

Carta dei Servizi

Pescara Energia Spa

Sede Legale: Piazza Italia, 1 65121 – Pescara

*Sede Amministrativa: Via del Circuito, 69
65121 – Pescara*

Tel: +39 085 4714004

Email:

info@pescaraenergiaspa.it

PEC: pescaraenergiaspa@pec.it

Sommario

1. *Presentazione della Società*
2. *Attività produttive svolte dalla Società*
3. *Mission e Vision della Carta dei Servizi*
 - 3.1 *Principi ispiratori*
 - 3.2 *Obiettivi e Piani di miglioramento*
4. *Riservatezza e Privacy*
5. *Fattori di Qualità*
6. *Comunica con Noi*

1. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

Pescara Energia S.p.A. è stata costituita, con la denominazione di Pescara Gas S.p.A., come società per azioni unipersonale, a seguito di deliberazione del consiglio comunale n. 177 del 4 agosto 2005, con atto rep. 21675 del 21 novembre 2005, allo scopo di riscattare le reti, gli impianti ed ogni altra dotazione patrimoniale inerente il servizio pubblico di distribuzione del gas naturale nei confronti del gestore uscente del servizio medesimo (Enel Rete Gas Spa), l'acquisto della proprietà delle reti, degli impianti e di ogni altra dotazione patrimoniale inerente il servizio di distribuzione del gas.

L'art. 2 dell'atto costitutivo e l'art. 4 dello statuto hanno previsto, altresì, la possibilità per la società di sviluppare attività complementari, valorizzare ed implementare il patrimonio immobiliare, nonché gestire reti, impianti e manufatti.

Sicché, con deliberazione del Consiglio Comunale n. 24 del 19 febbraio 2007 il Comune di Pescara ha deliberato di affidare a Pescara Gas Spa fino 31 dicembre 2011 la gestione delle reti ed impianti di pubblica illuminazione e semaforici a decorrere dal 1° aprile 2007.

Con successive deliberazioni sempre del Consiglio Comunale è stata prorogata la data di gestione di detti impianti fino al 31 dicembre 2030.

Con deliberazione del Consiglio Comunale n. 35 del 22.03.2016, è stato stabilito di affidare a Pescara Energia S.p.A. il servizio di gestione e manutenzione degli impianti elettrici e degli apparecchi di illuminazione di 115 edifici di proprietà comunale con decorrenza 1 giugno 2016, mediante pagamento di un corrispettivo pari alla spesa per la fornitura della energia elettrica rilevata nell'anno 2014, decurtato dei benefici provenienti da interventi volti alla riduzione della spesa energetica e maggiorati dagli oneri finanziari conseguenti al ricorso a mutui per i lavori da effettuare.

Da ultimo, con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 16 del 05.03.2020, è stato completato il processo di riorganizzazione aziendale, proposto nel Piano Industriale 2019-2021, che ha determinato la creazione di un nuovo modello organizzativo in grado di programmare e implementare un efficiente sistema integrato di gestione energetica e manutentiva del patrimonio immobiliare dell'Ente Comunale, individuando nella Società "un unicum" cabina di regia tecnica, amministrativa e operativa, deputata alla gestione degli impianti di proprietà dell'Amministrazione.

2. Attività produttive svolte dalla società

A seguito della profonda riorganizzazione avvenuta nel corso dell'anno 2020, il core business della società è stato così distinto:

A) **RAMO GESTIONE RETI TECNOLOGICHE** del territorio comunale, che comprende le seguenti attività:

- Gestione e manutenzione delle reti della illuminazione pubblica;
- Gestione e manutenzione dei semafori;
- Programmazione strategica dell'infrastruttura tecnologica SMARTCITY.

B) **RAMO GESTIONE DELLA RETE GAS**, che comprende le seguenti attività:

- Gestione della rete gas di Pescara della quale Pescara Energia S.p.A. è proprietaria; Funzione di coordinamento dei Comuni dell'Ambito "Pescara" per lo svolgimento di tutte le attività prodromiche alla stipula della convenzione associativa tra i Comuni stessi, nonché l'attività preparatoria della gara d'ambito con il ruolo di stazione appaltante per l'affidamento del servizio di distribuzione del gas naturale in ambito provinciale.

C) **RAMO GESTIONE INTEGRATA ENERGETICA E MANUTENTIVA DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE**, che comprende le seguenti attività:

- gestione integrata dell'energia;
- forniture di energia elettrica e di gas metano;
- manutenzione degli impianti di risalita (ascensori) installati presso gli edifici comunali (obbligo ai sensi DPR 162/1999 e s.m.i.);
- la manutenzione degli impianti termici ed idricosanitari installati presso gli edifici comunali (obbligo ai sensi D.M.37/08 e D.P.R. 74/2013)
- manutenzione degli impianti antincendio installati presso gli edifici comunali (obbligo ai sensi normativa antincendio)
- manutenzione degli impianti estintori installati presso gli edifici comunali (obbligo ai sensi normativa antincendio)
- la manutenzione degli impianti elettrici di distribuzione forza motrice ed illuminazione di tutti gli edifici, compresi i quadri di distribuzione e l'alimentazione degli impianti speciali
- manutenzione degli impianti di terra di tutti gli edifici;
- manutenzione degli impianti per la produzione di energia rinnovabile installati presso gli edifici comunali;
- manutenzione degli impianti antintrusione installati presso gli edifici comunali;

- manutenzione delle fontane cittadine;
- manutenzione degli impianti di sollevamento delle acque bianche siti sul territorio comunale.

Ramo gestione degli impianti a rete (pubblica illuminazione e impianti semaforici) del territorio comunale

Con deliberazione del Consiglio Comunale n. 24 del 19 febbraio 2007 il Comune di Pescara ha deliberato di affidare a Pescara Gas Spa la gestione delle reti ed impianti di pubblica illuminazione e semaforici a decorrere dal 1° aprile 2007, fino 31 dicembre 2011.

Con successive deliberazioni del Consiglio Comunale la data di gestione di detti impianti è stata prorogata al 31 dicembre 2030.

Il servizio in parola è, essenzialmente, finalizzata allo svolgimento dell'attività di gestione e manutenzione degli impianti in modo da:

- garantire le necessarie condizioni di funzionalità e sicurezza a tutela dell'incolumità dei beni e delle persone;
- ottenere il rispetto di elevati standard di sicurezza degli impianti oltre che delle norme vigenti in materia;
- attivare politiche di risparmio energetico
- programmare strategicamente le attività all'interno di una infrastruttura tecnologica

SMARTCITY

Con contratto rep. 174995 del 08.02.2017 il servizio di gestione, manutenzione e riqualificazione degli impianti di pubblica illuminazione del Comune di Pescara è stato affidato alla ditta ENEL SOLE S.r.l.. Un contratto di 12 anni per un valore complessivo di circa 30.000.000,00.

Il servizio di gestione, manutenzione e riqualificazione degli impianti semaforici è stato affidato a ditta specializzata, restando in capo al personale interno le attività di supervisione e controllo.

Ramo gestione della rete gas di Pescara

Pescara Energia S.p.A. è stata costituita, con la denominazione di Pescara Gas S.p.A., come società per azioni unipersonale, a seguito di deliberazione del consiglio comunale n. 177 del 4 agosto 2005, con atto rep. 21675 del 21 novembre 2005, allo scopo di riscattare le reti, gli impianti ed ogni altra dotazione patrimoniale inerente il servizio pubblico di distribuzione del gas naturale nei confronti del gestore uscente del servizio medesimo (Enel Rete Gas Spa), l'acquisto della proprietà delle reti, degli impianti e di ogni altra dotazione patrimoniale inerente il servizio di distribuzione del gas.

In forza della suddetta deliberazione del Consiglio comunale n. 177 del 4.8.2005, la Società Pescara Energia provvede alla gestione delle reti, degli impianti e delle altre dotazioni patrimoniali strumentali

alla gestione del servizio pubblico di distribuzione del gas, delle quali è proprietaria, a mezzo di operatori/aziende competenti del settore.

Il rapporto di concessione è stato regolato nel tempo da più contratti, sempre prorogati a trattativa privata fino al 31-12-2005, epoca in cui l'affidamento in concessione del servizio in parola é avvenuto a mezzo di gara ad evidenza pubblica.

Pescara Energia provvede allo svolgimento di tutte le complesse attività di distribuzione del servizio pubblico del gas ed in particolare alla cura dei rapporti contrattuali con il gestore del medesimo servizio, la Società Pescara Distribuzione Gas s.r.l., giusto contratto rep. n. 38979 del 30.12.2005 stipulato, prima con il Comune di Pescara, in qualità di Titolare del servizio, poi con Pescara Gas s.p.a., oggi Pescara Energia s.p.a., in qualità di Proprietaria della rete, degli impianti e delle altre dotazioni strumentali. Il contratto in parola scaduto dopo 12 anni ad aprile 2018 è stato rinegoziato a seguito dell'accordo transattivo del 17-05-2019 e prorogato fino al 2021.

Pescara Energia svolge anche la Funzione di coordinamento per l'affidamento del servizio di distribuzione del gas naturale in ambito provinciale.

L'art. 46-bis, commi 2 e 3, del D.L. 159/2007, convertito nella Legge 222/2007, successivamente modificata dalla Legge 244/2007, ha stabilito che "i Ministri dello sviluppo economico e per gli affari regionali e le autonomie locali, su proposta dell'AEEG e sentita la Conferenza Unificata, determinano gli ambiti territoriali minimi per lo svolgimento delle gare per l'affidamento del servizio di distribuzione del gas, a partire da quelli tariffari, secondo l'identificazione di bacini d'utenza [...]".

Il DMSE del 28-11-2011 (G.U. n. 252 del 28-10-2011) ha determinato l'appartenenza dei Comuni a ciascun ambito territoriale e nello specifico l'ambito di "Pescara" comprende tutti i Comuni della Provincia di Pescara, ad esclusione dei Comuni di Serramonacesca e Elice, e l'inclusione dei Comuni di Silvi (TE) e S. Giovanni Teatino (CH).

L'art. 24 c. 4 del D.LGS n. 93 del 01-06-2011(G.U. 28-06-2011 n. 148) ha disposto che dalla entrata in vigore dello stesso (29-06-2011) le gare siano effettuate unicamente per ambiti territoriali di cui al richiamato art. 46bis.

Il DM 226/2011, art. 2, comma 1, dispone che, a svolgere il ruolo di stazione appaltante, fosse il Comune capoluogo, ovvero Pescara, con facoltà di attribuire tale incarico ad una propria azienda. In linea con la previsione normativa, il Comune di Pescara, con delibera di Giunta Comunale n. 752 del 09-11-2012, ha deliberato:

a) di demandare alla società partecipata Pescara Gas S.p.A. la funzione di coordinamento dei Comuni dell'Ambito denominato "Pescara" per lo svolgimento di tutte le attività prodromiche alla stipula della convenzione associativa tra i Comuni stessi, nonché quelle attività preparatorie della gara d'ambito;

b) di individuare sin da ora nella società partecipata Pescara Gas S.p.A., interamente partecipata dal

Comune di Pescara, il soggetto al quale delegare il ruolo di stazione appaltante della procedura ad evidenza pubblica per l'affidamento del servizio di distribuzione del gas naturale ai sensi dell'art. 46bis c. 2 del D.L. 01-2007, n. 159, convertito con modificazioni in Legge 29 novembre 2007 n. 222 e del d.MSE 12 novembre 2011, n. 226".

A detti scopi il DM 226/2011, all'art. 8, assicura la copertura degli oneri di gara unica per ATEM, con un importo una tantum a carico del gestore che risulterà aggiudicatario all'esito della gara e, medio tempore, anticipato dagli attuali gestori, secondo criteri e limiti definiti dall'AEEGSI, pari a euro 600.000,00.

Ramo gestione integrata energetica e manutentiva del patrimonio immobiliare

Il ramo di gestione dell'energia, che inizialmente con deliberazione del Consiglio Comunale n. 35 del 22.03.2016 prevedeva la sola manutenzione degli impianti elettrici e degli apparecchi di illuminazione di 115 edifici di proprietà comunale con contestuale carico della fornitura del vettore elettrico, è stato decisamente trasformato ed ampliato con la Deliberazione di Consiglio Comunale n. 16 del 05.03.2020, determinando la creazione di un nuovo modello organizzativo in grado di programmare e implementare un efficiente sistema integrato di gestione energetica e manutentiva del patrimonio immobiliare dell'Ente Comunale.

In aggiunta agli impianti già di competenza della Società, nel verbale di consegna del 28.04.2020 sono stati consegnati gli impianti oggetto del servizio di gestione integrata dell'energia, esistenti alla data del 31 dicembre 2019 ed indicati nell'elaborato "Consistenza del patrimonio impiantistico dell'Ente". Pertanto il nuovo assetto organizzativo prevede complessivamente la gestione integrata energetica e manutentiva di tutto il patrimonio immobiliare del Comune di Pescara:

3.Mission e Vision della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento con il quale *Pescara Energia Spa* intende mantenere un rapporto diretto e trasparente con l'utenza al fine di meglio definire e migliorare il livello di qualità degli stessi. La presente Carta rappresenta un'occasione di dialogo e sugli impegni che la Società assume nei confronti degli attraverso un documento pubblico con il quale dichiara quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegna ad offrirli.

Come strumento di conoscenza:

- ✓ fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'Azienda, sui servizi e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi rispetto all'accesso ed alla consultazione del Codice Etico aziendale in ottica 231/2001;
- ✓ garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- ✓ garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta, con particolare riferimento

ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Come strumento di partecipazione:

- ✓ informa sulle modalità di accesso e partecipazione dell'utente al servizio offerto;
- ✓ garantisce l'effettuazione di monitoraggio della qualità del servizio;

Come strumento di tutela:

- ✓ garantisce una risposta che abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- ✓ stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura di gestione dei reclami inoltrati dagli utenti da qualunque parte interessata.

3.1 Principi Ispiratori

I principi a cui si ispira la Carta dei Servizi ed in base ai quali *Pescara Energia Spa* si impegna ad erogare i propri servizi, sono i seguenti:

a. Eguaglianza

Pescara Energia Spa garantisce a tutti gli utenti l'accessibilità ai servizi, senza alcuna discriminazione in base a razza, religione, condizione o qualsivoglia altro elemento discriminante.

b. Imparzialità

Pescara Energia Spa si impegna nei confronti di criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

c. Continuità del servizio

Pescara Energia Spa si impegna a garantire il servizio in modo continuativo e regolare ed a ridurre la durata e il numero degli eventuali disservizi.

d. Partecipazione

Pescara Energia Spa vuole mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con i propri utenti, impegnandosi a favorire la loro partecipazione anche attraverso l'impiego di canali informativi.

e. Efficacia ed efficienza

Pescara Energia Spa si impegna ad erogare un servizio adeguato ed il più possibile rispondente alle esigenze dell'utente adottando le più opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, riducendo gli sprechi e cercando di ottenere i costi.

f. Chiarezza e comprensibilità della comunicazione

Pescara Energia Spa garantisce l'adozione, nei rapporti con l'utenza, di un linguaggio scritto e/o verbale improntato alla chiarezza, alla semplicità ed all'efficacia.

3.2 Vision e Mission della Società

La Vision della Società *Pescara Energia Spa* è di una Città intelligente – SMARTCITY – aperta ai cambiamenti e alle novità che, in maniera pensante, operativa e propositiva, gestisce il servizio di

pubblica illuminazione e più in generale dei servizi elettrici e tecnologici del patrimonio immobiliare del Comune di Pescara, con sistemi/modelli efficaci, efficienti ed economicamente vantaggiosi, favorendo l'integrazione degli stessi sistemi/modelli - gestionali/manutentivi - del patrimonio tecnologico, generando economia di scala e contribuendo al miglioramento nella sicurezza e nella compatibilità ambientale del processo di trasformazione ed utilizzo delle risorse e dell'energia.

Di fatto, in coerenza con la visione a tendere, la Mission della Società prefigura, inoltre, l'erogazione di servizi pubblici per il conseguimento della massima efficienza energetica attraverso la realizzazione di interventi di razionalizzazione del sistema di uso dell'energia, garantendo al contempo l'efficacia del sistema impiantistico di proprietà dell'Ente Comunale, la riduzione dei consumi e lo sviluppo di eventuali servizi aggiuntivi.

La Mission può essere declinata sui servizi che la Società in quanto tale dovrà assicurare, così sinteticamente definibili:

- Diagnosi energetica e individuazione dei possibili interventi;
- Verifica e adeguamento dei contratti di alimentazione energetica;
- Studi di fattibilità, con analisi tecnico-economica e scelta della soluzione più idonea;
- Progettazione e realizzazione di nuovi impianti;
- Realizzazione degli interventi, con acquisto delle apparecchiature necessarie,
- installazione, messa in esercizio e collaudo;
- Manutenzione preventiva e correttiva, ordinaria e straordinaria degli impianti;
- Verifica della rispondenza alla normativa vigente degli impianti e definizione degli
- interventi per la messa a norma;
- Esercizio degli impianti con garanzia della resa ottimale;
- Acquisto e fornitura di energia per il funzionamento degli impianti;
- Monitoraggio e verifica delle prestazioni e dei risultati conseguiti;
- Garanzia contrattuale con assunzione dei rischi connessi alla realizzazione e alla
- gestione degli impianti;
- Pagamento dei servizi prestati sulla base dei risultati raggiunti e dei risparmi conseguiti.
- La Mission punta, pertanto, a conseguire i seguenti obiettivi a carattere generale:
- miglioramento dell'efficienza dei servizi di pubblica illuminazione e di manutenzione
- degli impianti;
- l'integrazione dei sistemi SMARTCITY (programma di mandato) di gestione e
- manutenzione del patrimonio tecnologico dell'Ente Comunale;
- miglioramento nella sicurezza e nella compatibilità ambientale del processo di
- trasformazione ed utilizzo delle risorse e dell'energia utilizzata nel patrimonio

- immobiliare;
- un deciso miglioramento del rapporto con i cittadini e il cittadino utente;
- riduzione dei costi di acquisto di energia e di gestione degli impianti, tramite:
- una forte ristrutturazione del sistema;
- una concentrazione degli attori attualmente operanti;
- una complessiva razionalizzazione e riorganizzazione dei processi operativi, di supporto
- e dei sistemi informativi.

4. Riservatezza e Privacy

L'Azienda ha adeguato il proprio sistema gestionale e le proprie strutture alla Normativa GDPR – Reg. UE 2016/679 “Regolamento generale sulla protezione dei dati”. Questa normativa propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

5. Fattori di Qualità

L'azienda si impegna, una volta l'anno, ad effettuare un monitoraggio della qualità del servizio percepita dai clienti, tramite indagine campionaria.

L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza. I risultati delle Indagini saranno a disposizione degli utenti attraverso il sito internet aziendale nella sezione “Amministrazione trasparente”.

Le indagini di *customer satisfaction*, forniranno risultati numerici relativamente ai fattori di qualità sopra descritti. L'indagine di gradimento del servizio ha come obiettivi quelli di:

- ✚ rilevare la qualità del servizio percepita dall'utenza;
- ✚ identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese del cliente per individuare eventuali azioni di miglioramento;
- ✚ contribuire al miglioramento del servizio pubblicando i risultati dell'indagine.

L'Azienda si impegna a pubblicare e diffondere la Carta dei Servizi ad ogni suo aggiornamento attraverso il sito internet aziendale www.pescaraenergiaspa.it e presso le sedi.

6. Comunica con Noi

Reclami, segnalazioni, suggerimenti e proposte possono essere inoltrate attraverso tutti i canali di contatto di *Pescara Energia Spa*:

- Segnalazione Guasti Impianti Semaforici: 085 4714004

- Segnalazione Guasti Impianti Pubblica Illuminazione: 800 901 050
- Email: info@pescaraenergiaspa.it
- Pec: pescaraenergiaspa@pec.it
- <https://www.pescaraenergiaspa.it/contatti/>
- RPCT: rpct@pescaraenergiaspa.it

Tempi di intervento per riparazione guasti Impianti Semaforici:

per gli impianti semaforici è prevista la gestione e la manutenzione programmata atta a , garantire un servizio di reperibilità 24 ore al giorno 365 giorni l'anno.

A seguito di chiamata secondo le modalità concordate l'intervento deve essere assicurato con mezzi e uomini ritenuti necessari al fine di rimuovere pericoli e collaborare con altre forze esterne: VV.F., VV.UU., Carabinieri, Polizia ecc.

In particolare:

- dovrà essere assicurato un primo intervento entro il tempo massimo di 30 (trenta) minuti dalla chiamata, qualora la richiesta venga classificata ad insindacabile giudizio delle Stazione Appaltante come indifferibile ed urgente
- dovrà essere assicurato un intervento entro il tempo massimo di 2 (due) ore dalla chiamata (salvo diversa indicazione contenuta nella richiesta) qualora la richiesta venga classificata ad insindacabile giudizio delle Stazione Appaltante come intervento non urgente ma non differibile al giorno successivo.

Tempi di intervento per riparazione guasti Impianti Pubblica Illuminazione:

Priorità 1: situazione di pericolo aventi grado di priorità massima rientranti in una delle seguenti tipologie:

- Incendio di componenti d'impianto;
- Parti in tensione accessibili;
- Sostegni pericolanti o abbattuti;
- Gravi problemi di sicurezza degli impianti interni o esterni;
- Situazioni che minacciano la pubblica incolumità o il patrimonio

Priorità 2 : guasti su punti luminosi consecutivi, linee o quadri di alimentazione che comportino lo spegnimento di almeno 3 centri luminosi.

Priorità 3 : guasti su punti luminosi consecutivi, linee o quadri di alimentazione che comportino lo spegnimento di meno 3 centri luminosi.

Tempistiche intervento

TIPO DI INTERVENTO	TEMPO INTERVENTO
SEGNALAZIONE DA CALL CENTER A SQUADRE REPERIBILI	10 Min.
PRONTO INTERVENTO (PRIORITA' 1)	45 Min.
RIPRISTINO GUASTO CON STRADA AL BUIO, ALMENO 3 CENTRI LUMINOSI SPENTI (PRIORITA' 2)	12 Ore
RIPRISTINO GUASTO CON STRADA AL BUIO, MENO DI 3 CENTRI LUMINOSI SPENTI (PRIORITA' 3)	72 Ore

Tempi di intervento manutenzione degli impianti di risalita (ascensori) installati presso gli edifici comunali:

per gli impianti di risalita in caso di guasto l'intervento deve essere in ogni giorno della settimana, anche nei giorni festivi e/o nelle ore notturne entro le successive 2 ore dalla segnalazione al fine di eliminare eventuali situazioni di pericolo e ripristinare il funzionamento dell'impianto in condizioni di sicurezza

Tempi di intervento manutenzione degli impianti antincendio installati presso gli edifici comunali:

E' garantito un servizio di reperibilità 24 ore al giorno 365 giorni l'anno.

A seguito di chiamata secondo le modalità concordate l'intervento deve essere assicurato con mezzi e uomini ritenuti necessari al fine di provvedere all'esecuzione dell'intervento richiesto.

In particolare:

- dovrà essere assicurato un intervento entro il tempo massimo di 2 (due) ore dalla chiamata (salvo diversa indicazione contenuta nella richiesta) qualora la richiesta venga classificata come indifferibile ed urgente:
- In caso di segnalazione di pericolo per l'utenza, dovrà essere assicurato un primo intervento per la sola messa in sicurezza entro il tempo massimo di 45 (quarantacinque) minuti dalla chiamata;

L'azienda si impegna a dare risposta scritta all'utente entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo.