

The background of the title page is decorated with several faint, stylized illustrations. On the left, there is a chef's hat and a rolling pin. In the center, there are two houses with blue roofs. On the right, there is a decorative lantern. At the bottom left, there is a scene with a red building, a tree, and a stone wall. The title "CARTA DEI SERVIZI" is centered over these illustrations in a large, bold, black, serif font.

# CARTA DEI SERVIZI

# SOMMARIO

---

<b>1</b>	<b>Presentazione dell'Azienda</b>	<b>3</b>
1.1	COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	4
1.2	PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI	4
<b>2</b>	<b>Principi fondamentali</b>	<b>5</b>
2.1	UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ	5
2.2	CONTINUITÀ	5
2.3	PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA	5
2.4	TUTELA DEI DATI PERSONALI	5
2.5	EFFICACIA ED EFFICIENZA	6
2.6	VALIDITÀ DELLA CARTA	6
<b>3</b>	<b>Servizio Refezione Mense</b>	<b>7</b>
3.1	GLI OBIETTIVI GENERALI	7
3.2	IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ	7
<b>4</b>	<b>Servizio di Illuminazione Pubblica</b>	<b>17</b>
4.1	OBIETTIVI GENERALI	17
<b>5</b>	<b>SERVIZIO DI GESTIONE CIMITERI</b>	<b>20</b>
5.1	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	20
5.2	GLI OBIETTIVI GENERALI	20
5.3	IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ	20
<b>6</b>	<b>Servizio di Gestione Immobili di Proprietà Immobili</b>	<b>27</b>
6.1	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	27
6.2	GLI OBIETTIVI GENERALI	27
	<b>Norme e Documenti di Riferimento</b>	<b>43</b>

# 1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Solaris srl è una società "in house" che opera in favore e sotto indirizzo e controllo dei Comuni soci per la gestione di servizi pubblici locali.

Il Comune di Castel San Pietro Terme con **deliberazione del Consiglio Comunale n. 140 del 12/12/2006** ha **costituito** la Società unipersonale **Solaris s.r.l.** e le ha affidato la gestione in fase di avvio (1° gennaio 2007) dei seguenti servizi pubblici locali:

- **refezione-mense ad uso scolastico;**
- **gestione amministrativa e tecnica degli immobili residenziali e non di proprietà comunali.**

In data 1° marzo 2007 si è insediato il **Consiglio di Amministrazione** nominato dal Sindaco composto da Orsini Libero quale Presidente, Foresti Gabriele e Fini Corrado quali Consiglieri; contemporaneamente è stato nominato **Direttore Generale** il precedente Amministratore Unico Tassoni Claudio.

I nuovi organi della Società hanno agito in stretta collaborazione e sulla base delle indicazioni dell'Amministrazione Comunale e del Socio Unico che la rappresenta, operando per la concreta attuazione delle linee programmatiche e dei principali obiettivi del 2007.

A tale riguardo si sottolinea che la **fase di avvio** dell'azione societaria è avvenuta con regolarità e con continuità dei servizi affidati, grazie anche all'impegno e al positivo apporto del personale in questa fase di transizione e di riorganizzazione. Positive sono risultate anche le verifiche infrannuali gestionali e contabili al 30 aprile ed al 30 settembre, riassunte nelle rispettive audizioni con il Socio Unico.

L'Amministrazione Comunale ha valutato in maniera positiva l'operato della Società nel primo anno di attività ed ha ritenuto di estendere ulteriormente i servizi affidati in quanto detto modulo organizzativo particolarmente affidabile e promettente sotto il profilo dell'operatività in ambito locale e del know-how posseduto dagli operatori e dall'apparato direttivo. La scelta permette di mantenere certamente invariato il livello di affidabilità sociale del servizio nel territorio e con tale processo si punta a migliorare la performance attuale e futura dell'organizzazione comunale e dei servizi prestati; il beneficio atteso consiste soprattutto in un miglioramento della qualità del servizio.

A tal proposito, su indirizzo della Giunta del Comune di Castel San Pietro Terme, Solaris ha predisposto di intesa con gli Uffici Comunali uno studio di fattibilità per la valutazione delle condizioni economiche e giuridiche del trasferimento di altri servizi pubblici locali dal Comune a SOLARIS secondo lo schema in house.

Lo studio ha riguardato in particolare l'ipotesi di trasferimento a Solaris dei seguenti ulteriori servizi pubblici locali: **servizi cimiteriali, illuminazione pubblica, trasporto anziani e disabili, ristrutturazione e valorizzazione dell'immobile ex-pretura** (da destinare a sede legale ed amministrativa dell'ASP circondario imolese).

L'Amministrazione Comunale ha rilevato la coerenza del **progetto organizzativo** di gestione a mezzo della società, con la previsione del mantenimento in capo al Comune di competenze di controllo strategico, di valutazione dei bisogni e delle politiche e di presidio dei risultati.

Con **deliberazioni del Consiglio Comunale n. 129 del 22/11/2007** e **n. 145 del 20/12/2007** è stata quindi estesa l'attività di Solaris s.r.l. affidandole anche la gestione dei seguenti ulteriori servizi pubblici locali, con effetto dal **01/01/2008**:

- **gestione cimiteri e servizi connessi;**

- gestione servizio di pubblica illuminazione e servizi connessi;
- gestione servizio di trasporto anziani e disabili;
- istruttoria per l'assegnazione alloggi ERP, contributi per l'affitto eventuali buoni casa.

Successivamente l'attività di Solaris si è ulteriormente rafforzata estendendosi oltre che al Comune di Castel San Pietro anche al Comune limitrofo di Ozzano Emilia.

Al termine di un percorso di studi e accordi tra le due amministrazioni e approfondimenti giuridici, il 12 Novembre 2009 è stato firmato ufficialmente l'atto di ingresso del Comune di Ozzano dell'Emilia in Solaris srl, attraverso l'acquisto del 30% delle quote e un aumento del capitale sociale da € 10.000 a € 14.285.

Con l'ingresso di Ozzano dell'Emilia, Solaris servirà una popolazione complessiva di 33.000 persone. La previsione per il servizio refezione è di circa 500.000 pasti (352.000 per Castel San Pietro Terme e 155.000 per Ozzano Emilia), l'illuminazione pubblica su 79 KM di strade castellane e 40 KM in territorio ozzanese; 280 alloggi ERP a Castello e 172 a Ozzano. Entro il 2010 il Comune di Ozzano dell'Emilia affiderà tutti i servizi attualmente gestiti da Solaris, con la seguente tempistica:

1. gestione dei cimiteri e servizi connessi dal 01/01/2010;
2. gestione del servizio di illuminazione pubblica e servizi connessi dal 01/03/2010;
3. gestione amministrativa e tecnica degli immobili residenziali e non di proprietà comunale dal 01/07/2010;
4. gestione del servizio di refezione-Mense ad uso scolastico dal 01/09/2010.

A seguito della firma la nuova assemblea dei soci, composta dal Sindaco di Castel San Pietro Sara Brunori e dal Sindaco di Ozzano Emilia Loretta Masotti, ha nominato il **nuovo Consiglio di Amministrazione**, che è composto dal neo-presidente Giuliano Giordani e dai consiglieri Manuela Faustini Fustini e Roberto Bozzi. Direttore Generale della società è stato confermato Claudio Tassoni.

Sulla base di accordi con l'Amministrazione Comunale di Castel San Pietro Terme, l'Assemblea dei Soci di Solaris s.r.l. in seduta del 11/03/2011, alla presenza del Consiglio di Amministrazione, ha deliberato di risolvere anticipatamente con effetto dal 1° aprile 2011 il contratto di servizio per "Trasporto anziani e disabili", conseguentemente il suddetto servizio è rientrato nelle attività gestite direttamente dal Comune di Castel San Pietro Terme.

Le modalità specifiche e dettagliate **di gestione dei singoli servizi**, le modalità di rendicontazione e i reciproci rapporti tra le due Amministrazioni Comunali e Società sono quelli regolati dagli appositi **contratti di servizio**, che SOLARIS si impegna a rispettare e che assume quali linee guida per la propria attività ordinaria e operativa.

## 1.1 COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un impegno che Solaris si assume nei confronti dei cittadini attraverso un documento pubblico con il quale dichiara quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegna a fornirli.

È uno strumento di supporto per la realizzazione della "politica della qualità" di Solaris: il cittadino è posto al centro dell'attenzione come soggetto che richiede servizi sempre più efficienti e valuta la qualità del servizio ricevuto.

## 1.2 PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

Solaris, con la redazione della Carta, vuole rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti.

Gli standard dichiarati nella presente carta sono validi in condizioni "normali" di esercizio ossia in condizioni che escludono situazioni straordinarie determinate da eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'Autorità pubblica e riguardano i seguenti servizi pubblici locali:

- **refezione-mense ad uso scolastico;**
- **gestione servizio di pubblica illuminazione e servizi connessi;**
- **gestione cimiteri e servizi connessi;**
- **gestione amministrativa e tecnica degli immobili residenziali e non di proprietà comunali**
- **istruttoria per l'assegnazione alloggi ERP, contributi per l'affitto eventuali buoni casa.**

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Solaris nell'erogare i suddetti servizi si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

### 2.1 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

L'erogazione dei servizi gestiti da Solaris si basa sul principio dell'eguaglianza, le regole relative ai rapporti con gli utenti sono uguali per tutti a prescindere da: sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche

Solaris garantisce la riservatezza dei dati personali e si impegna a garantire parità di trattamento a tutti gli utenti e ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei soggetti disabili e con situazioni di disagio sociale ed economico.

### 2.2 CONTINUITA'

Viene assicurato l'impegno di tutto il personale per garantire ai Clienti servizi di qualità con particolare attenzione alla continuità e regolarità degli stessi.

Vengono adottati tutti i provvedimenti necessari e possibili per ridurre al minimo le interruzioni ed i tempi di ripristino in caso di disservizi.

### 2.3 PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

Viene garantita la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, sia per tutelarne il diritto ad una corretta erogazione sia per favorirne la collaborazione ai fini del miglioramento della qualità.

Ogni utente può avanzare proposte o suggerimenti ed inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'utente Solaris garantisce l'identificazione del proprio personale ed individua i responsabili della struttura.

Solaris si impegna, con cadenza annuale, ad effettuare specifiche indagini demoscopiche per acquisire la valutazione degli utenti in merito alla qualità e al gradimento dei servizi erogati.

Si assume, altresì, l'obbligo di divulgare i risultati delle summenzionate indagini demoscopiche.

### 2.4 TUTELA DEI DATI PERSONALI

Solaris si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

## **2.5 EFFICACIA ED EFFICENZA**

Tutto il personale è tenuto a rapportarsi nei confronti degli utenti con la massima correttezza e cortesia. Il personale ha il dovere di agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri obblighi.

Solaris si impegna alla ricorrente formazione e aggiornamento del proprio personale.

Inoltre Solaris si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili.

## **2.6 VALIDITA' DELLA CARTA**

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione da parte di Solaris e sarà periodicamente revisionata. La Carta, infatti, è per sua natura uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e permette ai cittadini di constatare il rispetto degli standard e degli impegni assunti, di essere informati sui cambiamenti in atto e di verificare i piani di miglioramento avviati.



### 3. SERVIZIO REFEZIONE—MENSE

#### 3.1 GLI OBIETTIVI GENERALI

Gli obiettivi concreti del servizio sono:



1. Fornire un pasto sano, di qualità e con il minor impatto ambientale possibile ai ragazzi iscritti al servizio di refezione scolastica e agli utenti della linea sanità-sociale
2. Promuovere l'educazione alimentare, finalizzata alla tutela della salute e di Un equilibrato sviluppo psico-fisico dei ragazzi.
3. Migliorare gli ambienti di produzione e distribuzione del pasto.
4. Raggiungere un livello adeguato di soddisfazione dell'utenza.
5. Sviluppare la partecipazione dei cittadini.

#### 3.2 IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Per conseguire ciascuno degli obiettivi individuati, nella Carta dei Servizi vengono stabiliti, per il biennio scolastico 2011/2012 e 2012/2013, i seguenti parametri, impegni e standard di qualità.

##### Obiettivo n° 1: fornire un pasto sano e di qualità.

<p><b>Menù nutrizionalmente corretto</b></p>	<p>Il pasto offerto rispetta le indicazioni nutrizionali contenute:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nei LARN (Livelli di Assunzione Raccomandati in Nutrienti per la popolazione italiana) redatti dalla Società Italiana Nutrizione Umana;</li> <li>• nelle "Linee Guida per una sana e corretta alimentazione" - INRAN (Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione) rev. 2003</li> <li>• nella legge regionale 4 novembre 2002, n. 29 "Norme per l'orientamento dei consumi e l'educazione alimentare e per la qualificazione dei servizi di ristorazione collettiva"</li> <li>• nelle proposte emanate dalla Azienda Sanitaria Locale</li> </ul> <p><b>Il pasto è composto</b> da un primo piatto, un secondo piatto, un contorno, pane, frutta o dessert. Mensilmente vengono inseriti nel menù dedicato al servizio scolastico dei piatti a sorpresa.</p> <p><b>L'acqua</b> che accompagna il pasto è di tipo oligominerale.</p> <p>Negli <b>asili nido e nelle scuole dell'infanzia</b> viene proposta, la frutta a metà mattina e la merenda al pomeriggio.</p> <p> In caso di gite scolastiche la scuola può usufruire di pasti da asporto dando comunicazione scritta al centro pasti con almeno una settimana di preavviso.</p>
--	---

	<p>Il pasto per gita prevede un panino ripieno di salume e/o formaggio, una pizza, prodotti confezionati (ad es. crackers, cioccolata, merendina, dolce ...), frutta fresca, succo di frutta, bottiglietta di acqua.</p> <p>Nel caso di consegna anticipata alla giornata precedente alla partenza verranno forniti esclusivamente prodotti confezionati (ad es. cracker, cioccolata, merendina dolce...), succo di frutta, bottiglietta di acqua..</p>
<b>Menù variato</b>	<p>I menù vengono rivisti mensilmente per permettere l'utilizzo degli alimenti di stagione e garantirne la varietà.</p> <p>All'interno di ogni menù si prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un menù invernale</li> <li>• un menù estivo</li> </ul> <p>I menù prevedono una rotazione su quattro settimane per i servizi di Castel San Pietro Terme e su cinque settimane per i servizi di Ozzano dell'Emilia.</p>
<b>Menù gradito ed accettato</b>	<p>Per poter offrire un pasto nutrizionalmente valido, che sia contemporaneamente gradito agli utenti, i menù vengono <b>sistematicamente monitorati mediante</b> frequenti controlli e la compilazione di apposite schede di rilevazione. Sulla base dei risultati, si effettuano correzioni annuali dei menù adottati, previo confronto con i referenti dei servizi sociali, la Commissione Mensa o Consulta e verifica del profilo nutrizionale.</p>
<b>Standard adottato</b>	<p><b>Rispetto del menù:</b> viene garantito per una quota non inferiore al 90%</p>
<b>Diete speciali</b>	<p><b>Servizio Scolastico:</b>  <b>Dieta per motivi di salute e/o religiosi</b></p> <p>La richiesta deve essere presentata agli uffici di Solaris all'inizio dell'anno scolastico o nel momento in cui ne emerge la necessità.</p> <p>Per la dieta per <b>motivi di salute</b> la domanda deve essere accompagnata da apposito certificato medico ed eventualmente da test allergologici e/o da certificazione prodotta da medici specialisti.</p> <p>Per la dieta per <b>motivi religiosi</b> è sufficiente indicare nella domanda la religione di appartenenza e le limitazioni alimentari richieste.</p>
<b>Standard adottato</b>	<p><b>Tempestività di introduzione della dieta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dieta per motivi di salute e/o religiosi: <b>entro 72 ore</b> dalla consegna della documentazione.</li> <li>• Dieta in bianco: <b>immediata</b></li> </ul>
<b>Materie prime sane e garantite</b>	<div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p>Al fine di garantire un <b>pasto sicuro</b> e valido sotto il profilo merceologico la Ditta appaltatrice garantisce, circa le materie prime utilizzate, il rispetto di quanto indicato nelle schede tecniche allegate al Capitolato d'Appalto e delle vigenti disposizioni legislative.</p> <p>Sono inoltre verificate le certificazioni dei fornitori, i quali devono attestare il rispetto dei parametri di legge in merito agli Organismi Geneticamente Modificati (<b>OGM</b>).</p> <p>Durante l'anno 2008 è stata introdotta la "<b>rintracciabilità</b>" degli alimenti (possibilità di ricostruire la storia di un alimento, partendo da un qualsiasi punto della filiera produttiva).</p> </div> </div>

<p><b>Standard adottato</b></p>	<p><b>Mantenimento di prodotti biologici, DOP o IGP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Biologici:</b> alimenti prodotti nel rispetto dei cicli naturali e con limitato uso di sostanze di sintesi (antiparassitari e concimi chimici) nelle fasi di produzione agricola.</li> <li>• <b>DOP</b> (Denominazione di origine protetta): gli alimenti sono prodotti integralmente nel territorio di origine, secondo precisi disciplinari di produzione.</li> <li>• <b>IGP</b> (Indicazione geografica protetta): gli alimenti sono tipici di un territorio, ma una o più fasi di produzione possono essere eseguite in luoghi diversi.</li> </ul>
<p><b>Pasto preparato con cura</b></p>	<p>Le modalità di preparazione e distribuzione sono fondamentali per ottenere un pasto gradevole, appetibile e sicuro sia dal punto di vista nutrizionale che da quello igienico. A tal fine si osservano le norme di seguito riportate.</p> <p><b>Preparazione del pasto.</b> Nelle <b>scuole dell’infanzia, primarie e secondarie di I grado</b> il servizio ha inizio con il primo giorno in cui è previsto il rientro pomeridiano. Per gli utenti della linea sanità-sociale, il servizio è erogato tutti i giorni dell’anno solare. Attualmente i Pasti vengono confezionati nei <b>Centri Cottura Centralizzati</b>, situati sul territorio di Castel San Pietro Terme e Ozzano Emilia. Una volta pronti, i pasti vengono collocati in appositi <b>contenitori coibentati</b> per il mantenimento delle adeguate temperature e veicolati alle scuole, alle strutture socio-assistenziali o presso il domicilio degli anziani. I pasti serviti giornalmente nei nidi vengono preparati con alimenti freschi e cucinati la mattina stessa.</p> <p><b>Esclusività del pasto nel servizio scolastico</b> <b>Non è ammessa l’introduzione di cibo diverso</b> da quello fornito dal servizio, per motivi di igiene e responsabilità in caso di intossicazioni o infezioni alimentari. In occasione di feste e compleanni è possibile consumare prodotti forniti dalle famiglie. In tal caso, però, è d’obbligo che questi siano confezionati e con etichetta integra, a salvaguardia della sicurezza igienica.</p>
<p><b>Pasto caldo e puntuale</b></p>	<p><b>Orario</b> L’orario dei pasti è il seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>scuole materne</b> ore 12.00</li> <li>- <b>scuole elementari</b> ore 12. 20/13.00</li> <li>- <b>scuole medie</b> ore 13.15</li> <li>- <b>asili nido</b> orari diversi a seconda dell’età del bambino</li> <li>- <b>servizio pasti a domicilio e strutture socio assistenziali</b> ore 12 per il pranzo e ore 17.30 per la cena</li> </ul> <p>Nel servizio scolastico è prevista la somministrazione dei pasti presso ogni plesso ,il <b>personale che distribuisce</b> il pasto deve essere numericamente</p>

	<p>adeguato, sempre cortese, per garantire gli impegni e gli standard adottati. Tale personale addetto al porzionamento/scodellamento, viene costantemente formato secondo precise norme di comportamento che hanno il compito di provvedere a tutte le operazioni dall'apparecchiatura dei tavoli alla porzionatura dei pasti, in modo igienicamente corretto. Inoltre, per poter garantire una migliore gestione del servizio la Dietista ed il Capo Cuoco supervisionano a rotazione i refettori.</p> <p>La Dietista si reca nei refettori per controllare la conformità del servizio e la gradibilità del pasto, oltre che la temperatura degli alimenti all'inizio dello scodellamento.</p> <p>I dati vengono registrati e riportati all'interno del Centro di Cottura Centralizzato per poter essere opportunamente analizzati.</p>
<b>Standard adottato</b>	<p><b>Temperature e qualità adeguate</b></p> <p>Al fine di mantenere le temperature e le qualità organolettiche dei cibi i pasti vengono consegnati <b>non oltre i 30 minuti</b> precedenti alla distribuzione.</p>
<b>Pasto senza sprechi</b>	<p>Il servizio è orientato alla limitazione dell'impiego di materiali non riciclabili e alla riduzione degli sprechi.</p> <p>A seconda del tipo di eccedenza, e senza ulteriori oneri per il Comune, si valuterà la possibilità di distribuire tali eccedenze alle oasi feline presenti sul territorio comunale.</p>
<b>La sicurezza alimentare</b>	<p>La prima garanzia di sicurezza è il Piano di Autocontrollo HACCP per l'igiene dei prodotti alimentari - obbligatorio per legge - a cui SOLARIS si attiene rigorosamente.</p> <p>Il Piano di Autocontrollo è frutto del lavoro comune svolto, dai responsabili dei Centri di Cottura e dalla Dietista.</p> <p>Per poter garantire in ogni momento la rintracciabilità dei prodotti utilizzati in produzione, sulla merce viene posto un "cartellino identificativo" contenente la specifica merceologica, marchio, fornitore, lotto, data di consegna, di scadenza e data finale di consumo.</p> <p>Inoltre tutti i prodotti prelevati dalla dispensa vengono registrati giornalmente su un apposito modulo.</p> <p>A fine produzione viene effettuato il prelievo di un campione di tutte le preparazioni, sia del pasto convenzionale che del pasto dieta, effettuate in giornata. Tale campione viene conservato per 3 giorni a temperatura controllata in modo da consentire di analizzare, qualora fosse necessario, la preparazione richiesta.</p> <p><b>Piano di Autocontrollo</b></p> <p>È lo strumento impiegato per definire tutte le misure utilizzate nella produzione dei pasti per garantire sicurezza e salubrità dei prodotti alimentari. Esso si basa sui principi del metodo HACCP.</p> <p>Il protocollo HACCP utilizzato permette di individuare nell'intero processo produttivo le fasi critiche e valutarne i relativi rischi, fino a individuare le procedure mirate a prevenirli e rimuoverli.</p> <p>Molta attenzione è rivolta quindi alla prevenzione verso ogni comportamento che possa considerarsi a rischio. A tal fine è di fondamentale</p>

importanza, per SOLARIS, formare e responsabilizzare operatori in grado di conoscere le problematiche legate alle lavorazioni degli alimenti, in modo da adottare sempre comportamenti rigorosamente corretti. Il Piano di autocontrollo è stato compreso all'interno delle procedure del Sistema Qualità.

### **Certificazione**

Le certificazioni conseguite da SOLARIS attraverso l'organismo di controllo Certiquality riguardano:

1. Il Piano di Autocontrollo per l'applicazione della Gestione del Sistema Food Hazard Analysis (HACCP) System applicato alla preparazione e trasporto di pasti e diete;
2. Il rispetto della norma UNI EN ISO 9001:2008 che impone ulteriori controlli;
3. su tutta l'organizzazione aziendale, compresa la soddisfazione del cliente.

### **Controlli**

Il Sistema di certificazione della Qualità prevede i seguenti controlli, effettuati dagli operatori del Centro Preparazione pasti, secondo procedure codificate:

#### ✓ Controlli Giornalieri sul processo e sulla distribuzione:

- Sui prodotti in entrata si verifica e si registra tutto il percorso dei prodotti che entrano nel Centro Produzione Pasti a partire dall'automezzo del fornitore, alla dispensa, alla cucina;
- Sulle lavorazioni in produzione e sui loro percorsi, sul comportamento degli operatori per evitare contaminazioni crociate, cioè passaggi di batteri fra cibi crudi e cotti, tra prodotti non lavorati e lavorati;
- Sulle preparazioni con controlli visivi e organolettici;
- Sui mezzi di trasporto coibentati adibiti al trasporto del pasto viene verificata la loro conformità igienica, sottoponendoli al lavaggio e disinfezione all'inizio del servizio.

#### ✓ Controlli sulle temperature:

- Di conservazione, di scongelamento, di cottura, sul pasto all'inizio della distribuzione attraverso rilevazioni registrate con strumentazioni appositamente tarate;
- Sulla corretta taratura delle strumentazioni per avere la certezza del loro funzionamento.

#### ✓ Altri controlli previsti sono:

- Analisi microbiologiche sulle materie prime, sui pasti prodotti e sulle superfici di lavorazione, vengono commissionate da SOLARIS a laboratori esterni secondo un preciso calendario previsto dal Sistema Qualità
- Visite ispettive interne sulle registrazioni previste dal Sistema Qualità, del piano di autocontrollo e sulla corretta applicazione delle procedure operative
- Verifica della conformità delle materie prime in acquisto alle schede di prodotto

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlli sull'acqua potabile eseguiti periodicamente dall'ASL competente.</li> </ul>
<b>Standard adottato</b>	<p><b>Controllo costante e articolato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>compilazione giornaliera</b> del manuale HACCP</li> <li>✓ <b>almeno 8 Audit interni</b> all'anno presso il Centro Cottura</li> <li>✓ <b>almeno 12 Audit interni</b> all'anno ai refettori da parte della responsabile del servizio mensa e della dietista incaricata</li> <li>✓ minimo annuo di <b>12 analisi</b> di tamponi ambientali e/o prelievi di cibi pronti, di materie prime e di semilavorati, alimentari</li> <li>✓ minimo annuo di <b>9 analisi</b> microbiologiche per gli asili nido.</li> </ul>

## Obiettivo n° 2: Promuovere l'educazione alimentare, finalizzata alla tutela della salute e di un equilibrato sviluppo psico-fisico dei ragazzi

<b>Organizzazione di momenti formativi e informativi</b>	<p>Il servizio di Ristorazione Scolastica non consiste solo nell'offrire un pasto sicuro e appetibile, ma vuole anche fornire l'occasione per promuovere la cultura di una sana alimentazione, fattore indispensabile per un buono stato di salute di oggi e di domani.</p> <p>Sono perciò previste <b>diverse iniziative di informazione e di educazione alimentare</b> con l'obiettivo di coinvolgere sia le varie componenti scolastiche (alunni e insegnanti) che la cittadinanza nel suo insieme. Si tratta in particolare di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- interventi con i ragazzi (giornate a tema, percorsi didattici, visite al centro cottura)</li> <li>- momenti di formazione per insegnanti (se approvati dal Collegio Docenti)</li> </ul>
<b>Standard adottato</b>	<p><b>Continuità dell'informazione</b></p> <p>Distribuzione di un <b>opuscolo informativo</b> sul servizio di ristorazione scolastica ogni anno, all'inizio di ogni anno scolastico.</p>
<b>Sperimentazione diretta di modelli alimentari</b>	<p>Nell'ottica di promuovere la conoscenza e lo scambio tra le diverse culture, vengono concordati con le scuole menù "particolari" all'anno: etnici (relativi ai paesi di origine delle principali comunità straniere presenti nelle scuole) e/o regionali (relativi alla tradizione culinaria specifica di alcune regioni italiane).</p>
<b>Standard adottato</b>	<p>Sperimentazione di <b>menù etnici o regionali</b> all'anno.</p>

## Obiettivo n° 3: Migliorare gli ambienti di produzione e distribuzione del pasto

<b>Ampliamento del centro di</b>	<p>Ristrutturazione del <b>Centro di produzione dei pasti a Castel San Pietro, entro gennaio 2012</b>, che permetterà di aumentare il numero di pasti</p>
----------------------------------	---

<b>Produzione pasti</b>	autorizzati nel suddetto sito e di produrre nello stesso i pasti delle scuole del Comune di Ozzano dell'Emilia uniformando tra i due comuni i menù, i metodi di cottura, di somministrazione e pianificazione delle diete speciali.
<b>Miglioramento manutenzione e sicurezza delle cucine</b>	La situazione generale in termini di igiene, manutenzione e sicurezza delle cucine e dei refettori (strutture, attrezzature, arredi, ecc.) verrà migliorata grazie ai seguenti interventi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Imbiancature</b></li> <li>- <b>Sostituzione attrezzature</b> Per il centro cottura viene definito annualmente un programma di sostituzione delle attrezzature vetuste. Quelle guaste vengono sostituite di norma <b>entro 3 mesi</b>, fatte salve situazioni particolari.</li> <li>- <b>Miglioramento delle condizioni di lavoro</b> Miglioramento continuo degli ambienti e delle attrezzature utilizzate dagli operatori, con particolare attenzione al sollevamento dei carichi, all'ergonomia e alla sicurezza.</li> </ul>

#### Obiettivo n° 4: Raggiungere un livello adeguato di soddisfazione dell'utenza

<b>Monitoraggio della qualità</b>	La <b>gradibilità</b> e l' <b>accettabilità</b> dei piatti proposti vengono <b>periodicamente monitorate</b> mediante la compilazione di apposite schede di rilevazione. Tale monitoraggio viene effettuato dal Responsabile del Servizio con il supporto della Dietista, delle Addette alla somministrazione e delle Referenti delle strutture socio-assistenziali.
<b>Standard adottato</b>	Compilazione <b>periodica (almeno 2 settimane all'anno)</b> delle schede di rilevazione.
<b>Monitoraggio della qualità percepita dall'utenza</b>	La valutazione della <b>qualità percepita</b> dall'utenza è un elemento fondamentale della <b>qualità del servizio</b> e viene individuata come il principale indicatore della soddisfazione dell'utenza.
<b>Standard adottato</b>	La qualità percepita sarà verificata una volta all'anno mediante la compilazione di appositi questionari, predisposti da Solaris. Per i prossimi due anni scolastici Solaris si impegna al mantenimento ed al consolidamento del seguente livello di soddisfazione dell'utenza già raggiunto nei precedenti anni scolastici. <b>Indice di qualità percepita pari o superiore a 7,1.</b>

#### Obiettivo n° 5: Sviluppare la partecipazione dei cittadini e la tutela dei diritti

<b>La Commissione Mensa</b>	La partecipazione attiva degli utenti al servizio di Ristorazione Scolastica avviene attraverso la Commissione Mensa/Consulta. La <b>Commissione Mensa/Consulta</b> è composta da rappresentanti di genitori e insegnanti delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado ed ha i seguenti compiti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>un ruolo di verifica</b> della qualità del servizio, che interessa in</li> </ul>
-----------------------------	--

	<p>particolare l'accettabilità del pasto e le condizioni generali dei locali;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>un ruolo di collegamento</b> tra l'utenza e la società Solaris;</li> <li>• <b>un ruolo consultivo</b> per quanto riguarda le variazioni del menù scolastico nonché le modalità di erogazione del servizio;</li> <li>• <b>un ruolo propositivo</b> per quanto riguarda iniziative di educazione ad</li> <li>• una corretta alimentazione.</li> </ul> <p>La Commissione Mensa/Consulta non ha poteri gestionali, in quanto gli stessi competono a Solaris, né poteri di controllo igienico-sanitari, in quanto gli stessi competono alle autorità sanitarie locali.</p>
<b>Comunicazione puntuale e precisa</b>	<p>La comunicazione è sinonimo di qualità, perché consente ai cittadini un'effettiva partecipazione attraverso la conoscenza del servizio.</p> <p>Per questo sono definiti, in maniera precisa, i tempi e le modalità di informazione e comunicazione.</p>
<b>Standard adottato</b>	<p>Nelle <b>scuole</b> viene distribuito, ogni anno, un "<b>Foglio informativo</b>" contenente tutte le informazioni sul servizio.</p> <p>Negli <b>asili nido</b> le informazioni vengono comunicate al momento dell'iscrizione tramite consegna di opuscolo informativo.</p> <p>Gli altri mezzi di informazione previsti sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta dei Servizi</li> <li>- Lettere informative/circolari (periodiche)</li> <li>- Opuscolo contenente i menù dell'anno in corso (annuale)</li> <li>- Notiziario comunale</li> <li>- Sito internet del comune di Castel San Pietro</li> </ul>
<b>Informazione e ascolto</b>	<p>L'informazione e l'ascolto degli utenti per le necessità relative al servizio o per reclami vengono garantiti dal Front-Office.</p> <p>Gli Istituti Scolastici garantiscono la distribuzione del materiale informativo e collaborano alla diffusione delle modalità di erogazione del servizio.</p>
<b>Trasparenza sul costo del servizio</b>	<p>Il costo del pasto è assunto come elemento di qualità del servizio di ristorazione scolastica per le valenze e funzioni sociali che svolge a tutela delle fasce più deboli. Le tariffe sono fissate annualmente dalla Amministrazione Comunale.</p> <p>La modalità di determinazione della retta relativa al servizio di refezione scolastica e le eventuali variazioni alle modalità suddette saranno prontamente comunicate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ai nuovi iscritti con apposito opuscolo informativo consegnato al momento dell'iscrizione</li> <li>• ai soggetti già iscritti attraverso comunicazione scritta</li> </ul> <p>sarà inoltre reso noto attraverso il sito della Società.</p> <p>Possono essere previste tariffe agevolate per più figli frequentanti e per reddito, sulla base della certificazione ISEE, su domanda.</p>
<b>Standard adottato</b>	<p>Se previste, le richieste di agevolazione possono essere presentate in <b>qualsiasi momento dell'anno</b>, decorreranno dal primo giorno del mese successivo alla data di presentazione della domanda e in nessun caso potranno avere effetto retroattivo.</p>

<p><b>Pratiche amministrative semplificate</b></p>	<p>Il servizio di Ristorazione, anche nelle sue pratiche amministrative, garantisce il criterio della <b>massima semplificazione possibile</b>, al fine di facilitare l'accesso a tutti e rendere trasparente il servizio. Per questo sono stati studiati vari moduli, il più possibile semplici e chiari, in grado di fornire informazioni certe sui tempi e sulle modalità dei servizi.</p> <p><b>Iscrizione al servizio nella scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado.</b></p> <p>L'iscrizione o il rinnovo del servizio possono avvenire all'atto dell'iscrizione a scuola, grazie alla presenza del personale Solaris al momento delle iscrizioni presso le Istituzioni Scolastiche, oppure presentando apposita richiesta presso gli Sportelli Solaris (Castel San Pietro Terme ed Ozzano dell'Emilia) compilando apposito modulo.</p> <p>Le iscrizioni e i rinnovi avvengono di norma a febbraio e si intende confermata per tutta la durata del ciclo scolastico salvo rinuncia.</p> <p>Gli utenti che risultano fruitori della refezione scolastica in assenza di regolare iscrizione, verranno iscritti d'ufficio al servizio, con addebito del pagamento della retta a decorrere dal mese d'inizio del servizio.</p> <p>È possibile rinunciare al servizio in qualunque momento.</p> <p>Qualunque eventuale modifica nelle modalità di iscrizione e/o bollettazione verrà tempestivamente comunicata a tutti gli interessati.</p> <p><b>Iscrizione al servizio nell'asilo nido</b></p> <p>L'iscrizione all'asilo comporta automaticamente l'iscrizione al servizio di refezione. Qualunque eventuale modifica nelle modalità di iscrizione verrà tempestivamente comunicata a tutti gli interessati.</p> <p><b>Modalità di pagamento</b></p> <p><b>Servizio di refezione scolastica</b></p> <p>Sulla base di rette determinate dall'Amministrazione Comunale vengono emessi bollettini (mensili per Castel San Pietro Terme e bimestrali per Ozzano dell'Emilia), che vengono trasmessi agli utenti.</p> <p>Il bollettino è già precompilato e può essere pagato presso qualsiasi ufficio postale oppure presso gli uffici amministrativi Solaris solo tramite Bancomat.</p> <p>In alternativa, per <b>facilitare il pagamento</b> è possibile attivare l'addebito bancario compilando l'apposito modello (<b>RID</b>) a disposizione presso gli Sportelli Solaris (Castel San Pietro Terme e Ozzano dell'Emilia)</p> <p>Il servizio si impegna ad assicurare l'emissione dei bollettini prevedendo una scadenza di pagamento non inferiore a 15 giorni dalla data di consegna dello stesso.</p>
<p><b>Informazione e ascolto</b></p>	<p>Gli Uffici Amministrativi per l'espletamento di tutti gli atti per il servizio di refezione sono ubicati in:</p> <p>Castel San Pietro Terme – Via Dei Mille 35 E/F tel. 051/6951978 fax 051/6951966 e-mail: <a href="mailto:info@solariscspietro.it">info@solariscspietro.it</a></p> <p>Ozzano dell'Emilia: Sportello Solaris presso Municipio di Ozzano dell'Emilia, Via della Repubblica, 10</p>

	<p>tel. e fax 051/791318  e-mail: <a href="mailto:sportello.ozzano@solariscspietro.it">sportello.ozzano@solariscspietro.it</a></p> <p>L'orario dell'<b>Ufficio Amministrativo</b> è il seguente:  <u>Castel San Pietro Terme:</u>  Dal lunedì al sabato: 8.30-12.30  Giovedì: 15.00-17.45  <u>Ozzano dell'Emilia:</u>  Dal lunedì al venerdì: 8:30-12:30  Sabato: 8:30-11:30</p>
<b>Reclami</b>	Ogni cittadino utente può presentare reclami relativi a situazioni non rispondenti alle aspettative, agli impegni ed agli standard definiti dalla presente "Carta dei servizi".
<b>Standard adottato</b>	Solaris si impegna a rispondere ai reclami scritti pervenuti entro 30 giorni dalla data in cui riceve il reclamo stesso. Anche nel caso di reclami che richiedano una particolare ed approfondita analisi, sarà cura dell'Ufficio contattare il cittadino utente entro 30 gg.

# 4. SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA



## 4.1 OBIETTIVI GENERALI DEL SERVIZIO

Gli obiettivi concreti del servizio sono:

1. Sviluppo e gestione della rete costituita dagli impianti di pubblica illuminazione
2. Promozione del risparmio energetico
3. Sviluppare la partecipazione del cittadino e la tutela dei diritti

### Obiettivo n° 1: Sviluppo e gestione della rete costituita dagli impianti di pubblica illuminazione

<p><b>Attività del servizio</b></p>	<p>Il servizio pubblica illuminazione si occupa dell'approvvigionamento dell'energia elettrica, della redazione del piano di intervento pluriennale per il miglioramento e mantenimento degli impianti, della manutenzione ordinaria programmata e straordinaria degli impianti esistenti.</p>
<p><b>Oggetto del Servizio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richiesta di preventivi e affidamento di nuove realizzazioni e/o manutenzioni straordinarie degli impianti</li> <li>• Affidamento del servizio di manutenzione a ditte specializzate</li> <li>• Liquidazioni fatture emesse dai fornitori di energia elettrica;</li> <li>• Liquidazioni fatture emesse da imprese esecutrici di opere diverse;</li> <li>• Verifica della manutenzione ordinaria degli impianti eseguita dalla ditta incaricata;</li> <li>• Verifica dell'esecuzione delle opere di manutenzione straordinaria delle imprese esecutrici, dei lavori relativi agli appalti affidati a imprese;</li> <li>• Vigilanza sull'esecuzione dei lavori e sulle opere di privati e enti pubblici che comportano la manomissione del suolo pubblico interessando e coinvolgendo il servizio della pubblica illuminazione.</li> <li>• Verifica degli orari di accensione e spegnimento delle luci, improntata alla massima efficienza degli impianti per il risparmio energetico e al massimo beneficio per i cittadini;</li> <li>• Gestione dei rapporti tecnico commerciali con le varie realtà economico imprenditoriali del settore;</li> <li>• Riferimenti e rapporti con le società di assicurazione in ordine a danni patiti o causati da sinistri stradali ove sia coinvolto anche il servizio della pubblica illuminazione.</li> <li>• Cura dei rapporti con l'utenza e con la cittadinanza in merito alle varie segnalazioni o reclami.</li> </ul>
<p><b>Standard adottato</b></p>	<p>Reperibilità per segnalazione dei guasti: Telefonica: 051/6951978 Orario di apertura di sportello Via Mail : info@solariscspietro.it</p>

	<p>Via Fax: 051/6951966</p> <p>Pronto intervento h 24 tramite la Ditta affidataria del servizio di manutenzione degli impianti di illuminazione pubblica gestiti da Solaris s.r.l..</p> <p>Tempo massimo tra la segnalazione e l'intervento di messa in sicurezza per danni determinati da incidenti stradali e/o da terzi <b>2 ore</b></p> <p>Tempo massimo tra la segnalazione e l'intervento per il ripristino intera zona al buio <b>2 ore</b></p> <p>Tempo massimo tra la segnalazione e l'intervento per il ripristino – sostituzione di una lampada non funzionante. <b>72 ore</b></p> <p>Tempo massimo tra la segnalazione e l'intervento di riparazione – danni determinati da incidenti stradali e/o da terzi <b>20 giorni lavorativi</b></p>
--	---

### Obiettivo n° 2: Promozione del risparmio energetico

<b>Promozione del risparmio energetico</b>	Verranno ricercate nuove tecnologie e successivamente avviate le sperimentazioni sia sugli impianti esistenti che sulle nuove realizzazioni
<b>Standard adottato</b>	Nuovi impianti realizzati con nuove tecnologie e lampade a bassissimo consumo. Individuazione di impianti esistenti da adeguare a nuove tecnologie.

### Obiettivo n° 3: Sviluppare la partecipazione del cittadino e la tutela dei diritti

<b>Modalità di accesso e fruizione</b>	<p>Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni generali;</li> <li>• Rapporti diretti con l'utenza raccolta di segnalazioni, richieste e reclami.</li> </ul> <p>L'accesso è possibile anche telefonicamente (051/6951978), oppure tramite Fax (051/6951966) ovvero tramite e-mail (info@solariscspietro.it )</p>
<b>Destinatari del servizio</b>	<p>a) privati, società, o professionisti direttamente interessati alle attività esplicate dal servizio stesso;</p> <p>b) chiunque desideri segnalare guasti, disfunzioni o richiedere informazioni relative al funzionamento degli impianti di Illuminazione pubblica</p>
<b>Impegni per la continuità del servizio</b>	<p>L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti nel punto.....</p> <p>Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, ovvero anche programmate, saranno comunicate tempestivamente all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;</li> <li>• pubblicate sul sito Internet del Comune nella pagina "Lavori Pubblici";</li> <li>• con comunicazioni dirette, anche telefoniche, alle Imprese coinvolte con</li> </ul>

	<p>cantieri operativi;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nei casi più significativi, anche mediante comunicazione agli organi di stampa locali.</li> </ul>
<b>Reclami e Suggerimenti</b>	<p>Il cittadino può denunciare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente carta presso la Solaris s.r.l. seguendo le modalità sottoindicate:</p> <p><b>1-</b> in forma scritta all'indirizzo: Solaris s.r.l. – Servizio Illuminazione Pubblica Via Dei Mille 35 E/F 40024 Castel San Pietro Terme tramite fax al n.051/6951966 tramite posta elettronica all'indirizzo: <a href="mailto:info@solariscspietro.it">info@solariscspietro.it</a></p> <p><b>2-</b> recandosi direttamente all'Ufficio Illuminazione Pubblica, Via dei Mille 35 E/F, Castel San Pietro Terme. Con gli stessi mezzi il cittadino può fornire suggerimenti.</p>
<b>Standard adottato</b>	<p>Solaris si impegna a rispondere ai reclami scritti pervenuti entro 30 giorni lavorativi dalla data in cui riceve il reclamo stesso.</p> <p>Anche nel caso di reclami che richiedano una particolare ed approfondita analisi, sarà cura dell'Ufficio contattare il cittadino utente entro 30 gg.</p>

## 5. SERVIZIO DI GESTIONE CIMITERI



### 5.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

I servizi cimiteriali cui ci si riferisce nel presente documento sono relativi ai Cimiteri

#### A. del Comune di Castel San Pietro Terme:

1. Capoluogo, Via Viara
2. Poggio, Via Bel Fiore
3. Gaiana, Via Bastiana
4. Varignana, Via Villalunga
5. Molino Nuovo (Frassinato), Via Viara

Tali cimiteri **sono regolarmente utilizzati**.

Sono presenti inoltre nel territorio di Castel San Pietro altre strutture cimiteriali che sono:

- parzialmente utilizzate
  6. Liano, Via Liano
  7. Casalecchio dei Conti – La Cappella, Via Cà Masino
  8. Montecalderaro, Via Montecalderaro
- non utilizzati
  9. Vedriano Via Tanari
  10. Via San Giorgio 2401/2
  11. Frassineto
  12. La Cappella

#### B. del Comune di Ozzano dell'Emilia:

- 1 – Capoluogo, Via San Cristoforo
- 2 – Quaderna, Via Bertella.

### 5.2 GLI OBIETTIVI GENERALI

Gli obiettivi concreti del servizio sono:

1. **Tumulazioni ed inumazioni**
2. **Cremazione**
3. **Operazioni Cimiteriali**
4. **Servizio Luci Votive**
5. **Manutenzione e pulizia**
6. **Sviluppare la partecipazione del cittadino e la tutela dei diritti**

### 5.3 IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Per conseguire ciascuno degli obiettivi individuati, nella Carta dei Servizi vengono stabiliti, per il biennio 2008/2009 e 2009/2010, i seguenti parametri, impegni e standard di qualità.

#### Obiettivo n° 1: Tumulazioni ed inumazioni

<b>Inumazione</b>	Si intende la sepoltura nella nuda terra. Il periodo di inumazione è di 10 anni non rinnovabili
-------------------	---

<b>Standard adottato</b>	Salvo diverso accordo con i richiedenti, esecuzione della inumazione entro un giorno dall'istanza degli interessati, corredata da autorizzazione alla sepoltura, o se del caso dal momento della conoscenza del rilascio di nulla osta dell'Autorità giudiziaria, quando vengano richieste specifiche indagini autoptiche. Nel caso di istanza effettuata il giorno precedente ad uno festivo il termine è posposto di un giorno.
<b>Tumulazione</b>	<u>Comune di Castel San Pietro Terme</u> : si intende il seppellimento in loculo temporaneo. Il periodo è di 30 anni non rinnovabili <u>Comune di Ozzano dell'Emilia</u> : si intende il seppellimento in loculo temporaneo. Il periodo è di 30 anni eventualmente rinnovabile per altri 30, a richiesta del concessionario.
<b>Standard adottato</b>	Salvo diverso accordo con i richiedenti, esecuzione della tumulazione entro un giorno dall'istanza degli interessati, corredata da autorizzazione alla sepoltura, o se del caso dal momento della conoscenza del rilascio di nulla osta dell'Autorità Giudiziaria, quando vengano richieste specifiche indagini autoptiche. Nel caso di istanza effettuata il giorno precedente ad uno festivo, il termine è posposto di un giorno.
<b>Tumulazione</b>	Si intende la tumulazione in cappelle gentilizie, tombe di famiglia o gruppi famigliari preventivamente avuta in concessione. La durata della concessione della cappella gentilizia/tomba di famiglia è di novantanove anni rinnovabile per egual periodo, previo pagamento di nuova concessione.
<b>Standard adottato</b>	Salvo diverso accordo con i richiedenti, esecuzione della tumulazione entro un giorno dall'istanza degli interessati, corredata da autorizzazione alla sepoltura, o se del caso dal momento della conoscenza del rilascio di nulla osta dell'Autorità Giudiziaria, quando vengano richieste specifiche indagini autoptiche. Nel caso di istanza effettuata il giorno precedente ad uno festivo, il termine è posposto di un giorno.

## Obiettivo n° 2: Cremazione

<b>Cremazione</b>	Pratica mediante la quale la salma contenuta nel cofano funebre, viene sottoposta a procedura di combustione. A cremazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate, disperse o conservate presso il domicilio secondo quanto previsto dalla normativa.
<b>Standard adottato</b>	<u>Comune di Castel San Pietro Terme</u> : dispersione delle ceneri o tumulazione in sepoltura indicata dagli aventi titolo entro il giorno successivo alla cremazione, fatta salva diversa richiesta dei familiari interessati. <u>Comune di Ozzano dell'Emilia</u> , le ceneri destinate alla dispersione vengono temporaneamente tumulate (almeno per 30gg) in attesa della definitiva dispersione nel Giardino delle Rimembranze.

### Obiettivo n° 3: Operazioni Cimiteriali

<b>Esumazioni Ordinarie</b>	Disseppellimento della salma precedentemente inumata al termine del ciclo di sepoltura (10 anni). Tale termine può essere eventualmente prorogato qualora il terreno non consenta una perfetta mineralizzazione nel periodo previsto.
<b>Standard adottato</b>	Sono effettuate nei termini stabiliti dalla comunicazione pubblica di avviso alla cittadinanza di esecuzione delle operazioni massive di esumazione.
<b>Esumazioni Straordinarie</b>	Disseppellimento della salma precedentemente inumata prima che siano trascorsi o 10 anni dall'originaria inumazione.
<b>Standard adottato</b>	<p>a) L'esecuzione di esumazione od estumulazione richiesta dall'Autorità Giudiziaria è effettuata secondo quanto disposto da quest'ultima. Di norma sono esclusi i giorni festivi;</p> <p>b) Fatto salvo quanto previsto dall'art. 84 del D.P.R. n. 285/90, l'esecuzione della esumazione straordinaria è effettuata entro 4 giorni dall'autorizzazione conseguente all'istanza degli interessati. Nel caso di istanza presentata il giorno precedente ad uno festivo, il termine è postposto di un giorno. Analogamente, per quanto riguarda l'esecuzione di estumulazione straordinaria, purché vengano rispettate le condizioni stabilite dall'art. 88 del D.P.R. n. 285/1990;</p> <p>c) I termini di cui alle precedenti lettere a) e b) devono essere rispettati anche dalla A.S.L. per quanto di propria competenza in esecuzione dell'autorizzazione comunale alle operazioni cimiteriali.</p>
<b>Estumulazione Ordinaria</b>	Disseppellimento della salma precedentemente tumulata al termine della concessione (25 anni per le concessioni sino al 1974)
<b>Standard adottato</b>	Sono effettuate entro 90 giorni dal termine della concessione le estumulazioni occorrenti per liberare dal feretro la sepoltura che ritorna nella disponibilità del gestore del cimitero. Il termine ordinario di cui al precedente punto b) può essere modificato in forma più vantaggiosa per i cittadini interessati previa comunicazione pubblica alla cittadinanza.
<b>Estumulazione Straordinaria</b>	<p>Disseppellimento della salma a richiesta dei familiari tendenzialmente per riduzione, trasferimento in altra sepoltura nello stesso o in altro cimitero. Possono inoltre essere ordinate dall'Autorità Giudiziaria nel caso in cui si stiano svolgendo indagini per consentire un'autopsia o qualsiasi accertamento diagnostico.</p> <p>Non sono consentite estumulazioni straordinarie per indagini private o per puro desiderio dei famigliari di rivedere la salma.</p>
<b>Standard adottato</b>	L'esecuzione di estumulazione richiesta dall'Autorità Giudiziaria è effettuata secondo quanto disposto da quest'ultima. Di norma sono esclusi i giorni festivi. Fatto salvo quanto previsto dall'art. 84 del D.P.R. n. 285/90,

	l'esecuzione della estumulazione straordinaria è effettuata entro 4 giorni dall'autorizzazione conseguente all'istanza degli interessati. Nel caso di istanza presentata il giorno precedente ad uno festivo, il termine è postposto di un giorno, purché vengano rispettate le condizioni stabilite dall'art. 88 del D.P.R. n. 285/1990. I suddetti devono essere rispettati anche dalla A.S.L. per quanto di propria competenza in esecuzione dell'autorizzazione comunale alle operazioni cimiteriali.
<b>Traslazione</b>	Richiesta di spostamento di salma od i resti mortali da un posto ad un altro all'interno dello stesso cimitero o di altro cimitero extraurbano.
<b>Standard adottato</b>	Salvo diversa richiesta degli aventi titolo, la traslazione di salma o di resti mortali dovrà avvenire entro 4 giorni dall'istanza degli interessati. Nel caso di istanza effettuata il giorno precedente ad uno festivo, il termine è postposto di un giorno.

#### RILASCIO DEI PROVVEDIMENTI CONCESSORI ED AUTORIZZATORI:

Gli atti amministrativi concernenti le operazioni cimiteriali sono rilasciati direttamente dal gestore, che ne riscuoterà i relativi oneri economici, secondo i termini di legge e di regolamento.

#### RILASCIO AUTORIZZAZIONI E MONTAGGIO LAPIDI:

- ✓ Comune di Castel San Pietro Terme: il Gestore provvede a tutte le operazioni inerenti montaggio e smontaggio lapidi in conformità con l'apposito regolamento comunale, avendo cura di rispettare e di far rispettare i tempi ivi previsti.
- ✓ Comune di Ozzano dell'Emilia: il montaggio e lo smontaggio lapidi possono essere effettuati anche a cura dei marmisti o delle imprese di onoranze funebri.

### Obiettivo n° 4: Servizio Luci Votive

<b>Attivazione nuova luce</b>	È possibile attivare il servizio luce votiva in qualsiasi momento attraverso apposita richiesta da effettuarsi presso l'Ufficio Servizi Cimiteriali di Solaris s.r.l..
<b>Standard adottato</b>	L'allacciamento ex novo alla rete avviene entro 20 giorni dalla domanda da parte degli interessati. Tale termine è prorogato di un giorno nel caso di domanda pervenuta nel giorno prefestivo.
<b>Sostituzione lampada illuminata</b>	Il servizio di sostituzione avviene su segnalazione dell'utente
<b>Standard adottato</b>	Il cambio di lampada fulminata avviene entro 8 giorni dalla segnalazione del guasto. Tale termine è prorogato di un giorno nel caso di segnalazione del guasto effettuata nel giorno prefestivo.

<b>Realizzazione tratto rete Ex novo</b>	Qualora la zona oggetto del servizio non abbia la copertura della rete elettrica l'Ente Gestore provvederà a realizzarla su domanda degli utenti interessati
<b>Standard adottato</b>	La realizzazione di tratto di rete <i>ex novo</i> per procedere ad allacciamento in zona non coperta da rete già esistente si effettua entro 60 giorni dalla domanda.

Una volta attivato il servizio luce votiva l'utente riceverà ogni anno (ad eccezione dell'anno della stipula del contratto) la fattura per il servizio. Il pagamento della fattura deve essere effettuato entro la data di scadenza indicata nella fattura.

Le modalità di pagamento dei bollettini sono le seguenti:

- a) versamento tramite **conto corrente postale** presso qualsiasi sportello postale;
- b) versamento sul C.C. N° **EUR IBAN IT12 H 08462 36750 00005007825 Banca di Credito Cooperativo Romagna Occidentale** –, filiale di Castel San Pietro Terme, Via Scania 11;
- c) versamento diretto anche con Bancomat e Carta di Credito:
  - all'**Ufficio Cassa di Solaris**, Via dei Mille 35 E/F Castel San Pietro Terme;
  - **Allo Sportello Solaris presso Municipio di Ozzano dell'Emilia**, Via della Repubblica, 10;
- d) addebito diretto sul conto corrente bancario dell'utente (**R.I.D.**) che sarà effettivo a partire dalla bollettazione successiva.

Qualora l'utente voglia interrompere il servizio dovrà farlo inviando entro il mese di dicembre lettera raccomandata indirizzata a Solaris s.r.l. – Servizi Cimiteriali, Via dei Mille 35 E/F, 4004 Castel San Pietro Terme ovvero recandosi direttamente all'**Ufficio Servizi Cimiteriali**, Via dei Mille 35 E/F, Castel San Pietro Terme oppure **allo Sportello Solaris** presso Municipio di Ozzano dell'Emilia, Via della Repubblica, 10

## Obiettivo n° 5: Manutenzione e pulizia dei cimiteri

<b>Rifiuti Cimiteriali</b>  <b>Standard adottato</b>	Presenza di contenitori di rifiuti nel cimitero con distanza fra un contenitore e l'altro inferiore a m. 100 nei Cimiteri dei Capoluoghi, e di 1 contenitore nei Cimiteri parzialmente utilizzati. Frequenza raccolta di rifiuti cimiteriali assimilabili agli urbani: almeno ogni 3 giorni e più frequentemente nel periodo di Commemorazione dei Defunti. Frequenza raccolta rifiuti cimiteriali da esumazione ed estumulazione: in relazione alla produzione dei rifiuti e comunque entro il termine massimo di 2 mesi tra una raccolta e l'altra.
<b>Manutenzione del verde</b>  <b>Standard adottato</b>	1. Le superfici erbose pubbliche sono mantenute ben rasate. L'erba in ogni periodo dell'anno non dovrà superare i cm. 15 di altezza. 2. Le piante presenti nei cimiteri saranno potate regolarmente ed assoggettate a periodica valutazione dello stato della chioma e del fusto a fini preventivi.

## Obiettivo n° 6: Sviluppare la partecipazione dei cittadini e la tutela dei diritti

<p><b>Informazione e ascolto</b></p>	<p>Gli <b>Uffici Amministrativi</b> per l'espletamento di tutti gli atti per il servizio cimiteriale urbano ed extraurbano sono ubicati in:</p> <p><u>Castel San Pietro Terme</u> – Via Dei Mille 35 E/F tel. 051/6951978 *206 e-mail: <a href="mailto:info@solariscspietro.it">info@solariscspietro.it</a></p> <p><u>Ozzano dell'Emilia</u>: Sportello Solaris <b>presso Municipio di Ozzano dell'Emilia</b>, Via della Repubblica, 10 tel. 051/791318 e-mail: <a href="mailto:cimiteri.ozzano@solariscspietro.it">cimiteri.ozzano@solariscspietro.it</a></p> <p><b>L'orario dell'ufficio amministrativo</b> per i servizi cimiteriali è stabilito dal Gestore avendo cura di assicurare un'adeguata fascia oraria di apertura al pubblico e di risposta all'utenza.</p> <p><u>Castel San Pietro Terme</u>: Dal lunedì al sabato: 8.30-12.30 Giovedì: 15.00-17.45</p> <p><u>Ozzano dell'Emilia</u>: Dal lunedì al venerdì: 8:30-12:30 Sabato: 8:30-11:30</p> <p>L'orario dei restanti servizi è determinato dal Sindaco e, attualmente, per tutti cimiteri è il seguente:</p> <p><u>Castel San Pietro Terme</u> <b>Orario di apertura dei cimiteri</b>: ore 8,00 -17,00 nel periodo invernale ore 8,00-18,30 nel periodo estivo. Il <b>cancello si apre automaticamente</b> alle ore 8,00 e si chiude automaticamente all'ora di chiusura sopraindicata.</p> <p><u>Ozzano dell'Emilia</u> <b>Orario di apertura dei cimiteri</b>: ore 7,00 -17,00 nel periodo invernale ore 7,00-19,00 nel periodo estivo. Il <b>cancello si apre automaticamente</b> alle ore 7,00 e si chiude automaticamente all'ora di chiusura sopraindicata.</p> <p>I custodi-necrofori sono presenti presente nei Cimiteri dei Capoluoghi nelle seguenti fasce orarie:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Periodo estivo (1° aprile – 30 settembre) Dal lunedì al venerdì: 8.30 – 12.00 / 15.30 – 18.30 Sabato: 8.30 – 12.00</li><li>→ Periodo invernale (1° ottobre – 31 marzo) Dal Lunedì al venerdì: 8.30 – 12.00 / 14.00 -17.00 Sabato: 8.30 – 12.00</li></ul> <p>Nei restanti cimiteri la presenza dei custodi-necrofori è prevista saltuariamente in base alle esigenze di servizio.</p> <p>I Custodi necrofori nelle giornate e negli orari su indicati sono inoltre rintracciabili telefonicamente ai seguenti n. di telefono:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- custode-necroforo Castel San Pietro Terme: 349/27.29.705</li><li>- custode-necroforo Ozzano dell'Emilia: 345/29.81.625</li></ul>
--------------------------------------	--

<b>Trasparenza sul costo del servizio</b>	Le tariffe relative alle operazioni cimiteriali, sono approvate dalle rispettive Amministrazioni Comunali.
<b>Reclami e Suggerimenti</b>	<p>Il cittadino può denunciare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente carta presso la Solaris s.r.l. seguendo le modalità sottoindicate:</p> <p><b>1-</b> in forma scritta all'indirizzo: Solaris s.r.l. – Servizi Cimiteriali Via Dei Mille 35 E/F 40024 Castel San Pietro Terme tramite fax al n.051/6951966 tramite posta elettronica all'indirizzo: <a href="mailto:info@solariscspietro.it">info@solariscspietro.it</a> Solaris srl-ufficio distaccato c/o municipio Via della Repubblica 10 Ozzano dell'Emilia Tramite fax al n. 051/791318 Tramite posta elettronica all'indirizzo: <a href="mailto:cimiteri.ozzano@solariscspietro.it">cimiteri.ozzano@solariscspietro.it</a></p> <p><b>2-</b> recandosi direttamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- all'Ufficio Servizi Cimiteriali, Via dei Mille 35 E/F, Castel San Pietro Terme;</li> <li>- Sportello Solaris c/o Municipio di Ozzano dell'Emilia Via della Repubblica 10.</li> </ul> <p>Solaris s.r.l. si impegna a fornire una risposta scritta entro 30 gg. lavorativi. Con gli stessi mezzi il cittadino può fornire suggerimenti.</p>
<b>Standard adottato</b>	<p>Solaris si impegna a rispondere ai reclami scritti pervenuti entro 30 giorni lavorativi dalla data in cui riceve il reclamo stesso.</p> <p>Anche nel caso di reclami che richiedano una particolare ed approfondita analisi, sarà cura dell'Ufficio contattare il cittadino utente entro 30 gg.</p>

# 6. SERVIZIO DI GESTIONE IMMOBILI DI PROPRIETA' COMUNALE

---



## 6.1 Caratteristiche del Servizio

Solaris s.r.l.

- 1) per il Comune di Castel San Pietro Terme si occupa degli alloggi ad uso sociale e nello specifico:
  - dell'istruttoria dei procedimenti concorsuali e la predisposizione delle graduatorie dei richiedenti per l'assegnazione e la revoca degli alloggi di E.R.P., nonché la mobilità ed ogni altro provvedimento inerente l'accesso e la permanenza in essi, in conformità con il Regolamento comunale emanato dal Consiglio Comunale e successive sue modifiche ed integrazioni.
  - gestione amministrativa e tecnica degli immobili residenziali e non di proprietà comunali quali:
    - ✓ Tutti gli immobili di edilizia residenziale pubblica di proprietà Comunale
    - ✓ Tutti gli immobili destinati ad emergenze abitative
    - ✓ Gli immobili destinati ad appartamenti protetti
    - ✓ Le autorimesse e pertinenze relative agli immobili suddetti
    - ✓ Altri immobili residenziali e non di proprietà comunale
- 2) per il Comune di Ozzano dell'Emilia si occupa della gestione amministrativa e tecnica degli immobili residenziali e non di proprietà comunali.

## 6.2 Gli obiettivi Generali

1. **Gestione Assegnazioni ERP**
2. **Gestione Assegnatari ERP**
3. **Gestione Manutenzioni**

## GESTIONE ASSEGNAZIONI ERP

### OBBIETTIVO: COME SI OTTIENE UNA CASA ERP

La Regione Emilia Romagna ha regolamentato l'accesso agli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica attraverso la L.R. 24/2001 e ss.mm. ed integrazioni ("Disciplina generale dell'intervento pubblico nel settore abitativo"). Il Comune di Castel San Pietro Terme a sua volta ha disciplinato le modalità di assegnazione e di mobilità degli assegnatari mediante apposito "*Regolamento per l'assegnazione e la mobilità degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica nel Comune di Castel San Pietro Terme*" approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 19 del 15/02/2011 ai sensi del 2° comma dell'art. 25 della suddetta legge L.R. 8/8/2001 n. 24.

Il Comune di Castel San Pietro ha scelto di optare per l'utilizzo di graduatoria aperta, in quanto attualmente più rispondente alle necessità del territorio e alle condizioni del patrimonio abitativo

del Comune, che verrà aggiornata con cadenza periodica semestrale sulla base di criteri deliberati dal Comune. La cadenza potrà essere modificata con atto di Giunta comunale.

I requisiti per partecipare all'assegnazione degli alloggi sono quelli indicati nella delibera del Consiglio Regionale n. 327 del 12/2/2002 assunta ai sensi dell'art. 15 della L.R. n. 24/01 così come modificata dalla Delibera C.R. n. 395 del 30/07/2002:

- Cittadinanza italiana o altra condizione ad essa equiparata, prevista dalla legislazione vigente (il cittadino italiano; il cittadino di Stato aderente all'Unione Europea; il cittadino straniero, titolare di carta di soggiorno o di permesso di soggiorno di durata almeno biennale che esercita una regolare attività di lavoro subordinato o di lavoro autonomo);
- Residenza o sede dell'attività lavorativa (residenza anagrafica, ai sensi della normativa vigente, nel Comune a cui si presenta la domanda; attività lavorativa esclusiva o principale nel Comune; attività lavorativa da svolgere presso nuovi insediamenti produttivi o di servizio compresi nel territorio del Comune; attività lavorativa svolta all'Estero. In tal caso è ammessa la partecipazione per un solo ambito territoriale;
- Limitata titolarità di diritti reali su beni immobili;
- Assenza di precedenti assegnazioni o contributi;
- Reddito del nucleo avente diritto, valutato secondo i criteri stabiliti dal D.Lgs.vo 31-3-98 n. 109 e successive modifiche.

I requisiti per accedere all'E.R.P. debbono essere posseduti dal richiedente e limitatamente alle lettere c), d), e), anche da parte degli altri componenti il nucleo avente diritto, alla data di presentazione della domanda.

I predetti requisiti sono da riferirsi ai soli soggetti specificati nella relativa istanza, qualora questa individui come soggetti interessati all'accesso solamente uno o parte dei componenti il nucleo originario (articolo modificato per effetto della delibera Consiglio Regionale n. 395 del 30/07/2002).

I nuclei familiari aventi diritto per conseguire l'assegnazione degli alloggi di E.R.P. in possesso dei predetti requisiti possono inoltrare domanda alla Solaris, su apposito modulo fornito dalla stessa.

La domanda può essere presentata personalmente o spedita a mezzo servizio postale, in qualsiasi momento dell'anno.

I criteri per l'assegnazione dei punteggi da attribuire alle domande sono i seguenti:

- A. disagio abitativo**
- B. disagio economico**
- C. composizione del nucleo**
- D. altre condizioni**
- E. disagio sociale**

Ai sensi dell'art. 6 primo comma della Legge Regionale n. 24/2001 è costituita un'unica Commissione Intercomunale far i Comuni di Castel San Pietro Terme, Medicina, Dozza, Castel Guelfo di Bologna e Mordano. Il Sindaco o i Sindaci dei Comuni associati si accordano sulla scelta dei commissari in modo che la Commissione sia composta da esperti in materia; un funzionario per ogni eventuale soggetto gestore del patrimonio abitativo; un componente dell'Azienda Servizi alla Persona; un rappresentante, esperto in materia, per ognuna delle tre delle Organizzazioni Sindacali degli Inquilini maggiormente rappresentative.

La Commissione esercita le seguenti funzioni:

- predisposizione delle graduatorie provvisorie e definitive per l'accesso agli alloggi di edilizia residenziale pubblica;

- predisposizione delle graduatorie provvisorie e definitive per la mobilità degli assegnatari degli alloggi di edilizia residenziale pubblica;
- verifica dei requisiti per le assegnazioni degli alloggi.

La Commissione predisporre la graduatoria d'assegnazione

#### DOVE TROVARE LA GRADUATORIA

La **Graduatoria Provvisoria**, con indicazione del punteggio conseguito da ciascun concorrente, nonché dei modi e dei termini per la procedura di ricorso, è quindi **pubblicata** all'Albo Pretorio della Società **per un periodo non inferiore ai quindici giorni consecutivi**. Sono inoltre adottate ulteriori e diversificate forme di pubblicizzazione atte a rendere edotti i concorrenti degli esiti della valutazione.

**Entro i quindici giorni di pubblicazione** della Graduatoria Provvisoria all'Albo Pretorio gli interessati possono **presentare ricorso** nei confronti della propria posizione alla Commissione.

La Commissione - **di norma entro i successivi trenta giorni** - esamina i ricorsi, **forma la Graduatoria definitiva** e la propone alla Società per l'approvazione. La Graduatoria così approvata costituisce provvedimento definitivo e sostituisce a tutti gli effetti quella precedente.

**All'inizio di ogni anno**, su proposta della Commissione, la Società determinerà la Graduatoria dei richiedenti in posizione utile all'assegnazione, **depennando le domande** il cui **punteggio** sia **inferiore ad un terzo del punteggio massimo**. Comunque, i richiedenti esclusi potranno successivamente ripresentare domanda nel caso di modifica delle condizioni che comportino un aumento del punteggio.

Oltre alle verifiche in merito alla completezza e alla regolarità delle domande presentate, sono effettuati **specifici controlli a campione** sulle stesse. Tali controlli sono effettuati acquisendo d'ufficio, anche da altri Enti e soggetti pubblici le informazioni attestanti quanto dichiarato dal cittadino. La Società si riserva, anche e in particolare, di effettuare controlli a campione sulla veridicità delle dichiarazioni ISEE. Qualora dal controllo emerga la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni, fatte salve le procedure penali conseguenti l'accertamento di dichiarazioni false, la domanda che contiene tali estremi, comprese situazioni di omissioni, viene esclusa dalla Graduatoria. In tali casi la domanda non potrà essere comunque ripresentata per i successivi 12 mesi. In generale possono essere espletati in ogni momento **accertamenti volti a verificare la sussistenza e la permanenza dei requisiti** e delle condizioni oggettive e soggettive dichiarate nella domanda, anche acquisendo le informazioni da altri Enti e soggetti pubblici.

I **requisiti**, così come **tutte le condizioni oggettive e soggettive**, devono **sussistere alla data di presentazione della domanda** e alla data di verifica prima dell'**atto di assegnazione**. Nei confronti dei concorrenti che si trovano collocati in posizione utile in Graduatoria in relazione agli alloggi da assegnare si procede alla verifica della sussistenza dei requisiti e delle condizioni che hanno determinato il punteggio sulla base della documentazione acquisita e/o previa richiesta agli interessati della documentazione atta a comprovare l'esistenza e la permanenza dei requisiti e delle condizioni indicate nella domanda. La documentazione dovrà comprendere anche la Dichiarazione Sostitutiva Unica, aggiornata agli ultimi dati disponibili.

Qualora sia accertata la non sussistenza o la non permanenza di uno o più requisiti, nonché il mutamento o la non sussistenza o permanenza delle condizioni oggettive e soggettive, la posizione viene rimessa alla Commissione la quale assume i provvedimenti di competenza sulla base dei quali verrà comunicato all'interessato, rispettivamente, l'esclusione dalla Graduatoria o il

mutamento del punteggio e relativa nuova posizione in Graduatoria. In caso di variazione di punteggio, la domanda è collocata nella posizione di Graduatoria seguente a quella dell'ultimo nominativo con pari punteggio.

Contro le decisioni della Commissione è ammesso ricorso in opposizione da parte degli interessati entro quindici giorni dal ricevimento della comunicazione. Il ricorso in opposizione viene valutato dalla Commissione per la successiva comunicazione al richiedente della decisione assunta.

## **L'ASSEGNAZIONE DELLA CASA**

### Comune di Castel San Pietro Terme

Gli alloggi disponibili sono **assegnati agli aventi diritto secondo l'ordine della Graduatoria** tenendo conto degli standard abitativi definiti nel Regolamento per l'assegnazione e la mobilità del Comune di Castel San Pietro Terme, della tipologia e ubicazione dell'alloggio, della tipologia di composizione del nucleo, delle eventuali disabilità e/o delle gravi e particolari condizioni di salute, delle eventuali relazioni dei servizi sociali, della priorità degli utenti collocati nella Graduatoria di mobilità, che si trovino nelle stesse condizioni.

Nel caso specifico in cui non siano disponibili alloggi adeguati ai concorrenti diversamente abili e/o colpiti da gravi e particolari problemi di salute, e per tale motivo essi ne rifiutano l'assegnazione, sarà mantenuta la collocazione degli stessi nella Graduatoria in attesa di disponibilità di alloggi adeguati, provvedendo ad assegnare gli alloggi disponibili ai nuclei seguenti.

Anche qualora si ravvisi nella tipologia dell'alloggio una situazione tale da non soddisfare le necessità del nucleo familiare, pur essendo la superficie dell'alloggio idonea alla composizione del nucleo stesso, si può provvedere, motivatamente, a proporre assegnazioni in deroga ai definiti standard abitativi.

Gli aventi diritto sono convocati per l'accettazione dell'alloggio, che deve essere effettuata dall'assegnatario o da persona all'uopo delegata. L'accettazione o il rifiuto dell'alloggio dovrà essere sottoscritto dell'interessato entro il termine assegnato, pena l'esclusione automatica dalla Graduatoria. La rinuncia ad un alloggio proposto comporta l'esclusione automatica dalla Graduatoria se non motivata da gravi e documentati motivi da valutarsi da parte della Commissione.

L'Ente Gestore, sulla base dei provvedimenti di assegnazione, **convoca gli assegnatari per la stipulazione del contratto** e per la consegna dell'alloggio. L'assegnatario che, previa diffida, non sottoscriva il contratto di locazione e non provveda ad assumere in consegna l'alloggio e ad occuparlo entro i termini indicati nella comunicazione è dichiarato decaduto dall'assegnazione, con conseguente esclusione dalla Graduatoria.

Il nucleo familiare assegnatario che, dopo aver sottoscritto il contratto, non occupi l'alloggio entro il termine indicato nella comunicazione di cui al punto precedente decade dall'assegnazione con conseguente esclusione definitiva dalla Graduatoria e risoluzione di diritto del contratto di locazione.

### Comune di Ozzano dell'Emilia

Le procedure di assegnazione sono effettuate direttamente dal Comune di Ozzano dell'Emilia sulla base del Regolamento Comunale per la gestione del Patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP).

## GESTIONE ASSEGNATARI ERP

### CALCOLARE IL CANONE

Il canone è calcolato tenendo conto della capacità reddituale degli assegnatari e delle dimensioni e caratteristiche degli alloggi assegnati, tenendo conto dei parametri stabiliti dalla Regione Emilia Romagna e dai Comuni.

### L'AGGIORNAMENTO DEL CANONE

Ogni anno la Società richiede a tutti gli assegnatari la documentazione attestante la redditualità dell'intero nucleo familiare assegnatario dell'alloggio (attestazione ISE/ISEE; Dichiarazione Sostitutiva Unica; atto di notorietà).

La mancata presentazione di quanto richiesto comporta una maggiorazione del canone fino ad arrivare alla decadenza dall'assegnazione.

La Società effettua continui accertamenti e controlli per verificare la veridicità di quanto dichiarato.

L'aggiornamento del canone decorrerà dal 1° gennaio.

### COME SI RICEVE IL CANONE

Le fatture oltre ai bollettini per il versamento dei canoni vengono recapitate direttamente all'indirizzo di ciascuno assegnatario.

La spedizione è mensile e comprende l'importo del canone, da pagare entro la metà del mese di riferimento come riportato nella stessa bolletta.

L'invio del bollettino avviene entro il mese precedente per dare modo di effettuare puntualmente i versamenti.

Se per motivi eccezionali la spedizione dovesse subire dei ritardi, si posticiperà anche la data di pagamento della relativa mensilità, indicando, nel bollettino stesso, la nuova scadenza.

### DOVE PAGARE IL CANONE

In qualsiasi ufficio postale, nella Banca di riferimento della Società (indicata a margine nella fattura) attraverso l'addebito continuativo in C.C. (RID) o nella propria banca.

Il versamento effettuato successivamente alla data indicata in fattura darà luogo all'applicazione della penale, richiesta con successiva bolletta.

### L'INQUILINO CHE NON PAGA

In caso di morosità superiore a tre mesi l'interessato riceverà diffida a provvedere a saldare il proprio debito o ad avviare piano di recupero. In caso contrario sarà avviato il procedimento per la decadenza dall'assegnazione.

### CAMBIARE INTESAZIONE AL CONTRATTO

Bisogna cambiare l'intestazione al contratto in quattro casi:

- decesso dell'assegnatario;
- separazione o scioglimento del matrimonio tra coniugi;
- cessazione della convivenza more uxorio;
- abbandono dell'alloggio da parte del titolare.

La domanda di subentro dovrà essere presentata all'Ufficio Casa della Società entro 30 gg. dall'evento (decesso, sentenza di separazione, abbandono dell'alloggio).

#### **AMPLIAMENTO DEL NUCLEO ASSEGNATARIO**

Per ampliamento si intende l'aumento dei componenti del nucleo familiare avvenuto dopo l'assegnazione dell'alloggio a seguito delle seguenti ipotesi:

- a) sopravvenienza di figli legittimi, naturali, riconosciuto, adottivi e affiliati;
- b) matrimonio;
- c) accoglienza nell'abitazione degli ascendenti o degli affini in linea ascendente;
- d) affidamento stabilito con provvedimento giudiziario;
- e) stabile convivenza nei casi previsti dal comma successivo.

La stabile convivenza di cui al precedente punto e) comporta la modifica della composizione del nucleo originario quando ricorrono le seguenti condizioni:

- la convivenza è instaurata per finalità di reciproca assistenza morale e materiale con esclusione di quelle caratterizzate dalla presenza di rapporti di lavoro;
- l'avvio della convivenza è comunicato al Gestore, il quale verifica la continuità e la stabilità della convivenza, per un periodo di almeno quattro anni.

L'ampliamento del nucleo a seguito di stabile convivenza è autorizzato dalla Società previo accertamento delle seguenti condizioni:

- che il nucleo ampliando risulti in possesso dei requisiti per la permanenza nell'Edilizia Residenziale Pubblica;
- che l'assegnatario non sia moroso nel pagamento del canone di locazione e/o degli oneri accessori;
- che nei confronti dell'assegnatario non sia in corso un procedimento volto alla dichiarazione di annullamento o di decadenza

L'assegnatario che intenda ampliare il proprio nucleo familiare è tenuto a darne comunicazione scritta alla Società, indicando i dati anagrafici della persona in favore della quale si richiede l'ampliamento, e a produrre per tutto il nucleo familiare, compresa la persona a favore della quale si richiede l'ampliamento, la situazione reddituale relativa all'ultimo anno (certificazione ISE e ISEE), e la situazione relativa alla eventuale titolarità di diritti reali.

A seguito della comunicazione di avvio della convivenza, il canone sarà determinato tenendo conto della nuova ISE/ISEE presentata, come richiesto dal comma precedente. Il perfezionamento dell'ampliamento avverrà solo decorsi quattro anni dall'avvio previa espletamento di procedura indicata nel Regolamento di gestione degli alloggi ERP.

#### **COME OSPITARE QUALCUNO**

L'ospitalità temporanea e la coabitazione di soggetti esterni al nucleo familiare dell'assegnatario non comportano in nessun caso modifica della composizione del nucleo avente diritto né costituiscono diritto al subentro, neanche nel caso in cui i soggetti medesimi abbiano acquisito residenza anagrafica.

L'ospitalità temporanea di persone estranee al nucleo familiare di durata superiore ai tre mesi, è ammessa previa comunicazione al Gestore. L'ospitalità temporanea può avere una durata massima di due anni.

Fatti salvi i casi in cui l'ospitalità abbia una durata inferiore ai tre mesi, l'assegnatario che intenda ospitare terze persone estranee al nucleo familiare è tenuto a darne comunicazione alla Società entro trenta giorni dall'inizio dell'ospitalità stessa. L'assegnatario è tenuto a comunicare i dati anagrafici dell'ospite e, qualora lo stesso sia cittadino straniero, deve allegare copia del

permesso di soggiorno. Nei casi in cui all'ospitalità temporanea si protragga per un periodo superiore ai tre mesi, l'assegnatario è tenuto alla corresponsione di un'indennità mensile pari al 20% del canone per ogni ospite maggiorenne; in caso accertato di mancata comunicazione sarà addebitata all'assegnatario un'indennità pari al triplo della misura prevista, fino alla regolarizzazione della posizione.

## **CAMBIARE CASA**

### Comune di Castel San Pietro Terme

Quando i bisogni e le esigenze della famiglia cambiano (sovraffollamento, sottoutilizzo, problemi di salute...) si può presentare **domanda di mobilità**. La mobilità degli assegnatari negli alloggi di ERP può essere attivata **d'ufficio** o su **richiesta dell'assegnatario**, non prima di due anni dall'assegnazione o dall'ultima mobilità, fatte salve gravi e documentate situazioni che saranno oggetto di specifica valutazione da parte della Commissione.

Gli alloggi ubicati al piano terra/rialzato e/o al primo piano o comunque privi di barriere architettoniche, tenendo conto delle eventuali disabilità e/o delle gravi e particolari condizioni di salute, vengono prioritariamente assegnati agli utenti collocati nella Graduatoria di mobilità che necessitano di alloggi senza o con limitate barriere architettoniche.

Il nucleo familiare soggetto alla mobilità coincide con il nucleo assegnatario. Il cambio di alloggio dovrà di conseguenza riguardare l'intero nucleo assegnatario che dovrà quindi lasciare completamente libero l'alloggio di provenienza. Qualora ciò non avvenisse si applica quanto disposto dall'art. 34 della L.R. n. 24/2001 per il rilascio forzoso.

Non sono ammesse le mobilità con scambio consensuale di alloggi tra assegnatari.

La **mobilità d'ufficio** può essere attivata:

- per eliminare gravi condizioni di sottoutilizzo, determinato dal fatto che l'alloggio è occupato da un numero di persone inferiore o uguale allo standard abitativo massimo così come previsto dall'art. 12, comma 10, del presente regolamento, salvo particolari situazioni da valutarsi di volta in volta soprattutto con riguardo a nuclei composti da soli ultrasessantacinquenni;
- quando si debba procedere alla ristrutturazione complessiva dell'alloggio o dell'edificio;
- quando, con motivata relazione del Servizio Socio Sanitario, sia stato segnalato al Comune che la permanenza dell'assegnatario nell'alloggio determina un elevato livello di conflittualità con altri inquilini;
- per affrontare problematiche di morosità per lo più derivanti dall'alto canone di affitto e/o spese gestionali dell'alloggio assegnato, a seguito di accordo su un piano di rientro dalla morosità maturata con l'ente gestore;
- per recuperare alloggi a piano terra o con limitate barriere architettoniche rispetto a nuclei che abbiano perso nel frattempo i requisiti per l'assegnazione prioritaria degli stessi.

In caso di mobilità proposta per **gravi condizioni di sottoutilizzo**, a fronte della non accettazione dell'alloggio individuato ai sensi della normativa vigente, all'assegnatario viene applicato il canone maggiorato di cui all'art. 35 della L.R. 24/01 comma 1 lettera d.

Nel contratto di affitto è inserita una clausola che impegna espressamente l'assegnatario ad accettare la mobilità d'ufficio ed in particolare qualora si dovessero determinare condizioni di sottoutilizzo dell'alloggio.

La **mobilità** può essere **richiesta dall'assegnatario** per l'inidoneità dell'alloggio occupato a garantire normali condizioni di vita e di salute, nonché per dare soluzione a particolari condizioni di disagio abitativo o sociali o per l'avvicinamento al luogo di lavoro, cura e assistenza; la domanda non viene considerata valutabile qualora i soggetti non siano in regola con i pagamenti del canone, o in relazione ad altri aspetti contrattuali, o con procedura di decadenza in corso, ad eccezione del caso in cui la situazione di morosità dipenda dal sovradimensionamento dell'alloggio. In tal caso a fronte dell'eventuale possibilità di assegnazione di alloggio adeguato in mobilità, va previamente e necessariamente concordato un piano di rientro dei debiti pregressi, pena l'esclusione dal procedimento di mobilità.

La domanda di mobilità deve essere presentata, su apposito modulo predisposto, direttamente all'ufficio preposto o con trasmissione a mezzo del servizio postale.

Le **assegnazioni** avvengono sulla base di una **Graduatoria aperta, aggiornata semestralmente**, formulata dalla Commissione e approvata da Solaris s.r.l..

### Comune di Ozzano dell'Emilia

La mobilità degli assegnatari negli alloggi può essere disposta dal Comune su richiesta dell'assegnatario o d'ufficio, per sotto utilizzazione degli alloggi, per situazioni conflittuali con altri utenti, per situazioni segnalate dai servizi sociali o sanitari o altri casi da valutarsi di volta in volta dal Comune.

Le procedure di mobilità sono effettuate direttamente dal Comune di Ozzano dell'Emilia sulla base del Regolamento Comunale per la gestione del Patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP).

### **L'ASSEGNAZIONE DECADE SE...**

La decadenza dall'assegnazione è disposta dal Comune/Solaris, d'ufficio o su richiesta del soggetto gestore, nei confronti del nucleo avente diritto che, nel corso del rapporto di locazione:

- a) abbia abbandonato l'alloggio, senza gravi motivi, per un periodo superiore a tre mesi, ovvero abbia sublocato in tutto o in parte l'alloggio assegnatogli o ne abbia mutato la destinazione d'uso;
- b) abbia adibito l'alloggio a scopi illeciti o immorali ovvero abbia gravemente contravvenuto al regolamento d'uso degli alloggi;
- c) abbia causato gravi danni all'alloggio ed alle parti comuni dell'edificio;
- d) si sia reso moroso per un periodo superiore a tre mesi, fatto salvo quanto disposto dai commi 4 e 5 dell'art. 32;
- e) abbia perduto i requisiti prescritti per l'assegnazione, indicati alle lettere a), b), c) e d) del comma 1 dell'art. 15;
- f) abbia superato il limite di reddito per la permanenza, determinato ai sensi del comma 2 dell'art. 15;
- g) si sia reso inadempiente rispetto alla richiesta periodica di informazioni e documentazione per l'accertamento del reddito del nucleo avente diritto e degli altri requisiti per la permanenza;
- h) abbia eseguito opere sulle parti comuni del fabbricato in cui è situato l'alloggio assegnato, o nell'area di pertinenza del fabbricato predetto, senza il prescritto titolo abilitativo. È fatta salva l'eventuale sanatoria nei termini di legge e la rimozione dell'abuso entro il termine disposto dal Comune.

### **L'OCCUPAZIONE ABUSIVA**

Il Comune/Solaris dispone il rilascio degli alloggi occupati senza titolo, previa formale diffida a rilasciare l'alloggio entro trenta giorni dall'avvenuta conoscenza dell'occupazione ovvero a presentare, entro lo stesso termine, eventuali deduzioni scritte in merito al titolo del possesso.

In caso di occupazione abusiva di alloggi da assegnare, il termine indicato al comma 1 è ridotto a quindici giorni, ed il Comune/Solaris persegue gli occupanti senza titolo ai sensi dell'art. 633 del codice penale.

#### LA GESTIONE DELLA CASA

Per quanto riguarda il pagamento del canone, si ricorda che dovrà essere versata anche la mensilità in cui avviene la riconsegna delle chiavi.

Se verranno correttamente rispettate tutte le procedure sopraelencate la Società provvederà a restituire il deposito cauzionale versato dall'assegnatario.

### GESTIONE "AFFITTO GARANTITO" (SOLO PER COMUNE DI CASTEL SAN PIETRO TERME)

Il progetto ha l'obiettivo di reperire alloggi sfitti da assegnare a singoli e famiglie, aventi particolari requisiti e condizioni di disagio abitativo, tramite stipula di contratto di subaffitto oppure speciale concessione amministrativa.

Sia l'offerta di alloggio che la domanda per accedere all'Affitto Garantito dovrà essere presentata allo Sportello Solaris.

### GESTIONE EMERGENZE ABITATIVE (SOLO PER COMUNE DI CASTEL SAN PIETRO TERME)

Solaris si occupa della gestione amministrativa e tecnica degli alloggi di emergenza abitativa del Comune di Castel San Pietro Terme; l'individuazione dei nuclei assegnatari viene effettuato dai Servizi Sociali (ASP Circondario Imolese) secondo le modalità previste dal "**Regolamento del Servizio Emergenze Abitative**" approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 14 del 09/02/2011.

### GESTIONE ALLOGGI PROTETTI (SOLO PER COMUNE DI CASTEL SAN PIETRO TERME)

Solaris si occupa della gestione amministrativa e tecnica degli alloggi protetti di proprietà del Comune di Castel San Pietro Terme; l'individuazione dei nuclei assegnatari viene effettuato dai Servizi Sociali (ASP Circondario Imolese) sulla base del "**Regolamento per l'assegnazione Appartamenti Protetti comunali**" approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 68 del 15/05/2008.

### GESTIONE "LOCAZIONE PERMANENTE" (SOLO PER COMUNE DI CASTEL SAN PIETRO TERME)

L'assegnazione di alloggi destinati dal Comune alla cosiddetta "locazione permanente", riservati a cittadine e cittadini con difficoltà a reperire alloggi a canoni accessibili sul libero mercato, è disciplinata dal **Regolamento per l'assegnazione di alloggi in locazione permanente** Approvato con deliberazione Consiglio Comunale n. 76 del 31/05/07.

Essa avviene previa approvazione ed emanazione di avviso pubblico da parte di Solaris s.r.l. a seguito del quale si forma la graduatoria per l'assegnazione di alloggi in locazione permanente.

La graduatoria verrà utilizzata per l'assegnazione degli alloggi pubblici disponibili alla data della sua approvazione secondo quanto stabilito nell'avviso stesso, ai nuclei familiari in possesso dei requisiti e delle condizioni oggettive e soggettive indicate nel Regolamento suddetto.

La graduatoria avrà validità di un anno dalla data di approvazione definitiva.

## GESTIONE ASSEGNAZIONE GARAGE

L'assegnazione e l'uso di garage e posti auto è disciplinata per il **Comune di Castel San Pietro Terme** dal "**Regolamento per assegnazione e uso di garage e posti auto di proprietà comunale**" approvato con **Delibera di Consiglio Comunale n. 27 del 23/02/2007** e per il **Comune di Ozzano dell'Emilia** dal "**Regolamento per assegnazione e uso di garage e posti auto di proprietà comunale**" approvato con **Delibera di Consiglio Comunale n. 4 del 3/02/2011**.

L'assegnazione di garage o posto auto può essere richiesta sia da assegnatari di alloggi ERP che non assegnatari di alloggi ERP.

Gli interessati dovranno presentare domanda tramite l'apposito modulo di "Domanda Assegnazione garage/posto auto ad uso esclusivo" presso gli uffici di Solaris s.r.l., allegando la seguente documentazione:

- a) copia del libretto di circolazione regolarmente tenuto e del tagliando di assicurazione del mezzo posseduto in corso di validità;
- b) copia della patente di guida;
- c) eventuale copia di certificato attestante un'invalidità superiore ai 2/3 (da documentarsi tramite presentazione del certificato rilasciato dalle autorità competenti).

Ai fini della valutazione del possesso dei requisiti previsti dal Regolamento, l'Ufficio competente provvederà alle necessarie verifiche.

La **graduatoria** per l'assegnazione di garage o posto auto ad uso esclusivo verrà **affissa** all'albo pretorio del Comune di riferimento nella bacheca di Solaris s.r.l., all'URP e in altri luoghi pubblici per la durata di **quindici giorni** e durante tale periodo potranno essere prodotti ricorsi, che saranno esaminati e decisi dal Dirigente preposto di Solaris s.r.l.. La graduatoria, verrà aggiornata ogniqualvolta ci sarà la disponibilità di garage/posti auto da assegnare tenendo conto delle domande nel frattempo presentate e dei criteri di priorità indicati nei Regolamenti succitati.

A parità di priorità l'assegnazione avverrà in base all'anzianità di presentazione della domanda.

La graduatoria potrà essere aggiornata d'ufficio in seguito all'accertamento della perdita dei requisiti da parte dei richiedenti.

Solaris s.r.l. in caso di disponibilità di garage o posti auto, ha facoltà di emanare provvedimento di mobilità nei seguenti casi:

- A) Mobilità d'ufficio:
  - assegnatari di garage/posto auto per cui il servizio tecnico attesta una necessità oggettiva di cambio per problemi di idoneità strutturale del bene;
  - assegnazione di alloggio ERP per i quali è stato emesso provvedimento di mobilità d'ufficio ai sensi del regolamento Comunale degli Alloggi ERP
- B) Cambio di garage/posto auto
  - l'assegnatario ha facoltà di richiedere cambio di garage/posto auto all'Istituzione per la gestione dei Servizi Sociali per necessità soggettive (es.: avvicinamento alla residenza o

cambio di alloggio ERP quando non dovuto a mobilità d'ufficio);

La mobilità d'ufficio avrà sempre carattere prioritario rispetto alla graduatoria aperta vigente. Il provvedimento di mobilità porterà alla risoluzione del contratto in essere e alla stipula di nuovo contratto.

Solaris provvederà, secondo le cadenze previste, all'assegnazione dell'autorimessa contestualmente a quella dell'alloggio.

In caso di disponibilità di ulteriori garage/posti auto, Solaris s.r.l. provvederà all'assegnazione, con cadenza mensile, agli aventi diritto secondo l'ordine stabilito dalla graduatoria aggiornata a quel momento fino a concorrenza dei garage o posti auto.

Al momento dell'assegnazione saranno verificati i requisiti.

La non accettazione da parte del richiedente, se trattasi di garage/posto auto situato nello stesso stabile/isolato, comporta l'esclusione dalla graduatoria per un anno. Il richiedente che non accetti per due volte la proposta di assegnazione, sempre nell'ambito dei blocchi richiesti, sarà escluso dalla graduatoria per tre anni.

Il richiedente non più interessato all'assegnazione dovrà compilare la dichiarazione di rinuncia, con la conseguente cancellazione dall'elenco, da presentarsi presso gli uffici di Solaris s.r.l..

I canoni relativi ai garage e posti auto per il Comune di Castel San Pietro Terme ed Ozzano dell'Emilia sono definiti nei rispettivi Regolamenti per l'assegnazione di cui sopra.

## INFORMAZIONE E ASCOLTO

Gli sportelli di Solaris s.r.l. sono presenti sia a Castel San Pietro Terme che ad Ozzano dell'Emilia con le seguenti modalità:

### Castel San Pietro Terme

Via dei Mille 35 E/F

Tel 051/6951978

Fax 051/6951966

[info@solariscspietro.it](mailto:info@solariscspietro.it)

#### **Orari di apertura:**

Lunedì – giovedì – sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30

Giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.45

Per la presentazione delle domande per l'assegnazione di alloggi ERP e per la mobilità degli assegnatari di alloggi ERP si riceve solo su appuntamento.

### Ozzano dell'Emilia

Sede Municipale

Via della Repubblica 10

Tel 051/791345

Fax 051/791318

[sportello.ozzano@solariscspietro.it](mailto:sportello.ozzano@solariscspietro.it)

#### **Orari di apertura:**

Dal lunedì al venerdì: 8:30-12:30

Sabato: 8:30-11:30

## GESTIONE MANUTENZIONI

### COSA FARE PER VIVERE PIÙ SANI E RISPARMIARE

Il Regolamento allegato al contratto spiega chiaramente quali sono gli interventi a carico di Solaris e quali a carico dell'assegnatario.

Per le opere a carico di Solaris l'assegnatario dovrà presentare un'apposita richiesta.

Per gli altri lavori l'assegnatario deve provvedere direttamente e sarà ritenuto responsabile per eventuali danni dovuti a mancata richiesta di intervento o negligenza. In caso di necessità Solaris può incaricare per conto dell'assegnatario un artigiano di fiducia e provvederà a riaddebitare la spesa relativa insieme al canone di locazione.

Per effettuare a suo carico interventi su parti dell'immobile che non rientrino nella manutenzione ordinaria dello stesso, l'assegnatario deve chiedere ed ottenere il nulla osta scritto da parte di Solaris utilizzando l'apposito modulo.

Responsabile è l'Ufficio Manutenzioni.

### LE OPERE ABUSIVE

Realizzare opere abusive di qualsiasi genere (per es. verande, pensiline, box prefabbricati, recinzioni, muri e paratie...) senza autorizzazione comporta la decadenza dell'assegnazione.

### SE VOGLIO FARE DEI CAMBIAMENTI PER MIGLIORARE

Per effettuare qualsiasi miglioria è obbligatorio presentare domanda scritta a Solaris s.r.l. ed eventualmente al Comune. Gli uffici competenti sono l'Ufficio Manutenzioni e l'Ufficio Tecnico.

### MANUTENZIONE DELL'IMPIANTO DI RISCALDAMENTO

Per il miglior funzionamento dell'impianto e per la miglior resa nella vostra casa è necessario:

1. mantenere la temperatura della caldaia nei limiti previsti dal costruttore;
2. cambiare aria in ogni stanza almeno una volta al giorno. Durante il cambio (bastano pochi minuti!) l'impianto deve essere acceso per evitare la formazione di condense e quindi di muffa sulle pareti esterne. Non può esserci un buon ricambio d'aria se i locali sono freddi!
3. evitare di asciugare panni sopra i radiatori! I radiatori devono essere liberi, senza copritermo, panni, tende.

### GLI ERRORI DA EVITARE

Non chiudere le prese d'aria dell'appartamento, né chiudere la caldaia in mobili componibili. richiede molta aria per funzionare.

Non posizionare i fornelli sotto le caldaie murali: il vapore le danneggia, ne riduce la resa e crea pericolo d'incendio. Non sostituire i componenti della caldaia con ricambi non originali.

Sbalzi di temperatura all'interno dell'alloggio aumentano la possibilità di formazione di muffe e condensa, nonché un più rapido deterioramento di alcune parti della caldaia.

### I CONTROLLI OBBLIGATORI

Prima di mettere in funzione impianti termo, stufe, scaldabagni e ogni mezzo di calore è indispensabile far eseguire da personale qualificato la verifica del buon funzionamento e del tiraggio della canna fumaria.

Prima della stagione invernale, far eseguire da una ditta qualificata la pulizia e il controllo della

caldaia facendoli riportare nel libretto dell'impianto.

Far verificare anche che l'impianto termo sia adeguatamente carico di acqua (manometro, cassetta di scarico, vaso di carico, sfiato dei radiatori) per ottenere un buon funzionamento e la distribuzione del calore in tutti i locali.

Almeno ogni 2 anni far eseguire da una ditta qualificata:

- il lavaggio chimico dello scambiatore nelle caldaie con produzione di acqua calda per togliere le incrostazioni di calcare che riducono notevolmente la resa calorica;
- la pulizia della canna fumaria;
- le verifiche biennali riportate sul "libretto di impianto" quali rendimento di combustione e le analisi dei fumi.

Nel caso di impianti centralizzati (caldaia, pompa di calore), la centrale termica deve essere fatta periodicamente controllare da una ditta qualificata, con la quale è opportuno stipulare apposita convenzione per la manutenzione ordinaria degli impianti. Il costo di tale manutenzione è a carico dell'assegnatario mentre l'onere di incaricare una ditta specializzata e verificare che venga fatta puntualmente la manutenzione è a carico di Solaris.

#### **LA MANUTENZIONE DELL'IMPIANTO ELETTRICO**

Modificare l'impianto elettrico è pericolosissimo e illegale.

Tra le precauzioni di ogni giorno ricordiamo di:

1. non sovraccaricare le prese elettriche di apparecchi ed elettrodomestici.
2. non installare apparecchi elettrici in prossimità della vasca da bagno o della doccia.

#### **LA MANUTENZIONE IN BREVE**

Le principali opere di manutenzione che spettano all'assegnatario e quelle che spettano invece ad entrambi, per quote, sono riportate nel regolamento ERP allegato al contratto.

#### **OCCHIO ALLA DOCUMENTAZIONE!**

Quando si ricorre a ditte esterne è indispensabile farsi rilasciare la distinta dei lavori eseguiti a prova dell'avvenuto intervento oltre alla documentazione di cui alla L. 46/90 ove necessaria.

Dovrà infatti essere esibita agli addetti dell'Ufficio Manutenzioni di Solaris in occasione dei loro sopralluoghi. Anche gli interventi all'impianto termico devono essere registrati nell'apposito libretto di impianto.

#### **LA MANUTENZIONE DI COMPETENZA DI SOLARIS**

Le principali opere di manutenzione che spettano a Solaris, sono riportate nel regolamento ERP allegato al contratto.

#### **COME RICHIEDERE L'INTERVENTO DI SOLARIS S.R.L.**

Bisogna compilare i moduli di Segnalazione/Richiesta messi a disposizione da Solaris.

Il tecnico responsabile eseguirà quanto prima il sopralluogo, affidando l'intervento, se necessario, a un'impresa tra quelle operanti per Solaris.

In caso di lavori urgenti, la richiesta può essere fatta anche telefonicamente al numero 051-6951978 oppure 051-948360 in orario d'ufficio.

Solaris farà eseguire l'intervento nel più breve tempo possibile.

#### **RAPPORTO CON L'UTENZA**

Il cittadino può denunciare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente carta presso la Solaris s.r.l. seguendo le modalità sotto indicate:

- in forma scritta all'indirizzo: Solaris s.r.l. – Servizio Gestione Immobili- Via dei Mille, 35 E/F 40024 Castel San Pietro Terme, tramite fax al n. 051 6951966 o tramite posta elettronica all'indirizzo [info@solariscspietro.it](mailto:info@solariscspietro.it)
- recandosi direttamente all'ufficio Gestione Immobili, via dei Mille 35 E/F 40024 Castel San Pietro Terme.

Con gli stessi mezzi il cittadino può fornire suggerimenti.

Solaris si impegna a rispondere ai reclami scritti pervenuti, entro 30 giorni lavorativi dalla data in cui riceve il reclamo stesso.

Anche nel caso di reclami che richiedano una particolare ed approfondita analisi, sarà cura dell'Ufficio contattare il cittadino utente entro 30 gg.

## TUTTA LA TEMPISTICA SOLARIS

### ESECUZIONE DELL'INTERVENTO MANUTENTIVO O RISPOSTA CHE L'INTERVENTO NON È ESEGUIBILE PER MOTIVI OGGETTIVI NEI TEMPI STABILITI:

(tempo massimo)      tempi previsti nella tabella seguente

<b>PRONTO INTERVENTO</b> (entro 24 ore)	<b>URGENTE</b> (entro 5 giorni solari)	<b>PRIORITARIO</b> (entro 15 giorni solari)	<b>ORDINARIO</b> (entro 30 giorni solari)
occlusione di scarichi sia verticali che orizzontali	intervento tampone per contrastare grandi infiltrazioni	sistemazione-ripristino pavimenti/rivestimenti staccati	eliminazione definitiva grandi infiltrazioni
guasto che rende l'alloggio e/o le parti comuni prive di elettricità	sopralluogo per evidenti lesioni su solai e murature non già precedentemente valutate	eliminazione di piccole infiltrazioni	riprese di tinta a seguito di infiltrazioni
rottura di condutture idriche	ripristino impianto televisivo centralizzato	riparazione/sostituzione tapparelle, scuri e/o persiane	sopralluogo per verifica umidità alloggio
fughe di gas (Solaris interviene solo dopo il primo intervento dei Vigili del Fuoco)	impianti di riscaldamento centralizzati: perdita che non pregiudica il funzionamento dell'impianto e non provoca danni agli utenti; mancato funzionamento di oltre il 50% dei radiatori presenti nell'alloggio	impianti di riscaldamento centralizzati: perdita lieve anche di valvola o radiatore; mancato funzionamento di meno del 50% dei radiatori presenti nell'alloggio; esecuzione di verifiche su segnalazione dell'utente di temperatura inferiore ai 20°C (più o meno 1°C)	altri interventi non inseriti in un programma manutentivo
rimozione di elementi pericolosi (tegole, porzioni di cornicioni, frammenti di intonaco, parapetti, persiane e/o scuri pericolanti, ecc.)	impianti autonomi di riscaldamento e produzione di acqua calda: ripristino della funzionalità di caldaia o scaldabagno autonomi, valutati da sostituire, a seguito di segnalazione corredata della necessaria documentazione comprovante l'avvenuta manutenzione periodica; prima accensione caldaia in alloggio di nuova assegnazione	impianti autonomi di riscaldamento e produzione di acqua calda: sostituzione della caldaia o scaldabagno autonomi oggetto dell'intervento urgente, compresa l'esecuzione di eventuali opere di adeguamento alla L. 46/90	
occlusione di canne fumarie e camini			
mancato funzionamento posto esterno impianto campanelli e/o citofonico			
impianti di riscaldamento centralizzati: centrale termica o sottocentrale ferma; perdita d'acqua molto grave che pregiudica il funzionamento dell'impianto e/o che può provocare danni agli utenti; alloggio al freddo			
impianti centralizzati di produzione acqua calda sanitaria nel periodo estivo: centrale termica o sottocentrale ferma			

**NOTE:**

- calamità naturali o incendi: è garantita la presenza immediata di personale Solaris di supporto agli organi preposti;
- Solaris garantisce la realizzazione a regola d'arte dei lavori;
- all'utente è chiesta la sottoscrizione di un documento attestante l'esecuzione dell'intervento da parte della ditta (rapporto di intervento controfirmato)

## Norme e documenti principali di riferimento

La presente Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Solaris Srl in data 20/05/2010 e successivamente revisionata in data 29/10/2011.

Si richiamano le principali norme in vigore alla data di stesura della Carta del Servizio:

1. Piani Sanitari Nazionale e Regionale 2006 / 2008
2. LARN (Livelli di Assunzione raccomandati di Energia e Nutrienti per la Popolazione Italiana). Società Italiana di Nutrizione Umana 1996
3. Linee guida per una Sana Alimentazione. Istituto Nazionale di Ricerca per gli alimenti e la Nutrizione 2003
4. Legge Regionale n. 15 dell'8 agosto 2000, regolamento attuativo del 23.11.2000 e D.P.R 1 dicembre 2003 n. 427 recanti "Norme per l'introduzione di prodotti biologici, tipici e tradizionali nelle mense pubbliche e per iniziative di educazione alimentare"
5. Guida pratica per una sana alimentazione nella Ristorazione Collettiva – Regione FVG 2001
6. Regolamento 852/2004/CE recante requisiti generali e specifici in materia di igiene dei prodotti alimentari, autocontrollo e HACCP
7. D.P.R. 327/80 recante requisiti generali di igiene della produzione di sostanze alimentari, dei locali, impianti, attrezzature usati nelle varie fasi di produzione
8. Regolamento 178/2002/CE che stabilisce i principi e i requisiti generali della legislazione alimentare in materia di rintracciabilità e responsabilità, istituisce l'Autorità europea per la sicurezza alimentare e fissa procedure nel settore della sicurezza alimentare
9. Accordo Stato Regioni 28 luglio 2005 sulle linee guida in materia di rintracciabilità dei prodotti alimentari
10. Regolamento 2073/2005/CE sui criteri microbiologici applicabili ai prodotti alimentari
11. D.Lgs. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni recanti norme in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
12. Contratti di servizio per la gestione dei servizi di refezione-mense compresi quelli ad uso scolastico (Castel San Pietro Terme e Ozzano dell'Emilia)
13. Contratto per l'affidamento del servizio di illuminazione pubblica da parte del comune di Castel San Pietro Terme del 31/12/2007
14. Contratto di servizio per la gestione dei servizi cimiteriali nel comune di Castel S. Pietro Terme del 31/12/2007
15. Contratto di servizio per l'affidamento in concessione tra il comune di Castel San Pietro Terme e la Società Solaris srl del servizio di Gestione immobili di proprietà comunale.
16. Contratto di servizio per la gestione cimiteriale e dei servizi connessi nel Comune di Ozzano dell'Emilia (23/12/2009)
17. Contratto di servizio per l'attività di gestione degli impianti di pubblica illuminazione del Comune di Ozzano dell'Emilia (01/03/2010)

18. Contratto di servizio per l'affidamento in concessione, tra il Comune di Ozzano dell'Emilia e la Società Solaris s.r.l., del servizio gestione degli immobili di proprietà comunale dal 01/07/2010 (30/06/2010)
19. Contratto di servizio fra il Comune di Ozzano dell'Emilia e Società Solaris per la gestione dei servizi di refezione – mense compresi quelli ad uso scolastico (08/04/2010)
20. D.P.R. 285 del 10/09/1990 "Regolamento di polizia mortuaria"
21. L.R. 19 del 27/07/2004 "Disciplina in materia funeraria e di polizia mortuaria"
22. Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune di Castel San Pietro Terme
23. Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune di Ozzano dell'Emilia
24. L.R. 24/2001 – Disciplina generale dell'intervento pubblico nel settore abitativo
25. Regolamento Comunale del Comune di Castel San Pietro Terme per la gestione degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica
26. Regolamento per l'assegnazione e la mobilità degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica nel Comune di Castel San Pietro Terme
27. Regolamento Comunale per la gestione del Patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) del Comune di Ozzano dell'Emilia
28. Regolamento per le modalità d'uso degli alloggi di E.R.P. e delle parti comuni e per le modalità di accertamento e di contestazione delle violazioni ai regolamenti ai sensi dell'art. 25, comma 6, lettere a) ed e) della l.r. 8 agosto 2001, n. 24 – Comune di Ozzano dell'Emilia
29. Regolamento per la ripartizione degli oneri tra l'ente gestore e gli assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica ai sensi dell'art. 25, comma 6, lettera b) della l.r. 8 agosto 2001, n. 24 – Comune di Ozzano dell'Emilia
30. Regolamenti per assegnazione e uso di garage e posti auto di proprietà comunale del Comune di Castel San Pietro Terme e di Ozzano