



**CARTA DEI SERVIZI  
PER LA GESTIONE  
DEI SERVIZI STRUMENTALI  
AFFIDATI DAL COMUNE DI  
CREMONA**

*(approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 19 marzo 2021)*



## **1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi costituisce un documento atto a facilitare e accompagnare i “clienti” (cittadini, imprese, istituzioni, enti), in un utilizzo agevole dei servizi strumentali che il Comune di Cremona ha affidato ad AEM CREMONA SPA, in una sorta di dialogo finalizzato al miglioramento degli stessi.

Questo documento costituisce l’impegno che AEM CREMONA SPA assume nei confronti dei “clienti” per garantire, dichiarandoli, i livelli di prestazione dei servizi erogati (standard di qualità), le modalità di erogazione e di tutela previste, in un’ottica di assoluta trasparenza.

La Carta dei Servizi trae origine da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 riguardante i “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” ed ha, come linea guida, il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del Settore Trasporti”.

La presente Carta dei Servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato.

Periodicamente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti.

La Carta dei Servizi e la relazione sui risultati sono pubblicate sul sito [www.aemcremona.it](http://www.aemcremona.it), sezione “Trasparenza\Servizi Erogati”

### **1.1 Principi della Carta**

La Carta dei Servizi ufficializza la corretta erogazione da parte di AEM CREMONA SPA dei servizi strumentali affidati dal Comune di Cremona, nel rispetto dei principi fondamentali previsti dalla direttiva:

#### **1.1.1 Eguaglianza ed imparzialità**

AEM CREMONA SPA si impegna ad erogare i propri servizi a tutti i “clienti”, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, situazioni economiche, condizioni psicofisiche e sociali.

AEM CREMONA SPA si impegna, per quanto nelle sue possibilità e competenze, a garantire e rendere più agevole l’accessibilità ai servizi alle fasce deboli della cittadinanza.

AEM CREMONA SPA si impegna altresì ad erogare i servizi nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **1.1.2 Continuità**

AEM CREMONA SPA si impegna ad assicurare la continuità e regolarità nell’erogazione dei servizi, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione dei servizi devono essere espressamente comunicati ed AEM CREMONA SPA adotterà tutte le misure volte ad arrecare ai “clienti” il minor disagio possibile.



### **1.1.3 Partecipazione**

AEM CREMONA SPA si impegna

- \* a migliorare e a favorire la partecipazione dei “clienti”, anche attraverso organismi di rappresentanza;
- \* a riconoscere il diritto dei “clienti” alla partecipazione a tavoli di confronto costruttivo sulle tematiche che riguardano i servizi;
- \* a garantire la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
- \* a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione dei “clienti” sui servizi tramite indagini appropriate.

### **1.1.4 Efficienza ed Efficacia**

AEM CREMONA SPA si impegna ad adottare tutte le misure per migliorare l’efficienza e l’efficacia dei servizi erogati, compatibilmente con le risorse disponibili.

La cortesia ed il rispetto nei confronti dei “clienti” sono considerati aspetti fondamentali della qualità del servizio. Viene posta la massima attenzione affinché da parte del personale dipendente sia adottato un linguaggio semplice ed essenziale e che venga manifestata la disponibilità a risolvere i problemi di qualsiasi natura che possano insorgere.

### **1.1.5 Rispetto dell’ambiente**

AEM CREMONA SPA si impegna a migliorare continuamente il rapporto con l’ambiente.

### **1.1.6 Trasparenza**

AEM CREMONA SPA si impegna a promuovere la trasparenza in merito alla gestione ed ai livelli dei servizi offerti attraverso una adeguata diffusione della Carta dei Servizi e dei dati aziendali in essa contenuti.

## **1.2 Finalità della Carta**

La presente Carta dei Servizi costituisce per i “clienti” uno strumento di Conoscenza, Partecipazione e Tutela.

### **1.2.1 Come strumento di Conoscenza**

La Carta fornisce informazioni sulla struttura e sull’organizzazione dell’azienda, sui servizi erogati e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sulle eventuali offerte commerciali, sulle modalità con le quali i “clienti” possono relazionarsi con l’azienda, sui livelli qualitativi di prestazione dei servizi, sui progetti aziendali di miglioramento dei servizi, sulle azioni di salvaguardia dell’ambiente. Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità dei servizi erogati e la pubblicazione, l’aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.



### 1.2.2 Come strumento di Partecipazione

Il personale di AEM CREMONA SPA fornisce ai “clienti” tutte le informazioni inerenti i servizi offerti.

### 1.2.3 Come strumento di Tutela

La Carta garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti e stabilisce e garantisce l’applicazione della procedura dei reclami.

Per AEM CREMONA SPA, la presente Carta dei Servizi costituisce l’impegno con i “clienti” ad erogare servizi di buona qualità, controllati e verificati riguardo al grado di soddisfazione raggiunto dai “clienti”, ad adottare e pubblicare gli standard di qualità previsti e raggiunti, ad attivare i necessari piani per il continuo miglioramento e a dar conto ai “clienti” di quanto conseguito.

## 2. LA SOCIETA’ AEM CREMONA SPA

AEM CREMONA SPA è una società patrimoniale interamente partecipata dal Comune di Cremona che si occupa dei seguenti servizi

### – servizi strumentali (in misura di quanto finanziato dal Comune di Cremona):

- **Operazioni di sgombero della neve e ghiaccio relativamente alle strade cittadine;**
- **Gestione della rete di Smart City afferente alle attività di competenza;**
- **Gestione varchi di accesso alla Z.T.L.** La gestione dei varchi è garantita attraverso un sistema informatico integrato per il controllo degli accessi alla Z.T.L. e il rilevamento dei flussi veicolari nelle zone a traffico limitato della città. L’Azienda si occupa del rilascio dei permessi per l’accesso alla Z.T.L. e per la sosta;
- **Segnaletica stradale;**
- **Pavimentazioni stradali e dei marciapiedi comunali.** L’Azienda provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché, dove richiesto dal Comune, alla riqualificazione delle strade, delle piazze e delle aree della città ed alla realizzazione di eventuali nuove strade;
- **Sorveglianza delle manomissioni del suolo (scavi e ripristini)** eseguiti dai gestori delle reti tecnologiche interrate operativi sul territorio comunale su richiesta dell’Amministrazione comunale;
- **Aggiornamento della base dati cartografica e gestione dati relativi alla mobilità, segnaletica e illuminazione pubblica;**
- **Progettazione e Direzione Lavori, ove richiesto dal Comune di Cremona, per le attività di competenza, di cui ai punti precedenti.**

### – servizi pubblici:

- **Gestione aree di sosta. \***
- **Gestione Polo della Cremazione. \***

*\* Per questi servizi si rimanda alle specifiche “Carte dei Servizi” pubblicate sul sito [www.aemcremona.it](http://www.aemcremona.it) sez. Amministrazione Trasparente*



### **3. GLI IMPEGNI DI AEM CREMONA SPA VERSO IL PERSONALE**

#### **3.1 Identificabilità del personale**

Al fine di aumentarne la visibilità, il personale di AEM CREMONA SPA che si interfaccia con il pubblico è identificabile dall'apposito tesserino di riconoscimento.

#### **3.2 Sicurezza del personale**

AEM CREMONA SPA gestisce e assicura l'attuazione dei presidi di prevenzione e protezione dai rischi professionali per tutti i lavoratori dipendenti o equiparati, in conformità a quanto previsto dal Testo Unico in materia di Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro.

#### **3.3 Formazione del personale**

AEM CREMONA SPA, consapevole dell'importanza della gestione delle risorse umane, presta particolare attenzione alla formazione del proprio personale.

Il personale di AEM CREMONA SPA, entrando in contatto diretto o indiretto con i "clienti", è tenuto a rivolgersi a loro con cortesia e rispetto, rispondendo professionalmente alle loro richieste agevolandoli nell'esercizio dei diritti ed informandoli degli obblighi.

A tutto il personale, amministrativo o tecnico, oltre a corsi di formazione generale e obbligatoria in materia di Salute e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro, vengono somministrati corsi di formazione, aggiornamento ed addestramento tecnico specifici per l'attività svolta.

### **4. SERVIZIO SGOMBERO NEVE E GHIACCIO**

Il servizio sgombero neve e ghiaccio è un servizio di notevole rilevanza. Ha lo scopo di assicurare la percorribilità in sicurezza delle arterie stradali, dei marciapiedi, delle piste ciclabili e tutte le aree ad uso pubblico di competenza del Comune di Cremona, durante il periodo invernale (normalmente dal 1° novembre al 15 aprile di ogni anno) attraverso lo sgombero neve e lo spargimento dei cloruri antighiaccio. Durante il suddetto periodo il servizio risulta disponibile sull'arco delle 24 ore.

AEM CREMONA SPA espleta tale attività strumentale sulla base del "Piano neve ed antighiaccio" attivato di concerto con il Comune di Cremona (visionabile sul sito web del Comune di Cremona).

È rivolto a tutti i "clienti" nel Comune di Cremona.

Il coordinamento delle attività è attuato dal personale proprio.

Il servizio viene effettuato tramite Imprese specializzate individuate secondo le procedure previste dalla normativa vigente in materia di appalti pubblici. Il numero dei mezzi spargisale, delle lame spazzaneve e delle squadre di operatori che effettuano il servizio manualmente viene adeguato alle necessità derivanti dai fenomeni meteorologici che si verificano sul territorio.

I mezzi impiegati (lame, spartineve e spargisale) sono equipaggiati di tracker GPS che rafforzano il potere di verifica e controllo da parte del servizio sgombero neve e ghiaccio in occasione dello svolgimento delle operazioni invernali.



Per segnalare eventuali problematiche legate al servizio sgombero neve e ghiaccio, durante il periodo invernale viene attivato un recapito telefonico dedicato ogni anno e che viene opportunamente pubblicato sui siti istituzionali di AEM CREMONA SPA e del Comune di Cremona. I “clienti” possono altresì rivolgersi all’URP del Comune di Cremona.

## **5. SERVIZIO GESTIONE VARCHI**

Il servizio di gestione dei varchi alla Zona a Traffico Limitata (di seguito ZTL) ha lo scopo di gestire l’accesso al Centro Storico di Cremona ricompreso nella ZTL, attraverso la segnaletica d’indicazione ai parcheggi, l’informazione con pannelli a messaggio variabile ed un UFFICIO PERMESSI a servizio dei “clienti”.

Ad AEM CREMONA SPA spetta la manutenzione ordinaria e straordinaria dei varchi, il pronto intervento con reperibilità 24h/24 per il ripristino dei guasti e/o per la messa in sicurezza di impianti od aree, la gestione dei varchi elettronici e la gestione dei permessi di accesso e sosta.

Il servizio viene effettuato anche tramite Imprese specializzate individuate secondo le procedure previste dalla normativa vigente in materia di appalti pubblici.

Tutte le prestazioni sono svolte secondo le esigenze e gli indirizzi forniti dal Comune di Cremona, nel rispetto delle somme assegnate e nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela e sicurezza nei luoghi di lavoro.

L’attività viene eseguita con personale dell’Azienda.

### UFFICIO PERMESSI

L'Ufficio Permessi si occupa:

- del rilascio delle autorizzazioni al transito e alla sosta all'interno della Zona a Traffico Limitato protetta dai varchi elettronici;

- delle autorizzazioni alla sosta operativa (operazioni di carico e scarico per un tempo massimo di 30').

Presso l'ufficio Permessi è possibile pagare con:

- carta di credito
- bancomat
- on- line (solo per i permessi temporanei) sul sito <http://www.rti-ica-abaco.it> - vademecum pagamenti online
- bonifico bancario, specificando la causale, intestato a:  
Comune di Cremona - Servizio Tesoreria  
IBAN: IT 40 W 07601 11400 0000 11047263

Pagamenti in contanti sono consentiti eccezionalmente e solo ed esclusivamente per il rilascio di permessi temporanei.



Presso l'ufficio Permessi è inoltre possibile acquistare gli abbonamenti per i parcheggi gestiti da AEM.

Servizi gestiti dall'UFFICIO PERMESSI:

Disabili: autorizzazione al transito e alla sosta

Commercio/Scarico preziosi: autorizzazione al transito e alla sosta

Installatori e Manutentori - autorizzazione al transito e alla sosta

Imprese artigiane e/o commerciali (operazioni di carico e scarico merci o attrezzature, consegne o servizi a domicilio) - autorizzazione al transito e alla sosta

Attività varie: Testate giornalistiche (cat. C3) - Giornalisti, Pubblicisti e Fotoreporter (cat. C4): autorizzazione al transito e alla sosta in centro storico

Hotel: autorizzazione al transito e alla sosta

Attività varie: Titolari di casella postale (operazioni postali - cat. C1): autorizzazione al transito e alla sosta in centro storico

Nuclei Familiari titolari di posto auto in area privata all'interno di una ZTL / AP (Zona A e B - cat. R3): autorizzazione al transito

Nuclei Familiari residenti o domiciliati in ZPRU (Zona C - cat. R2): autorizzazione alla sosta in area riservata / a tariffa agevolata

Nuclei Familiari residenti o domiciliati in ZTL / AP (Zona A e B - cat. R1): autorizzazione al transito e alla sosta in area riservata / a tariffa agevolata

Disabili o ditte: accesso alla ZTL/superamento varchi senza autorizzazione

Carico/scarico, bus turistici, scuole: autorizzazione temporanea al transito e sosta

Area medica: Medici di base / Pediatri - Altri Medici - Veterinari - Paramedici (cat. M1): autorizzazione al transito e alla sosta

Area medica: Enti ed Associazioni - assistenza alla persona (cat. M4/A-B): autorizzazione al transito e alla sosta

Area medica: Assistenza domiciliare da parte di privati cittadini (cat. M5) - Medici di medicina fiscale (cat. M3): autorizzazione al transito e alla sosta

Cerimonie civili e religiose: autorizzazione temporanea al transito e sosta

Relativamente ai permessi provvisori:

Carico/Scarico (B1)
Installatori/Manutentori (B3)
Transito in ZTL o area pedonale
transito in ZTL con carico / scarico
Carico/Scarico in Aree Pedonali
Matrimonio
Difficoltà Deambulatoria
Funerale



Auto Sostitutiva
Veicolo ibrido

E' possibile ottenere il provvedimento autorizzativo on line accedendo all'indirizzo web:

<https://ztl.aemcremona.it/aemservices/web/pass/passchoice>

L'Ufficio Permessi si trova in Cremona – Via Persico, 31.

I relativi recapiti sono:

Tel. 0372 801080 - Fax 800 189 590

E mail: [ufficio.permessi@comune.cremona.it](mailto:ufficio.permessi@comune.cremona.it)

PEC: [ufficio.ztl@pec.comune-cremona.it](mailto:ufficio.ztl@pec.comune-cremona.it)

E' possibile fissare appuntamento con le seguenti modalità:

- al numero telefonico 0372 801080, lunedì – martedì - giovedì e venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00, il mercoledì dalle 8.30 alle 16.30.
- via email all'indirizzo [ufficio.permessi@comune.cremona.it](mailto:ufficio.permessi@comune.cremona.it)
- mediante il link <https://aemcremona.it/prenotazioni-aem/>

**ORARI DI RICEVIMENTO PUBBLICO:**

Il lunedì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle ore 14.00 alle 16.00; il martedì, giovedì e venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e il mercoledì dalle 8.30 alle 16.30 (orario continuato).

Sul sito del Comune di Cremona [www.comune.cremona.it](http://www.comune.cremona.it)>Muoversi in città si possono trovare tutte le informazioni utili per chi deve circolare e sostare in corrispondenza della ZTL.

## **6. SERVIZIO SEGNALETICA STRADALE**

Il servizio è stato affidato dal Comune di Cremona ad AEM CREMONA SPA e riguarda la manutenzione ordinaria e straordinaria e le nuove realizzazioni della segnaletica stradale orizzontale e verticale nel territorio del Comune di Cremona, attraverso:

- interventi di ripristino della segnaletica anche non programmati al fine di ristabilirne la funzionalità ed evitare situazioni di pericolo al transito veicolare e pedonale;
- attuazione delle ordinanze comunali per modifiche della viabilità;
- attuazione delle ordinanze comunali per allestimento cantieri su richiesta di privati;



- progettazione di interventi di manutenzione straordinaria e/o nuove realizzazioni sulla base del “Piano programmatico annuale delle attività strumentali in house providing e degli stanziamenti previsionali” allegato al bilancio di previsione;
- esecuzione delle opere sulla base dei progetti approvati;
- direzione lavori, contabilizzazione e collaudo;
- interventi su richiesta di privati.

Il servizio si occupa altresì della gestione degli eventi e delle manifestazioni (anche sportivi) pubblici e privati e dei mercati periodici.

Tali interventi possono essere oggetto di programmazione, su indicazione del Comune di Cremona, o non programmati, scaturenti da segnalazioni delle forze dell'ordine e di “clienti”.

Sono compresi gli interventi in reperibilità nell’arco delle 24 ore atti a garantire la sicurezza della circolazione stradale sia veicolare che pedonale.

L’attività è svolta parte in economia e parte attraverso appalti di servizio.

Il servizio viene effettuato anche tramite Imprese specializzate individuate secondo le procedure previste dalla normativa vigente in materia di appalti pubblici.

Per segnalare eventuali problematiche legate al servizio segnaletica, i “clienti” possono rivolgersi all’URP del Comune di Cremona che provvede a trasmettere la segnalazione ad AEM CREMONA SPA attraverso un apposito applicativo.

I “clienti” possono contattare il servizio segnaletica mediante e mail all’indirizzo [segnaletica@aemcremona.it](mailto:segnaletica@aemcremona.it) oppure telefonicamente ai numeri 0372 801057 – 0372 801056.

L’Amministrazione comunale stabilisce le risorse da destinare al Servizio sulla base delle quali l’A.E.M. CREMONA SPA predispose il proprio budget annuale e l’elenco degli interventi da realizzare nel corso del medesimo anno, sempre in accordo con l’Amministrazione.

## **7. SERVIZIO PAVIMENTAZIONI STRADALI E MARCIAPIEDI COMUNALI (OVVERO “SERVIZIO STRADE”)**

Il servizio è stato affidato dal Comune di Cremona ad AEM CREMONA SPA e riguarda la manutenzione ordinaria e straordinaria e le nuove realizzazioni di strade, piazze, marciapiedi, aree pubbliche e manufatti interessanti la piattaforma stradale, nell’ambito del Comune di Cremona.

Le strade oggetto di manutenzione si estendono nel territorio comunale per circa 320 km.

Il servizio è rivolto a tutti i “clienti” nel Comune di Cremona

Il medesimo viene espletato attraverso l’appalto delle attività e delle opere, mentre il coordinamento è garantito dal personale dell’Azienda.

L’attività strumentale affidata ad AEM CREMONA SPA comprende:



- la manutenzione ordinaria e straordinaria di piazze, vie, strade, marciapiedi e piste ciclabili;
- le relative progettazioni e direzioni lavori, anche di piccoli interventi;
- la garanzia della reperibilità per gli interventi urgenti, l'uniformità e il coordinamento degli interventi.

La competenza per la realizzazione di nuove piazze, vie, strade, marciapiedi e piste ciclabili è in capo ad AEM CREMONA SPA sulla base degli indirizzi (o delle scelte progettuali di massima) e delle risorse finanziarie approvati dall'Amministrazione Comunale, con l'assunzione da parte del Comune stesso della proprietà dei beni derivanti.

L'Amministrazione comunale stabilisce le risorse da destinare al Servizio sulla base delle quali l'A.E.M. CREMONA SPA predispose il proprio budget annuale e l'elenco degli interventi da realizzare nel corso del medesimo anno, sempre in accordo con l'Amministrazione.

### **7.1 Manutenzione ordinaria**

Il Servizio è deputato alla risoluzione delle quotidiane problematiche relative alla manutenzione delle strade e dei marciapiedi comunali e delle relative pertinenze.

Le attività sono svolte da AEM CREMONA SPA in autonomia di esecuzione a fronte di quanto emerso da sopralluoghi, da segnalazioni dei "clienti" attraverso Spazio Comune, la Polizia Municipale ovvero da altri settori comunali.

Per segnalare eventuali problematiche legate al servizio strade, i "clienti" possono rivolgersi a Spazio Comune, alla Polizia Municipale ed agli altri servizi comunali che provvederanno a trasmettere la segnalazione ad AEM CREMONA SPA attraverso una procedura informatica specifica a garanzia della trasparenza e della chiusura del processo informativo.

A seguito di segnalazione codificata, il Servizio attua la procedura di cui al successivo paragrafo dedicato, al fine di garantire un riscontro certo alla segnalazione.

### **7.2 Manutenzione straordinaria**

Il servizio comprende le attività di:

- progettazione di interventi di manutenzione straordinaria e/o nuove realizzazioni sulla base del programma delle opere pubbliche approvato annualmente dal Comune di Cremona allegato al bilancio di previsione;
- esecuzione delle opere sulla base del progetto approvato;
- direzione lavori e contabilizzazione, collaudo e consegna delle opere eseguite al Comune di Cremona.

### **7.3 Sorveglianza delle manomissioni del suolo e sottosuolo (scavi e reinterri)**

A richiesta del Comune di Cremona AEM CREMONA SPA si occupa della sorveglianza delle manomissioni del suolo e sottosuolo (scavi e reinterri) eseguite dai gestori delle reti tecnologiche interrato operanti



sul territorio comunale, oltre che di attuare idonei interventi di verifica e controllo sul posto. AEM CREMONA SPA si impegna a fornire consulenza di proprio personale tecnico in fase di rilascio delle autorizzazioni alla manomissione del suolo pubblico, al fine di garantire interventi adeguati da parte dei gestori.

AEM CREMONA S.p.A. fornisce un rapporto mensile delle principali attività seguite e svolte. Il Comune si impegna a trasmettere ad AEM CREMONA SPA tutte le richieste di manomissione suolo pubblico per l'acquisizione del parere e tutte le richieste di occupazione, al fine di verificare che siano state precedute dall'autorizzazione alla manomissione del suolo pubblico, oltre a facilitare l'attività di controllo e coordinamento delle attività che si svolgono sul suolo pubblico.

Il servizio comprende le seguenti attività:

- programmazione e coordinamento degli interventi, in collaborazione con il Comune di Cremona previsti sia degli Enti gestori sia di AEM CREMONA SPA per la redazione del piano degli interventi da allegare al Bilancio previsionale;
- rilascio di parere in merito alle autorizzazioni alla manomissione e occupazione del suolo pubblico;
- controllo cantieri;
- report periodico delle attività.

L'attività viene svolta esclusivamente dal personale interno dell'Azienda.

I "clienti" possono contattare il servizio strade mediante e mail all'indirizzo [strade@aemcremona.it](mailto:strade@aemcremona.it) oppure telefonicamente ai numeri 0372 801051 – 0372 801052 – 0372 801061.

## **8. SERVIZIO PROGETTAZIONE E DIREZIONE LAVORI**

Il servizio è stato affidato dal Comune di Cremona ad AEM CREMONA SPA e riguarda progettazione e direzione lavori delle attività nell'ambito dei servizi strumentali descritti nel presente documento. La progettazione e la direzione lavori sono espletate da personale in possesso di adeguate competenze tecniche, di idoneo titolo di studio ed abilitazione all'esercizio della professione, nel rispetto della normativa vigente in materia.

Il servizio è rivolto agli uffici interni di AEM CREMONA SPA ed al Comune di Cremona.

Il servizio viene svolto da personale di AEM CREMONA SPA in possesso dei necessari requisiti di professionalità.

Il servizio comprende le attività di:

- progettazione di interventi di manutenzione straordinaria e/o nuove realizzazioni sulla base del programma delle opere pubbliche approvato annualmente dal Comune di Cremona allegato al bilancio di previsione;
- esecuzione delle opere sulla base del progetto approvato;



- direzione lavori e contabilizzazione, collaudo e consegna delle opere eseguite al Comune di Cremona.

L'attività è svolta da personale interno e le prestazioni specialistiche vengono espletate attraverso incarichi professionali.

## **9. SERVIZIO AGGIORNAMENTO CARTOGRAFIA**

Il Servizio è stato affidato dal Comune di Cremona ad AEM CREMONA SPA e riguarda:

- l'inserimento georeferenziato su supporto cartografico delle lavorazioni eseguite nell'ambito delle attività affidate;
- l'inserimento e l'aggiornamento del catasto della segnaletica verticale e orizzontale;
- l'inserimento dello stato manutentivo delle strade e dei marciapiedi;
- l'inserimento e l'aggiornamento del catasto della sosta e quanto altro sia di interesse per le finalità legate all'esercizio dei servizi strumentali affidati dal Comune di Cremona.

Il servizio è rivolto agli uffici interni di AEM CREMONA SPA ed al Comune di Cremona.

Il servizio viene svolto anche tramite professionisti individuati secondo le procedure previste dalla normativa vigente in materia di appalti pubblici.

L'Attività viene espletata attraverso personale interno all'Azienda.

## **10. SERVIZIO GESTIONE DEL VERDE PUBBLICO**

Le aree oggetto di manutenzione sono elencate nel contratto di servizio e sommano complessivamente a mq. 2.531.336. Le prestazioni sono eseguite esclusivamente su proprietà comunale.

Per quanto riguarda il personale dipendente, il Servizio consta di n. 1 Responsabile, di n. 3 tecnici specializzati e di n. 4 operatori specializzati.

L'attività strumentale affidata al Comune di Cremona comprende:

- manutenzione ordinaria e straordinaria del Verde pubblico, arredi e opere collaterali;
- manutenzione ordinaria e straordinaria delle essenze arboree ed arbustive;
- analisi fitosanitarie e di staticità;
- gestione delle attività correlate con la manutenzione del verde e degli spazi pubblici.

Nello specifico le principali attività si esplicano in taglio dell'erba, raccolta foglie, pulizia marciapiedi da erbe infestanti, potature di siepi ed arbusti, diserbo di strade e vialetti, rimozione ceppaie, abbattimento piante, potature, rimonda del secco, trattamenti fitoterapici, analisi V.T.A., manutenzione di giochi ed arredi, verifica della sicurezza di giochi ed arredi, verifica delle pavimentazioni antitrauma.

Il Servizio è deputato principalmente alla risoluzione quotidiana delle problematiche relative alla manutenzione delle aree a verde, dei viali alberati e degli spazi a verde attrezzati con relative pertinenze.



Spetta al Servizio anche la manutenzione straordinaria delle essenze arboree ed arbustive attraverso potature di sicurezza e di contenimento nella stagione invernale e di rimonda del secco nel periodo estivo.

Sono a carico del Servizio anche la realizzazione di nuove piantumazioni commissionate e finanziate dal Comune di Cremona; analogamente la realizzazione, manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti tecnologici a servizio degli spazi a verde.

Infine cura la produzione di essenze floreali stagionali nella serra opportunatamente predisposta.

L'Amministrazione comunale stabilisce le risorse da destinare al Servizio sulla base delle quali l'A.E.M. CREMONA SPA predispose il proprio budget annuale e l'elenco degli interventi da realizzare nel corso del medesimo anno, sempre in accordo con l'Amministrazione.

Il Servizio cura altresì la gestione e la risoluzione delle segnalazioni da parte degli utenti.

Le attività relative alle segnalazioni sono svolte da AEM CREMONA SPA in autonomia di esecuzione a fronte di quanto emerso da sopralluoghi, da segnalazioni pervenute attraverso i canali istituzionali definiti con il Comune di Cremona.

Gli utenti, per effettuare segnalazioni potranno rivolgersi a Spazio Comune ed alla Polizia Municipale che provvederanno a trasmettere le segnalazioni ad AEM CREMONA SPA, attraverso una procedura informatizzata specifica a garanzia della trasparenza e della chiusura del processo informativo.

I "clienti" possono contattare il servizio verde mediante e mail all'indirizzo [verde@aemcremona.it](mailto:verde@aemcremona.it) oppure telefonicamente ai numeri 0372 801071 – 0372 801073.

## **11. SERVIZIO GESTIONE CIVICI CIMITERI E DELLE ATTIVITA' CIMITERIALI**

Il servizio è stato affidato dal Comune di Cremona ad AEM CREMONA SPA e riguarda:

- controllo e coordinamento delle attività affidate per la manutenzione ordinaria degli spazi cimiteriali;
- controllo e coordinamento delle attività cimiteriali ivi compreso esumazioni ed estumulazioni.

Gli interventi sono confinati ai Civici Cimiteri cittadini, a partire dal Cimitero Monumentale, San Savino, Cavatigozzi e Gerre Borghi.

L'attraverso viene espletata da personale interno all'Azienda.

Nello specifico l'attività comprende il coordinamento e controllo dell'operatività della Società affidataria dei lavori che comprendono essenzialmente l'esecuzione di tutte le operazioni cimiteriali quali le tumulazioni, le estumulazioni, le inumazioni, le esumazioni, ecc., nonché la pulizia, il decoro e la gestione del verde degli spazi cimiteriali.

L'attività comprende anche la manutenzione ordinaria dell'impianto di illuminazione votiva.



Il Servizio cura altresì la gestione e la risoluzione delle segnalazioni da parte degli utenti; gli stessi potranno effettuare segnalazioni attraverso Spazio Comune o gli uffici cimiteriali, che provvederanno a trasmettere le segnalazioni ad AEM CREMONA SPA attraverso una procedura informatizzata specifica, a garanzia della trasparenza e della chiusura del processo informativo.

## **12. SERVIZIO GESTIONE TECNICA DEL CONTRATTO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA**

Il Servizio affidato dal Comune di Cremona riguarda:

- svolgimento delle attività di Direzione Tecnica dell'esecuzione del contratto CONSIP;
- controllo e coordinamento delle attività affidate di manutenzione ordinaria (contratto CONSIP) ed efficientamento energetico;
- controllo e coordinamento delle attività affidate di manutenzione straordinaria (contratto CONSIP);
- pianificazione e progettazione interventi di riqualificazione ed efficientamento da affidare previo finanziamento del Socio.

L'attività viene espletata attraverso personale interno all'Azienda.

Nello specifico, l'attività strumentale comprende:

- AEM CREMONA SPA mette a disposizione le proprie competenze tecniche al Comune di Cremona per l'effettuazione della gestione tecnica della convenzione Consip Luce 3 e più in generale per le attività inerenti agli impianti d'illuminazione pubblica e semaforici. L'attività si sostanzia sinteticamente nella fornitura del servizio consulenziale di supporto tecnico e di Project Management come declinato nell'elenco a seguire.
- Le prestazioni sono rese da AEM CREMONA SPA in relazione al coinvolgimento da parte del Comune di Cremona della stessa AEM CREMONA SPA e della fornitura degli elementi documentali, tecnici ed economici necessari all'espletamento delle attività, a far tempo dalla stipula dell'accordo. Le prestazioni vengono rese da AEM CREMONA SPA verso il Comune di Cremona, il quale rimane la controparte e l'interlocutore principale ed ufficiale nei confronti dell'aggiudicatario della convenzione Consip.
- AEM CREMONA SPA potrà per coinvolgimento diretto oppure su eventuale indicazione del Comune di Cremona, effettuare prestazioni di progettazione, direzione lavori, collaudo anche verso terzi, sempre in relazione agli impianti d'illuminazione a servizio di Aree Pubbliche e/o che saranno poi trasferiti in gestione al Comune di Cremona

Le principali attività previste per l'esecuzione del servizio sono:

1. Rappresentare il Comune e fornire assistenza tecnica nella gestione degli impianti d'illuminazione pubblica e semaforici incluso l'ambito della convenzione Consip Luce 3, in merito alle attività di progettazione, programmazione, costruzione, manutenzione e gestione degli impianti d'illuminazione pubblica e semaforici, ivi comprese le questioni attinenti la rendicontazione tecnica, nonché partecipare a riunioni operative;



2. Controllare e fornire informazioni al Comune circa la rispondenza, la correttezza, la qualità, l'efficacia e l'efficienza delle attività effettuate dal gestore degli impianti (Citelum) rispetto ai capitolati tecnici, ai progetti, alle prescrizioni comunali. Più in particolare:
  - 2.1. verifica della conformità tecnica rispetto alle normative dei materiali impiegati ancorché messi in opera e della loro rispondenza alle prestazioni previste nei documenti di progetto e contrattuali;
  - 2.2. verifica della conformità tecnica delle metodologie di lavoro e delle attività effettuate dalla controparte in relazione alle norme di buona tecnica e rispetto ai documenti tecnici contrattuali;
  - 2.3. coordinamento di eventuali verifiche e misurazioni strumentali che dovessero rendersi necessarie per la verifica della conformità normativa, contrattuale e tecnica delle opere effettuate dalla controparte;
  - 2.4. verifica dei tempi di esecuzione degli interventi e delle opere;
  - 2.5. proposta di eventuali azioni correttive rispetto ad eventuali non conformità tecniche che dovessero manifestarsi durante la gestione.
  - 2.6. Fornitura del supporto nella verifica degli aspetti riguardanti la sicurezza degli impianti e durante l'esecuzione delle lavorazioni.
3. Mantenimento ed aggiornamento del sistema cartografico georeferenziato GIS degli impianti d'illuminazione in conformità agli standard regionali;
4. Emissione delle prescrizioni tecniche progettuali verso i proponenti dei piani di lottizzazione, progetti di espansione o di riqualificazione urbana con specificazione delle informazioni rispetto alle situazioni esistenti e di interfacciamento, degli standard di qualità rispetto ai materiali da impiegare, ai requisiti costruttivi richiesti e di collaudo per l'accettazione delle opere eseguite.
5. Incontri e confronti con progettisti di piani di lottizzazione, espansione o riqualificazione urbana per la fornitura delle prescrizioni progettuali, delle informazioni rispetto alle situazioni esistenti, degli standard rispetto ai materiali, ai requisiti costruttivi e di collaudo, etc..
6. Verifica della conformità rispetto alla normativa tecnica vigente, al Piano della Luce, alle prassi progettuali e realizzative vigenti nel Comune di Cremona, all'integrazione e congruenza rispetto agli impianti presenti sul territorio, all'efficienza energetica, dei progetti di impianti d'illuminazione pubblica presentati da soggetti privati, per interventi su aree di futuro uso pubblico o di cui è prevista la cessione al Comune di Cremona, con emissione di parere e prescrizioni a tutela (es: conferenze dei servizi, permessi di costruire...) .
7. Verifiche, sopralluoghi e misure in cantiere per il controllo della conformità alle specifiche ed ai progetti autorizzati dal comune, di impianti realizzati o in corso di realizzazione da parte di privati e che saranno conferiti in gestione all'Amministrazione Comunale;



8. Definizione delle specifiche tecniche progettuali, costruttive, dei materiali, per il collaudo degli impianti d'illuminazione pubblica realizzati da soggetti terzi;
9. Progettazione di nuovi impianti e di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria di iniziativa comunale (da quotarsi ad hoc per ogni progetto).

### **13. SERVIZI AL PUBBLICO**

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine ai bisogni dei “clienti” e del territorio, per mantenerli costantemente sulle caratteristiche di servizi offerti e su eventuali variazioni, per raccogliere le loro esigenze e segnalazioni sul servizio, AEM CREMONA SPA è costantemente impegnata a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti o, se necessario, a crearne di nuovi.

Presso il sito internet di AEM CREMONA SPA, [www.aemcremona.it](http://www.aemcremona.it), e del Comune di Cremona, [www.comune.cremona.it](http://www.comune.cremona.it), sono disponibili avvisi e comunicazioni alla clientela.

A tale proposito, AEM CREMONA SPA è alla costante ricerca di migliorie da apportare al sito per renderlo più funzionale e rispondere alle esigenze del settore sosta e mobilità in generale.

#### **13.1 Reclami e suggerimenti**

Reclami e suggerimenti potranno essere presentati tramite posta, in forma libera, indirizzata ad AEM CREMONA SPA – VIALE TRENTO E TRIESTE, 38 – 26100 CREMONA e tramite i canali di comunicazione del sistema comunale facenti capo a Spazio Comune al fine di codificare le segnalazioni a garanzia di un percorso trasparenza.

Nella segnalazione i “clienti” dovranno:

- indicare le proprie generalità e l'indirizzo, al fine di consentire all'Azienda di inviare una risposta scritta;
- esporre chiaramente quanto accaduto indicando tutti i dati necessari ad AEM CREMONA SPA per la ricostruzione dei fatti.

Gli stessi canali sopraindicati potranno essere utilizzati per esporre suggerimenti e/o richieste di informazioni, in tal caso è da escludere la possibilità di presentare gli stessi in forma anonima.

AEM CREMONA SPA si impegna a rispondere a tutti i reclami codificati entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Non è prevista alcuna risposta per i reclami solo telefonici, anche se non anonimi.

I reclami telefonici, nel caso forniscano sufficienti informazioni, potranno dar corso a eventuali azioni correttive, non daranno comunque corso a provvedimenti nei confronti di personale dipendente coinvolto, e saranno comunque trattati ai fini statistici.

I reclami anonimi (scritti o telefonici) saranno trattati esclusivamente a livello statistico.

È garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla vigente normativa.



## **14. ANALISI DELLE PROCEDURE DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DI ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI**

L'attività viene espletata attraverso personale interno all'Azienda.

A seguito delle segnalazioni di anomalie o disservizi nelle aree demaniali si attueranno le attività di verifica per l'accertamento delle competenze di cui ai Paragrafi 14.1, 14.2 e 14.3.

Si fa presente che nell'ambito delle procedure definite per gli spazi a verde vengono contemplate anche le segnalazioni relative ai servizi cimiteriali.

Le tempistiche indicate fanno riferimento alla sussistenza di condizioni metereologiche favorevoli all'esecuzione delle lavorazioni di ripristino necessarie. I termini temporali di intervento si intendono espressi in giorni naturali e consecutivi.

### **14.1 AMBITO STRADE**

Al Servizio Manutenzione Strade di AEM CREMONA SPA (di seguito SMS) le segnalazioni di guasto relativamente alla sede stradale, ciclabile ed ai marciapiedi in regime ordinario sono trasmesse ad AEM CREMONA SPA mediante la piattaforma informatica CR-IDEA, cui hanno accesso in inserimento l'Organo di Polizia Municipale, l'URP del Comune di Cremona, l'Ufficio Tecnico LL.PP del Comune di Cremona, l'Ufficio Tecnico di AEM CREMONA SPA, gli utenti privilegiati, altri enti gestori di servizi, nonché altri utenti abilitati.

Le segnalazioni emergenziali sono comunicate dall'Organo di Polizia Municipale che contatta telefonicamente il SMS di AEM CREMONA SPA ovvero il Servizio Reperibilità di AEM CREMONA SPA, in funzione dell'orario di rilevazione del guasto.

Il SMS provvede alla gestione della segnalazione, mediante sopralluogo ed istruttoria tecnica.

In caso di mancata competenza, AEM CREMONA SPA provvede a segnalare l'Ente competente per la segnalazione, a meno di emergenze conclamate che rientrano nella procedura di cui sopra; successivamente si provvederà a regolarizzare l'intervento con il medesimo Ente.

Accertata la competenza di AEM CREMONA SPA in merito alla segnalazione, si provvede ad assegnare la priorità di intervento (tipo 1/2/3), secondo i seguenti criteri:

- Gravità del guasto, a misura del pregiudizio per la sicurezza della circolazione stradale e pedonale;
- Classificazione della viabilità stradale e pedonale, a misura del grado di esposizione al rischio;
- Classificazione del grado di fruizione di aree pedonali.

In funzione dell'assegnazione della priorità di intervento da parte del SMS, qualora l'intervento trovi copertura negli stanziamenti a favore di AEM CREMONA SPA, si determinano i seguenti tempi di risoluzione:

- Priorità 1 - Risoluzione in regime ordinario (5 gg naturali e consecutivi da segnalazione su piattaforma CR-IDEA)
- Priorità 2 - Risoluzione in regime ordinario (10 gg naturali e consecutivi da segnalazione su piattaforma CR-IDEA)



- Priorità 3 - Risoluzione in regime ordinario con inserimento in programmazione

Nel caso in cui l'intervento non abbia copertura economica AEM CREMONA SPA provvede alla messa in sicurezza dei luoghi ed alla successiva comunicazione al Comune di Cremona della necessità di intervento.

Le situazioni emergenziali segnalate dall'Organo di Polizia Municipale sono gestite da AEM CREMONA SPA in regime di pronto intervento, con risoluzione immediata del guasto ovvero messa in sicurezza dei luoghi.

Si rimanda allo SCHEMA 14.1 - PROCEDURA GESTIONE SEGNALAZIONE ED ATTIVAZIONE INTERVENTO SERVIZIO STRADE.

#### **14.2 AMBITO SEGNALETICA**

Al Servizio SEGNALETICA di AEM CREMONA SPA (di seguito SS) le segnalazioni di guasto e le richieste di attuazione di ordinanze di regolamentazione della circolazione ovvero di posa arredi sono trasmesse ad AEM CREMONA SPA mediante la piattaforma informatica CR-IDEA, cui hanno accesso in inserimento l'Organo di Polizia Municipale, l'URP del Comune di Cremona, l'Ufficio Tecnico LL.PP del Comune di Cremona, l'Ufficio Tecnico di AEM CREMONA SPA, gli utenti privilegiati, altri enti gestori di servizi, nonché altri utenti abilitati.

Le segnalazioni emergenziali sono comunicate dall'Organo di Polizia Municipale che contatta telefonicamente il SS ovvero il Servizio Reperibilità di AEM Cremona SPA, in funzione dell'orario di rilevazione del guasto.

Il SS provvede alla gestione della segnalazione, mediante sopralluogo ed istruttoria tecnica.

In caso di mancata competenza di AEM CREMONA SPA provvede a segnalare all'Ente competente la segnalazione, a meno di emergenze conclamate che rientrano nella procedura di cui sopra; successivamente si provvederà a regolarizzare l'intervento con il medesimo Ente

Accertata la competenza di AEM CREMONA SPA in merito alla segnalazione, si provvede ad assegnare la priorità di intervento (tipo 1/ 2/ 3), secondo i seguenti criteri:

- Gravità del guasto, a misura del pregiudizio per la sicurezza della circolazione stradale e pedonale;
- Classificazione della viabilità stradale e pedonale, a misura del grado di esposizione al rischio;
- Classificazione del grado di fruizione di aree pedonali.

In funzione dell'assegnazione della priorità di intervento da parte del SS, qualora l'intervento trovi copertura negli stanziamenti a favore di AEM CREMONA SPA, si determinano i seguenti tempi di risoluzione:

- Priorità 1 - Risoluzione in regime ordinario (10 gg naturali e consecutivi da segnalazione su piattaforma CR-IDEA)
- Priorità 2 – Risoluzione in regime ordinario con inserimento in programmazione
- Priorità 3 - Esecuzione di intervento in ottemperanza a provvedimenti emessi dal Comune di Cremona



Nel caso in cui l'intervento non abbia copertura economica il SS provvede alla messa in sicurezza dei luoghi ed alla successiva comunicazione al Comune di Cremona della necessità di intervento.

Le situazioni emergenziali trovano immediata esecuzione in regime di pronto intervento, con ripristino immediato ovvero messa in sicurezza dei luoghi in attesa della risoluzione del guasto.

Si rimanda allo SCHEMA 14.2 - PROCEDURA GESTIONE SEGNALAZIONE ED ATTIVAZIONE INTERVENTO SERVIZIO SEGNALETICA.

### **14.3 AMBITO VERDE**

In relazione al Servizio Manutenzione VERDE di AEM CREMONA SPA (di seguito SMV) le segnalazioni di guasto relative alle aree verdi ed alle alberature sono trasmesse ad AEM CREMONA SPA mediante la piattaforma informatica CR-IDEA, cui hanno accesso in inserimento l'Organo di Polizia Municipale, l'URP del Comune di Cremona, l'Ufficio Tecnico LL.PP del Comune di Cremona, l'Ufficio Tecnico di AEM CREMONA SPA, gli utenti privilegiati, altri enti gestori di servizi, nonché altri utenti abilitati.

Le segnalazioni emergenziali sono comunicate dall'Organo di Polizia Municipale che contatta telefonicamente il SS ovvero il Servizio Reperibilità di AEM Cremona SPA, in funzione dell'orario di rilevazione del guasto.

Il SMV provvede alla gestione della segnalazione, mediante sopralluogo ed istruttoria tecnica.

In caso di mancata competenza di AEM CREMONA SPA provvede a segnalare all'Ente competente la segnalazione, a meno di emergenze conclamate che rientrano nella procedura di cui sopra; successivamente si provvederà a regolarizzare l'intervento con il medesimo Ente

Accertata la competenza di AEM in merito alla segnalazione, si provvede ad assegnare la priorità di intervento (tipo 1/2), secondo i seguenti criteri:

- Gravità del guasto, a misura del pregiudizio per la sicurezza della circolazione stradale e pedonale;
- Classificazione della viabilità stradale e pedonale, a misura del grado di esposizione al rischio;
- Classificazione del grado di fruizione di aree pedonali.

In funzione dell'assegnazione della priorità di intervento da parte del SMV, qualora l'intervento trovi copertura negli stanziamenti a favore di AEM CREMONA SPA, si determinano i seguenti tempi di risoluzione:

- Priorità 1 - Risoluzione in regime ordinario (10 gg naturali e consecutivi da segnalazione su piattaforma CR-IDEA)
- Priorità 2 - Risoluzione in regime ordinario con inserimento in programmazione

Nel caso in cui l'intervento non abbia copertura economica il SMV provvede alla messa in sicurezza dei luoghi ed alla successiva comunicazione al Comune di Cremona della necessità di intervento.



Le situazioni emergenziali trovano immediata esecuzione in regime di pronto intervento, con ripristino immediato ovvero messa in sicurezza dei luoghi in attesa della risoluzione del guasto.

Si rimanda allo SCHEMA 14.3 - PROCEDURA GESTIONE SEGNALAZIONE ED ATTIVAZIONE INTERVENTO SERVIZIO VERDE.

#### 14.4 GESTIONE DEI SINISTRI PASSIVI

Le istanze di risarcimento danni per sinistri passivi vengono presentate presso il Comune di Cremona che esperisce l'istruttoria amministrativa e si avvale di AEM CREMONA SPA per l'istruttoria tecnica, al fine della determinazione dei profili di competenza, secondo gli schemi che per maggiore chiarezza si allegano, quali parte integrante e sostanziale della presente Carta dei Servizi:

- SCHEMA 14.4.1 - GESTIONE SINISTRI PASSIVI: AMBITO STRADE
- SCHEMA 14.4.2 - GESTIONE SINISTRI PASSIVI: AMBITO SEGNALETICA
- SCHEMA 14.4.3 - GESTIONE SINISTRI PASSIVI: AMBITO VERDE - ALBERATURE
- SCHEMA 14.4.4 - GESTIONE SINISTRI PASSIVI: AMBITO VERDE - GIOCHI ED ARREDI

#### 15. FATTORI E INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO E STANDARD

Al fine di garantire una ottimale erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che ciascuna struttura di AEM CREMONA SPA s'impegna a garantire ai "clienti".

Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai "clienti" e sono soggetti a monitoraggio. E' inoltre prevista la rilevazione periodica del grado di soddisfazione dei "clienti" rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.

DESCRIZIONE	Indicatore qualità	Note
<b>ACCESSIBILITA'</b>		
Ubicazione ed accessibilità fisica	Disponibilità al ricevimento del pubblico su appuntamento e numero di unità dedicate al pubblico nei giorni di apertura degli Uffici	Almeno una unità dipendente al servizio dei "clienti" negli orari di apertura al pubblico, previsti in complessive 8 ore settimanali. Abbattimento barriere architettoniche per favorire l'accesso all'utenza con disabilità.
Accessibilità multicanale	Accesso alle informazioni via internet – email - telefono	Immediata e disponibile, con modulistica inserita sul sito istituzionale di AEM e/o del Comune di Cremona costantemente aggiornato
Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli

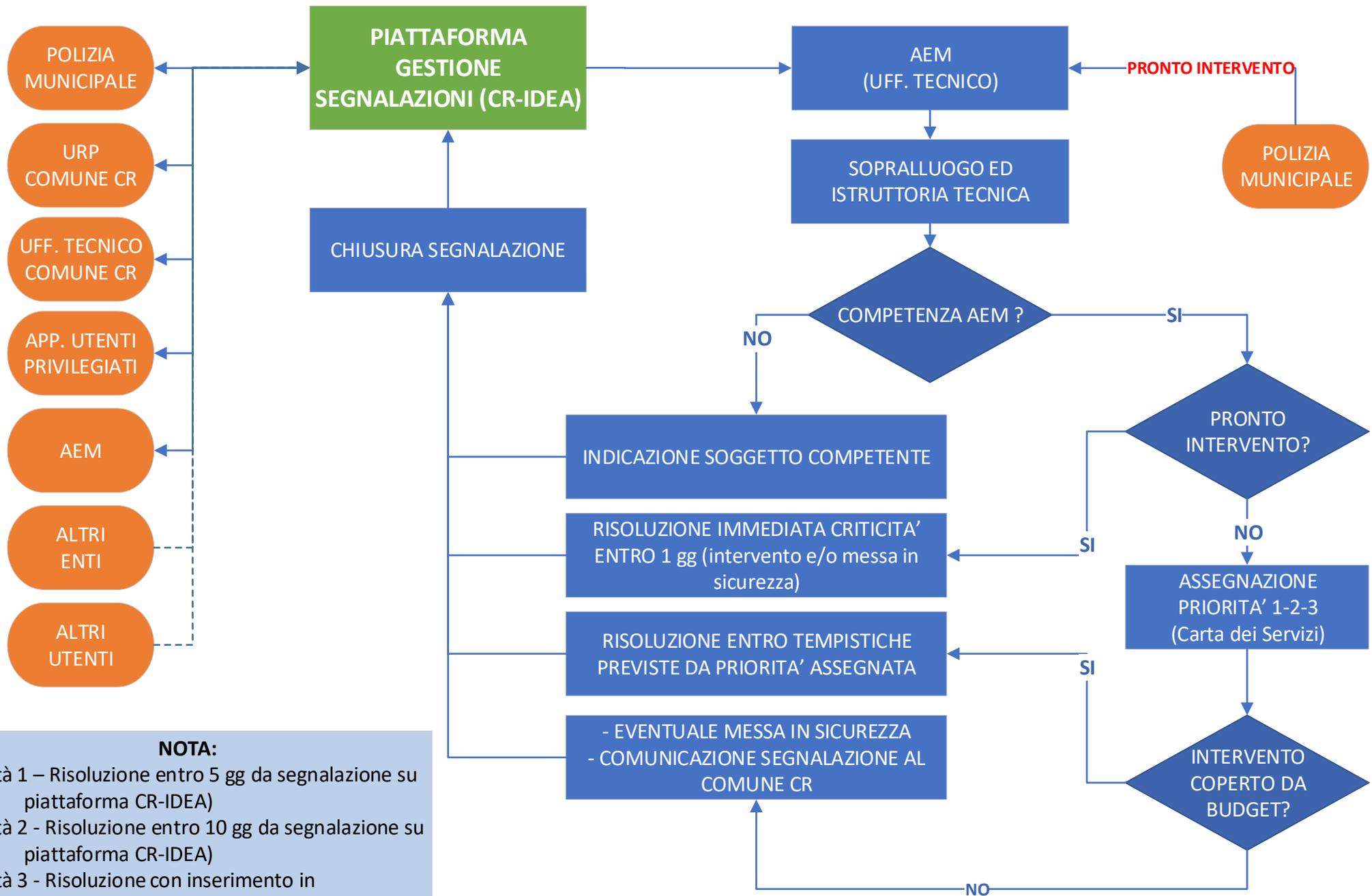


<b>TRASPARENZA</b>		
Disponibilità e completezza materiali informativi	Sito internet – tempo di pubblicazione e aggiornamento delle informazioni sui servizi erogati	Costante ed aggiornata
Tempistica di risposta alle segnalazioni ed ai reclami	Tempo di risposta massimo	Entro 30 giorni dal ricevimento
<b>EFFICACIA</b>		
Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Raggiungimento degli obiettivi attribuiti dal Comune di Cremona in termini di servizio.	Verifica annuale del raggiungimento degli obiettivi
<b>EFFICIENZA</b>		
Criteri di economicità e risparmio	Rispetto degli indirizzi attribuiti dal Comune di Cremona in tema di contenimento delle spese di funzionamento.	Verifica annuale del raggiungimento degli obiettivi

## **16. STAMPA, DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è consultabile sul sito di AEM CREMONA SPA ([www.aemcremona.it](http://www.aemcremona.it)) nonché scaricabile on line in formato PDF.

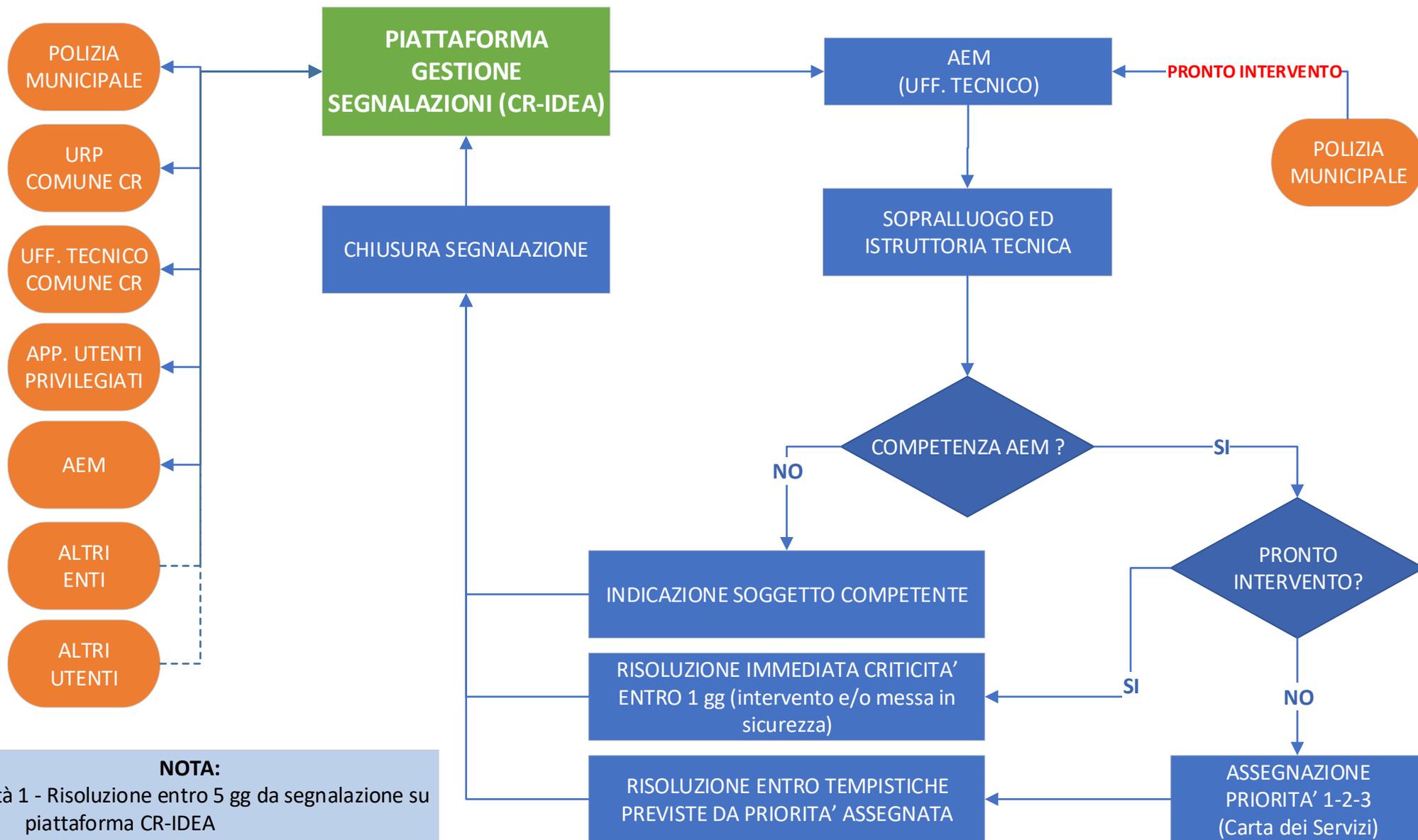
# SCHEMA 14.1 – PROCEDURA GESTIONE SEGNALAZIONE ED ATTIVAZIONE INTERVENTO – SERVIZIO STRADE



**NOTA:**

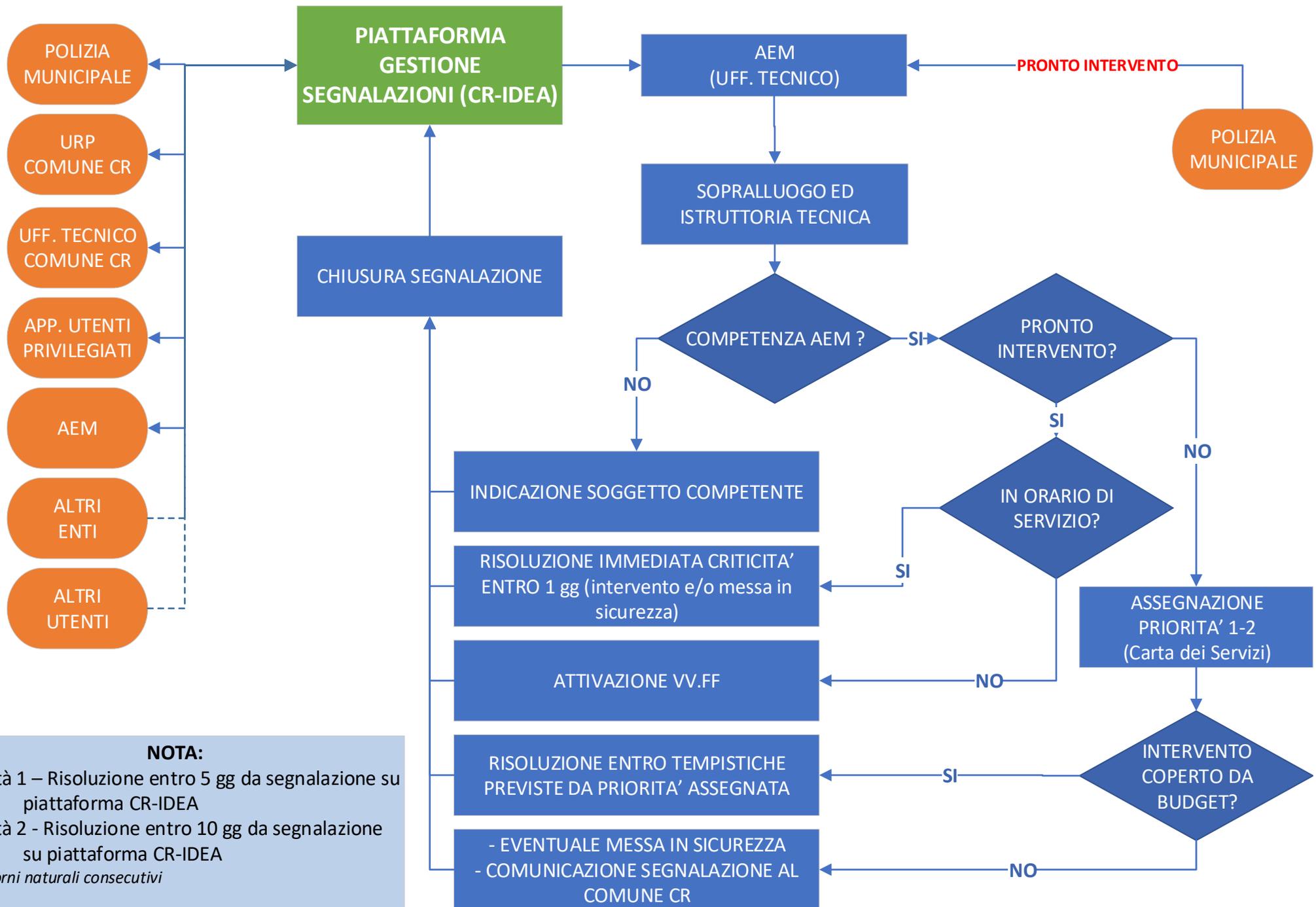
Priorità 1 – Risoluzione entro 5 gg da segnalazione su piattaforma CR-IDEA)  
 Priorità 2 - Risoluzione entro 10 gg da segnalazione su piattaforma CR-IDEA)  
 Priorità 3 - Risoluzione con inserimento in programmazione  
 gg= giorni naturali consecutivi

# SCHEMA 14.2 – PROCEDURA GESTIONE SEGNALAZIONE ED ATTIVAZIONE INTERVENTO – SERVIZIO SEGNALETICA



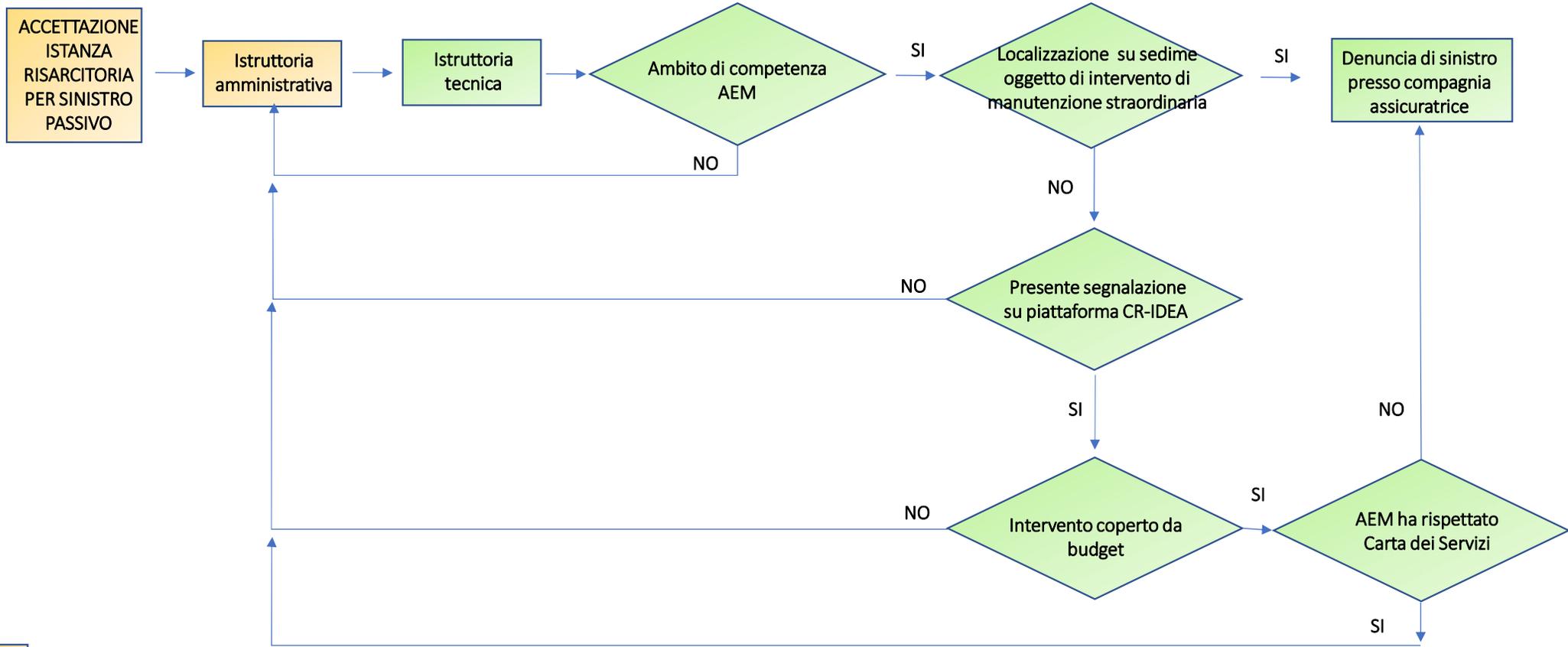
**NOTA:**  
 Priorità 1 - Risoluzione entro 5 gg da segnalazione su piattaforma CR-IDEA  
 Priorità 2 - Risoluzione entro 10 gg da segnalazione su piattaforma CR-IDEA  
 Priorità 3 - Esecuzione intervento in ottemperanza a provvedimenti emessi dal Comune CR.  
 gg= giorni naturali consecutivi

**SCHEMA 14.3 – PROCEDURA GESTIONE SEGNALAZIONE ED ATTIVAZIONE INTERVENTO – SERVIZIO VERDE**



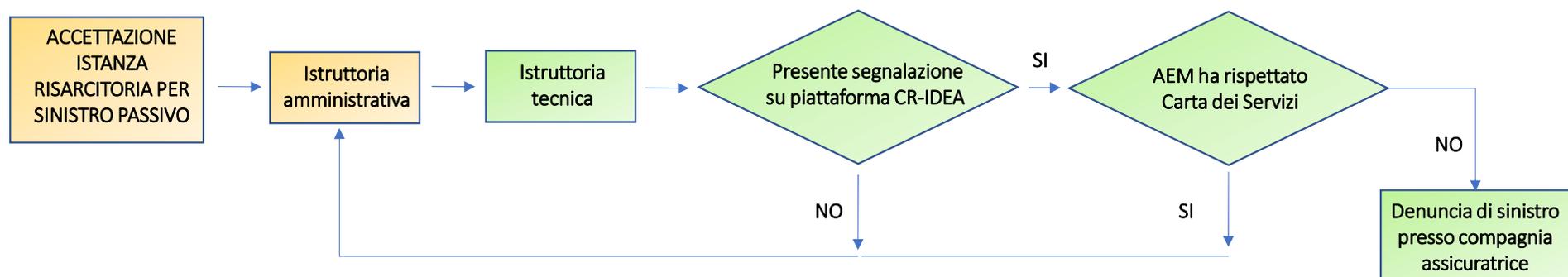
**NOTA:**  
 Priorità 1 – Risoluzione entro 5 gg da segnalazione su piattaforma CR-IDEA  
 Priorità 2 - Risoluzione entro 10 gg da segnalazione su piattaforma CR-IDEA  
 gg= giorni naturali consecutivi

**SCHEMA 14.4.1 - GESTIONE SINISTRI PASSIVI : AMBITO STRADE**



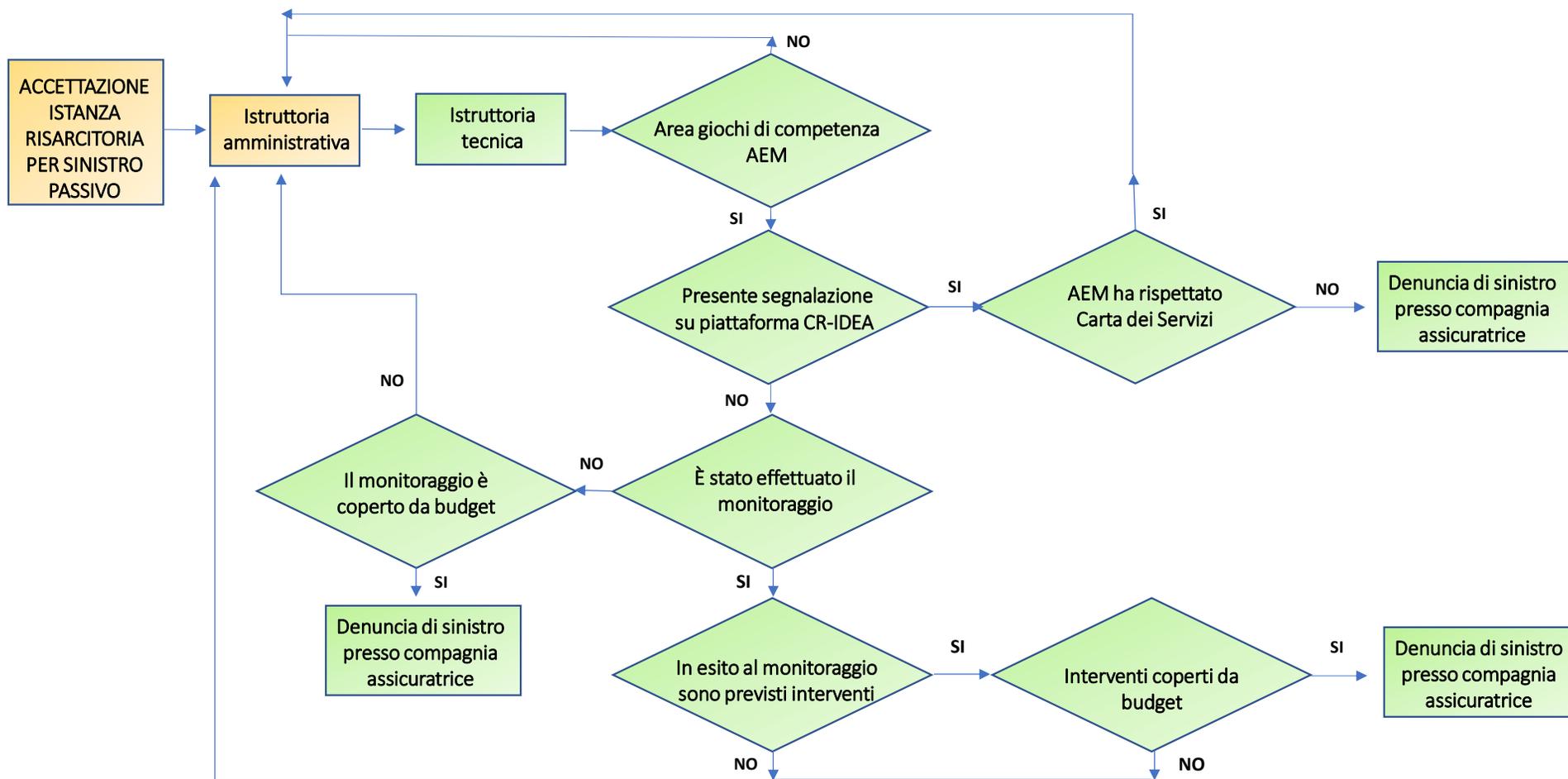
- COMUNE DI CREMONA
- AEM CREMONA SPA

**SCHEMA 14.4.2 - GESTIONE SINISTRI PASSIVI : AMBITO SEGNALETICA**



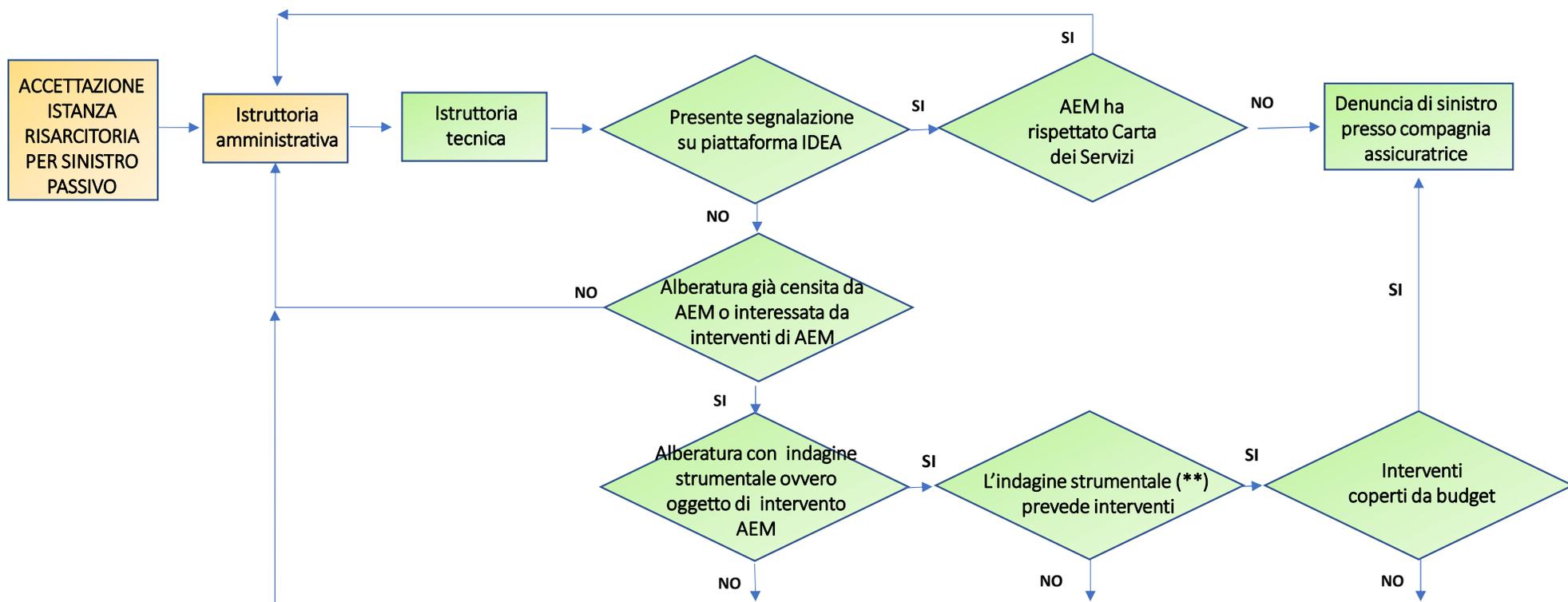
- COMUNE DI CREMONA
- AEM CREMONA SPA

SCHEMA 14.4.3 - GESTIONE SINISTRI PASSIVI : AMBITO VERDE - GIOCHI E ARREDI



- COMUNE DI CREMONA
- AEM CREMONA SPA

**SCHEMA 14.4.4 - GESTIONE SINISTRI PASSIVI : AMBITO VERDE - ALBERATURE**



- COMUNE DI CREMONA
- AEM CREMONA SPA

**(\*\*)** : si ricomprendono le alberature classificate in classe A,B e C limitatamente a quelle per cui sono rispettate le tempistiche di monitoraggio prescritte