



# COMUNE DI PALESTRO

## PROVINCIA DI PAVIA

### Determinazione del Responsabile del Servizio Tecnico Manutentivo

N° 83  
del 1-4-2025

**Oggetto: IMPEGNO DI SPESA A FAVORE DI ENEL SOLE SRL PER LA GESTIONE DEGLI IMPIANTI DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE SUL TERRITORIO COMUNALE - 4 ANNI - DAL 01.01.2025 AL 31.12.2028 - CIG B646FC35FF.**

### IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

- Richiamata la deliberazione della Giunta Comunale n. 14 del 18/01/2014 con cui si procedeva ad affidare alla ditta ENEL Sole SRL la riqualificazione degli impianti di pubblica illuminazione del territorio comunale e della frazione Pizzarosto con l'utilizzo di tecnologia LED;
- Considerato che il contratto di servizio manutentivo è scaduto;
- Considerato pertanto che risulta necessario procedere all'affidamento della gestione degli impianti di pubblica illuminazione sul territorio comunale;
- Che, con riferimento ai servizi di gestione della pubblica illuminazione, la giurisprudenza prevalente tende ad inquadrare tali attività nell'ambito dei servizi pubblici locali a rilevanza economica;
- Visto il D. Lgs. 201 del 23/12/2022 recante "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica";
- Considerato che gli enti locali possono affidare i servizi di interesse generale di livello locale, nei limiti e secondo le modalità di cui alla disciplina in materia di contratti pubblici;
- Considerato che, in ragione della specificità del servizio di gestione degli impianti di pubblica illuminazione, configurabile come servizio pubblico locale non a rete, la migliore soluzione organizzativa, tra quelle ipotizzate, è quella di affidarlo alla società ENEL Sole SRL, proprietaria degli impianti;
- Considerato che ENEL Sole SRL ha presentato offerta, ns. prot. n. 340 del 14/02/2025, per la gestione dei suddetti servizi di gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria a canone per un importo totale annuo del contratto di € 12.690,00, IVA esclusa, per la durata di quattro anni e quindi per complessivi € 50.760,00, IVA esclusa;

- Dato atto che ENEL Sole SRL possiede i requisiti richiesti dalla normativa vigente per l'affidamento dei servizi pubblici a rilevanza economica;
- Ritenuto, pertanto, per le motivazioni sopra esposte di accogliere la valutazione positiva effettuata dai tecnici istruttori sulla congruità economica dell'offerta presentata da ENEL Sole SRL;
- Ritenuto di affidare alla ditta ENEL Sole SRL il servizio pubblico di gestione e manutenzione degli impianti di pubblica illuminazione per il periodo di 4 anni a far data dal perfezionamento della pratica per il corrispettivo annuo di € 12.690,00, IVA esclusa;
- Ritenuto, altresì, di approvare lo schema di contratto di servizio (allegato) per regolamentare, tra il Comune di Palestro e ENEL Sole SRL, le modalità operative per l'espletamento del servizio stesso, da stipularsi decorsi sessanta giorni dall'avvenuta pubblicazione della presente determinazione di affidamento alla società;
- Dato atto che la formalizzazione del contratto avverrà su piattaforma di mercato elettronico della pubblica amministrazione;
- Dato atto che, a regime, la spesa necessaria trova copertura sul Bilancio di previsione 2025/2027, annualità 2025, e bilanci successivi;
- Considerato che l'importo complessivo contrattuale del servizio sopra specificato è inferiore ad 140.000,00 euro e che, pertanto, è possibile procedere tramite affidamento diretto senza procedimento di gara ai sensi e per gli effetti dell'articolo 50, comma b) del D.Lgs. 36/2023;
- Dato atto che non sussistono cause di incompatibilità e conflitto d'interesse ai sensi dell'articolo 16 del d.lgs. 36/2023;
- Sentito il parere favorevole espresso dall'Amministrazione in data 28-2-2025;
- Visto il D. Lgs. 201 del 23/12/2022;
- Visto il D. Lgs. n. 175/2016;
- Visto il D. Lgs. n. 36/2023
- Visto l'art. 42 del D.Lgs. 267/2000 s.m.i.;

### **determina**

1. DI DARE ATTO CHE la premessa è parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, per cui si intende qui integralmente trascritta e ne costituisce la motivazione;
2. DI PRENDERE ATTO dell'offerta e del disciplinare del servizio ENEL Sole SRL, allegata al presente atto a formarne parte integrante e sostanziale, e relativi allegati
3. DI AFFIDARE, per i motivi esposti in premessa, alla ditta ENEL Sole SRL - con sede in Via Boccherini n. 15 ROMA, P.IVA 15844561009 - il servizio pubblico di gestione e manutenzione, ordinaria e straordinaria, degli

impianti di pubblica illuminazione, per la durata di quattro anni a far data dal perfezionamento della procedura di affidamento che avverrà su piattaforma di mercato elettronico della pubblica amministrazione, per il corrispettivo annuo di € 12.690,00, IVA esclusa, e quindi per complessivi € 50.760,00, IVA esclusa;

4. DI APPROVARE lo schema di contratto di servizio allegato per regolamentare, tra il Comune di Palestro e la suddetta Società, le modalità operative per l'espletamento del servizio affidatole come Soggetto gestore;
5. di impegnare, a tal fine, la somma di euro 50.760,00 + IVA (euro 12.690,00 + IVA annue) a carico dell'apposito capitolo di bilancio per le annualità 2025-2026-2027 e 2028;
6. di approvare il Report della procedura ID 5170602 elaborati dalla piattaforma MEPA in data 1-4-2025, riportanti tutte le fasi della procedura, allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale;
7. di dare atto che secondo quanto stabilito dall'art. 17 ter del dpr n. 633/72, in merito allo split payment l'imposta sarà versata dal committente;
8. di trasmettere il presente provvedimento all'ufficio ragioneria per gli adempimenti contabili conseguenti;
9. di dare mandato al responsabile del servizio finanziario di procedere al pagamento della relativa fattura, senza adozione di ulteriore atto, nei limiti dell'impegno assunto.
10. di dare atto che la presente determinazione sarà pubblicata all'albo pretorio on line per 15 giorni consecutivi.

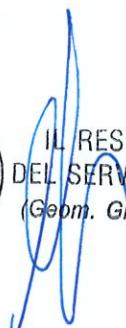
Visto: IL SINDACO



IL SINDACO  
(Arch. Paola Franzo)



IL RESPONSABILE  
DEL SERVIZIO TECNICO  
(Geom. Giovanni Friscia)



La presente determinazione:

- anche ai fini della pubblicità degli atti e della trasparenza amministrativa sarà pubblicata nell'albo pretorio da oggi e per 15 gg. Consecutivi;
- esecutiva di precedente atto, non è soggetta a pubblicazione all'albo pretorio ed avrà esecuzione dopo il suo inserimento nella raccolta di cui all'art. 27, comma 9, del D.Lgs. 25 febbraio 1995 n° 77 e successive modificazioni;
- non comportando impegno di spesa non sarà sottoposta al visto del responsabile del servizio finanziario e diverrà esecutiva dopo il suo inserimento nella raccolta di cui all'art. 27, comma 9, del D.Lgs. 25 febbraio 1995 n° 77 e successive modificazioni;
- comportando impegno di spesa sarà trasmessa al responsabile del servizio finanziario per la prescritta attestazione di regolarità contabile e copertura finanziaria di cui all'art. 27, comma 9, del D.Lgs. 25 febbraio 1995 n° 77 e diverrà esecutiva con l'apposizione della predetta attestazione.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

---

***Il responsabile del servizio finanziario***

In relazione al disposto dell'art. 55, comma 5, della legge 8/6/1990, n° 142, come sostituito dall'art. 6, comma 11, della legge 15/5/1997 n° 127

***Appone***

Il visto di regolarità contabile e

***Attesta***

La copertura finanziaria della spesa.

L'impegno contabile è stato registrato sull'intervento \_\_\_\_\_, capitolo 1016, al n° 73 in data odierna.

Palestro, 13-03-2025.



IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO



ENEL-SOL-01/10/2024-0032091

enelsole@pec.enel.it

Spett.  
COMUNE DI PALESTROc.a.: Sindaco  
Resp. Ufficio Tecnico  
Resp. Ufficio Ragioneria

SOL/B2G/M&amp;S/LGT/N

INVIATA MEZZO PEC

Oggetto: DEFINIZIONE DELLE PRESTAZIONI TECNICO/ECONOMICHE PER LA GESTIONE DEGLI IMPIANTI DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE PRESENTI SUL TERRITORIO COMUNALE.

Spettabile Amministrazione,

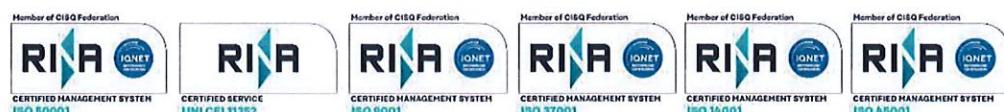
rilevata la scadenza del contratto manutentivo degli impianti di pubblica illuminazione, al fine di non incorrere nell'interruzione di pubblico servizio, con la presente siamo a confermarvi la nostra disponibilità ad eseguire tutte le prestazioni di manutenzione ordinaria (consistenza lampade descritte nell'Allegato 2), per garantire l'efficienza del servizio di pubblica illuminazione sul numero complessivo di n. 423 punti luce, a partire dalla data di inizio del servizio e per i 4 anni successivi.

Entro tale termine l'Amministrazione Comunale potrà valutare di tracciare un nuovo schema contrattuale, nel rispetto di eventuali aggiornamenti normativi disciplinanti il settore. Per la gestione saranno forniti i servizi riportati nell'allegato C (relazione tecnica) oltre all' utilizzo dell'applicazione Enel X YoUrban :

#### Definizione canoni e modalità di pagamento

Per lo svolgimento delle suddette attività, sarà stabilito un canone annuo unificato per tipologia di centro luminoso, pari a €/CAD 30,00 (IVA esclusa). A decorrere dalla data di inizio del servizio, Enel Sole emetterà fatture mensili, per l'importo annuo di € 12.690,00 (IVA esclusa), da pagare a 30 giorni dalla data di emissione, utilizzando il seguente conto corrente dedicato:

1/3





**Banca Intesa Sanpaolo Agenzia n. 4818 Roma**

**IBAN: IT41D0306905048031780160117 - SWIFT: BCITITMM**

Gli importi sopra descritti saranno aggiornati con cadenza annuale a partire dal tredicesimo mese dalla decorrenza, in base alle variazioni medie annue dell'indice ISTAT relativo ai prezzi al consumo delle famiglie di impiegati ed operai.

Eventuali variazioni nella consistenza e/o nelle caratteristiche degli impianti, che interverranno nel corso della durata di validità dell'accordo, saranno pertanto soggette all'applicazione del corrispettivo sopra definito.

Enel Sole si riserva di svolgere tutte le attività oggetto della presente offerta direttamente o attraverso Società controllanti, controllate, collegate, partecipate, affiliate od appartenenti al Gruppo Enel, ovvero ricorrendo ad appalto, previo esperimento delle rispettive gare, osservando la normativa applicabile in materia.

Enel Sole si impegna inoltre a cedere i propri impianti al Comune, a fronte di specifica richiesta da parte di quest'ultimo, valorizzando i medesimi con il valore netto contabile rivalutato con indice Istat.

#### **Durata**

La durata dell'Accordo sarà di N. 4 (quattro) anni, che decorreranno dal primo giorno del mese successivo alla data di accettazione della presente proposta, fatta salva la possibilità per le parti di convenire per iscritto a eventuali proroghe e/o rinnovi.

#### **Risoluzione del rapporto manutentivo**

Il Comune, a fronte di comunicazione inviata ad [enelsole@pec.enel.it](mailto:enelsole@pec.enel.it) nel termine di 90 gg solari antecedenti gli intenti, potrà avvalersi della risoluzione contrattuale unilaterale, anticipata rispetto alla scadenza prevista, senza onere alcuno (in relazione alla risoluzione contrattuale del servizio di cui alla presente) previa acquisizione degli impianti di illuminazione pubblica di proprietà di Enel Sole S.r.l.

#### **Validità e conferma dell'accordo**

Gli importi dell'offerta proposta sono da intendersi validi per il perfezionamento degli accordi entro 30 giorni dal ricevimento; decorso tale termine dovranno essere presi gli opportuni accordi per l'aggiornamento.

La conferma si intende avvenuta al ricevimento dell'atto di approvazione dell'offerta con il relativo impegno di spesa (mediante PEC ad [enelsole@pec.enel.it](mailto:enelsole@pec.enel.it)).



#### Condizioni di offerta

Al ricevimento di quanto sopra richiesto provvederemo a dar corso alle attività previste. Segnaliamo, inoltre, che per ogni eventuale ulteriore informazione o chiarimento, la nostra persona di riferimento sarà Cislagni Paolo che potrete contattare al numero di cellulare 327.2680585 e all'indirizzo mail [paolo.cislagni@enel.com](mailto:paolo.cislagni@enel.com).

Nell'attesa di un Vostro gentile riscontro cogliamo l'occasione per porgerVi distinti saluti.

**Filippo Fetriconi**  
Un Procuratore

Il presente documento è sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. 82/2005 e s.m.i. La riproduzione dello stesso su supporto analogico è effettuata da Enel Italia S.p.A. e costituisce una copia integra e fedele dell'originale informatico, disponibile a richiesta presso l'Unità emittente.

## COMUNE DI PALESTRO(PV)



<b>SPECIFICA TECNICA PRESTAZIONI</b>	
<b>ALL.C</b>	Allegato C alla Convenzione

	<b>Pag. 1 di 16</b>
--	---------------------



UNITÀ RESPONSABILE: S&D North-Delivery Lom Ovest				
<b>0</b> Prima Emissione				<b>25/07/2024</b>
	<b>Senarega/Marcolfo</b>	<b>Prestinenzi</b>	<b>Sortino</b>	
<b>Revisione</b>	<b>Incaricato</b>	<b>Verifica</b>	<b>Approvazione</b>	<b>Data</b>

## INDICE

1	IL SERVIZIO DI GESTIONE IMPIANTI IP .....	4
2	ESERCIZIO DELL'IMPIANTO .....	4
2.1	ACCENSIONE E SPEGNIMENTO.....	4
2.2	TEMPI DI INTERVENTO SU GUASTO.....	4
2.3	SISTEMA INFORMATIVO.....	6
2.4	CENSIMENTO E ANAGRAFICA TECNICA.....	6
2.5	GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI, CONTACT CENTER E YOURBAN .....	7
3	MANUTENZIONE.....	8
4	MANUTENZIONE ORDINARIA (O SU GUASTO).....	9
4.1	SOSTITUZIONE SORGENTI LUMINOSE.....	10
4.2	PULIZIA .....	10
5	MANUTENZIONE STRAORDINARIA.....	11
6	VERIFICHE PERIODICHE .....	12
7	MANUTENZIONE PROGRAMMATA.....	15
7.1	RICAMBIO LAMPADE A PROGRAMMA (APPARECCHI CON SORGENTI A SCARICA) .....	15
7.2	VERNICIATURA DEI SOSTEGNI.....	15

8	PENALI .....	16
9	SMALTIMENTO DEI RIFIUTI .....	16
10	ASSISTENZA TECNICA .....	16

## 1 IL SERVIZIO DI GESTIONE IMPIANTI IP

Il seguente documento descrive il complesso di attività previste nel servizio di gestione relativamente alla:

- esercizio degli impianti di illuminazione pubblica;
- manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di illuminazione pubblica;
- verifica periodica, con cadenza prestabilita in relazione al livello prescelto degli impianti di illuminazione pubblica;
- manutenzione programmata preventiva.

## 2 ESERCIZIO DELL'IMPIANTO

Nell'ambito dell'esercizio dell'impianto di illuminazione pubblica rientrano attività quali l'accensione, le azioni di manovra, la regolazione del flusso luminoso, il controllo dello stato dei singoli componenti e dell'impianto nel suo insieme, fino al successivo spegnimento, la conservazione, sorveglianza e custodia degli stessi.

### 2.1 ACCENSIONE E SPEGNIMENTO

Enel Sole assicura l'accensione e lo spegnimento dei Punti Luce nel rispetto di quanto stabilito dalla delibera dell'AEEG ARG/elt 29/08 e di quanto altro definito in eventuali Delibere Comunali in vigore, laddove queste risultino più restrittive rispetto a quanto previsto dall'AEEG.

Il servizio di accensione e spegnimento degli impianti sarà garantito attraverso l'impiego di idonei dispositivi automatici di tipo crepuscolare o attraverso orologio astronomico. Nel caso di accensione e spegnimento degli impianti tramite dispositivi automatici di tipo non crepuscolare, l'orario di accensione e di spegnimento sarà definito con il Comune.

Ove consentito dalla presenza di dispositivi di regolazione di flusso (a quadro o su apparecchio illuminante) può essere prevista, ai fini di un risparmio energetico, una parziale riduzione del flusso luminoso dalle ore 22:00 fino allo spegnimento degli impianti, nel rispetto delle normative in vigore.

**L'attività è da ritenersi inclusa nel canone (fatta salva la ripianificazione degli orari e la sostituzione del crepuscolare con astronomico laddove espressamente richiesta modifica dal comune).**

### 2.2 TEMPI DI INTERVENTO SU GUASTO

Enel opererà attraverso imprese che vengono attivate dal servizio di contact center (vedi paragrafo dedicato) che apre i ticket su tre livelli di priorità a cui corrispondono massimo 3 tempistiche differenti.

- **Guasto Ordinario.** La segnalazione dei guasti su singoli centri luminosi dovrà avvenire tramite una comunicazione completa del numero identificativo del centro luminoso guasto, riportato su etichetta posta in prossimità dello stesso. Nel caso di segnalazioni sprovviste di numero identificativo, al segnalante verrà richiesto di fornire tutte le indicazioni toponomastiche necessarie alla identificazione del complesso illuminante.
- **Guasto Urgente.** In occasione di guasti più rilevanti, che coinvolgano cioè più punti luce consecutivi (almeno 3) o intere vie al buio. Nel caso venga riscontrato un guasto su linee o su quadri di alimentazione, si procederà come segue:
  - o verrà eseguito ove possibile un primo intervento "tampone" per la ripresa almeno parziale del servizio;
  - o verrà avviata tempestivamente una ricerca del guasto finalizzata alla risoluzione definitiva del disservizio;
  - o nel caso siano necessari interventi di manutenzione straordinaria non incluse nel canone, per il ripristino completo del regolare funzionamento degli impianti, sarà effettuato sopralluogo e redatta offerta con dettagliata relazione tecnica
- **Pronto Intervento.** In occasione dei guasti più rilevanti o in presenza di situazioni di pericolo per persone o cose, viene garantito il pronto intervento necessario per la ripresa del servizio e/o per l'eliminazione delle condizioni di pericolo. Vengono considerate situazioni di pericolo, a giudizio dell'operatore che riceverà la segnalazione, le seguenti casistiche:
  - o presenza di scintille, archi elettrici o fiamme in prossimità del complesso illuminante o del quadro elettrico;
  - o sportello del quadro di comando aperto o danneggiato;
  - o elementi di impianto in tensione;
  - o corda o fune danneggiata che regge gli apparecchi di illuminazione a sospensione;
  - o apparecchio di illuminazione parzialmente staccato dal sostegno o dall'ancoraggio a muro;
  - o palo pericolosamente inclinato;
  - o palo caduto a terra;
  - o intero quartiere al buio.

Si attiverà un servizio di reperibilità continua a mezzo telefono per l'accertamento dell'efficienza degli impianti e di pronto intervento per assicurare la funzionalità dello stesso assicurando le tempistiche di intervento suddette.

**Il servizio di Reperibilità e Pronto intervento per rimozione di situazioni di pericolo, considerato come il punto di interfaccia più immediato tra Enel, il Comune, i cittadini e gli utenti, sarà attivo 24 ore su 24, 365 giorni l'anno.**

I tempi di intervento in caso di disservizio non devono superare quelli indicati nella tabella che segue:

EVENTO SEGNALATO	TEMPO MAX DI INTERVENTO PROPOSTO	PRIORITÀ ASSEGNA
Punto luce singolo spento	72 h	Guasto ordinario
Intera cabina spenta	24 h	Guasto urgente
Pronto intervento	2 h	Pronto intervento

**L'attività è da ritenersi inclusa nel canone.**

### 2.3 SISTEMA INFORMATIVO

In caso di affidamento, sarà predisposta l'informatizzazione dei processi di gestione e controllo dei servizi, mediante l'utilizzo di un dedicato Sistema Informativo per la gestione delle principali attività quali: contact center, censimento, anagrafica tecnica, cartografia, manutenzione, richieste di intervento, risoluzione dei guasti, comunicazioni, ecc..

Tale sistema informativo consentirà anche l'accesso all'amministrazione comunale, mediante credenziali di accesso (user name e password) secondo livelli di autorizzazione prestabiliti.

**Il servizio di sistema Informativo è da ritenersi incluso nel canone.**

### 2.4 CENSIMENTO E ANAGRAFICA TECNICA

Al fine di accertare la reale consistenza degli impianti in esercizio, trasferire in un apposito sistema informativo le caratteristiche rilevate e verificare la conformità degli impianti alle norme di riferimento, Enel Sole eseguirà una campagna di rilievo ed ispezione estesa puntualmente a tutti i centri luminosi e quadri di comando dell'impianto, utilizzando un supporto inventoriale capace di accogliere le informazioni di dettaglio delle installazioni inclusa la georeferenziazione degli impianti.

Contestualmente all'attività di rilevazione ed ispezione, si procederà alla marcatura numerata dei sostegni e dei quadri di alimentazione, così da permettere una precisa e tempestiva localizzazione di ciascun componente d'impianto durante lo svolgimento delle attività manutentive ed in caso di segnalazione di guasto.

Il censimento e la catalogazione degli impianti sono da considerarsi come attività propedeutica alla pianificazione della manutenzione ordinaria, straordinaria e programmata.

Il rilievo è restituito sia in forma tabellare che in formato grafico, attraverso la georeferenziazione dei vari elementi che costituiscono l'impianto di illuminazione.

Su ciascun oggetto tecnico IP (Complesso Illuminante, Quadro IP) sarà apposta un'**etichetta con un numero di targa identificativo a 4 o 5 cifre**.

Il numero di targa di ciascun oggetto tecnico è unico sull'intero territorio comunale e viene utilizzato per individuare univocamente l'oggetto tecnico per le attività di manutenzione (ordinaria e straordinaria).

Lo stesso numero di targa viene utilizzato dalle forze dell'ordine e dai cittadini per segnalare eventuali guasti o situazioni di pericolo.

Le etichette tradizionali utilizzate per il censimento sono etichette adesive (o metalliche in situazioni particolari).

**L'attività di censimento degli impianti non è da ritenersi inclusa nel canone.**

## 2.5 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI, CONTACT CENTER E YOURBAN

Il Comune e la cittadinanza avranno a disposizione, per la durata di validità contrattuale, di un servizio di contact center per la gestione delle richieste/segnalazioni; il contact center è un sistema multicanale disponibile 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, accessibile dalle amministrazioni comunali, dalle forze dell'ordine ed anche dai privati cittadini dei comuni clienti. Il sistema multicanale è costituito da:

- un numero verde telefonico con chiamata gratuita, **800.90.10.50**, gestito con operatore telefonico, per 24 ore/giorno, per 7 giorni/settimana (senza l'ausilio di sistemi di risposta automatica) ma un servizio dinamico che permette alla cittadinanza di interloquire con persone fisiche;
- Portale dedicato: Enel Sole mette a disposizione un portale dedicato alle municipalità ed una app per i cittadini, che permettono di partecipare attivamente al miglioramento dell'illuminazione pubblica. Tali strumenti digitali permettono effettuare le segnalazioni geolocalizzate ed in tempo reale, anche direttamente dal proprio smartphone e di monitorare l'andamento della risoluzione del guasto segnalato. L'App messa a disposizione offrirà al cittadino un servizio innovativo per la segnalazione guasti e il monitoraggio dello stato durante tutti gli step del processo di risoluzione e può essere utilizzato dall'Amministrazione Comunale per veicolare attraverso la sezione News comunicazioni specifiche sui temi inerenti del servizio. Accedendo all'app il cittadino avrà la visibilità di tutti i lampioni intorno alla sua posizione e, qualora siano già stati segnalati da altri utenti, potrà vederne il dettaglio con i commenti e la tipologia di guasto segnalato. Altro elemento distintivo di questa dell'app messa a disposizione rispetto alle altre presenti nel mercato, è la visibilità dei singoli stati del processo di risoluzione (aperto, in lavorazione, sospeso e chiuso) e la comunicazione degli stessi tramite notifiche.
- un sito web;
- un indirizzo e-mail.

Attraverso il call center multicanale gli utenti potranno usufruire dei seguenti servizi di comunicazione:

- ✓ Segnalazione lampade guaste o intere parti di impianto non funzionanti;
- ✓ Segnalazione situazioni di pericolo, per attivare il successivo Pronto intervento;
- ✓ Suggerimenti e reclami, al fine di comunicare elementi utili per migliorare la qualità dei servizi erogati da Enel Sole come meglio chiarito di seguito.

Le comunicazioni pervenute ad Enel Sole attraverso il Contact Center saranno analizzate, classificate e registrate nel Sistema informativo Enel Sole, per l'attivazione immediata delle fasi operative conseguenti; tali comunicazioni acquisite saranno suddivise in tre categorie principali, così articolate:

- **Segnalazioni di anomalie di impianto**, cioè segnalazioni relative a componenti singoli o a parti più estese di impianto gestito da Enel Sole affette da condizioni di funzionamento anomalo e/o di pericolo, o in stato di conservazione inadeguato.
- **Richieste commerciali**, ovvero richieste di natura commerciale (richieste di preventivo, ecc.) relative ai servizi erogati da Enel Sole non compresi nel rapporto contrattuale vigente;
- **Reclami**, ovvero comunicazioni, pervenute da parte del Comune, relative a ipotizzate non conformità, di carattere tecnico e/o contrattuale, fra il servizio erogato e le condizioni previste, o ad altri elementi di insoddisfazione connessi con il servizio di pubblica illuminazione erogato da Enel Sole.

Ciascuna tipologia di segnalazione sarà gestita, a valle della sua identificazione, secondo le seguenti modalità:

- Le **segnalazioni di anomalie di impianto** saranno classificate in:
  - Guasti funzionali, nel caso di anomalie che pregiudicano il funzionamento dell'impianto e che non determinino nell'immediato situazioni in grado di minacciare la pubblica incolumità e/o il patrimonio; rientrano in tale classificazione i **Guasti ordinari** ed i **Guasti Urgenti**.
  - Guasti pericolosi, nel caso di anomalie, anche di tipo funzionale o strutturale, che generano situazioni di pericolo immediato per la pubblica incolumità e/o il patrimonio e quindi la necessità di un **Pronto Intervento** per la rimozione del pericolo.
- Le **richieste commerciali ed i reclami** saranno classificati da Enel Sole in funzione della loro natura:
  - richieste commerciali, se finalizzate all'ottenimento di informazioni o offerte riguardanti prodotti o servizi aggiuntivi rispetto a quanto già previsto nel rapporto contrattuale
  - reclami commerciali, se originati da segnalazione di non conformità o insoddisfazioni di carattere commerciale (errata fatturazione, ecc.);
  - reclami tecnici, se originati da non conformità o insoddisfazioni di carattere tecnico (mancato intervento su segnalazione di guasto, ecc.).

### 3 MANUTENZIONE

Per Manutenzione si intende la combinazione di tutte le azioni tecniche ed amministrative, incluse le azioni di supervisione, volte a tenere o a riportare un componente dell'impianto in uno stato in cui possa soddisfare le relative prescrizioni ed effettuare le funzioni richieste.

La Manutenzione si ripartisce, in funzione del contenuto degli interventi e della loro finalità, nelle seguenti destinazioni:

- manutenzione ordinaria (o su guasto);
- manutenzione straordinaria;
- manutenzione programmata.

#### 4 MANUTENZIONE ORDINARIA (O SU GUASTO)

La manutenzione ordinaria (o su guasto) è un intervento atto a mantenere l'integrità originaria del bene, far fronte a guasti e contenere il normale degrado d'uso per garantire la vita utile del bene: tali interventi non modificano le caratteristiche originarie e non ne modificano la struttura essenziale e la destinazione d'uso. Essi si configurano come interventi ricorrenti e di costo non elevato (in confronto al valore di rimpiazzo del bene) e vengono eseguiti con periodicità costante, secondo il piano di manutenzione a corredo del progetto degli interventi di riqualificazione dell'impianto di illuminazione pubblica.

Di seguito, elenco delle attività previste da Enel, che possono essere incluse nella manutenzione ordinaria:

- rilevamento delle sorgenti luminose o apparecchiature spente o non funzionanti;
- riparazione o sostituzione per deterioramento / guasto o decadimento del flusso luminoso delle sorgenti luminose e/o delle apparecchiature componenti il punto luce ma non dell'intero apparecchio di illuminazione, ad eccezione dei moduli LED indipendenti;
- verifica delle apparecchiature installate nelle cabine elettriche di trasformazione MT se presenti;
- verifica della messa a terra degli impianti, dei sostegni e delle apparecchiature;
- controllo, regolazione ed eventuale sostituzione dei dispositivi di accensione e spegnimento degli impianti;
- smaltimento dei materiali di risulta e dei rifiuti di qualsiasi tipo derivanti dagli interventi effettuati, secondo quanto stabilito dalle norme vigenti in materia di smaltimento dei rifiuti.

La manutenzione ordinaria o su guasto si opera a seguito della rilevazione di un'avaria o quando le prestazioni di un componente dell'impianto scendono al di sotto di un prefissato livello minimo ed è volta a riportare il componente nello stato in cui esso possa eseguire la propria funzione originaria.

Sono comprese anche le operazioni specificatamente previste nei libretti d'uso e manutenzione dei vari componenti degli impianti che possono essere effettuate sul posto e che comportino l'impiego di attrezzature e di materiali di consumo di uso corrente.

Fa parte della manutenzione ordinaria anche il servizio di assistenza e pronto intervento che dovrà prevedere:

- **Il sistema informativo aziendale**, con in particolare un call center dedicato
- **Il sistema del servizio operativo** dedicato costituito da:
  - squadre di tecnici specializzati attrezzate per lavorare agevolmente e in condizioni di massima sicurezza;
  - mezzi di intervento (furgoni, autovetture, autocestelli, autocarri con gru);
  - strumentazioni ed attrezzature di supporto;
  - magazzino efficiente.

La politica di manutenzione ordinaria si adotta per risolvere situazioni di guasto localizzato e abitualmente comporta interventi su linee ed aree non critiche, che consentono accessi facilitati per le attività di manutenzione e non costituiscono situazioni di pericolo per l'utenza.

Un esempio tipico di manutenzione ordinaria è rappresentato dalla sostituzione di piccoli componenti di impianto (lampada, ausiliari elettrici, fotocellule, interruttori, ecc.), le cui avarie o usure siano facilmente riconoscibili, con altre di caratteristiche equivalenti.

Restano esclusi gli interventi che richiedono scavi, essendo questi ultimi compresi nella manutenzione straordinaria. La manutenzione su guasto comprende inoltre il pronto intervento per rimozione di situazioni di pericolo per la pubblica incolumità o il patrimonio.

Le principali attività di manutenzione ordinaria, incluse nel canone, sono le seguenti.

#### **4.1 SOSTITUZIONE SORGENTI LUMINOSE**

La sostituzione viene fatta in caso di non corretto funzionamento del componente (manutenzione a guasto) o dopo un certo tempo di funzionamento dello stesso (manutenzione preventiva) tramite smontaggio e rimontaggio di minuterie (guarnizioni, fusibili, ecc.) ed utilizzando attrezzi e strumenti di uso corrente. Le sostituzioni riguardano:

- lampade e portalampade;
- alimentatori, accenditori e condensatori;
- ballast elettronici o ferromagnetici;
- fusibili;
- guarnizioni e morsettiera;
- componenti degli apparecchi di comando;
- fotocellule;
- organi di comando (pulsanti, interruttori, sezionatori) fusibili, morsettiera, targhette indicatrici, cavetteria;
- minuteria, bulloneria e corsetteria.

L'attività è da ritenersi inclusa nel canone.

#### **4.2 PULIZIA**

La pulizia dei componenti (ad esempio gruppi ottici, telai degli apparecchi di illuminazione, globi e diffusori, guarnizioni, ecc.) viene effettuata mediante l'utilizzo di specifici prodotti non aggressivi in occasione di ogni intervento (per guasto) sui componenti stessi. Le operazioni di pulizia riguardano principalmente apparecchi di illuminazione e quadri.

Contestualmente viene realizzata la verifica funzionale dell'involucro esterno, dei dispositivi di serraggio, delle portalampada.

L'intervallo di pulizia degli apparecchi determina anche la costruzione del fattore di manutenzione, da utilizzare nei calcoli illuminotecnici, come previsto nella CIE 154-2003, e nella ISO CIE TS 22012-2019.

**L'attività non è da ritenersi inclusa nel canone.**

## 5 MANUTENZIONE STRAORDINARIA

La manutenzione straordinaria è una tipologia di manutenzione che si occupa di attività non ricorrenti, d'elevato costo e non preventivabili. Tali attività possono comprendere anche la sostituzione dell'intero oggetto facente parte dell'impianto di illuminazione pubblica: in tal caso l'intervento si configura come intervento di riqualificazione dell'impianto di illuminazione pubblica.

La manutenzione straordinaria non conservativa comprende tutti gli interventi non compresi nella manutenzione ordinaria, consistenti in vere e proprie operazioni di sostituzione e rifacimento sistematiche, modifiche strutturali e funzionali, mediante il ricorso a mezzi, attrezzature, strumentazioni, riparazioni, ricambi di parti, ripristini, revisione e sostituzione di apparecchi e componenti dell'impianto. Con questo termine si intendono quindi anche vere e proprie operazioni di sostituzione e rifacimento (sia di parti meccaniche che di parti elettriche) e comunque tutte le operazioni attinenti alla "messa a norma", alla "messa in sicurezza" ed "all'eliminazione delle situazioni di pericolo".

Gli interventi di manutenzione straordinaria non conservativa possono riassumersi in:

- messa a norma;
- messa in sicurezza gli impianti (esclusi i casi di emergenza e pronto intervento);
- garantire livelli minimi di luminanza ed illuminamento per le strade a traffico motorizzato in conformità alla norma UNI EN 13201;
- migliorare l'efficienza energetica e limitare l'inquinamento luminoso;
- verifiche invasive dello stato di corrosione dei sostegni metallici;
- opere di rifacimento o sostituzione di intere porzioni di impianto;
- ampliamenti ed estensioni dell'impianto esistente, anche per eventuali infittimenti che si rendessero necessari ai fini della sicurezza e messa a norma;
- scavi e rifacimento linee montanti;
- tutti gli interventi che comportano la sostituzione integrale di trasformatori, quadri di comando e protezione, pali, sbracci, apparecchi di illuminazione, funi di sospensione, il disfacimento e la realizzazione di plinti di fondazione e pozzetti di derivazione;
- ripristini dovuti a danneggiamenti per cause esterne quali eventi atmosferici, calamità naturali, eventi sociopolitici;
- tutti gli interventi necessari a seguito di aggiornamenti normativi successivi alla formulazione dell'offerta, che prevedono la sostituzione di componenti di impianto.

I tempi di esecuzione degli interventi di manutenzione straordinaria saranno concordati di volta in volta fra Enel Sole ed il Comune, intendendosi al netto di eventuali ritardi che dovessero verificarsi a causa del rilascio di autorizzazioni, permessi e pareri, ovvero per sospensioni dei lavori in corso d'opera e comunque per qualsiasi causa non imputabile a Enel Sole.

**La manutenzione straordinaria non è inclusa nel canone.**

Durante il corso del contratto Enel Sole si impegna a riconoscere e segnalare tempestivamente all'Amministrazione Comunale tutte quelle circostanze riguardanti gli impianti oggetto del contratto stesso che richiedessero un intervento di manutenzione straordinaria non conservativa, a presentare un computo metrico estimativo dettagliato per la realizzazione dell'intervento e ad eseguire i lavori eventualmente ordinati dall'Amministrazione Comunale stessa (**remunerati extracanone**).

Le seguenti attività di manutenzione straordinaria saranno sempre comunque remunerate extracanone:

- per gli impianti, o parti degli stessi, esistenti e per i quali non è previsto in contratto alcun intervento di adeguamento, il rifacimento/sostituzione necessario al raggiungimento dei livelli minimi di luminanza ed illuminamento per le strade a traffico motorizzato in conformità alla norma UNI EN 13201;
- Rifacimenti/sostituzione di impianti o parti degli stessi per adeguamento a normative sopravvenute;
- Ampliamenti ed estensioni dell'impianto esistente richiesti dall'Amministrazione Comunale;
- Rifacimenti o sostituzioni di impianti o parte di impianti per volontà dall'Amministrazione Comunale, che risultano correttamente funzionanti e che non presentano situazioni di pericolo;
- Ripristini danni dovuti a cause di forza maggiore;
- Attività specificatamente indicate come "extracanone" nel presente documento

**6 VERIFICHE PERIODICHE**

Le attività di verifica periodica degli impianti, mediante controlli a vista e misure strumentali specifiche, sono finalizzati a valutare lo stato di conservazione degli impianti mediante:

- l'esame a vista;
- l'esecuzione di prove, anche di carattere strumentale.

Durante la fase di esecuzione dei controlli, il personale operativo incaricato è attrezzato per compiere immediatamente determinati tipi di intervento che non richiedano l'utilizzo di materiali, attrezzature ed equipaggiamento particolari, (piccole riparazioni, sostituzioni di minuterie, tarature o regolazioni di dispositivi di controllo o di comando dell'impianto, eventuale sostituzione lampade, materiali d'uso e consumo, ecc.).

Le principali attività di verifica incluse nel canone sono le seguenti:

TIPO ATTIVITA'	FREQUENZA
<b>Verifica Funzionale armadi esterni Quadri Elettrici:</b> Verifica funzionale involucro, serratura portella, grado di isolamento involucro, sistema meter, gruppo di misura	1 anno
<b>Verifica dispositivo accensione:</b> Verifica funzionale del dispositivo di accensione (astronomico, crepuscolare, ecc.)	1 anno
<b>Verifica dispositivi di protezione:</b> Verifica funzionale di fusibili, differenziali, interruttori magnetotermici, coordinamento delle protezioni, fattore di potenza	1 anno
<b>Ispezione e Manutenzione Quadri:</b> Esecuzione visita d'ispezione e manutenzione di quadro elettrico, comprendente la pulizia del vano, il serraggio delle cerniere e dei collegamenti alle morsettiera dei cablaggi e delle apparecchiature, la verifica del funzionamento della strumentazione, la verifica dei collegamenti di terra, l'eventuale regolazione dell'interruttore orario e/o dell'interruttore crepuscolare, rilevamento delle principali misure elettriche, misura del tempo di intervento dell'interruttore differenziale, misura resistenza isolamento linee. Compresa la sostituzione di eventuali componenti guasti o difettosi (interruttori, contattori, ecc.)	1 anno
<b>Ispezione e Manutenzione sistemi METER di misura energia:</b> Esecuzione di visita d'ispezione e manutenzione degli apparati Meter per la misurazione dell'energia elettrica consumata da ogni impianto (quadro elettrico) comprendente la pulizia del vano, il serraggio delle cerniere e dei collegamenti alle morsettiera dei cablaggi e delle apparecchiature, la verifica del funzionamento della strumentazione, la verifica dei collegamenti di terra. Compresa la sostituzione di eventuali componenti guasti o difettosi.	Non previsto
<b>Verifica Impianto di terra:</b> Esecuzione della verifica e della misura della resistenza di terra dei sostegni, coordinamento interruttori differenziali, con contestuale verifica della continuità dell'impianto di messa a terra eseguito misurando la resistenza tra il palo e il conduttore di terra della linea di alimentazione, dove questo risulti accessibile, oppure	Non previsto

TIPO ATTIVITA'	FREQUENZA
misurando la resistenza tra il sostegno in esame ed un sostegno contiguo oppure tra il sostegno in esame ed una struttura metallica con un buon collegamento a terra. Compresa eventuale sostituzione di elementi di terra assentati o non più funzionali (picchetti, ecc).	
<p><b>Monitoraggio stato di conservazione sostegni: verifica a vista</b></p> <p>Per i sostegni si effettueranno dei controlli tramite esami a vista, che diano un'indicazione dello stato di corrosione e di degrado strutturale, in modo da poter eventualmente intervenire, anche in anticipo sul ciclo di vita utile del componente, con operazioni di revisione (verniciatura, applicazione di guaine protettive) o di sostituzione. Verifica a vista di tutti i sostegni, con verifica messa a piombo, integrità sezione di incastro e integrità attacchi a parete/palo.</p>	(inclusa nel RLP)
<p><b>Monitoraggio stato di conservazione sostegni: verifica strumentale</b></p> <p>Per i sostegni a palo metallico si effettueranno dei controlli tramite verifica strumentale, che diano un'indicazione dello stato di corrosione e di degrado strutturale, in modo da poter eventualmente intervenire, anche in anticipo sul ciclo di vita utile del componente, con operazioni di revisione (verniciatura, applicazione di guaine protettive) o di sostituzione.</p> <p>La verifica infatti viene realizzata conformemente alla norma UNI 11479:2020, e prevede:</p>	1 CICLO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'esecuzione della misura della profondità di corrosione del sostegno,</li> <li>• L'eventuale rifacimento della guaina di protezione anticorrosiva,</li> <li>• l'emissione di un rapporto di verifica che indichi l'azione da adottare: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Intervento di rimozione urgente del palo;</li> <li>○ Intervento programmabile di sostituzione del palo,</li> <li>○ Intervento programmabile di verniciatura del palo;</li> <li>○ Intervento programmabile di rifacimento della guaina di protezione anticorrosiva e/o ripristino del blocco di fondazione e della pavimentazione circostante</li> <li>○ il prossimo intervallo di ispezione consigliato</li> </ul> </li> </ul>	Ogni 1 ANNO Ciascun ciclo ognuno con copertura del 10% dei sostegni metallici a palo
Verifica a vista integrità corpi illuminanti	1 anno

L'attività è da ritenersi inclusa nel canone.

## 7 MANUTENZIONE PROGRAMMATA

La manutenzione programmata e predittiva prevede l'esecuzione di interventi ad intervalli predeterminati, in accordo a criteri prescritti, con la finalità di ridurre la probabilità di guasto e la degradazione del funzionamento dei singoli componenti dell'impianto o, perlomeno, a rilevare quelle situazioni critiche che necessitano di interventi di manutenzione straordinaria, anticipando l'evento di guasto e riducendo il rischio che l'impianto stesso vada fuori servizio. Prevede, tra l'altro, il ricambio di tutte le sorgenti luminose esistenti con una periodicità che dipende dal tipo di lampada e dalla durata di accensione. Lo scopo principale di questo tipo di manutenzione è di assicurare un livello di funzionalità dell'impianto adeguato e costante nel tempo e di ottimizzare la gestione delle risorse necessarie per la manutenzione ordinaria.

Le principali attività di manutenzione a programma/predittiva, **incluse nel canone**, sono le seguenti.

### 7.1 RICAMBIO LAMPADE A PROGRAMMA (APPARECCHI CON SORGENTI A SCARICA)

Tale intervento mira ad anticipare il normale decadimento delle prestazioni luminose delle sorgenti luminose a scarica, per esaurimento della durata di vita delle stesse.

È previsto il ricambio lampade a programma **per sorgenti a scarica ogni 4 anni**.

Il ricambio lampade a programma **per sorgenti LED non è previsto**.

**L'attività è da ritenersi inclusa nel canone.**

Con riferimento in particolare ai centri luminosi equipaggiati con lampade ai Vapori di Mercurio o a Luce Miscelata, tenuto conto che, in ottemperanza alla normativa europea in materia di prodotti per illuminazione, le predette lampade non possono essere più prodotte, Enel Sole non potrà garantire la loro sostituzione. Per tali centri luminosi sarà necessaria la completa sostituzione tramite interventi di manutenzione straordinaria con modalità e tempi da concordare con l'Amministrazione.

### 7.2 VERNICIATURA DEI SOSTEGNI

Tale attività prevede la **verniciatura dei sostegni metallici verniciati esistenti**. L'intervento oltre che preservare le strutture da ruggine e problemi meccanici contribuisce al miglioramento estetico degli impianti. La verniciatura sarà eseguita secondo un cronoprogramma che stabilirà le quantità annuali (1% dei sostegni metallici), sulla base delle priorità di intervento in funzione delle criticità rilevate, anche eventualmente in accordo con l'amministrazione comunale.

**L'attività è da ritenersi inclusa nel canone come sopra indicato.**

**8 Penali**

Il ritardo delle prestazioni relative al pronto intervento di cui all'art.2.2 del presente documento sarà soggetto ad una penale giornaliera pari al 0,3 per mille dell'ammontare dei canoni per punto luce annui.

Il ritardo delle prestazioni relative ai servizi offerti di cui agli art.3, art.4, art.5, art.6, art.7, art.8 del presente documento sarà soggetto ad una penale giornaliera pari al 0,3 per mille dell'ammontare dei canoni per punto luce annui.

Il totale delle penali non può comunque superare complessivamente l'ammontare del 10% del valore contrattuale.

**9 Smaltimento dei rifiuti**

Viene garantito, da parte di Enel Sole, per l'intera durata dell'Accordo, lo smaltimento dei materiali di risulta, delle lampade esauste e di tutti gli altri rifiuti, anche pericolosi, originati dall'attività di gestione degli impianti, in piena conformità alle norme di legge che disciplinano la materia.

**10 Assistenza tecnica**

Enel Sole è tenuta a fornire assistenza all'Amministrazione Comunale, in particolare per l'individuazione di soluzioni innovative ed interventi migliorativi da realizzarsi su parti dell'impianto di Illuminazione Pubblica, tesi al contenimento dei consumi energetici o al miglioramento della funzionalità del servizio, o finalizzati alla realizzazione di una smart city.

## PALESTRO









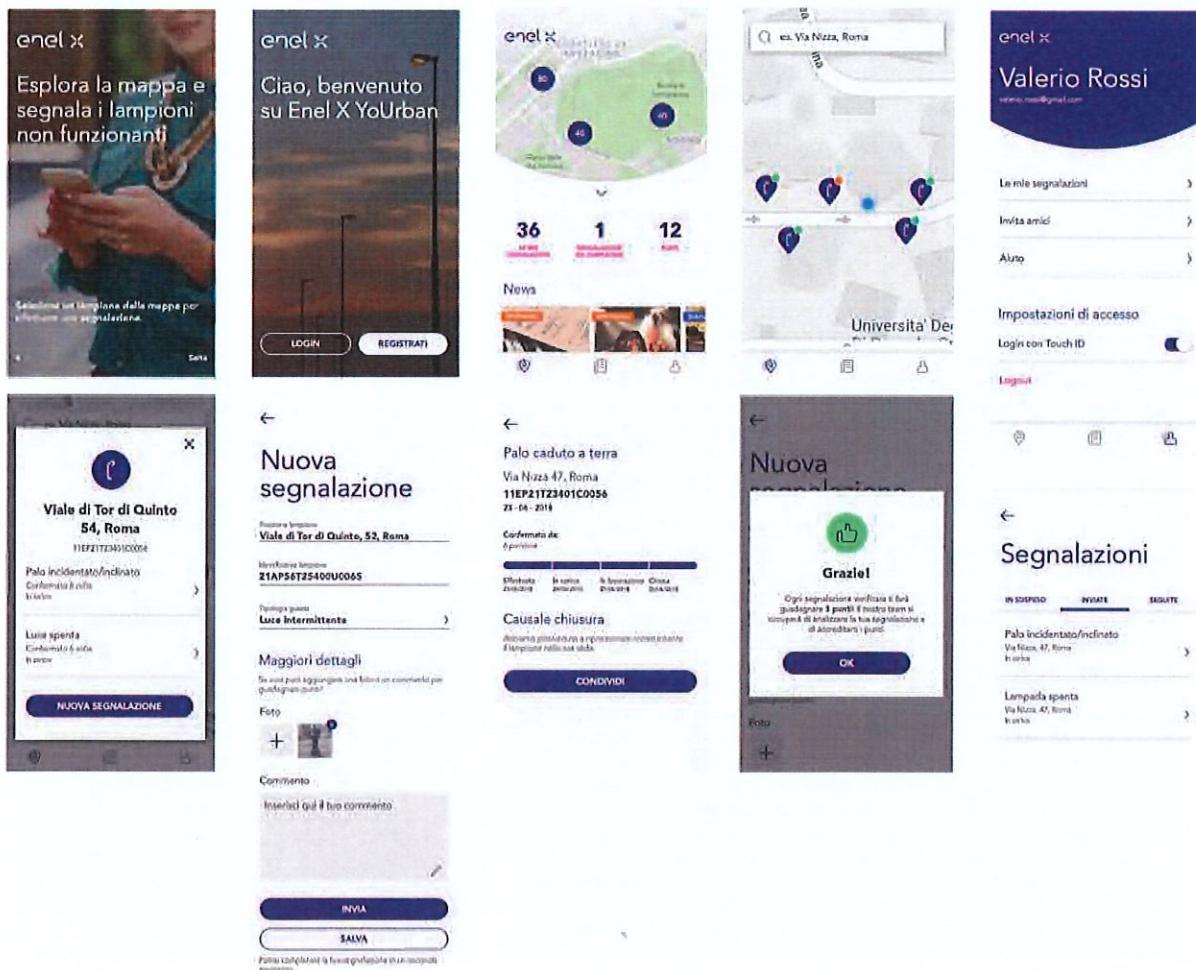


## ALLEGATO C

### 1 ENEL X YOURBAN

L'App Enel X YoUrban offre al cittadino un servizio innovativo per la segnalazione guasti e il monitoraggio dello stato durante tutti gli step del processo di risoluzione e può essere utilizzato dall'Amministrazione Comunale per veicolare attraverso la sezione News comunicazioni specifiche sui temi inerenti del servizio.

L'app si presenta agli utenti con la seguente grafica



## L'esperienza con Enel X YoUrban

Grazie all'app Enel X YoUrban, il cittadino può vivere e migliorare la propria città in pochi semplici passaggi.

L'app infatti, oltre ad offrire una sezione dedicata alle news di Enel X, permette di segnalare i guasti dei lampioni in modo semplice e veloce.

Accedendo in modo rapido tramite l'impronta digitale o il riconoscimento facciale, il cittadino ha visibilità di tutti i lampioni intorno alla sua posizione e, qualora siano già stati segnalati da altri utenti, può vederne il dettaglio con i commenti e la tipologia di guasto segnalato.

Il processo di segnalazione è reso chiaro ed intuitivo dalla modalità di interazione con la mappa già conosciuta e consolidata dall'utente in altre app diffuse sul mercato.

Il cittadino infatti, deve solo cliccare sul lampioncino da segnalare e specificare il guasto individuato. Per rendere la segnalazione ancora più precisa, a beneficio del comune che la riceverà, il cittadino potrà anche allegare una foto e aggiungere commenti.

Un ulteriore vantaggio dell'app Enel X YoUrban è la possibilità per chi è in movimento, e non può completare la segnalazione in quel momento, di salvarla in bozza per ritrovarla sul proprio profilo e completarla quando gli sarà più comodo.

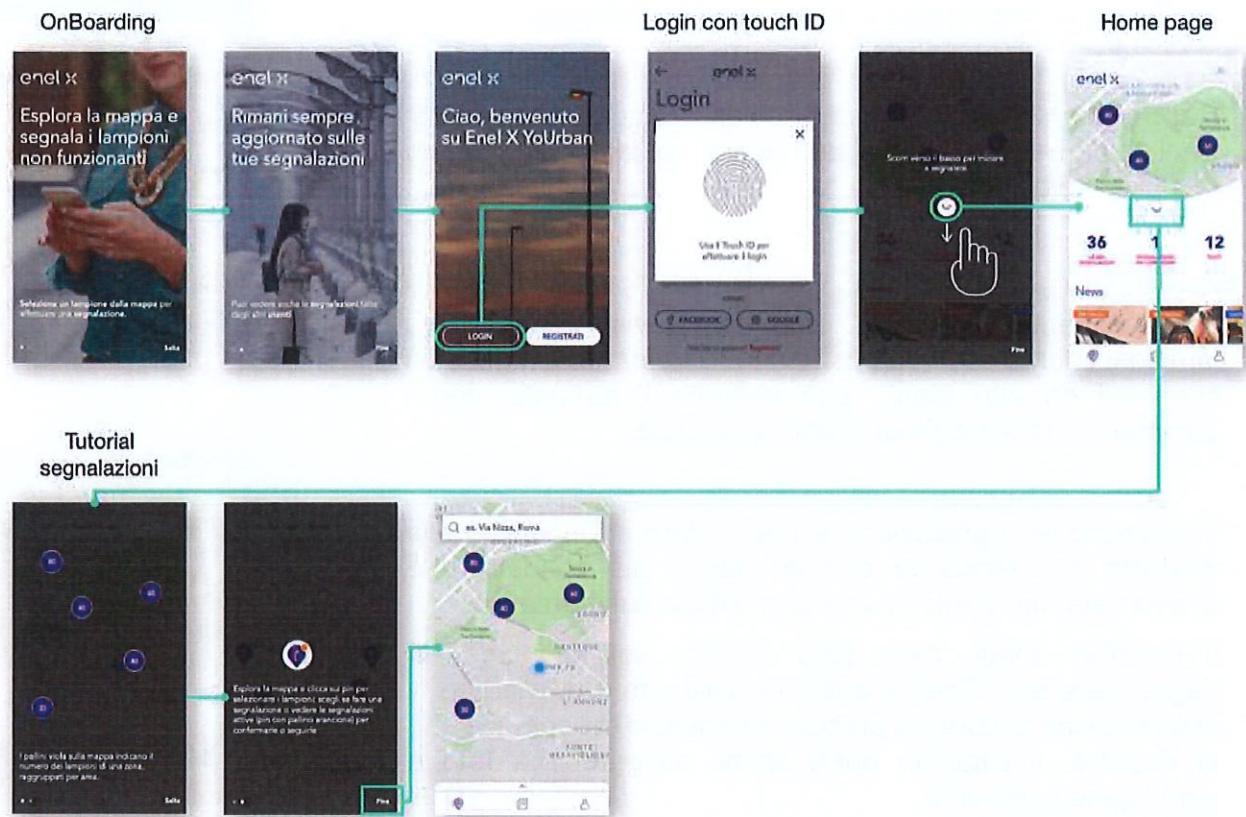
Altro elemento distintivo di questa app rispetto alle altre presenti nel mercato, è la visibilità dei singoli stati del processo di risoluzione (aperto, in lavorazione, sospeso e chiuso) e la comunicazione degli stessi tramite notifiche.

Quando il guasto è stato risolto il cittadino potrà condividere sui social la propria esperienza e diventare ambassador del servizio invitando gli amici a far parte della community.

## Flusso di OnBoarding



Di seguito si riporta a titolo d'esempio l'esperienza utente e le funzionalità garantite all'utente quando effettuerà il login:



Di seguito si riportano, a titolo d'esempio, i benefici per il cittadino e per la municipalità:

#### Benefici per il cittadino:



Segnalazione  
rapida di un  
guasto



Possibilità di salvare  
la segnalazione e  
inviarla in un secondo  
momento



Aggiornamento sul  
processo di  
risoluzione guasti  
tramite notifiche



Aggiornamenti sulle  
news di Enel X



Senso di  
appartenenza e  
utilità per il proprio  
comune

#### Benefici per la Municipalità:



Possibilità di caricare  
news e contenuti  
specifici legati alla  
municipalità



Riduzione delle  
chiamate al contact  
center



Unico punto di  
accesso per  
monitorare tutte le  
segnalazioni ricevute



RepoEnel Solestica  
dettagliata e  
scaricabile



Monitoraggio in real  
time dello status  
della segnalazione



Riduzione tempi  
risposta al cittadino



Evidenza delle  
segnalazioni con  
alta priorità



Possibilità di accettare  
i preventivi per la  
risoluzione dei guasti



Maggiore qualità  
delle segnalazioni



Visibilità nazionale dei comuni che aderiscono al servizio

