norme previste a tutela della circolazione dei veicoli e persone, con assunzione di ogni conseguente responsabilità;
- un **bozzetto od una fotografia** del mezzo pubblicitario con l'indicazione delle dimensioni, del materiale con il quale viene realizzato ed installato;
- una **planimetria** con indicata la posizione nella quale s'intende collocare il mezzo;
- il **nulla-osta tecnico** dell'ente proprietario della strada, se la stessa non è comunale.

L'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale per il rilascio dell'autorizzazione è la **Ripartizione Servizi Tecnici Comunali**.

Il responsabile del procedimento istruisce la richiesta, acquisendo direttamente i pareri tecnici - se necessari - delle unità organizzative interne ed entro **60 giorni** dalla presentazione concede o nega l'autorizzazione. Il diniego deve essere motivato.

Trascorsi 60 giorni dalla presentazione della richiesta senza che sia stato emesso alcun provvedimento **l'interessato, può procedere all'installazione del mezzo pubblicitario**, previa presentazione, in ogni caso, della dichiarazione ai fini dell'applicazione dell'imposta di pubblicità.

E' sempre necessario il formale provvedimento di autorizzazione del Comune per i mezzi pubblicitari da installare nell'ambito delle zone soggette alla disciplina di cui all'art. 6 del decreto legislativo 15 novembre 1993, n. 507.

Ottenuta l'autorizzazione, il soggetto passivo dell'imposta, prima di iniziare la pubblicità, **è tenuto a presentare allo sportello ASTEM di Viale Dante** su apposito modulo presso lo stesso disponibile, **la dichiarazione**, anche cumulativa, delle caratteristiche, quantità ed ubicazione dei mezzi pubblicitari.

La dichiarazione deve essere presentata anche nel caso di variazione della pubblicità che comporti modifica dell'imposizione. Quando dalla stessa risulti dovuta l'integrazione dell'imposta pagata per lo stesso periodo, è allegata l'attestazione del pagamento eseguito. Nel caso che sia dovuto un rimborso d'imposta, il concessionario vi provvede, dopo le necessarie verifiche, **entro 90 giorni** senza spese per l'utente.

La dichiarazione della pubblicità annuale ha effetto anche per gli anni successivi, salvo che si verifichino variazioni nei mezzi esposti che comportino la modifica dell'imposta entro il **31 gennaio** dell'anno di riferimento, a meno che non venga presentata denuncia di cessazione entro il predetto termine.

L'importo dovuto deve essere effettuato con arrotondamento all'euro per difetto se la frazione è inferiore a 49 centesimi, per eccesso se superiore a detto importo.

Negli anni successivi a quello della dichiarazione, l'attestazione e la ricevuta sono conservate dal soggetto d'imposta per essere esibite per eventuali controlli.

L'imposta per la pubblicità relativa a periodi inferiori all'anno solare deve essere corrisposta in unica soluzione prima dell'effettuazione, al momento della dichiarazione.

L'avviso di pagamento relativo alla pubblicità annuale viene emesso una volta all'anno. Qualora l'importo annuale sia superiore a € **1.549,37** il pagamento può essere effettuato in **rate trimestrali**.

Il pagamento dell'imposta della pubblicità può essere effettuato sia a mezzo conto corrente postale o bonifico bancario sia direttamente allo sportello Astem di Viale Dante al momento della richiesta del servizio d'affissione. Per il pagamento diretto Astem rilascia ricevuta emessa tramite sistema automatizzato.

Tassa per l'Occupazione di Spazi ed Aree Pubbliche (TOSAP)

Sono soggette alla tassa le occupazioni di qualsiasi natura effettuate, anche senza titolo, nelle strade, nei corsi, nelle piazze e, in ogni caso, sui beni appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile del Comune.

Sono soggette alla tassa le occupazioni di spazi soprastanti il suolo pubblico con esclusione dei balconi, verande, box windows e simili infissi di carattere stabile, nonché le occupazioni sottostanti il suolo pubblico medesimo, comprese quelle poste in essere con condutture e impianti di servizi pubblici gestiti in regime di concessione amministrativa.

La tassa si applica altresì alle occupazioni realizzate su tratti di aree private sulle quali risulta costruita, nei modi e nei termini di legge, la servitù di pubblico passaggio.

La popolazione del Comune di Lodi risulta, in base ai dati ufficiali, essere superiore alle 10.000 unità per cui le occupazioni realizzate sui tratti di strade statali e provinciali che attraversano il centro abitato di Lodi sono soggette all'applicazione della tassa da parte del Comune.

Sono escluse dalla tassa le occupazioni di aree appartenenti al patrimonio disponibile del Comune ed al demanio statale.

La tassa è dovuta al Comune dal titolare dell'atto di concessione o di autorizzazione o, in mancanza, dell'occupante di fatto, anche abusivo, in proporzione alla superficie effettivamente sottratta all'uso pubblico.

Le occupazioni di spazi ed aree pubbliche possono essere permanenti o temporanee:

- sono **permanenti** le occupazioni di carattere stabile, effettuate a seguito di rilascio di un atto di concessione, aventi, comunque, durata non inferiore all'anno, che comportino o meno l'esistenza di manufatti o impianti;
- sono **temporanee** le occupazioni di durata inferiori all'anno effettuate a seguito del rilascio di un'autorizzazione.

Per le occupazioni, sia temporanee sia permanenti, che di fatto si protraggono per un periodo superiore a quello consentito originariamente, ancorché uguale o superiore all'anno, si applica la tariffa dovuta per le occupazioni temporanee di carattere ordinario, aumentata del 20%.

La tassa è graduata a seconda della categoria a cui appartiene l'area di occupazione ed è determinata in base all'effettiva occupazione espressa in metri quadrati o in metri lineari con arrotondamento all'unità superiore della cifra contenente decimali.

Non si fa comunque luogo alla tassazione delle occupazioni che in relazione alla medesima area di riferimento siano complessivamente inferiori a mezzo metro quadrato o lineare.

Le superfici eccedenti i mille metri quadrati, per le occupazioni sia temporanee che permanenti, sono calcolate in ragione del 10%.

Per le occupazioni realizzate con installazione di attrazioni, giochi e divertimenti dello spettacolo viaggiante, le superfici sono calcolate come segue:

- in ragione del 50% sino a 100 mq.
- in ragione del 25% per la parte eccedente i 100 mq. e fino a 1.000 mq.
- in ragione del 10% per la parte eccedente i 1.000 mq.

Per le occupazioni permanenti la tassa è dovuta per anni solari a ciascuno dei quali corrisponde un'obbligazione tributaria autonoma. Essa è commisurata alla superficie occupata e si applica sulla base delle misure di tariffa deliberate dal Comune.

Per le occupazioni di spazi soprastanti e sottostanti il suolo, la tariffa ordinaria viene ridotta a un terzo.

Per le occupazioni temporanee, la tassa è commisurata alla effettiva superficie occupata ed è graduata, nell'ambito delle categorie, in rapporto alla durata delle occupazioni medesime.

I tempi di occupazione e le relative misure di riferimento sono determinati in riferimento alle singole fattispecie di occupazione.

In ogni caso, per le occupazioni di durata non inferiore ai quindici giorni e non superiore a trenta giorni e per tutte le occupazioni per le quali non viene stipulata la convenzione, la tariffa base è ridotta in misura del 20%.

Per le occupazioni di spazi sovrastanti o sottostanti il suolo la tariffa viene ridotta del 30%.

Per le occupazioni temporanee di durata superiore a trenta giorni o che si verificano con carattere ricorrente, la riscossione viene effettuata mediante convenzione con tariffa base ridotta del 50%, sottoscritta dal dirigente responsabile di settore del Comune.

Denuncia e versamento della tassa per occupazioni permanenti:

Per le occupazioni permanenti di suolo pubblico, bisogna presentare al Comune apposita denuncia entro **trenta giorni** dalla data di rilascio dell'atto di concessione e, comunque, non oltre il 31 dicembre dell'anno di rilascio della concessione medesima.

La denuncia deve contenere gli elementi identificativi del contribuente, gli estremi dell'atto di concessione, la superficie occupata, la categoria dell'area sulla quale si realizza l'occupazione, la misura di tariffa corrispondente, l'importo complessivamente dovuto.

L'attestato del versamento deve essere allegato alla denuncia e i relativi estremi trascritti nella denuncia stessa.

L'obbligo della denuncia non sussiste per gli anni successivi a quello di prima applicazione della tassa, sempreché non si verifichino variazioni nella occupazione che determinino un maggior ammontare del tributo. In mancanza di variazioni nelle occupazioni, il versamento della tassa deve essere effettuato in egual misura a seguito del ricevimento della dell'avviso di pagamento emesso da Astem S.p.A..

In sede di presentazione della denuncia il contribuente deve indicare gli eventuali canoni già corrisposti al comune per altro titolo e per la medesima occupazione ai fini della loro detrazione ai sensi dell'art. 63, comma 3 del D.Lgs. 446/1997 e successive modificazioni e integrazioni.

DELIBERAZIONE TARIFFE TOSAP – AFFISSIONI – PUBBLICITA'

Le tariffe vengono deliberate o confermate con l'approvazione del Bilancio di Previsione da parte del Comune.

Per le tariffe si rimanda all'elenco completo reperibile presso lo sportello di Viale Dante o al sito www.astemlodi.it nella sezione Tributi.

CONTROLLI TRAMITE CENSIMENTO ED APPLICAZIONE SANZIONI

Il controllo della TAP viene effettuato almeno una volta all'anno da un accertatore Astem S.p.A. tramite il censimento di tutte le vie della città di Lodi.

A seguito del ricevimento da parte degli uffici comunali o degli stessi cittadini allo sportello, delle autorizzazioni per occupazione suolo, pubblicità o affissione, il personale Astem S.p.A. effettua puntuali controlli per la verifica che quanto denunciato sia veritiero, o eventualmente verifica l'omissione di denuncia. In situazioni di mancata denuncia o infedele denuncia si procederà applicando le sanzioni previste dall'art. 53 del D. Lgs. 507/93 e successive modifiche.

7. SERVIZIO GESTIONE DEL VERDE PUBBLICO

Astem SpA dal 1999 ha in affidamento, dal comune di Lodi, il servizio di manutenzione ordinaria del verde pubblico. Il contratto di servizio prevede le seguenti attività:

- ✓ sfalcio dei tappeti erbosi
- ✓ potatura alberi
- ✓ regolazione siepi e cespugli
- ✓ manutenzione aiuole fiorite
- ✓ bagnatura nuove piante
- ✓ operazioni colturali
- ✓ pulizia aree verdi

Astem S.p.A. svolge inoltre il **monitoraggio fitostatico e fitopatologico** degli alberi i contenuti delle normative emanate nel corso degli ultimi anni.

Dal 2017 il patrimonio arboreo è stato geo referenziato.

Tutte le attività sono affidate ad imprese esterne specializzate sotto il coordinamento del personale tecnico aziendale.