
	<p>Anno 2002</p> <p><b>Carta dei Servizi</b></p> <p><b>"Illuminazione pubblica e semafori"</b></p> <p><i>Comune di Cervia</i></p>	<p>Data. 14/02/2002</p> <p>Rev 01</p> <p>Pag 1 di 5</p>
---	---	---



**CARTA DEI SERVIZI**  
**"ILLUMINAZIONE PUBBLICA E SEMAFORI"**

***Comune di Cervia***

	Anno 2002	Data 14/02/2002 Rev 01 Pag. 2 di 5
	<b>Carta dei Servizi</b> <b>"Illuminazione pubblica e semafori"</b>  Comune di Cervia	

### STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

FATTORI DI QUALITÀ'	INDICATORI DI QUALITÀ' I	STANDARD	NOTE
<b>IMPIANTI SEMAFORICI</b>			
<b>Dimensione del servizio</b>	Impianti semaforici gestiti	N° totale impianti 20	
<b>Caratteristiche del servizio erogato:</b> buona luminosità/visibilità dei semafori	Intensità minima garantita	Area utilizza lanterne omologate ai sensi dell' Art. 167 c.2 del Regolamento del Codice della Strada	
<b>Caratteristiche del servizio erogato:</b> pianificazione di opportuni controlli per garantire la funzionalità ordinaria degli impianti semaforici	Numero controlli pianificati nell'anno	Per garantire l'efficienza del servizio una volta all'anno si provvede alla pulizia delle lenti semaforiche, nonché al controllo della funzionalità dei pulsanti pedonali, delle lampade e dei detector	I detector sono spire magnetiche collocate in prossimità degli incroci che permettono la rilevazione di automezzi in attesa di attraversamento, e, di conseguenza, consentono l'ottimizzazione delle fasi semaforiche
<b>Modalità e tempi</b> tempi di intervento per controllo e ritaratura delle fasi semaforiche	Tempo massimo di intervento per la taratura dei tempi delle centraline dalla richiesta dell'Ufficio Traffico del Comune	Tempo massimo di intervento <b>3 gg lavorativi</b>	l'Ufficio traffico del Comune/PP MM è il referente in merito alla programmazione dei tempi delle fasi semaforiche.
<b>Sicurezza e continuità del servizio:</b> disponibilità di un Servizio di reperibilità per emergenze	Disponibilità del Servizio	Possibilità di segnalare guasti o richiedere interventi anche per via telefonica <b>24 h/24</b>	
<b>Sicurezza e continuità del servizio:</b> tempestività di intervento sugli impianti semaforici per manutenzioni, guasti o disservizi segnalati	Intervallo massimo fra chiamata e messa in sicurezza per sostituzione di lampade fulminate e guasti di maggiore entità	Intervallo max per la sostituzione di lampade fulminate <b>24 ore</b>  Intervallo max in casi di malfunzionamenti/ avarie di centraline, lampade fulminate in semafori con una sola lanterna semaforica per lato dell'incrocio o gravi danni ai portali dovuti ad incidenti stradali <b>2 ore</b>	Si interviene entro le 24 ore in presenza di portali con lanterne semaforiche posizionate in centro carreggiata e sul piedritto del portale
<b>Sicurezza e continuità del servizio:</b> tempestività di intervento sull'impianto per guasti o disservizi segnalati	Intervallo medio o max fra chiamata e ripristino delle condizioni normali di esercizio	Intervallo medio in casi di malfunzionamenti/ avarie di centraline 5 ore Intervallo medio in casi gravi danni ai portali	Per la sostituzione di lampade fulminate si veda lo standard precedente

*Area*



Anno 2002

**Carta dei Servizi**  
**"Illuminazione pubblica e semafori"**

Comune di Cervia

Data: 14/02/2002

Rev. 01

Pag 3 di 5

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA' I	STANDARD	NOTE
		dovuti ad incidenti stradali: 5 gg lavorativi	
<b>PUBBLICA ILLUMINAZIONE</b>			
<b>Dimensione del servizio</b>	Punti luce gestiti	N° totale di punti luce <b>9.910</b>	
<b>Caratteristiche del servizio erogato:</b> standard di illuminazione pubblica.	Efficienza luminosa	Rapp. Lumen/lampada (da calcolare) Rapp Lumen/Watt: (da calcolare) Potenza media lampada. 164.86 w	Lumen: quantità luce emessa dalla sorgente luminosa. Il rapporto Lumen/Watt rappresenta un indice di efficienza luminosa della lampada.
<b>Caratteristiche del servizio erogato:</b> standard di illuminazione pubblica.	N° di punti luce in media ogni Km di strada	<u>    </u> <b>punti luce medi per Km di strada illuminata (al 31/12/2001)</b>	
<b>Sicurezza e continuità del servizio:</b> tempestività di intervento sulla rete di pubblica illuminazione per manutenzioni, guasti o disservizi segnalati dai cittadini.	Intervallo massimo tra la chiamata e l'arrivo sul posto per la messa in sicurezza.	Tempo max per la sostituzione di una lampada fulminata: <b>5 gg lavorativi.</b> Tempo max in caso di intera zona al buio (non meno di 10 p.l consecutivi)/sostituzione lampada non funzionante nelle vicinanze di un incrocio pericoloso: <b>2 ore.</b>	
<b>Sicurezza e continuità del servizio:</b> tempestività di intervento sulla rete di pubblica illuminazione per manutenzioni, guasti o disservizi segnalati dai cittadini,	Intervallo medio tra chiamata e ripristino delle condizioni normali di esercizio	Tempo medio di intervento per sostituzione lampada non funzionante nelle vicinanze di un incrocio pericoloso <b>2 ore.</b>  Tempo medio di intervento per ripristino di un'intera linea in caso di danni dovuti ad incidente stradale e/o guasti di impianti o di linea. <b>15 gg lavorativi</b>	
<b>Modalità e tempi:</b> disponibilità dell'Azienda ad intervenire, su richiesta degli utenti, per limitare l'impatto delle linee di pubblica illuminazione	Tempo massimo di intervento per lo spostamento di linee di pubblica illuminazione o corpi illuminanti (lanterne, proiettori) posti su proprietà privata, a decorrere dalla richiesta dell'utente	Tempo massimo <b>20 gg lavorativi</b>	In caso di necessita di spostamento di linee o corpi illuminanti posti su suolo privato occorre presentare all'azienda richiesta in forma scritta

*[Handwritten signature]*



Anno 2002

**Carta dei Servizi**  
**"Illuminazione pubblica e semafori"**

Comune di Cervia

Data. 14/02/2002

Rev. 01

Pag. 4 di 5

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA' /	STANDARD	NOTE
<b>Modalità e tempi:</b> disponibilità dell'Azienda ad intervenire, su richiesta degli utenti, per limitare l'impatto delle linee di pubblica illuminazione.	Tempo massimo per il sopralluogo e la preventivazione in caso di richiesta motivata di spostamento di pali di pubblica illuminazione posti su suolo pubblico, a decorrere dalla data di richiesta dell'utente.	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e il sopralluogo <b>5 gg lavorativi.</b> Tempo massimo entro cui si valuta la richiesta e si comunica il preventivo all'utente: <b>15 gg lavorativi,</b> dal sopralluogo	Le richieste di spostamento di pali di pubblica illuminazione posti su suolo pubblico, presentate in forma scritta, vengono valutate ed accolte solo a seguito di un sopralluogo tecnico. L'intervento viene eseguito da Area, ma le spese sono a carico dell'utente che ne fa richiesta.
<b>Modalità e tempi:</b> disponibilità dell'Azienda ad intervenire, su richiesta degli utenti, per limitare l'impatto delle linee di pubblica illuminazione	Tempo massimo intercorrente tra l'accettazione del preventivo da parte dell'utente e lo spostamento di pali di pubblica illuminazione posti su suolo pubblico.	Tempo massimo <b>20 gg lavorativi</b>	
<b>Accessibilità ai servizi:</b> risposta a richieste di informazioni e reclami scritti degli utenti	Tempi di risposta	<b>20 gg lavorativi</b>	