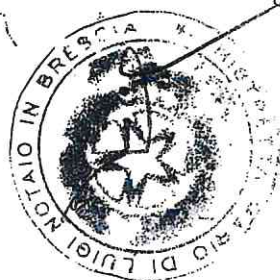


144

145

Allegato alla deliberazione del C.C. del
Comune di Brescia in data 23.3.86.
n. 36. P.G.

SPECIFICHE DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO
RELATIVO ALLA RACCOLTA, TRASPORTO E
SMALTIMENTO DEI RIFIUTI URBANI
DA PARTE DELL'ASM BRESCIA S.P.A.



La presente Carta è stata redatta tenendo conto della Direttiva del Presidente del Consiglio
dei Ministri del 27.1.94 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".

25 febbraio 1998 (5)



IL SEGRETARIO GENERALE

Art. 1 - Oggetto

1. Il servizio relativo alla raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani ha per oggetto la raccolta (relativamente alle tipologie di rifiuti solidi urbani, ingombranti, assimilati agli urbani, urbani pericolosi e riciclabili), la pulizia stradale, nonché il trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani stessi.
- Ha inoltre per oggetto la progettazione, la realizzazione e la gestione degli impianti, dei mezzi e delle attrezzature all'uopo necessari, nonché lo sviluppo informatico e telematico dei sistemi per la gestione, il controllo e la sicurezza del servizio stesso e delle attività funzionalmente connesse.
2. Il Comune, per quanto di sua competenza, riconosce in esclusiva alla Società il diritto di installare e gestire nell'ambito territoriale di cui al contratto di programma gli impianti e le attrezzature occorrenti per erogare il servizio di cui sopra.

Art. 2 - Obblighi della società

1. In applicazione dei regolamenti del Comune, la Società deve effettuare, senza limiti quantitativi e senza la possibilità di riscuotere alcun corrispettivo da parte dei clienti, il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani, compresi gli speciali assimilati agli urbani, nonché di provenienza industriale, artigianale, commerciale o di servizi.
2. In tale ambito la Società assume l'obbligo di assicurare ai clienti il soddisfacimento dei relativi bisogni, rendendo disponibile un servizio adeguato alla quantità richiesta e con la qualità prevista.

Art. 3 - Modalità di erogazione

1. La Società si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio, assicurando la disponibilità delle attrezzature di raccolta e la frequenza di svuotamento secondo standard e programmi



di attività definite nella Carta dei servizi allegata.

Art. 4 - Modalità di espletamento del servizio.

1. La Società provvede, con oneri a proprio carico:
 - a. a svolgere il servizio relativo alla raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani con la massima diligenza, professionalità e correttezza per tutto il periodo dell'affidamento e con le modalità di gestione del servizio riportate nell'appendice allegata;
 - b. ad effettuare la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti, dei mezzi e degli altri beni immobili utilizzati nella gestione del servizio e ad assumere tutte quelle iniziative necessarie ed opportune per assicurare la migliore conservazione dei beni, la loro efficienza e le più sicure condizioni di esercizio;
 - c. ad organizzare un servizio di pronto intervento costantemente attivo, in grado di intervenire con immediatezza in caso di disservizio; ad eseguire gli interventi di messa in sicurezza utilizzando le migliori metodologie disponibili a livello internazionale; ad applicare l'esercizio degli impianti;
 - d. a realizzare i programmi degli investimenti previsti e ad acquisire le necessarie risorse finanziarie;
 - e. a fornire al Comune con periodicità annuale o quando richiesta, la situazione degli interventi realizzati, le metodologie utilizzate, i costi sostenuti, nonché gli interventi di maggiore urgenza da realizzare; dovrà inoltre tenere costantemente informato il Comune sulle situazioni di pericolo che si sono manifestate;
 - f. a tenere costantemente informato il Comune sui fatti e circostanze impreviste che possono incidere sulla regolarità del servizio;
 - g. alle forniture di materie prime, energia, materiali, servizi, prestazioni, tecnologie, lavori e quant'altro necessario per la buona gestione del servizio affidato;



IL SEGRETARIO GENERALE

h. a stipulare con primaria compagnia di assicurazione una polizza per la copertura del rischio della responsabilità civile verso terzi, generata dall'esercizio del servizio e dalla presenza degli impianti nel contesto urbano, per un massimale adeguato.

Art. 5 - Rapporto con gli utenti del servizio

1. La Società deve assicurare la massima diffusione alle condizioni di erogazione del servizio in modo da consentire agli utenti una preventiva completa informazione, con particolare riferimento alle prestazioni che devono essere loro fornite, alle tariffe ed ai loro aggiornamenti.
2. La Società deve altresì dare ampia informazione sugli standard di qualità garantiti ai fruitori a garanzia del loro rispetto.
3. La Società dovrà attivare adeguati canali informativi che favoriscano il dialogo tra utente e gestore, su basi di correttezza, semplicità, rapidità ed efficacia.

Art. 6 - Standard di qualità del servizio di raccolta

1. Tutte le caratteristiche del servizio sono contenute nella "carta dei servizi" allegata, nella quale sono riportati in particolare tutti gli standard di qualità che vengono monitorati dalla Società con l'impegno ad erogare un servizio rispondente a tali caratteristiche.
2. La Società provvede a mantenere aggiornata la "carta dei servizi" recependo le innovazioni ed i miglioramenti del servizio e dandone informazione al Comune.

Art. 7 - Obblighi per il Comune

1. Il Comune



IL SINDACO GENERALE

[Signature]

148
149

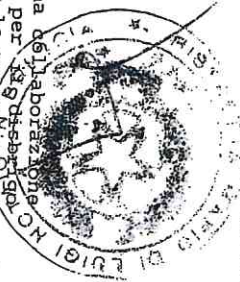


[Signature]

Art. 8 - Rapporti economici

consente inoltre alla Società l'occupazione del suolo e del sottosuolo pubblico, per collocarvi gli impianti e le attrezzature all'uopo necessarie, sulla base di schemi o progetti approvati dagli uffici comunali.

assicura alla Società la piena collaborazione dei propri servizi e uffici per la gestione delle incombenze connesse per le manutenzioni e per le nuove realizzazioni inerenti il servizio;



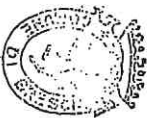
1. A titolo di corrispettivo per l'attività di cui sopra il Comune riconosce alla Società l'importo annuo corrisposto per il 1997 I.V.A. compresa, per gli anni successivi al primo, il corrispettivo di cui sopra sarà aggiornato, secondo il coefficiente determinato dall'ISTAT, prendendo a base l'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati. La variazione sarà calcolata assumendo a riferimento il valore del mese di dicembre rispetto all'analogo periodo dell'anno precedente.

Eventuali variazioni richieste nell'entità e qualità del servizio e tutte le altre prestazioni eseguite dalla Società devono essere remunerate dal Comune in conformità ai seguenti criteri:

DIRAMANTI DI COSTO

1. Personale della società	QUANTITÀ ore impiegate e rilevate per singole	VALORIZZAZIONI costo orario aggiornato annualmente per singole qualifiche
2. Materiale società	effettivi	costo standard (definito indicativamente come costo medio ponderale di acquisto) aumentato del 15%
3. Automezzi società (autocarro con ponte sviluppabile)	ore impiegate e/o km effettuati	costo orario a caldo aggiornato annualmente per singolo automezzo
4. Progettazione in ma-	a percentuale	5% del valore

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 7. Spese generali (qualora non già incluse nelle altre componenti di costo) | 10% su ogni componente di costo |
| 6. Costi diversi (noleggi, servizi di sorveglianza, ecc.) | costo effettivo |
| 5. Appalti | costo effettivo |
| 4. teria di modificazione, rifacimento e realizzazione di nuovi impianti | previsto per gli impianti progettati |
3. Le tariffe saranno rimosse direttamente dalle Società.
2. Qualora norme innovative, nazionali o locali, istituissero la tariffa da riscuotere direttamente dagli utenti, alla Società competente integralmente i corrispettivi che saranno fissati nel rispetto delle normative vigenti e di quanto stabilito dal contratto di programma.



IL SEGRETARIO GENERALE

150

A.1.1



ALLEGATO N. 1

APPENDICE ALLA SPECIFICA TECNICA RELATIVA
AL SERVIZIO DI RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO
E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI

1. RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI SOLIDI URBANI

In applicazione dei regolamenti del Comune la Società deve effettuare, senza limiti quantitativi e senza la possibilità di riscuotere alcun corrispettivo da parte dei clienti, il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, compresi gli speciali assimilati agli urbani, ancorché di provenienza industriale, artigianale, commerciale o di servizi.

Tale servizio viene svolto principalmente tramite un sistema a cassonetti ed un sistema a cassoni, secondo le modalità di raccolta di seguito indicate.

1.1 Sistema a cassonetti

1. Prelievo e svuotamento

I cassonetti vengono movimentati con autocarro a presa laterale mono-operatore.

L'allegata planimetria evidenzia la frequenza di svuotamento nelle diverse zone della città (mapa n. 1).

Il numero dei cassonetti e le frequenze di svuotamento garantiscono un volume medio sufficiente a ricevere una quantità di rifiuti pari alla produzione di 3/4 giorni.

Nella tabella n. 1 sono riportati i dati caratteristici del sistema a cassonetti.

2. Igienizzazione dei cassonetti

Il servizio di lavaggio e disinfezione dei cassonetti è effettuato con macchine lavacassonetti mono-operatore ed è garantito con le seguenti frequenze:

* settimanale da maggio a settembre

* quindicinale da ottobre ad aprile

La disinfezione avviene mediante prodotti a base di sali quaternari d'ammonio e/o prodotto enzimatico.

Nel periodo da maggio a settembre viene effettuato il servizio di demasciazione di ogni cassonetto due volte al mese. Inoltre, una volta all'anno tutti i cassonetti vengono lavati esternamente.

Due volte al mese viene effettuata una pulizia radicale delle piazzole di stazionamento dei cassonetti, se necessario anche con lavaggio.

Eventuali rifiuti abbandonati all'esterno dei cassonetti vengono asportati entro le 24 ore.

Viene inoltre garantita la funzionalità dei cassonetti mediante azioni di manutenzione programmata due volte all'anno, nonché interventi giornalieri, su segnalazioni specifiche.

1.2 Sistema a cassoni

La raccolta e trasporto con il sistema a cassoni comprende:

- rifiuti urbani interni ingombranti (R.S.I.)
- rifiuti assimilati agli urbani (R.S.A.)
- raccolta differenziata (R.D.)

I cassoni adibiti alla raccolta e trasporto di RSU + RSA sono ubicati all'interno degli insediamenti in cui si producono tali rifiuti (centri commerciali, industrie, ecc.), ad uso esclusivo degli stessi (tab. 2).

I cassoni adibiti alla raccolta e trasporto di RSI e R.D. sono ubicati anche all'interno di "Isole ecologiche" e "centri multiraccolta".

Le "isole ecologiche", sono costituite da aree recintate con orario di apertura al pubblico dalle 7.00 alle 18.00.

Nella tabella n. 2 sono riportati i dati caratteristici del servizio di raccolta con il sistema a cassoni.

1.3 Servizio a domicilio per la raccolta dei rifiuti urbani ingombranti e assimilati



IL SEGRETARIO GENERALE



In aggiunta ai sistemi di raccolta tramite cassoni prevista la possibilità di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti organizzato su chiamata e con preavviso di 15 giorni.

Tale servizio è effettuato gratuitamente se effettuato a piano strada, mentre, con il pagamento diretto di un supplemento, il cliente può richiedere il ritiro all'interno dell'abitazione.

2. PULIZIA STRADALE DELLA CITTA'

Il servizio di pulizia stradale della città è organizzato secondo i seguenti tipi di intervento:

- spazzamento manuale;
- spazzamento meccanico;
- spazzamento notturno controllato;
- spazzamento notturno straordinario del centro storico;
- lavaggio notturno dei vicoli e piazze del centro storico;
- servizi complementari.

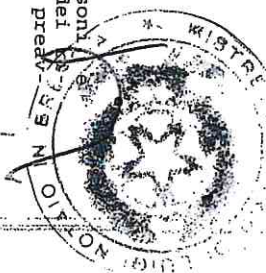
2.1 Spazzamento manuale

a. Pulizia di strade e marciapiedi

La pulizia effettuata mediante lo spazzamento manuale interessa, in particolare, i marciapiedi e i tratti di strada non accessibili alle spazzatrici. Il servizio comprende l'effettuazione dell'attività di diserbo, come l'estirpazione contro i muri e le cinte, nelle cunette e nei cordoli, nelle aiuole spartitraffico in asfalto e/o calcestruzzo e nei lastricati e acciottolati del Centro Storico.

L'organizzazione del servizio di spazzamento manuale prevede la suddivisione della città in zone (come da planimetria allegata, v. mappa n. 2), servite con le frequenze indicate in tab. 3.

I suddetti servizi vengono effettuati di norma nelle primissime ore del mattino, tranne l'intervento di ri-passo pomeridiano nel centro storico e gli interventi di lavaggio dei marciapiedi e delle fontane. Il personale che svolge tale attività utilizza prevalentemente motocarri a trazione elettrica.



Per le principali vie del Centro Storico il servizio di pulizia viene effettuato anche la domenica e in alcune festività infrasettimanali.

Lo spazzamento manuale comprende anche lo svuotamento dei cestini per piccoli rifiuti installati dalla Società (circa n. 3.000 cestini da 60 litri e circa n. 750 da 100 litri). La frequenza di svuotamento dei cestini è giornaliera nel Centro Storico e bisettimanale nel resto della città.

Lo spazzamento manuale prevede, inoltre, alla pulizia giornaliera dei mercati cittadini e rionali ed alla raccolta stagionale delle foglie.

Nella tabella n. 3 vengono riassunti i dati caratteristici del servizio di spazzamento manuale.

b. Pulizia dei portici della città

Lo spazzamento manuale prevede, infine, il servizio di pulizia dei portici della città, con le modalità specificate nella tabella n. 5.

I portici, nel loro complesso, sono ripartiti in quattro categorie, in base alla tipologia e modalità di espletamento del servizio, come segue:

Gr.	Tipologia
A	Portici presso i quali viene effettuato il servizio di spazzamento e lucidatura della pavimentazione
B	Portici inseriti nel programma di spazzamento manuale delle zone assegnate al personale motocarista, con le stesse frequenze delle zone cui appartengono
C	Portici presso i quali, data la natura della pavimentazione (portico), viene effettuato un intervento di spazzamento manuale giornaliero, completato dall'intervento della spazzatrice meccanica (nei luoghi accessibili), o con lavaggio
D	Portici presso i quali non viene effettuato alcun tipo di pulizia, in quanto considerati di esclusiva competenza dei condomini di cui fanno parte

2.2 Spazzamento meccanico



IL SEGRETARIO GENERALE

La lunghezza della rete stradale da spazzare, con l'ausilio di macchine spazzatrici, è pari a circa km 495.

L'organizzazione del servizio prevede la suddivisione della città in n. 32 zone (come riportato nella allegata planimetria, v. mappa n. 3), servite secondo le frequenze indicate in tab. 4.

I suddetti interventi vengono svolti secondo i seguenti turni:

TURNI	ZONE
diurno	Zone della città dove il traffico veicolare e la sosta delle autovetture si riducono notevolmente durante la giornata (in modo particolare nei villaggi periferici)
notturno	Zone della città con notevole concentrazione di traffico durante la giornata e che risultano sgombrare nelle ore notturne

Nella tabella n. 4 sono riportati i dati caratteristici del servizio di spazzamento meccanico.

2.3 Spazzamento notturno controllato

A supporto degli interventi di spazzamento manuale e meccanico, di cui ai precedenti punti 2.1 e 2.2, è prevista una attività di spazzamento notturno a frequenza mensile, che interessa circa il 75% del territorio cittadino, suddiviso a tal fine in 20 zone (come evidenziato nella allegata planimetria, v. mappa n. 4). Lo spazzamento viene completato, subordinatamente alle condizioni atmosferiche, con un lavaggio effettuato tramite autobotte.

Tale pulizia, che viene effettuata dal lunedì al venerdì, è segnalata ai cittadini con appositi cartelli, posizionati almeno il giorno precedente l'intervento a cura del personale della Società.

2.4 Spazzamento notturno straordinario del Centro Storico

In considerazione del degrado del livello di pulizia, che si verifica nel Centro Storico nella giornata di sabato a causa dell'intenso afflusso di persone, nella

notte di sabato viene effettuato un intervento straordinario di pulizia, con utilizzo di spazzamento meccanico e manuale.

2.5 Lavaggio notturno dei vicoli e piazze del Centro Storico

Il programma di lavaggio dei vicoli e piazze del Centro Storico prevede un intervento bisettimanale ed è, nei periodi invernali, subordinato alla situazione atmosferica.

I luoghi interessati dal lavaggio sono i seguenti:

- Loggia
- Broletto
- Duomo
- scale della Posta
- strade, marciapiedi e vicoli interessanti dalla presenza di tossicodipendenti
- sottopassii e sovrappassii
- strade e vicoli caratterizzati dalla presenza di dissuasori di sosta.

2.6 Servizi complementari

I servizi complementari, che vengono espletati nell'arco della giornata con turni mattutini oppure pomeridiani, consistono in:

- pulizia e raccolta del fogliame nei viali, parchi, giardini, ecc., effettuata con frequenza bisettimanale nel periodo di caduta delle foglie;
- pulizia di isole ecologiche e parchi comunali, compresa apertura e chiusura dei cancelli, effettuata giornalmente;
- pulizia e disinfezione dei servizi igienici pubblici, effettuata con frequenza bisettimanale;
- spostamento dei contenitori in occasione di manifestazioni pubbliche (sportive, politiche, sociali ecc.);
- pulizia delle caditoie stradali, in concomitanza con l'effettuazione dello spazzamento manuale;
- innaffio strade nella stagione estiva, assicurato giornalmente da almeno una autocarri;
- gestione di distributori automatici di sacchetti per la raccolta escrementi dei cani;
- gestione dei distributori di siringhe.

I rifiuti raccolti dal servizio di pulizia della città vengono conferiti nei cassoni di cui al punto 1.2 e

IL SEGRETARIO GENERALE



156

157

successivamente smaltiti con le modalità descritte al punto 5.

3. RACCOLTA DIFFERENZIATA

Il servizio di raccolta differenziata viene svolto dalla Società, in funzione degli obiettivi, qualitativi e quantitativi, indicati nel progetto che fa specifico riferimento a deliberazioni approvate dal Consiglio Comunale in data 28.7.1992.

La Società effettua tale servizio, in relazione alle diverse tipologie, secondo le modalità di raccolta di seguito indicate, e provvede allo smaltimento di tutti i materiali raccolti, con le modalità descritte al punto 5.

La Società si riserva, tenendo conto del rapporto costi/benefici, di valutare, in alternativa alle modalità di servizio di seguito indicate, altre metodologie sperimentali di raccolta, quali il "porta a porta", per utenze di consistenti dimensioni e aventi particolari caratteristiche.

Dei risultati e delle metodologie di smaltimento della raccolta differenziata verranno periodicamente informati i cittadini, mediante pubblicazione sia sui periodici della Società che sulla stampa locale.

La Società periodicamente provvede a pubblicare specifici fascicoli su cui, tra l'altro, indica le tipologie e i colori dei contenitori, con l'aggiornamento dell'esatta ubicazione degli stessi.

3.1 Centri multiraccolta

I "Centri multiraccolta", costituiti da piattaforme attrezzate e vigilate per il conferimento differenziato di ogni tipologia di rifiuto, aperti al pubblico secondo orari predefiniti, sono attualmente in numero di 4.

3.2 Materiali recuperabili

a- Carta e cartoni

Il servizio di raccolta della carta e del cartone è organizzato in modo diversificato e prevede:



- raccolta con il sistema a campane, collocate in n. di 500 circa nel territorio cittadino e vuotate, di norma, con frequenza settimanale, utilizzando apposito autocarro;
- raccolta con contenitori ubicati nei "centri multiraccolta" e nelle "isole ecologiche";
- raccolta con cassoni presso oratori e scuole, su richiesta dei singoli enti;
- raccolta con cassoni, presso enti e ditte di notevoli dimensioni;
- raccolta dei cartoni a domicilio presso i commercianti, organizzato con passaggi 4 volte alla settimana;
- raccolta della carta presso uffici pubblici e privati di enti e ditte di notevoli dimensioni.

b- Vetro, lattine e materiali ferrosi

Il servizio di raccolta di vetro, lattine e barattoli metallici, è organizzato in modo diversificato e prevede:

- raccolta con il sistema a campane, collocate in n. 600 circa nel territorio cittadino e vuotate, di norma, con frequenza settimanale, utilizzando apposito autocarro;
- raccolta con contenitori ubicati nei "centri multiraccolta" e nelle "isole ecologiche";
- servizio di raccolta "porta a porta", presso utenze che producono scarti di vetro, lattine e materiali ferrosi, con la dotazione di appositi contenitori (bidoni) da vuotare a domicilio con apposito mezzo.

c- Contenitori in plastica per liquidi

Il servizio di raccolta di contenitori in plastica per liquidi è organizzato in modo diversificato e prevede:

- impiego di circa 40 cassonetti ubicati sul territorio cittadino e vuotati di norma con frequenza trimestrale;
- punti di conferimento anche presso i "centri multiraccolta".

d- Frazione organica dei rifiuti di provenienza alimentare domestica e mercatale



IL SEGRETARIO GENERALE

158

159

Il recupero della frazione organica viene effettuato mediante:

- raccolta con cassonetti ubicati sperimentalmente nella 6^a circoscrizione ed altri 11 cassonetti collocati presso mense aziendali; è prevista l'estensione del servizio alla 5^a ed alla 2^a circoscrizione, con la collocazione di ulteriori cassonetti e in seguito alle rimanenti circoscrizioni come da deliberazione del Consiglio comunale del 28.7.1992;
- raccolta presso centri di ristorazione, hotel, ristoranti, pizzerie, gastronomie, fruttivendoli, ecc.;
- cernita dei rifiuti del mercato ortofrutticolo.

La Società "Incentiva", inoltre, il recupero della frazione organica rendendo disponibili al pubblico idonee apparecchiature, denominate composteur, ad un prezzo promozionale.

e- Rifiuti vegetali derivanti dall'attività di manutenzione del verde pubblico e privato

La raccolta dei residui vegetali (potature, ramaglie, tagli siepi, erba, ecc.) e ligneo-cellulosici (cassette di legno, pallet, ecc.) viene effettuata presso i "centri multiraccolta" e, per quanto riguarda sfalci e potature, anche con alcuni cassonetti specifici distribuiti sul territorio, presso alcune zone residenziali.

3.3 Rifiuti urbani pericolosi

Oltre alle modalità di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi (1) già in atto (e di seguito descritte), la Società continua il servizio itinerante di raccolta, con l'utilizzo di un furgone appositamente attrezzato, per coinvolgere un maggior numero di utenti, allo scopo di ridurre l'impatto ambientale all'atto dello smaltimento. Il servizio sarà esteso, progressivamente fino a raggiungere, nel medio periodo, tutta la città.

(1) quali: pile e batterie, medicinali scaduti, prodotti e relativi contenitori etichettati T e/o F, lampade a scarica, tubi catodici e TV, componenti elettronici, cartucce esauste, oli e grassi, oli minerali esausti)

a- Pile scariche

La raccolta delle pile scariche avviene mediante cestini ubicati nei pressi di negozi, edicole, scuole, ecc..

In totale i cestini installati sono circa 500 e vengono vuotati una volta al mese. Inoltre le pile possono essere conferite da parte degli utenti privati direttamente ai "centri multiraccolta".

b- Batterie al piombo esauste

E' previsto il conferimento da parte degli utenti privati presso i "centri multiraccolta". La Società garantisce, peraltro, un servizio aggiuntivo, per il recupero degli accumulatori abbandonati sul territorio comunale.

c- Farmaci scaduti o avariati

La raccolta viene generalmente effettuata tramite le farmacie, presso le quali è installato un apposito contenitore.

Tali contenitori, che risultano attualmente 57, vengono vuotati su chiamata.

E' inoltre prevista la possibilità di conferimento da parte degli utenti privati presso i "centri multiraccolta".

d- Siringhe giacenti sulle aree pubbliche o aperte al pubblico

La raccolta delle siringhe è organizzata con una squadra che, con motocarro, attrezzato di opportuni contenitori, provvede alla raccolta programmata con interventi a frequenza prestabilita (giornaliera, trisettimanale, bisettimanale o settimanale), in funzione della mapatura di presenza di tali siringhe.

La Società garantisce anche un servizio su chiamata.

e- Altri rifiuti

Per i sottosegnati rifiuti è previsto il conferimento, a cura degli utenti privati, direttamente al "centro multiraccolta".



IL SEGRETARIO GENERALE

160

161



- Frigoriferi, frigoriferi, elettrodomestici
- Polistirolo espanso;
- Prodotti e relativi simboli "T" e/o "P";
- Lampada a scarica;
- Tubi catodici e T.V.;
- Componenti elettronici provenienti da utenze collettive, da attività produttive, commerciali e di servizi;
- cartucce esauste di toner per fotocopiatrici e stampanti;
- Olii e grassi vegetali ed animali residui dalla cottura degli alimenti;
- Olii minerali esausti.

3.4 Osservatorio Rifiuti

La Società gestisce l'"osservatorio dei rifiuti", che provvede ad analizzare l'andamento disaggregato dei diversi flussi dei rifiuti, indirizzando iniziative atte al potenziamento della raccolta differenziata e del riciclaggio, oltre a svolgere un'attività promozionale capillare presso gli utenti.

4. ATTIVITA' COMPLEMENTARI AL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

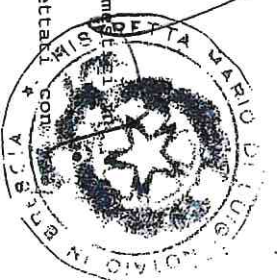
4.1 Pulizia e sanificazione dei contenitori

I contenitori per la raccolta differenziata sono sanificati mensilmente, con irrorazione di prodotti per l'abbattimento di odori e antiparassitari.

Due volte all'anno tutti i contenitori, compresi i cestini, vengono lavati esternamente, con asportazione di eventuali adesivi e cancellazione di scritte.

Periodicamente viene effettuato un servizio di derattizzazione presso le piazzole di stazionamento dei cassoni.

4.2 Distribuzione palette e sacchetti igienici per la raccolta degli escrementi dei cani



La Società, secondo tempi e modalità concordate con il Comune, mette a disposizione dei cittadini delle palette e sacchetti ecologici, per la raccolta degli escrementi dei propri cani.

Sono installati alcuni distributori automatici di palette ecologiche in località concordate con il Comune.

La Società si attiverà affinché i sacchetti vengano posti in vendita anche presso altre attività commerciali.

4.3 Gestione toilette automatiche e scambiatori e/o distributori di siringhe

La Società effettua la manutenzione ordinaria e straordinaria, compresi gli interventi di sanificazione e pulizia, relativamente alle toilette automatiche installate dal Comune e alle macchine automatiche per lo scambio ed acquisto siringhe.

4.4 Campagne promozionali di educazione ambientale.

La Società si impegna ad effettuare periodiche campagne pubblicitarie indirizzate all'informazione ed educazione ambientale sul tema inerente il corretto atteggiamento dei cittadini, in modo particolare sullo smaltimento dei rifiuti e sulle raccolte differenziate.

Dette campagne prevedono:

- pubblicità con manifesti, locandine ed autobus decorati;
- spot televisivi e nelle sale cinematografiche;
- utilizzo della stampa locale;
- interventi di educazione ecologica presso le scuole utilizzando anche operatori appositamente addestrati;
- pubblicazione di manuali informativi, comportamenti e normativi.

Nel contempo, verranno effettuati corsi di sensibilizzazione ambientale (in particolare, sulle tematiche dei lavori socialmente utili) al personale operativo a contatto con l'utente.

4.5 Prestazioni non programmabili



IL SEGRETARIO GENERALE

162

163

Nell'ambito del servizio la Società si impegna ad eseguire le seguenti ulteriori prestazioni non programmate:

- interventi in reperibilità 24 ore su 24, nei casi di pericolo per l'incolumità pubblica o igienico-sanitaria;
- servizio di informazione all'utente;
- gestione reclami e segnalazioni dei cittadini;
- rimozione degli scarichi e pulizia delle aree adiacenti lo stazionamento dei nomadi, su segnalazione del Comune;
- rimozione, anche su segnalazione dell'autorità competente, dei rifiuti abbandonati (classificati come speciali, tossici e nocivi) e relativo smaltimento;
- nei casi di nevicata, rimozione della neve in prossimità dei contenitori per rifiuti e delle fermate per autobus.

5. SMALTIMENTO

Tutti i rifiuti raccolti secondo le modalità di cui al punto 1, nonché quelli derivanti dalle attività di pulizia stradale, descritte al punto 2, vengono smaltiti nelle discariche gestite dalla Società o presso altre discariche.

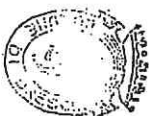
I rifiuti derivanti dalle raccolte differenziate vengono smaltiti presso recuperatori o smaltitori autorizzati.

TAB. 1

Dati caratteristici del servizio di raccolta con il sistema a cassonetti

FREQUENZA SVUOTAMENTO	N. CASSONETTI	VOLUME (mc)		N. SVUOT. GIOR.
		A. DISPOS.	SVUOT. GIOR.	
GIORNALE	1.981	5.004	5.004	1.981
TRISETTIMANALE	953	2.420	1.210	476
BIGIORNALE *	60	165	330	120
TOTALE	2.994	7.589	6.544	2.577

(*) I cassonetti di cui a tale riferimento di frequenza di svuotamento sono quelli collocati in particolari punti del centro storico e, pertanto, necessitano di un'attività supplementare di svuotamento.



IL SEGRETARIO GENERALE

464

465

TAB. 2

Dati caratteristici del servizio di raccolta con il sistema a cassoni.

TIPOLOGIA RIPIUTO	CASSONI INSIDIATI			N. VUOTI/ANNO
	10 MC	20 MC	TOTALE	
RSU + RSA	50	24	74	11.140
RSI	12	22	34	8.900
R.D.	35	33	68	6.300
TOTALE	97	79	176	26.600

Il numero di cassoni vuotati risulta mediamente pari a 86/giorno, che corrisponde ad una frequenza media tri-settimanale.



TAB. 3

Dati caratteristici del servizio di spazzamento manuale.

FREQUENZE	N. ZONE	ESTENSIONE		Rete stradale da spazzare km/giorno
		km	%	
BIGIORNALIERA *	6	30	6	30
GIORNALIERA	22	140	27	140
TRISETTIMANALE	26	250	49	125
BISETTIMANALE	6	95	18	32
TOTALE	60	515	100	327

(*) Le zone di cui a tale riferimento di frequenza di spazzamento sono quelle ritrovate in particolari punti del centro storico e, pertanto, necessitano di un'attività supplementare di spazzamento.

166

187

TAB. 4

Dati caratteristici del servizio di spazzamento meccanico

FREQUENZE	N. ZONE	ESTENSIONE		Rete stradale da spazzare (1) km/giorno
		km	%	
TRISETTIMANALE (2)	3	47	9,5	24
BISETTIMANALE (3)	17	262	53,0	87
SETTIMANALE (4)	12	186	37,5	31
TOTALE	32	495	100,0	142

(1) I km da spazzare devono essere raddoppiati, per tenere conto di entrambi i lati della strada

- (2) centro storico
- (3) prima periferia
- (4) estrema periferia



IL SEGRETARIO GENERALE

PULIZIA DEI PORTICI
Servizi previsti (cap. 2.1 punto b)

Lo spazzamento manuale prevede il servizio di pulizia dei portici della città, con le modalità di seguito specificate:

A - portici presso i quali viene effettuato il servizio di spazzamento e lucidatura della pavimentazione,

FREQUENZA		
Spazzamento	Lucidatura	
Quadrilatero di p.zza Vittoria	giornaliera	settimanale
Portici di p.zza Vittoria	giornaliera	settimanale
Galleria di c.so Magenta	giornaliera	settimanale
Galleria di via Bassiche	giornaliera	settimanale
Galleria di c.so Garibaldi	giornaliera	settimanale

B - portici inseriti nel programma di spazzamento manuale delle zone assegnate al personale motocarri-sta, con le stesse frequenze delle zone cui appartengono:

- via Montello
- via Monte Cengio
- via Veneto
- via S.D'Acquisto
- via Risorgimento
- via Caduti del Lavoro
- complesso "La Mela" S.Polo Nuovo
- via Masaccio
- via Verrocchio
- via Allegri
- Galleria Duomo
- via Malta
- via Cipro
- via Creta
- via Calini
- via Tosio
- via Fura
- via Livorno
- via Gramsci
- via Saffi

IL SEGRETARIO GENERALE

168

169

- via Bulloni - Chiostri
- via Einaudi - Chiostri
- via Cremona
- via Casazza

C - portici presso i quali, data la natura della pavimentazione (portico), viene effettuato un intervento di spazzamento manuale giornaliero, completato dall'intervento della spazzatrice meccanica, dove questa ha la possibilità di accedere, o con lavaggio:

* Solo manuale:

- p.zza Loggia
- p.zza Mercato
- p.zza Arnaldo
- via S.Martino della Battaglia
- c.so Magenta

* Anche spazzatrice:

- via X Giornate
- c.so Zanardelli

D - Portici presso i quali non viene effettuato alcun tipo di pulizia in quanto considerati di esclusiva competenza dei condomini di cui fanno parte:

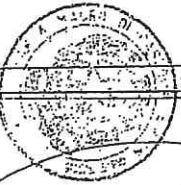
- via S.Bartolomeo
- via Psaro
- via Tiboni
- via Salodini
- via Albertano da Brescia
- via Violino Sopra
- via Bevilacqua
- via Guadagnini
- p.le Kossuth
- via Vivanti
- via Pisacane
- via C. di Rosa
- p.le Ospedale
- via Brasile
- via V - Vill. Sereno

rifiuti/asm



Allegato alla deliberazione del C.C. del
Comune di Brescia in data 13.3.88.
n. 36 / P.G.

SPECIFICHE DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO
DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA ED IMPIANTI SEMAFORICI
DA PARTE DELL'ASM BRESCIA S.P.A.



Heber

25 febbraio 1998 (8)

La presente Carta è stata redatta tenendo conto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.94 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".



IL SEGRETARIO GENERALE

[Signature]

Art. 1 - Oggetto

1. Il servizio di illuminazione pubblica ed impianti semaforici ha per oggetto la gestione degli impianti stessi, nonché di altre attività correlate a tale gestione, nelle vie e piazze appartenenti al demanio comunale.

Ha inoltre per oggetto la progettazione, la costruzione e la gestione degli impianti e delle reti all'uopo necessari, nonché lo sviluppo informatico e telematico dei sistemi per la gestione, il controllo, la qualità e la sicurezza del servizio stesso e delle attività funzionalmente connesse.

2. Il Comune, per quanto di sua competenza, riconosce in esclusiva alla Società il diritto di installare e gestire nell'ambito territoriale di cui al contratto di programma gli impianti e le reti occorrenti per effettuare la gestione del servizio di cui sopra.

Art. 2 - Obblighi della Società

1. La Società si impegna a fornire tutte le attività necessarie al servizio, concordando con il Comune un programma annuale di interventi per la manutenzione straordinaria, il rinnovo ed il potenziamento degli impianti esistenti e la realizzazione di impianti nuovi.

Art. 3 - Modalità di espletamento del servizio

1. La Società si impegna, con oneri a proprio carico, a svolgere il servizio di cui sopra con la massima diligenza, professionalità e correttezza per tutto il periodo dell'affidamento.

In particolare la Società provvede:

- a) ad effettuare la gestione secondo quanto indicato in dettaglio nell'appendice allegata che riporta le modalità di esercizio/manutenzione utilizzate.
- b) ad effettuare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti, degli impianti e

2

248

249



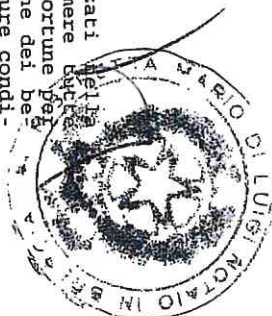
3

degli altri beni immobili utilizzati nella gestione del servizio, e ad assumere quelle iniziative necessarie ed opportune per assicurare la migliore conservazione dei beni, la loro efficienza e le più sicure condizioni di esercizio;

- c) ad eseguire costanti controlli sulla adeguatezza della rete e degli impianti; ad organizzare un servizio di pronto intervento costantemente attivo, in grado di intervenire con immediatezza in caso di dissesto; ad eseguire gli interventi di messa in sicurezza utilizzando le migliori metodologie disponibili a livello internazionale; ad applicare in modo scrupoloso la normativa sull'esercizio degli impianti e delle reti;
- d) a realizzare i programmi degli investimenti previsti e ad acquisire le necessarie risorse finanziarie;
- e) a fornire al Comune con periodicità annuale, o quando richiesta, la situazione degli interventi di risanamento della rete realizzati, le metodologie utilizzate, i costi sostenuti, nonché gli interventi di maggiore urgenza da realizzare; dovrà inoltre tenere costantemente informato il Comune sulle situazioni di pericolo che si sono manifestate;
- f) a tenere costantemente informato il Comune su fatti e circostanze impreviste che possono incidere sulla regolarità del servizio;
- g) alle forniture di materie prime, energia elettrica, materiali, servizi, prestazioni, tecnologie, lavori e quant'altro necessario per la buona gestione del servizio affidato;
- h) a stipulare con primaria compagnia di assicurazione una polizza per la copertura del rischio della responsabilità civile verso terzi, generato dall'esercizio del servizio e dalla presenza degli impianti nel contesto urbano, per un massimale adeguato.

Art. 4 - Obblighi per il Comune

1. Il Comune:
- assicura alla Società la piena collaborazione dei propri servizi e uffici per il disbrigo



IL SEGRETARIO GENERALE

delle incombenze connesse con l'apertura di cantieri stradali per la manutenzione delle reti e le nuove realizzazioni;

concede inoltre alla Società l'occupazione del suolo e del sottosuolo pubblico, per collocarvi le reti e gli impianti, sulla base di schemi o progetti approvati dagli uffici comunali.

Art. 5 - Rapporti economici

1. A titolo di corrispettivo per le attività di cui sopra il Comune riconosce alla Società gli importi annui corrisposti per il 1997 I.V.A. compresa riminazione semaforica.

Per gli anni successivi al primo, il corrispettivo di cui sopra sarà aggiornato secondo il coefficiente determinato dall'ISTAT, prendendo a base l'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati. La variazione sarà calcolata assumendo a riferimento il valore del mese di dicembre rispetto all'analogo periodo dell'anno precedente.

Eventuali variazioni richieste nell'entità e qualità del servizio e tutte le altre prestazioni eseguite dalla Società devono essere remunerate dal Comune in conformità ai seguenti criteri:

CAPICONTI DI COSTO

1. Personale della società

OPERTITA'
ore impiegate e rilevate per singole qualifiche

VALORIZZAZIONI
costo orario aggiornato annualmente per singole qualifiche

2. Materiale società

effettivi

costo standard (definiti indicativamente come costo medio ponderale di acquisto) aumentato del 15%

3. Automezzi società (autocarro con ponte sviluppabile)

ore impiegate e/o Km effettuati
lonezzo

costo orario a caldo aggiornato annualmente per singolo automezzo

4. Progettazione in natura

a percentuale

5% del valore



IL SEGRETARIO GENERALE



tercia di modificazione, rifacimento e realizzazione di nuovi impianti

5. Appalti

effettivi

previsto per gli impianti progettati

6. Osti diversi (noleggi, servizi di sorveglianza, ecc.)

effettivi

costo effettivo

7. Spese generali (qualora non già incluse nelle altre componenti di costo)

10% su ogni componente di costo

Rimane inoltre a carico del Comune ogni onere economico relativo all'energia elettrica somministrata dalla Società per l'alimentazione degli impianti di illuminazione pubblica e impianti semaforici.

[Handwritten signature]

APPENDICE ALLA SPECIFICA TECNICA RELATIVA AL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA ED IMPIANTI SEMAFORICI

6

1. GESTIONE DEGLI IMPIANTI DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

La Società provvede nell'ambito della gestione di cui sopra alle attività di seguito elencate.

- 1.1 Accensione e spegnimento delle lampade
Effettuare il servizio di accensione e spegnimento delle lampade mediante idonei dispositivi automatici.
La taratura prevista sarà tale da ottenere mediamente nell'anno un totale di accensione pari a 4.000 ore.

- 1.2 Manutenzione delle linee e dei sostegni
Mantenere dette parti di impianto in normale stato di efficienza.

- 1.3 Manutenzione dei centri luminosi
Effettuare detta manutenzione mediante:
Interventi occasionali a seguito di un guasto

- ripristino del centro luminoso fuori servizio, entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione, mediante le operazioni che si renderanno di volta in volta necessarie, quali ad esempio:
 - sostituzione lampada
 - sostituzione alimentatori
 - sostituzione starter
 - sostituzione accenditori
 - sostituzione fusibili
 - sostituzione portalampade
 - riparazione morsettiere
 - riparazione collegamenti alla linea di alimentazione.

Interventi programmati

IL SEGRETARIO GENERALE

252

253

7

- sostituzione a programma delle lampade secondo la periodicità prefissata;
- lavaggio, ove necessario, della parte ottica dei corpi illuminanti in occasione di ogni sostituzione programmata delle lampade.

- 1.4 Manutenzione dei gruppi di comando

Effettuare detta manutenzione mediante:

- interventi occasionali a seguito di un guasto
- ripristino del gruppo di comando guasto, con inizio dell'intervento entro 24 ore dalla segnalazione (compresi giorni prefestivi e festivi), mediante le operazioni che si renderanno di volta in volta necessarie, quali:
 - sostituzione interruttore fotoelettrico
 - sostituzione interruttore generale
 - sostituzione teleinteruttori di comando
 - sostituzione interruttori unipolari partenze circuiti
 - sostituzione morsettiere di collegamento
 - ricablaggio connessioni elettriche ove danneggiate

Interventi programmati

In occasione del cambio programmato delle lampade verranno effettuati:

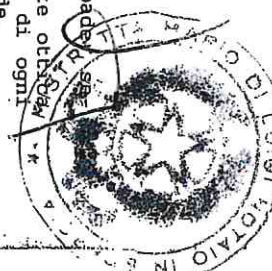
- controllo/taratura dell'interruttore fotoelettrico;
- controllo/taratura degli interruttori differenziali;
- controllo generale e pulizia di tutte le apparecchiature elettriche che compongono l'intero gruppo di comando.

- 1.5

Manutenzione straordinaria ed altri interventi non programmati

Garantire le riparazioni e le sostituzioni di lampade, di impianto o parti d'impianto danneggiate o mancanti per vandalismi, furti od altri eventi eccezionali.

Effettuare le opere inerenti la manutenzione non programmabile che si riterrà opportuno ai fini della affidabilità dell'impianto ed economicamente conveniente, effettuare in concomitanza di interventi di ripristino e/o dei periodici controlli.



L'attività complessivamente prevista è riferibile alla seguente tipologia di interventi:

- riparazione di centri luminosi e sostituzione sostegni;
- sostituzione linee aeree ed interrate
- sostituzione di corpi illuminanti
- raggruppamento complessi di comando ed ottimizzazione della rete di alimentazione;
- realizzazione e servizio di accensione (spegnimento di impianti speciali provvisori per manifestazioni pubbliche.

254

255

2. GESTIONE DEGLI IMPIANTI SEMAFORICI

La Società provvede nell'ambito della gestione di cui sopra alle attività di seguito elencate.

2.1 Manutenzione dei sostegni

Mantenere dette parti di impianto in normale stato di efficienza, ricorrendo anche ad una periodica verniciatura.

2.2 Manutenzione dei cavi di collegamento

Mantenere dette parti di impianto in normale stato di efficienza, ricorrendo anche ad un intervento annuale di derattizzazione di pozzetti e cavidotti.

2.3 Manutenzione delle lanterne semaforiche

Effettuare la manutenzione di tali apparecchiature mediante:

- interventi occasionali a seguito di un guasto
- ripristino delle segnalazioni semaforiche fuori servizio, con inizio dell'intervento entro 4 ore dalla comunicazione (compresi giorni prefestivi e festivi), mediante le operazioni che si renderanno di volta in volta necessarie, quali ad esempio:
 - sostituzione lampada
 - sostituzione portalamada
 - sostituzione fusibile di protezione
 - sostituzione gruppo Triac di comando
 - sostituzione vetro colorato
 - riparazione guasti morsettiere
 - riparazione collegamenti tra lanterna e regolatore semaforico
 - riposizionamento di lanterne girate accidentalmente
 - sostituzione di piccole parti di lanterna incidentata (fissaggi, calce, viti, ecc.)
 - sostituzione di lanterne incidentate
 - sostituzione dei sostegni incidentati
- Interventi programmati
- sostituzione annuale delle lampade

IL SEGRETARIO GENERALE

- lavaggio parti ottiche delle lanterne in occasione di ogni cambio lampade programmato

2.4

Manutenzione dei regolatori semaforici
Effettuare la manutenzione di tali apparecchiature secondo le modalità sotto riportate:

- Interventi occasionali a seguito di un guasto ripristino della funzionalità dei regolatori semaforici, con inizio dell'intervento entro 4 ore dalla comunicazione (compresi giorni prefestivi e festivi), mediante le operazioni che si renderanno di volta in volta necessarie, quali ad esempio:
 - sostituzione luci rosse mancanti
 - sostituzione fusibili di protezione
 - sostituzione schede elettroniche guaste
 - sostituzione o riparazione cavi danneggiati
 - sostituzioni di parti elettriche guaste (interuttori automatici, trasformatori, morsesetti, ecc.);
 - ripristino del collegamento telematico con la centrale di controllo del traffico anche con l'utilizzo di strumentazioni atte a controllare il flusso dei dati lungo la linea telefonica;
 - recupero di regolatori danneggiati a causa di incidenti stradali, con eliminazione dei pericoli derivanti dalla presenza di cavi in tensione e attivazione delle procedure necessarie alla loro sostituzione.

Per le operazioni di ripristino dei regolatori semaforici il Comune garantisce di volta in volta l'assistenza di agenti della Polizia Municipale per consentire le prove in sicurezza di funzionamento degli impianti.

Interventi programmati
con cadenza annuale:

- controllo della funzionalità dell'interruttore di protezione differenziale;
- pulizia dell'interno degli armadi stradali (carpenteria, parti elettriche, schede elettroniche, ecc.) e controllo visivo dell'efficienza della sigillatura, con eventuale ripristino della stessa;

IL SEGRETARIO GENERALE

- controllo ed eventuale sostituzione delle batterie al litio per il backup della rete lampanata;
- controllo dell'efficienza degli scaricatori di protezione posti sull'alimentazione, sulle linee di trasmissione dati e sugli ingressi dei segnali (pulsanti, spire, ecc.);
- controllo dello stato dei trasformatori di isolamento posti sull'ingresso dell'alimentazione e controllo della tolleranza del valore della tensione di alimentazione.

2.5

Manutenzione degli elaboratori di traffico e relativi accessori

Effettuare gli interventi di manutenzione degli elaboratori di traffico, delle interfacce, dei terminali, del gruppo di continuità e del gruppo elettrogeno in base alle modalità sotto riportate:

- Interventi a seguito di un guasto ripristino della funzionalità degli elaboratori e delle apparecchiature connesse, con inizio dell'intervento entro 4 ore dalla comunicazione (compresi giorni prefestivi e festivi), mediante le operazioni che si renderanno di volta in volta necessarie, quali ad esempio:
 - sostituzioni di parti elettriche guaste (interuttori automatici, trasformatori, morsesetti, ecc.) degli elaboratori, dell'impianto di condizionamento, del gruppo di continuità, del gruppo elettrogeno e del quadro generale di comando;
 - individuazione della sorgente del guasto e sostituzione della scheda guasta nel caso delle interfacce o richiesta del ricambio nel caso degli elaboratori (la funzionalità dell'impianto viene comunque garantita dal fatto di avere due elaboratori in parallelo)
 - ripristino dell'operatività del gruppo di continuità mediante la sostituzione di fusibili, ventole di raffreddamento ecc. oppure avviamento delle procedure di richiesta di intervento di personale specializzato;
 - avviamento delle procedure volte alla riattivazione dell'impianto di condizionamento in caso di guasto che richieda l'intervento di personale specializzato;

ripristino dell'operatività del quadro sinottico mediante sostituzione di schede elettroniche, fusibili, interruttori magnetotermici ecc.;

ripristino dell'operatività di videoterminali stampanti e p.c. mediante riparazione o temporanea sostituzione.

Interventi programmati

- con cadenza semestrale:
- pulizia degli elementi filtranti dell'aria di raffreddamento;
- controllo ed eventuale sostituzione delle batterie al piombo, necessarie per la riparazione automatica delle macchine in caso di mancanza di alimentazione;
- controllo ed eventuale sostituzione delle batterie al litio di backup per la funzionalità data/ora degli elaboratori

con cadenza mensile:

- controllo della funzionalità del gruppo di continuità anche mediante ciclo di carica e scarica degli accumulatori;
- controllo della densità di carica degli accumulatori con eventuale rabbocco;
- controllo della funzionalità del gruppo elettrogeno mediante prove di avviamento e simulazioni di mancanza di alimentazione;
- manutenzione meccanica del motore del gruppo elettrogeno (rabbocchi/sostituzioni olio, liquido di raffreddamento, filtri olio, filtri carburante, ecc.).

2.6

Manutenzione delle spire di rilevamento traffico

- Effettuare la manutenzione mediante:
- controllo periodico della funzionalità delle spire e della congruità dei dati di traffico rilevati;
- ripristino della funzionalità dei punti di rilevamento traffico guasti, mediante le operazioni che si renderanno di volta in volta necessarie, quali ad esempio:
- sostituzioni di parti elettriche guaste (interruttori automatici, trasformatori, morsetti, ecc.);
- sostituzione di schede detector guaste;
- sostituzione di schede alimentatore guaste.

IL SEGRETARIO GENERALE



refacimento spire danneggiate da lavori in sede stradale;

ripristino del collegamento con gli elaboratori di traffico.

2.7

Manutenzione rete cavi telefonici di telecomando

- Effettuare tale manutenzione mediante:
- controllo annuale dello stato di conservazione degli armadi di permutazione;
- ripristino delle linee interrotte o malfunzionanti mediante le operazioni che si renderanno di volta in volta necessarie, quali ad esempio:
- ricerca e individuazione della tratta guasta;
- rifacimento delle permutazioni negli armadi;
- giunzione dei cavi interrotti a seguito di lavori stradali;
- rifacimento di giunzioni deteriorate;
- rifacimento di intestazioni negli armadi di permutazione.

2.8.

Manutenzione straordinaria ed altri interventi non programmati

Garantire le riparazioni e le sostituzioni di impianto o parti d'impianto danneggiate o mancanti per vandalismi, furti od altri eventi eccezionali.

Effettuare le opere inerenti la manutenzione migliorativa non programmabile che si riterrà opportuno, ai fini della affidabilità dell'impianto ed economicamente conveniente, effettuare in concomitanza di interventi di ripristino e/o dei periodici controlli.

L'attività complessivamente prevista è riferibile alla seguente tipologia di interventi:

- sostituzione sostegni
- sostituzione cavi
- sostituzione lanterne
- modifiche agli impianti semaforici a seguito di richieste del Comune.

3 GESTIONE DI ALTRI IMPIANTI/ATTREZZATURE E PRESTAZIONI COMPLEMENTARI

La Società provvede nell'ambito della gestione di cui sopra alle attività di seguito elencate.

3.1 Manutenzione apparecchiature per attività connesse al traffico

Effettuare la manutenzione delle apparecchiature in oggetto, con riferimento alla consistenza riportata nella tabella n. 1 allegata, alla voce impianti periferici.

3.1.1

Manutenzione postazioni e apparecchiature Multafot/Multanova

- Effettuare la manutenzione delle seguenti apparecchiature:
- postazioni fisse per Multafot
- apparecchiature Multafot
- postazioni fisse per Multanova
- apparecchiature Multanova

Tale manutenzione verrà effettuata mediante:

- pulizia periodica delle cabine fisse;
- controllo annuale della funzionalità dell'interruttore di protezione differenziale;
- ripristino della funzionalità delle postazioni mediante le operazioni che si renderanno di volta in volta necessarie, quali ad esempio:

sostituzioni di parti elettriche guaste (interruttori automatici, trasformatori, morsetti, ecc.); riparazione o sostituzione di flash, unità di comando e unità fotografiche delle apparecchiature Multafot e Multanova; rifacimento spire di comando per postazioni Multafot; ripristino linee di collegamento con gli elaboratori di traffico per le postazioni telecomandate (Multafot).

IL SEGRETARIO GENERALE

260

261

3.1.2

Manutenzione impianto TV.CC. Effettuare la manutenzione delle postazioni brandeggiabili di ripresa TV.CC. complete di sistema di trasmissione su linea telefonica dei segnali video e dei comandi.

La manutenzione di dette apparecchiature verrà effettuata mediante:

- controllo annuale della funzionalità dell'interruttore di protezione differenziale;
- controllo periodico della qualità dell'immagine di ogni postazione;
- controllo periodico della funzionalità dei comandi di brandeggio, zoom, fuoco, ecc.;
- pulizia periodica dei vetri delle cappe stagne di protezione delle telecamere;
- ripristino della funzionalità delle postazioni TV.CC. mediante le operazioni che si renderanno di volta in volta necessarie, quali ad esempio:
- sostituzione di parti elettriche guaste (interruttori automatici, trasformatori, morsetti, ecc.);
- sostituzione di schede guaste, sia dell'apparecchio di ripresa che del sottosistema di trasmissione dei segnali video;
- sostituzione di brandeggi guasti;
- sostituzione di schede di trasmissione comandi;
- ripristino delle linee di collegamento con la centrale operativa della Polizia Municipale;
- riparazione di monitori guasti.

3.1.3

Manutenzione del sistema informativo a pannelli a messaggio variabile

Effettuare la manutenzione del sistema informativo a pannelli a messaggio variabile installati nella città mediante le operazioni che si renderanno di volta in volta necessarie, quali ad esempio:

- sostituzioni di parti elettriche guaste (interruttori automatici, trasformatori, morsetti, ecc.);
- sostituzione di schede guaste;
- sostituzione di led guasti o esauriti;
- ripristino delle linee di collegamento con la centrale operativa della Polizia Municipale.

3.2 Manutenzione delle reti radio di pertinenza della Polizia Municipale e dei Settori tecnico-amministrativi del Comune di Brescia.

Effettuare la manutenzione delle reti radio di pertinenza della Polizia Municipale e dei Settori tecnico-amministrativi del Comune di Brescia comprese da:

- apparati radio per autoveicoli
- apparati radio portatili
- apparati radio per motoveicoli
- apparati radio cercapersone
- console
- postazioni fisse
- ponti radio

Tale manutenzione, riferita al numero di apparati riportato nella tabella n. 2, verrà effettuata mediante:

- controllo e taratura periodica dei parametri radio-elettrici dei ponti ripetitori sincroni e delle stazioni fisse;
- controllo periodico dei collegamenti telefonici tra ponti ripetitori e le apparecchiature "master" di controllo;
- pulizia periodica delle postazioni periferiche;
- ripristino della funzionalità degli apparati radio mediante le operazioni che si rendono di volta in volta necessarie, quali ad esempio:

- regolazione per il ripristino dei parametri radio-elettrici dell'apparato (frequenza, sensibilità, ecc.);
- riparazione circuito elettronico dell'apparato;
- riparazione o sostituzione dei componenti esterni all'apparato (cavi di collegamento, antenna, microfono, ecc.);
- sostituzione pacchi accumulatori apparati palmari;
- sostituzione accumulatori apparati cerapersona;
- riparazione degli apparecchi carica-batterie degli apparati palmari e cerapersona;
- ripristino collegamento fra postazioni ponti-radio e centrale;
- ripristino collegamenti fra stazioni fisse e terminali distribuiti negli uffici;
- ripristino cavi coassiali fra stazioni fisse e antenne esterne.

Il SEGRETARIO GENERALE

262

263

3.3 Esercizio impianto centralizzato regolazione traffico

Effettuare, come supporto all'esercizio dell'impianto centralizzato di regolazione del traffico, una attività connessa in modo particolare al software dell'impianto (inclusa la manutenzione dei programmi applicativi) articolata mediante i seguenti interventi:

- acquisizione dei dati di traffico archiviati dagli elaboratori centrali mediante programmi di comunicazione realizzati per una successiva elaborazione su P.C., onde ottenere grafici e tabelle adeguati all'analisi del traffico ad uso del Comune;
- modifica dei programmi dell'elaboratore centrale per ottimizzare dinamicamente la fluidità della circolazione avvalendosi dei rilievi di traffico precedentemente elaborati e di programmi di simulazione su P.C. per un'analisi approfondita dell'impatto di eventuali modifiche alle onde verdi dei vari bacini di regolazione;
- aggiornamento della programmazione dei singoli regolatori e della loro personalizzazione negli elaboratori di traffico a fronte di modifiche locali alla circolazione, di richieste specifiche del Comune;
- gestione di piccole modifiche agli assetti degli impianti a seguito di sistemazioni di strade, marciapiedi, aiuole spartitraffico, ecc.;
- collegamento con gli uffici del Comune per l'analisi e la valutazione di proposte di modifica della circolazione;
- aggiornamento continuo della documentazione tecnica e di funzionamento degli impianti semaforici e della centrale di coordinamento con mantenimento dello storico (necessario per soddisfare richieste sul funzionamento degli impianti in occasione di sinistri);
- stesura di relazioni per la Magistratura relative alla ricostruzione del funzionamento di impianti semaforici in occasione di sinistri;
- esecuzione di backup settimanali dei dati di traffico archiviati dagli elaboratori di traffico;
- esecuzione di backup settimanali dei dati di funzionamento di tutti gli impianti semaforici archiviati dagli elaboratori di traffico (è necessaria una profondità di archiviazione di almeno dieci anni per soddisfare le richieste della Magistratura);

acquisizione di tutte le informazioni necessarie per un corretto sfruttamento delle nuove funzionalità implementate di anno in anno sulle ultime generazioni di apparecchiature; sperimentazione di nuovi materiali per la ricerca di miglioramento della funzionalità e della manutenzione degli impianti.

3.4

Esercizio impianti di radiocomunicazione
Effettuare, come supporto all'esercizio delle reti radio comunicazioni di cui sopra, una attività articolata mediante i seguenti interventi:

- aggiornamento continuo dell'inventario degli apparati in occasione della periodica sostituzione delle vetture della rassegnazione degli apparati personali a seguito di cambi di mansioni, di ristrutturazioni dell'organico ecc.;
- gestione delle scorte;
- modifica dei parametri software di personalizzazione degli apparati in occasione degli eventi di cui sopra;
- aggiornamento continuo dell'archivio storico dei guasti degli apparati per un miglioramento delle tecniche di manutenzione e per una ponderata analisi dell'affidabilità dei singoli modelli;
- collegamento con il personale del Comune preposto, per l'analisi del fabbisogno di nuovi apparati, della sostituzione di apparati obsoleti o non più omologati e per l'attivazione di tutte le pratiche necessarie presso il Ministero delle Poste e Telecomunicazioni;
- ricerca delle fonti di interferenze nel canalsare per richiedere l'intervento dell'autorità preposta al controllo delle radiocomunicazioni;
- valutazione di eventuali miglorie da apportare all'architettura del sistema per ovviare ad inconvenienti di copertura del territorio e di interferenze da parte di altri utenti non identificabili;
- corsi di formazione per il personale del Comune.

3.5 Esercizio Multafot e Multanova

IL SEGRETARIO GENERALE

264

265

Effettuare una attività di supporto all'esercizio degli apparati in oggetto, nonché di ausilio al Comune, consistente nei seguenti interventi:

- posizionamento settimanale delle apparecchiature Multafot in conformità con la programmazione predisposta dalla Polizia Municipale;
- recupero dei caricatori di pellicola esauriti, dalle apparecchiature Multafot e sostituzione con caricatori nuovi;
- sviluppo del mantenimento sensibile e produzione delle stampe fotografiche relative alle infrazioni documentate da apparecchiature Multafot e Multanova e alla documentazione di sinistri stradali;
- esecuzione, in casi particolari, di servizi fotografici in ausilio alle pattuglie addestrate alla rilevazione di sinistri;
- ristampe ed esecuzione di ingrandimenti su indicazione del personale della Polizia Municipale in occasione di contestazioni di contravvenzioni o documentazioni particolari per la Magistratura;
- collaborazione con il personale della Polizia Municipale preposto alla repressione della microcriminalità per l'installazione di particolari punti mobili di ripresa TV-CC con registrazione delle immagini, in occasione di indagini speciali;
- mantenimento in funzione delle apparecchiature della camera oscura e pianificazione dell'approvvigionamento dei materiali di consumo.

3.6

Manutenzione per impianto di illuminazione dello Stadio

Effettuare la manutenzione dei corpi illuminanti, delle armature e dei sostegni nonché la sostituzione lampade degli impianti per l'illuminazione artificiale dello Stadio Rigamonti.

Tab. 1

SALA CALCOLATORI	
N.	DESCRIZIONE
2	Elaboratori di traffico Siemens MS6
3	Interfacce tra elaboratori e impianti semaforici BRFA 7
2	Interfacce tra elaboratori e impianti semaforici BRFA 12
1	Interfacce tra elaboratori e impianti semaforici BRFA 8
2	Modem Siemens NI0
4	Modem Siemens DN39600
4	Videoterminali Siemens 3975
2	Stampanti Siemens P119
1	Centrale smistamento TV.CC.
1	Centrale comando pannelli a messaggio variabile
1	Impianto di condizionamento per sala macchine
1	Quadro elettrico per distribuzione linea uss e Gruppo elettrogeno
1	Gruppo di continuità SITACRON
1	Batteria di accumulatori
1	Gruppo elettrogeno

SALA OPERATIVA	
N.	DESCRIZIONE
1	Quadro sinottico
1	Arredo sala operativa
1	Strutture attrezzate
5	Monitor 17"
12	Monitor 12"
1	Sistema di controllo trasmissioni radio dotato di PC
1	Interfaccia utente per colloquio con elaboratori basata su PC
1	Impianto condizionamento per sala operativa



IL SOTTOSCRITTO GENERALE



[Handwritten signature]

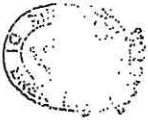
[Handwritten signature]

IMPIANTI PERIFERICI	
N.	DESCRIZIONE
21	Postazioni brandeggiabili di ripresa TV.CC. complete di sistema di trasmissione su linea telefonica dei segnali video e dei comandi
7	Postazioni Multafot telecontrollabili dalla centrale operativa
3	Apparecchiature Multafot
4	Apparecchiature Multanova
5	Pannelli a messaggio variabile
232	Spire di rilevazione traffico complete di schede a microprocessore per la rilevazione dei dati e di sottosistemi di trasmissione dei dati agli elaboratori centrali
1	Rete di cavi telefonici di telecomando estesa per 53 km comprensiva di 30 armadi di permutazione

TIPOLOGIA DI MATERIALE	QUANTITA'
Radio veicolari	127
Radio portatili	220
Radio motociclisti	66
Cercapersone	140
Crisolle	49
Postazioni fisse	13
Ponti radio	10

semafori/asm

Tab. 2



IL SEGRETARIO GENERALE

182

Allegato alla delibera n. 101/1998
c. 36
n. 36

**SPECIFICHE DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO
PER IL TRASPORTO PUBBLICO URBANO
DA PARTE DELL'ASM BRESCIA S.P.A.**

25 febbraio 1998 (7)



IL SEGRETARIO GENERALE



2

Art. 1 - Oggetto

1. Il servizio di trasporto pubblico urbano ha per oggetto la gestione del trasporto pubblico urbano, nonché la progettazione, la realizzazione, l'acquisizione e la gestione degli impianti, delle apparecchiature e dei mezzi all'uopo necessari. Sono inoltre compresi in tale oggetto lo sviluppo informatico e telematico dei sistemi per la gestione, il controllo, la qualità e la sicurezza del servizio stesso e delle attività funzionalmente connesse.

2. Il Comune, per quanto di sua competenza, riconosce in esclusiva alla Società il diritto di gestire nell'ambito territoriale di cui al contratto di programma il servizio di cui sopra.

Art. 2 - Obblighi della società

1. La Società assume l'obbligo di assicurare ai clienti il soddisfacimento dei relativi fabbisogni, rendendo disponibile il servizio nella quantità richiesta e con la qualità prevista secondo quanto stabilito dal mercato.

Art. 3 - Modalità di erogazione

1. Il servizio di trasporto pubblico urbano viene effettuato per almeno 17 ore al giorno, nell'ambito di un arco giornaliero che va dalle 5 alle 24 come meglio specificato nella scheda descrittiva All. 1.

2. Il servizio è svolto senza interruzione per tutti i giorni dell'anno, esclusi i pomeriggi di Natale, Pasqua e del 1° maggio.

3. La Società effettua il servizio secondo orari che vengono sviluppati in relazione alla variabilità stagionale della richiesta di servizio e che costituiscono oggetto di informazione sistematica e preventiva ai clienti.

Art. 4 - Modalità di espletamento del servizio.



IL SEGRETARIO GENERALE

183

1. La Società provvede, con oneri a proprio carico:
 - a. a svolgere il servizio per il trasporto pubblico urbano, con la massima diligenza, professionalità e correttezza per tutto il periodo dell'affidamento;
 - b. ad effettuare la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e degli altri beni immobili utilizzati nella gestione del servizio e ad assumere tutte quelle iniziative necessarie ed opportune per assicurare la migliore conservazione dei beni, la loro efficienza e le più sicure condizioni di esercizio;
 - c. ad organizzare un servizio di pronto intervento costantemente attivo, in grado di intervenire con immediatezza in caso di disservizio; ad eseguire gli interventi di messa in sicurezza utilizzando le migliori metodologie disponibili a livello internazionale; ad appilicare, in modo scrupoloso la normativa sull'esercizio degli impianti;
 - d. a realizzare i programmi degli investimenti previsti e di cui al contratto di programma e ad acquisire le necessarie risorse finanziarie;
 - e. a fornire al Comune con periodicità annuale, o quando richiesta, la situazione degli interventi realizzati, le metodologie utilizzate, i costi sostenuti, nonché gli interventi di maggiore urgenza da realizzare; dovrà inoltre tenere costantemente informato il Comune sulle situazioni di pericolo che si sono manifestate;
 - f. a tenere costantemente informato il Comune su fatti e circostanze impreviste che possono incidere sulla regolarità del servizio;
 - g. alle forniture di materie prime, energia, materiali, servizi, prestazioni, tecnologie, lavori e quant'altro necessario per la buona gestione del servizio affidato;
 - h. a stipulare con primaria compagnia di assicurazione una polizza per la copertura del rischio della responsabilità civile verso terzi, generato dall'esercizio del servizio e dalla presenza degli impianti nel contesto urbano, per un massimale adeguato.

Art. 5 - Rapporti economici



[Handwritten signature]

1. Alla Società competono integralmente le tariffe stabilite quale corrispettivo del servizio per il trasporto pubblico urbano e dei servizi accessori che saranno fissate nel rispetto della normativa vigente e di quanto stabilito dal contratto di programma. Le tariffe di cui sopra devono essere preventivamente assentite dal Comune.
 2. Le tariffe sono rimosse direttamente dalla Società.
 3. I prezzi dei servizi accessori o complementari sono fissati dalla Società sulla base degli elementi di costo oggettivi e nel rispetto della normativa vigente; detti prezzi e le loro variazioni sono comunicate al Comune.
 4. Alla Società competono altresì i contributi erogati dal Fondo Nazionale Trasporti a fronte della gestione del servizio e i ricavi derivanti dallo svolgimento di attività collaterali, quali progettazioni, direzione lavori, consulenze e simili, pur se realizzate utilizzando il personale e le strutture del servizio trasporto pubblico urbano.
 5. Qualora il conto economico del servizio risulti negativo, la Società effettuerà, nell'ambito del bilancio consolidato, trasferimenti degli utili rilevati da altri servizi fino alla copertura del disavanzo.
 6. Tutti i beni, mobili ed immobili, ed attrezzature, comunque acquistati dalla Società per conferimento e/o nel corso della gestione del servizio sono e restano di proprietà della Società stessa.
- Art. 6 - Rapporto con i clienti utilizzatori del servizio
1. La Società deve assicurare la massima diffusione delle tariffe in modo da consentire agli utenti una preventiva completa informazione, con particolare riferimento alle prestazioni che devono essere loro fornite.
 2. La Società deve altresì dare ampia informazione, a mezzo della Carta dei Servizi e con eventuali ulteriori strumenti concettuali con il Comune, sugli standard di qualità del servizio, sugli strumenti forniti agli utenti, a garanzia del loro rispetto,



IL SEGRETARIO GENERALE



3. sulle più significative realizzazioni e sui risultati conseguiti in tale settore.
- La Società dovrà attivare adeguati canali informativi che favoriscano il dialogo tra utente e gestore, su basi di correttezza, semplicità, rapidità ed efficacia.

Art. 7 - Standard di qualità del servizio

1. Tutte le caratteristiche del servizio sono contenute nella "carta dei servizi" allegata, nella quale sono riportati in particolare tutti gli standard di qualità che vengono monitorati dalla Società con l'impegno ad erogare un servizio rispondente a tali caratteristiche.
2. La Società provvede a mantenere aggiornata la "carta dei servizi" recependo le innovazioni ed i miglioramenti del servizio e dandone informazione al Comune.

Art. 8 - Obblighi per il Comune

1. Il Comune
- assicura alla Società la piena collaborazione dei propri servizi e uffici per il disbrigo delle incombenze necessarie allo svolgimento del servizio, in particolare quelle connesse con la viabilità dei percorsi previsti per l'effettuazione delle corse previste;
 - consente inoltre alla Società l'occupazione del suolo e del sottosuolo pubblico, per collocarvi le attrezzature e gli impianti, sulla base di schemi o progetti approvati dagli uffici comunali.



ALL. 1

APPENDICE ALLA SPECIFICA TECNICA RELATIVA AL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO

1. La rete di trasporto pubblico urbano di Brescia è la rete di trasporto pubblico urbano di Brescia è caratterizzata dai seguenti parametri:
- n. linee 15 (+ 2 extraurbane)
 - sviluppo rete 189,5 (+ 12,5 extraurbani).
- La descrizione dei percorsi delle linee in esercizio è riportata nell'allegato.

Effettuazione del servizio

La Società assicura l'effettuazione del servizio di trasporto pubblico per almeno 17 ore al giorno, nell'ambito di un arco giornaliero che va dalle 5 alle 24.

Il servizio è svolto senza interruzione per tutti i giorni dell'anno, esclusi i pomeriggi di Natale, Pasqua e del 1° maggio.

La Società effettua il servizio secondo orari indicati al punto 3. che vengono sviluppati in relazione alla variabilità stagionale della richiesta di servizio e che costituiscono oggetto di informazione sistematica e preventiva ai clienti.

La distribuzione degli orari di servizio è, in sintesi, la seguente:

PERIODO	ORARIO
1.1/7.1	natalizio
8.1/3.4	invernale
4.4/9.4	invernale ridotto
10.4/8.6	invernale
9.6/29.6	estivo
30.6/3.8	estivo ridotto
4.8/17.8	ferroagosto
18.8/31.8	estivo ridotto
1.9/15.9	estivo
16.9/21.12	invernale
22.12/31.12	natalizio



IL SEGRETARIO GENERALE

Sulla base degli orari previsti il servizio effettuato è attualmente caratterizzato dai seguenti parametri:

- lunghezza rete km 210
- n. di corse/anno 611.500
- h/ore di esercizio/anno 406.600
- km annui 6.835.300

3. Corse per linea per esercizio.

(Allegato A)

4. Elenco fermate

(Allegato B)

traspor/asm

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO
RIEPILOGO N° CORS. PER LINEA PER ESERCIZIO

ALL. A1

189

LINEE	INVERNALE FERIALE		INVERNALE SABATO		INVERNALE FESTIVO	
	AND	RIT. TOT.	AND	RIT. TOT.	AND	RIT. TOT.
A	82	80	162	75	77	152
B	28	30	58	27	29	56
C	123	22	245	104	103	207
D	57	59	116	55	56	111
E	83	86	169	77	79	156
F	73	73	146	72	73	145
G	68	67	135	64	63	127
H	53	53	106	53	53	106
I	57	60	117	55	60	115
II	5	1	6	5	1	6
M	..	..	..	..	..	..
PD	54	57	111	54	54	108
PS	58	58	116	53	53	106
Q	58	57	115	52	53	105
Q1	23	21	44	23	20	43
R	17	17	34	17	17	34
S	25	27	52	21	23	44
V	56	55	111	50	49	99
TOT.	920	923	1.843	857	863	1.720
TOT.	442	443	885	442	443	885

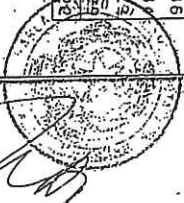
LINEE	ESTIVO FERIALE		ESTIVO SABATO		ESTIVO FESTIVO	
	AND	RIT. TOT.	AND	RIT. TOT.	AND	RIT. TOT.
A	74	74	148	74	74	148
B	20	21	41	20	21	41
C	98	99	197	89	89	178
D	51	52	103	51	52	103
E	72	75	147	72	75	147
F	68	67	135	68	67	135
G	61	61	122	61	61	122
H	48	49	97	48	49	97
I	50	52	102	50	52	102
II	..	..	..	..	..	..
M	7	7	14	7	7	14
PD	55	54	109	55	54	109
PS	52	54	106	52	53	105
Q	51	51	102	51	51	102
Q1	18	18	36	18	18	36
R	17	17	34	17	17	34
S	21	23	44	21	23	44
V	50	49	99	50	49	99
TOT.	813	823	1.636	804	812	1.616
TOT.	449	450	899	449	450	899



IL SEGRETARIO GENERALE

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO
RIEPILOGO N° CORSE PER LINEA PER ESERCIZIO
ESTIVO RIDOTTO FER. ESTIVO RIDOTTO SAB.

JINEE	AND	RIT	TOT.	AND	RIT	TOT.	AND	RIT	TOT.	AND	RIT	TOT.
A	66	66	132	66	66	132	63	63	126	74	74	148
B	20	21	41	20	21	41	20	21	41	20	21	41
C	81	81	162	80	80	160	63	64	127	98	99	197
D	42	43	85	42	43	85	40	40	80	51	52	103
E	70	69	139	70	69	139	63	63	126	72	75	147
G	66	66	132	66	66	132	63	63	126	68	67	135
H	48	49	97	48	49	97	41	43	84	61	61	122
I	37	38	75	37	38	75	32	33	65	48	49	97
II	45	46	91	45	46	91	45	46	91	50	52	102
M	7	7	14	7	7	14	7	7	14	..	..	..
PD	44	44	88	44	44	88	44	44	88	55	54	109
PS	43	44	87	43	43	86	43	44	87	52	54	106
Q	45	45	90	45	45	90	44	44	88	51	51	102
Q1	..	..	..	..	..	..	..	..	..	18	18	36
R	17	17	34	17	17	34	17	17	34	17	17	34
S	21	23	44	21	23	44	20	21	41	21	23	44
V	40	40	80	40	40	80	40	40	80	50	49	99
	592	599	1.391	691	697	1.388	645	653	1.298	806	816	1.622



LINEA A

pal.n°	LOCALITA'	FERALLINEE	PAL. ELETTRON.	CART. ORARIO	PENSILINA	CONSEDILI
1	Bozzetto p.le Mura n°15 (cap. suburbanu)	A				
2	via C. D'Adda n°34	A				
3	via Tirde n°14	A				
4	via del Prati n°39	A				
5	via del Prati n°1	A				
6	via Veneto n°48	A				
7	via D. Alighieri n°10012	A				
8	via D. Alighieri n°5052	A				
9	vill. Freschino trav. 22 n°15 (cap. urbano)	A				
10	via Tirde n°17/19	A				
11	via Tirde n°31/23	A				
12	via Tramburini n°63	A				
13	via Zola n°44	A				
14	via Conche n°17	A				
15	via Triumfina n°151	A				
16	via Triumfina n°105 (via Casazza)	A				
17	via Triumfina n°5759	A				
18	via Triumfina n°37 (lido - Chiodini)	A				
19	via Triumfina d.l. n°70 (C.s. mox)	A				
20	via Triumfina n°9	A				
21	via Tirde n°1196	A1				
22	via Cipari angulo via Zodi n°39	A-D				
23	via Cipari n°17	A-D				
24	via Cipari n°3 (Giallappa)	A-D				
25	via Tirde n°110	A-D-H-V				
26	via Abbinio (fido abbinio met. P. Lorenz)	A-D-H-V				
27	via Tirde n°10	A-D-H-V				
28	via S. Faustino n°9/5	A-D-H-V				
29	via S. Faustino n°35	A-D-H-V				
30	via S. Faustino n°16	A-D-H-V				
31	via Loggia n°51 (quadr)	A-D-H-V				
32	via Granici (p.za mercato) n°6	A-D-H-V				
33	via Granici n°140	A-D-H-V				
34	via S. M. n°10	A-D-H-V				
35	via Milla n°12	A-D-H-V				
36	via Cefalonia n°39	A-D-H-V				
37	via Cipro n°76	A-D-H-V				
38	via Lamarmora n°9109	A-D-H-V				
39	via Lamarmora n°39 (piazza)	A-D-H-V				
40	via Lamarmora d.l. n°60	A-D-H-V				
41	via Corica n°240 (centro Piamonte)	A-D-H-V				
42	via Piero n°24	A-D-H-V				
43	via Piero n°27 (Lamarmora)	A-D-H-V				
44	vill. Serrone via 5° n°6	A-D-H-V				
45	vill. Serrone trav. 13 n°30	A-D-H-V				
46	vill. Serrone trav. 12 n°60	A-D-H-V				
47	vill. Serrone via n°146	A-D-H-V				
48	vill. Serrone trav. 13 n°51 (Cidneo)	A-D-H-V				
49	vill. Serrone via 13 n°109/111	A-D-H-V				
50	vill. Serrone via 13 n°53 (Cidneo)	A-D-H-V				

IL SEGRETARIO GENERALE

194

BUSSOLA CASSALA			
palaz.	LOCALITA'	TERMINI	PAL. ELETTRON.
1	via Lioni capolinea	bus	
2	C.so Martiri della Libertà n. 35	bus	
3	C.so Martiri della Libertà n. 11	bus	
4	via Perella n. 11	bus	
5	via Verdi	bus	
6	via X. Strozzi n. 26	bus	
7	C.so Zanardelli n. 20	bus	
8	C.so Magenta n. 78a	bus	
9	C.so Magenta ang. via Collegari	bus	
10	via Albano ang. via Arzuffo	bus	
11	via T. Lussino	bus	
12	via Canino	bus	
13	C.so Zanardelli n. 11	bus	
14	via Verdi n. 5 (Tronconi)	bus	
15	via Cairoli n. 2	bus	
16	via Cairoli	bus	
17	via Lepori n. 2a	bus	
18	via Lioni capolinea	bus	

CARTA DEI SERVIZI

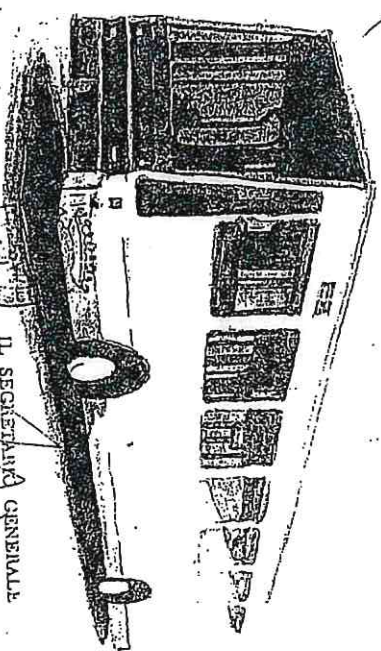
**SERVIZIO
TRASPORTI
DELL'AZIENDA
DEI SERVIZI MUNICIPALIZZATI
DI BRESCIA**



Handwritten signature



Handwritten signature



IL SEGRETARIO GENERALE

EMESSA

A
ZIO DI TRASPORTO PUBBLICO
ELLA CARTA

pag.

3

3

INCIPICI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO
CONTINUITÀ
PARTECIPAZIONE
CORTESIA

EFFICACIA ED EFFICIENZA
CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI
CONDIZIONI PRINCIPALI DELLA FORNITURA

INDARD DI QUALITÀ

CONTINUITÀ, REGOLARITÀ ED AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO
1 Continuità del servizio
2 Regolari del servizio
3 Affidabilità del servizio
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO
SICUREZZA E COMFORT DI VIAGGIO
(PORTATORI DI HANDICAP - ANZIANI)
COMPORTAMENTO DEL PERSONALE
TEMPESTIVITÀ DI INTERVENTO IN CASO DI GUASTO
TUTELA AMBIENTALE
RISPOSTA ALLE RICHIESTE O AI RECLAMI SCRITTI DEI CLIENTI

INFORMAZIONE AL CLIENTE

TUTELA
LUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE
L CLIENTE

LIBITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO TRASPORTI

1 TABELLA RIASSUNTIVA
DEGLI STANDARD MONITORATI DAL TASM
1 INFORMAZIONI UTILI
2 ELENCO DELLE EMETTRICI AUTOMATICHE
E POLIFUNZIONALI DI BIGILETTI E ABBONAMENTI
3 CASSE AZIENDALI PRESSO LE QUALI
È POSSIBILE ACQUISTARE ABBONAMENTI



IL SEGRETARIO GENERALE

1. PREMESSA

L'AZIENDA Servizi Municipalizzati di Brescia (ASIM) è un'azienda speciale di proprietà del Comune di Brescia, costituita nel 1908 per la gestione dei trasporti urbani ed ampliata successivamente fino ad acquisire la gestione dei principali servizi locali di pubblica utilità: energia elettrica, acqua potabile, gas, teleriscaldamento, illuminazione pubblica, impianti sennatoriici, sosta a pagamento, trasporti pubblici, igiene urbana, fognature e depurazione.

IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO

Il servizio consiste principalmente nell'esercizio della rete di trasporto pubblico urbano di Brescia e delle linee extraurbane in concessione.

La rete ha un'estensione complessiva di 208 km e serve oltre 200.000 abitanti.

Il parco mezzi è costituito da 174 autobus, 8 minibus (2 dei quali elettrici) e 3 minibus attrezzati per il trasporto disabili.

Nel corso del '97 sono stati trasportati 28,5 milioni di passeggeri, le corse effettuate sono state circa 611.500 per un totale di 6.835 milioni di Km percorsi.

Allo scopo di favorire la mobilità all'interno del centro storico, vengono effettuati alcuni servizi specifici ("Bus Navetta" e "Bussola").

L'Azienda svolge anche servizi dedicati a particolari categorie di Clienti (scuolabus, stadio, fiere, ecc.) e utilizza mezzi specificamente attrezzati per un servizio a chiamata per disabili.

SCOPO DELLA CARTA

è di stabilire e garantire i diritti dei Clienti del servizio di trasporto pubblico.



IL SEGRETARIO GENERALE

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio di trasporto pubblico è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

La soddisfazione delle esigenze del Cliente costituisce l'obiettivo primario dell'ASM.

Nell'erogazione del servizio l'ASM è impegnata a rispettare i principi che seguono.

2.1 EGUALIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

L'ASM:
- si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione per gli stessi;

- garantisce la parità di trattamento dei Clienti, a parità di tipologia e condizioni di servizio prestato, nell'ambito di aree geografiche e categorie o fasce omogenee di fornitura;

- particolare attenzione viene riservata ai soggetti portatori di handicap ed agli anziani.

2.2 CONTINUITÀ

Costituisce impegno prioritario dell'ASM garantire un servizio continuo e regolare, e ridurre la durata di eventuali disservizi.

2.3 PARTECIPAZIONE

E' cura dell'ASM favorire la partecipazione del Cliente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta erogazione del servizio. Per migliorare la collaborazione con il Cliente, l'Azienda trasmette informazioni sul servizio e riconosce al Cliente stesso il diritto di ottenere le informazioni aziendali che lo riguardano, di presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

Per migliorare costantemente la soddisfazione del Cliente viene rilevata, attraverso sondaggi periodici, la sua percezione della qualità del servizio offerto.

2.4 CORTESIA

L'ASM è impegnata a curare in modo particolare, che i rapporti tra il proprio personale e i Clienti siano improntati a cortesia.

2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'ASM è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio.

Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

L'ASM è impegnata a porre la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti col Cliente.

2.7 CONDIZIONI PRINCIPALI DELLA FORNITURA

Le norme per i passeggeri affisse in vetrina costituiscono il regolamento che il Cliente è tenuto a rispettare e indicano le modalità d'uso del servizio. Altre indicazioni particolari possono essere riportate sul titolo di viaggio.

Il titolo di viaggio è valido solo se non manomesso o alterato.

3. STANDARD DI QUALITÀ

L'ASM si impegna ad erogare un servizio con le caratteristiche elencate nel seguito. Tali caratteristiche possono essere riferite al complesso delle prestazioni rese, e quindi di carattere "GENERALE", oppure verificabili direttamente dal Cliente e definite di tipo "SPECIFICO". Quest'ultime sono rilevate in modo sistematico dall'ASM, al fine di assumere, se possibile, provvedimenti utili per migliorare le prestazioni.

3.1 CONTINUITÀ, REGOLARITÀ ED AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

La struttura tecnico-organizzativa è realizzata in modo da tenere sotto controllo con continuità lo svolgimento regolare dell'esercizio programmato.

Esiste, in particolare, un sistema di teleselezione che consente di seguire costantemente lo svolgimento del servizio, di conoscere ad intervalli di tempo predeterminati la posizione di ogni autobus sulla rete e di assicurare un collegamento rapido tra l'autista e la centrale di controllo, in modo da intervenire prontamente per la soluzione di qualsiasi anomalia o situazione di pericolo.

3.1.1 Continuità del servizio

L'ASM assicura l'effettuazione del servizio di trasporto pubblico sulla rete per circa 17 ore al giorno, secondo gli orari pubblicati.

Il servizio è svolto senza interruzione per tutti i giorni dell'anno, esclusi i pomeriggi di Natale, Pasqua e del 1° maggio.

3.1.2 Regolarità del servizio

L'ASM si impegna a rispettare gli orari esposti secondo i seguenti standard (dati medi).

di mensili misurati tramite il sistema di teleselezione):

- contenimento entro il 14% dei passaggi con anticipo superiore al minuto;
- numero di passaggi con ritardo o anticipo minore di un minuto rispetto all'orario teorico pari almeno al 52%;
- numero di passaggi con ritardo o anticipo minore di due minuti rispetto all'orario teorico pari almeno al 73%.

3.1.3 Affidabilità del servizio

L'Azienda si impegna a garantire l'effettuazione del 99,5% delle corse programmate. In caso di sciopero del personale, in conformità alla vigente regolamentazione, viene assicurato lo svolgimento del servizio nelle fasce orarie di punta. Infatti, l'assistenza del lavoro del personale viaggiante è ammessa unicamente dalle ore 9,00 alle 11,30 e dopo le ore 14,30.

Comunque, in caso di interruzione del servizio per sciopero o assemblea del personale, i Clienti vengono informati per tempo con avvisi effettuati tramite i mass media locali e/o con locandine sugli autobus ed utilizzando le paline a messaggio variabile.

La stessa procedura viene utilizzata in caso di deviazione delle linee per lavori stradali o altro.

3.2 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

Sulla rete di trasporto urbano sono state disposte circa 800 paline di fermata e, nei punti di maggiore densità abitativa, sono state dislocate oltre 110 pensiline (di cui oltre il 60% dotate di sedili).

La distanza media fra le fermate è di 310 metri, con un massimo nelle zone di periferia comunque sempre inferiore al chilometro.

Sono in funzione circa 80 paline di fermata elettroniche, collegate con il sistema di teleselezione, che forniscono ai Clienti ulteriori informazioni, tra le quali i tempi di attesa degli autobus.

Gli orari di passaggio, esposti alle fermate, vengono anche pubblicati in libretti specifici a disposizione dei Clienti (sui quali è indicata la scadenza di validità), aggiornati periodicamente in occasione dei cambi di orario. Tali libretti sono disponibili, gratuitamente presso gli sportelli aziendali, le circoscrizioni e gli oltre 400 rivenditori di biglietti autorizzati (tabaccai, edicolanti, bar ecc).

Sono inoltre periodicamente distribuite, e comunque a disposizione di chi ne faccia richiesta, mappe riportanti i percorsi delle linee urbane ed i collegamenti fra i principali punti della città.

Tali mappe sono anche esposte alle pensiline, ove siano disponibili adeguate vetrine bifacciali (circa il 35% del totale delle pensiline d'attesa).

Le principali norme per i passeggeri, oltre a diverse informazioni sul servizio di trasporto e sui titoli di viaggio, sono riportate nel libretto "A tutto bus", disponibile presso gli sportelli aziendali. Questo opuscolo viene inoltre distribuito e commentato in occasione delle visite alla Sezione Trasporti effettuate dalle scolaresche (circa 1000 studenti nel 1997).

Su tutti i veicoli sono indicati, ben visibili dall'esterno, la linea (sul frontale, sui fianchi e sul retro) e la direzione della corsa (con indicazione del capolinea).

Gli abbonamenti possono essere emessi esclusivamente presso le 2 casse aziendali di via Lamarmora e via Trieste, ma possono essere rinnovati anche presso i rivenditori convenzionati indicati in allegato e le quattro emittitrici polifunzionali dell'Ospedale Civile, di piazza Vittoria, di via XX Settembre e della Stazione FS. Le emittitrici polifunzionali accettano moneta, banconote, tessere magnetiche ASM, bancomat e carta di credito.

Tutti gli altri titoli di viaggio, oltre che presso i punti vendita sopra citati, possono essere acquistati presso i rivenditori autorizzati (indicati sulle paline di fermata).

Sono inoltre in funzione 13 emittitrici automatiche di biglietti monouso, dislocate in punti strategici della rete di trasporto (v. allegato 2).

3.3 SICUREZZA E COMFORT DI VIAGGIO (portatori di handicap - anziani)

Ogni autobus ha a disposizione un segnale d'allarme collegato direttamente, con la centrale di controllo, che può fare intervenire tempestivamente le forze dell'ordine o i mezzi di soccorso in caso di necessità.

La pulizia delle pensiline di attesa è svolta con cadenza mensile, salvo particolari necessità; viene inoltre assicurata la riparazione entro 3 giorni dalla segnalazione di rotture. Qualora non sia possibile effettuare immediatamente la riparazione, verrà comunque effettuato un primo intervento per l'eliminazione di eventuali situazioni di pericolo.

Per la ricerca di eventuali oggetti smarriti sugli autobus è possibile rivolgersi all'apporto ufficio (tel. 3500722), aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00.

Vengono riservati posti per anziani e disabili. Da qualche anno vengono acquistati esclusivamente autobus dotati di pavimenti e rivestimenti per sedili antiscivolo e di dispositivi ed accorgimenti atti a favorire la salita e la discesa, quali i pianali ribassati.

Nella scelta di nuovi autobus viene prestata particolare attenzione alla silenziosità durante la marcia ed alla aerazione e ventilazione interna per i mesi estivi.

Entro i confini comunali, opera dal 1992 un servizio di trasporto disabili su prenotazione gestito con minibus appositamente attrezzati.

Per agevolare l'utilizzo del mezzo pubblico da parte di Clienti ipovedenti è in fase di sperimentazione un dispositivo fonico (posizionato alla fermata) che consente l'annuncio dei prossimi transiti degli autobus.

Quotidianamente si provvede alla pulizia dei cristalli e dell'interno di tutti gli autobus. A cadenza bisettimanale, l'interno dell'autobus viene disinfettato e l'esterno viene lavato (la frequenza può aumentare in caso di maltempo); mensilmente viene eseguito un accurato lavaggio interno.

3.4 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a soddisfare le richieste del Cliente e a migliorare il livello qualitativo del servizio.

L'ASM cura la formazione del personale affinché adotti verso il Cliente comportamenti professionali che facilitino la comunicazione.

I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche. Essi sono muniti di tesserino di riconoscimento (sul quale sono riportati il nome, la fotografia, la qualifica e il numero di matricola).

Viene garantito che qualsiasi segnalazione, sia essa positiva o negativa, raggiunga il diretto interessato.

In caso di controversia tra un Cliente ed un dipendente aziendale, inerente allo svolgimento del servizio, si procede, su richiesta del Cliente, a un confronto con il dipendente interessato.

3.5 TEMPESTIVITÀ DI INTERVENTO IN CASO DI GUASTO

Viene eseguito un controllo periodico dell'efficienza di tutti i dispositivi inerenti alla sicurezza di esercizio.

In caso di malfunzionamento, la sostituzione di un autobus viene compiuta in linea o al capolinea cercando di minimizzare il disagio dei Clienti.

In ogni caso, il Servizio di Pronto Intervento raggiunge qualsiasi punto della rete mediamente entro 20 minuti ed al massimo entro 30 minuti dalla chiamata e provvede alla sostituzione dell'autobus guasto.

3.6 TUTELA AMBIENTALE

L'ASM attua tutti gli interventi possibili per contenere l'inquinamento atmosferico e tutelare l'ambiente.

L'officina aziendale effettua periodiche ed accurate verifiche tecniche che garantiscono l'effettivo contenimento delle emissioni nocive.

Tutti gli autobus tecnicamente predisposti (il 60% del parco mezzi) sono stati dotati di marmitte catalitiche per la riduzione delle emissioni inquinanti e tutti quelli di recente acquisto (il 25% del parco mezzi) sono dotati di dispositivi a norme europee per la limitazione delle emissioni nocive.

A cadenza trimestrale, ciascun mezzo viene sottoposto a prove di opacità degli scarichi: il limite ammesso dall'Azienda è pari ad un'opacità del 50%, largamente inferiore a quello consentito dalla legge in vigore.

Viene utilizzato, come carburante, gasolio a bassissimo tenore di zolfo (inferiore allo 0,05%).

Sono a disposizione infine 2 minibus a trazione elettrica, utilizzati per servizi nel centro storico.

3.7 RISPOSTA ALLE RICHIESTE O AI RECLAMI SCRITTI DEI CLIENTI

Si assicura una risposta scritta alle richieste o ai reclami scritti dei Clienti. I tempi vengono rilevati in modo sistematico e oggi l'ASM è in grado di dare una risposta scritta al Cliente entro il tempo massimo di 20 giorni.

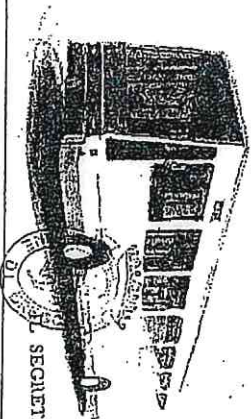
Il tempo è conteggiato facendo riferimento alle date del protocollo aziendale.

Se la complessità della richiesta o del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta indicato, l'ASM informa tempestivamente il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

Le richieste o i reclami scritti vanno indirizzati ad ASM - via Lamarmora, 230 - 25124 Brescia (tel. 35001 - fax 3500204).

Il personale è comunque disponibile a fornire informazioni e risposte in via breve.

Per osservazioni, suggerimenti o problemi sul servizio di trasporto il Cliente può inoltre rivolgersi al numero telefonico 3500727.



SEGRETIARIO GENERALE

4. INFORMAZIONE AL CLIENTE

Si utilizzano i seguenti strumenti per garantire al Cliente la costante informazione sulle procedure e iniziative che possano interessarlo:

- a) *Numero verde telefonico* (167 - 011639)
- b) *Casse aziendali* di via Lamarmora e via Trieste
- c) *Teletideo*
I Clienti ASM, il cui televisore è dotato dell'apposita scheda, possono accedere al servizio teletideo dell'emittente Teletuto, le cui pagine da 500 a 599 sono dedicate alle informazioni sui servizi aziendali.
- d) *Notiziario "Voi & Noi"*
Viene inviato ogni quattro mesi a tutte le famiglie della città di Brescia. Contiene informazioni varie inerenti al servizio e alle iniziative aziendali.
- e) *Notiziario "Voi & Noi Flash"*
E' distribuito ogni due mesi a tutte le famiglie dei Comuni serviti dall'Azienda. Contiene una serie di informazioni, con particolare riguardo ai temi della sicurezza, del risparmio e delle tariffe.

f) *Per corrispondenza* (in caso di richiesta pervenuta per iscritto).

g) *Informazione nelle scuole*

Vengono organizzati incontri, visite agli impianti e interventi informativi con gli allievi delle scuole cittadine e della provincia, per illustrare i servizi di trasporto pubblico. L'attività è gestita da funzionari e da personale operativo.

h) *Tabelloni/paline a messaggio variabile.*

Vengono sistematicamente utilizzati quali mezzi di comunicazione diretta i tabelloni informativi e le paline elettroniche a messaggio variabile.

i) *Sito Internet WWW.ASM.BRESCIA.IT*

Si utilizzano anche i tradizionali media: mass-media, locandine e specifici appalti.

Particolare attenzione è dedicata alla conoscenza di quanto, delle informazioni emesse, sia stato recepito dal Cliente. Periodici sondaggi consentono di conoscere l'efficacia delle comunicazioni effettuate. Inoltre vengono organizzati incontri con i Clienti presso la sede aziendale o le sedi comunali e circoscrizionali.

5. LA TUTELA

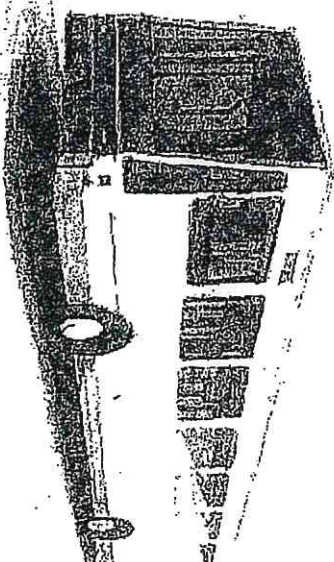
Il controllo di quanto previsto dalla Carta dei Servizi viene effettuato dall'Ufficio Qualità dell'ASM che verifica in modo sistematico il rispetto degli impegni indicati nella carta stessa.

Le violazioni ai principi della presente Carta possono essere denunciate all'Ufficio Qualità dell'ASM verbalmente, per iscritto, via fax o telefonicamente. (Ufficio Qualità - via Lamarmora, 230 - tel. 3500292 - fax 3500522).

Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso (indicazio-

ne e direzione della linea, numero dell'autobus, data, orario, luogo, notizie specifiche e dati dettagliati inerenti il servizio) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'Ufficio Qualità possa provvedere ad una risoluzione del disservizio.

Entro il termine massimo di 20 giorni dalla data di ricevimento l'Ufficio Qualità riferisce al Cliente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate. Entro il termine di 15 giorni l'Ufficio Qualità dà comunque un riscontro al Cliente.



IL SEGRETARIO GENERALE

6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

L'ASM cerca di avvalersi di tutte le possibili occasioni di dialogo con il Cliente per conoscere il suo giudizio riguardo alla qualità del servizio reso, e per poterne tenere conto.

Effettua periodicamente rilevazioni campionarie mediante interviste telefoniche o personali.

Tali rilevazioni rappresentano uno dei riferimenti principali per la definizione dei progetti di miglioramento.

L'ASM è impegnata a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del Cliente.

Tale rapporto viene trasmesso alle Autorità competenti e viene reso disponibile per le Associazioni dei consumatori.

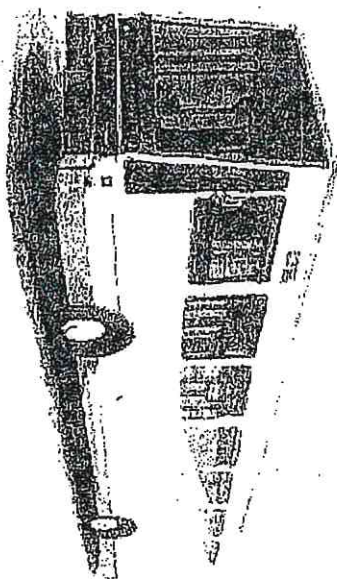
Il Cliente può fornire i propri suggerimenti e le proprie idee per un servizio migliore, per iscritto, o verbalmente presso gli sportelli aziendali.

7. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO TRASPORTI

La presente Carta dei Servizi è redatta in attuazione al DPCM 27.01.94 concernente i "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" ed è adottata dalla Azienda Servizi Municipalizzati di Brescia in via sperimentale. La Carta è soggetta a revisione.

I Clienti sono portati a conoscenza delle successive revisioni tramite gli strumenti informativi indicati nel capitolo 4 (Informazione al Cliente).

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e Atti dell'Autorità pubblica.



IL SEGRETARIO GENERALE

242

TABELLA I
TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD MONITORATI DALL'ASM

ATTIVITÀ	INDICATORE	VALORE STANDARD	RIFERIMENTO CARTA SERVIZI
Regolarità del servizio	numero passaggi in anticipo / numero corse	14%	3.1.2
Regolarità del servizio	numero passaggi in orario (entro il minuto) / numero corse	52%	3.1.2
Regolarità del servizio	numero passaggi in orario (entro i 2 minuti) / numero corse	73%	3.1.2
Affidabilità del servizio	numero corse effettuate / numero corse programmate	99,5%	3.1.3
Risposte alle richieste o ai reclami scritti dei clienti	tempo intercorrente fra la data di arrivo della richiesta o del reclamo e la data di risposta allo stesso	20 giorni di calendario dalla data del protocollo aziendale	3.7
Continuità del servizio	minimo ore giornaliere di servizio	17 ore	3.1.1
Riparazione pensiline	n° giorni tra la segnalazione e la riparazione	al massimo 3 giorni	3.3
Soccorso in linea	tempo per l'arrivo del pronto intervento	medio 20 minuti massimo 30 minuti	3.5



ALLEGATO I
INFORMAZIONI UTILI

IL SEGRETARIO GENERALE

OPERAZIONE DA EFFETTUARE	A CHI RIVOLGERSI	ORARIO DI APERTURA	N° TELEFONO	N° FAX
	Centralino	tutti i giorni dalle 4,30 alle 23,30*	3500700	3500712
Segnalazione anomalie	Addetti Movimento e Traffico	tutti i giorni dalle 4,30 alle 23,30*	3500727	
Richiesta informazioni	Centralino Addetti Movimento e Traffico Numero Verde Sito Internet	tutti i giorni dalle 4,30 alle 23,30* tutti i giorni dalle 4,30 alle 23,30* dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 17,30 tutti i giorni dalle 0 alle 24	167-011639 (Num. verde) www.asm.Brescia.it	
Oggetti smarriti	Ufficio Oggetti Smarriti	dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00	3500723	
Denuncia violazione Carta dei Servizi	Ufficio Qualità Via Lamarmora, 230 - 25124 Brescia	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.30	3500292	3500522
Inoltro richiesta e reclamo scritto	Asm - Via Lamarmora, 230-25124 Brescia	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.30	35001	3500204

* Eccetto i pomeriggi di Natale, Pasqua e 1° maggio



ALLEGATO 2

**ELENCO DELLE EMETTRICI POLIFUNZIONALI
DI BIGLIETTI E ABBONAMENTI ***

- 1) p.le Ospedale - lato ovest - sotto pensilina
- 2) p.za Vittoria - lato ovest - presso sala autisti ASM
- 3) via XX Settembre 38/a - sotto pensilina
- 4) p.le Stazione FS - lato est - presso deposito biciclette
- * escluso abbonamenti per anziani

**ELENCO DELLE EMETTRICI AUTOMATICHE
DI BIGLIETTI**

- 1) p.le Stazione FS 23 - lato ovest, vicino ai portici
- 2) p.le Cesare Battisti 8
- 3) v.le Piave 17 - sotto pensilina
- 4) v.le Venezia 13 - sotto pensilina
- 5) p.le Garibaldi 5 - sotto pensilina
- 6) c.so Zanardelli 11 - sotto i portici
- 7) via Malta 8/a - sotto pensilina presso gasometro
- 8) via Cremona - fronte 168
- 9) via Bramante 56/58 - lato residence
- 10) via Gramsci 8 *
- 11) Borgosatollo - via IV Novembre 134 - sotto pensilina *
- 12) Borgosatollo - via IV Novembre fronte 259 - sotto pensilina *
- 13) Bovezzo - via Brede 14 - sotto pensilina *

* emettrici/cambiamonete solo biglietto integrato rete urbana + extraurbana



ALLEGATO 3

**CASSE AZIENDALI PRESSO LE QUALI
È POSSIBILE ACQUISTARE ABBONAMENTI**

COMUNE	INDIRIZZO	ORARIO DI APERTURA	TELEFONO
BRESCIA	Via Lamarmora, 230	lun. - gio. 8.15 - 15.45 ven. 8.15 - 14.45	num. verde 167-011639
BRESCIA	Via Trieste, 1	lun. 14.00 - 16.30 mar. - ven. 8.00 - 13.00 14.00 - 16.30 sab. 8.45 - 12.00	3500681 3500683



IL SEGRETARIO GENERALE

SPECIFICHE DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO SOSTE
DA PARTE DELL'ASM BRESCIA S.P.A.

Allegato alla deliberazione del C.C. del
Comune di Brescia data 23.3.88
n. 25 / P.G.

270

23 marzo 1998 (9)



IL SEGRETARIO GENERALE



Art. 1 - Oggetto

1. Il servizio di gestione delle soste ha per oggetto la gestione di parcheggi pubblici a pagamento e di aree di sosta-regolamentate.

Ha inoltre per oggetto la progettazione, la costruzione e la gestione degli impianti e delle attrezzature all'uopo necessarie, nonché lo sviluppo informatico e telematico dei sistemi per la gestione, il controllo, la qualità e la sicurezza del servizio stesso e delle attività funzionalmente connesse.

2. Il Comune, per quanto di sua competenza, riconosce in esclusiva alla Società il diritto di installare e gestire nell'ambito territoriale di cui al contratto di programma le attività connesse al servizio di cui sopra.

Art. 2 - Obblighi della società

1. La Società assume l'obbligo di assicurare ai clienti il soddisfacimento dei relativi fabbisogni, rendendo disponibile il servizio nella quantità richiesta.

Art. 3 - Modalità di espletamento del servizio.

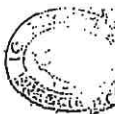
1. La Società provvede, con oneri a proprio carico:

- a. a svolgere il servizio con la massima diligenza, professionalità e correttezza per tutto il periodo dell'affidamento, procurando che la gestione si svolga in condizioni di equilibrio economico-finanziario quale presupposto della regolarità del servizio nel tempo;

- b. ad effettuare la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e degli altri beni immobili utilizzati nella gestione del servizio e ad assumere tutte quelle iniziative necessarie ed opportune per assicurare la migliore conservazione dei beni, la loro efficienza e l'adempimento delle condizioni di esercizio;

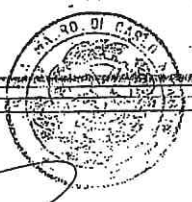


271



IL SEGRETARIO GENERALE

- c. ad organizzare un servizio di pronto intervento costantemente attivo, in grado di intervenire con immediatezza in caso di disservizio; ad eseguire gli interventi di messa in sicurezza utilizzando le migliori metodologie disponibili a livello internazionale; ad applicare in modo scrupoloso la normativa sull'esercizio degli impianti;
 - d. a realizzare i programmi degli investimenti previsti e di cui al contratto di programma e ad acquisire le necessarie risorse finanziarie;
 - e. a fornire al Comune con periodicità annuale, o quando richiesta, la situazione degli interventi realizzati, le metodologie utilizzate, i costi sostenuti, nonché gli interventi di maggiore urgenza da realizzare; dovrà inoltre tenere costantemente informato il Comune sulle situazioni di pericolo che si sono manifestate;
 - f. a tenere costantemente informato il Comune su fatti e circostanze impreviste che possono incidere sulla regolarità del servizio;
 - g. alle forniture di materie prime, energia, materiali, servizi, prestazioni, tecnologie, lavori e quant'altro necessario per la buona gestione del servizio affidato;
 - h. a stipulare con primaria compagnia di assicurazione una polizza per la copertura del rischio della responsabilità civile verso terzi, generato dall'esercizio del servizio e dalla presenza degli impianti nel contesto urbano, per un massimale adeguato.
- Art. 4 - Obblighi per il Comune
1. Il Comune
- assicura alla Società la piena collaborazione dei propri servizi e uffici per il disbrigo delle incombenze connesse per le manutenzioni e per le nuove realizzazioni inerenti il servizio;
 - consente inoltre alla Società l'occupazione del suolo e del sottosuolo pubblico, per collocarvi gli impianti e le attrezzature all'uso necessarie, sulla base di schemi o progetti approvati dagli uffici comunali.



Art. 5 - Rapporto con gli utenti del servizio

- 1. La Società deve assicurare la massima diffusione delle tariffe in modo da consentire agli utenti una preventiva completa informazione, con particolare riferimento alle prestazioni che devono essere loro fornite.
 - 2. La Società deve altresì dare ampia informazione con eventuali ulteriori strumenti concertati con il Comune, sugli standard di qualità del servizio, sugli strumenti forniti agli utenti a garanzia del loro rispetto, sulle più significative realizzazioni e sui risultati conseguiti in tale settore.
- La Società dovrà attivare adeguati canali informativi che favoriscano il dialogo tra utente e gestore, su basi di correttezza, semplicità, rapidità ed efficacia.

Art. 6 - Rapporti economici

- 1. Alla Società competono integralmente le tariffe stabilite quale corrispettivo delle prestazioni relative alla gestione dei parcheggi pubblici a pagamento e dei servizi accessori, che saranno fissate nel rispetto della normativa vigente e di quanto stabilito dal contratto di programma. Le tariffe di cui sopra devono essere preventivamente assentite dal Comune.
- Le tariffe sono riscosse direttamente dalla Società.
- Le procedure per la periodica revisione delle tariffe effettuate dalla Società saranno conformi alle disposizioni in materia.
- 2. Alla Società competono altresì i ricavi derivanti dallo svolgimento di attività collaterali, quali progettazioni, direzione lavori, consulenze e simili, pur se realizzate utilizzando il personale e le strutture del servizio, per le prestazioni relative alla gestione di aree di sosta regolamentate a parcheggio e parcheggi pubblici a pagamento.
- 3. Tutti i beni mobili ed immobili, ed attrezzature comunque acquisiti dalla Società per conferimento e/o nel corso della gestione del servizio sono e restano di proprietà della Società stessa.

soste/asm

IL SEGRETARIO GENERALE

274

Allegato alla deliberazione del C.C. del
Comune di Brescia in data 23.3.86.
n. 36 / P.G.

SPECIFICHE DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO
DI LAMPADE VOTIVE DA PARTE
DELL'ASM BRESCIA S.P.A.

Art. 1 - Oggetto

1. Il servizio di lampade votive ha per oggetto la posa ed adeguamento normativo, con totale onere a carico della Società, degli impianti di distribuzione all'interno dell'area cimiteriale - anche in caso di ristrutturazione o ampliamento -, l'installazione e manutenzione delle lampade poste sulle tombe e l'erogazione dell'energia elettrica necessaria alla alimentazione delle lampade.

2. Il servizio di lampade votive è esercitato nei cimiteri urbani del Comune.

Art. 2 - Obblighi della società

1. La Società assume l'obbligo di assicurare ai clienti il soddisfacimento delle relative necessità, rendendo disponibile il servizio ovunque il Comune di Brescia intende istituire un'area cimiteriale.

2. La società si impegna inoltre a contrattare con chiunque richieda il servizio in questione, osservando parità di trattamento nei confronti dei clienti, in conformità alla "carta dei servizi" ed agli schemi dei contratti standard.

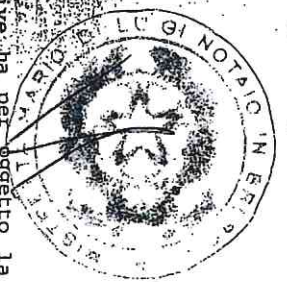
Art. 3 - Tariffe

1. A fronte dell'allacciamento l'utente versa una somma forfettaria pari al rimborso del costo delle opere di L. 12.500. =
Per l'erogazione dell'energia elettrica e la manutenzione lampade è previsto un canone annuale come segue:

1 lampada	Lire/anno	22.500
R' previsto uno sconto progressivo per contratti con più lampade.		
Tali valori saranno annualmente aggiornati sulla base dei seguenti parametri:		
- retribuzioni orarie ENEL elettricità ISTAT - peso 45%		

25 febbraio 1998 (10)

SEGREARIO GENERALE



275

- costo energia elettrica usi diversi da abitazione, tariffe altre utilizzazioni, imposte addizionali e sopraprezzi inclusi - peso 45%
- prezzi alla produzione prodotti industriali apparecchi elettrici ISTAT - peso 10%

2. Alla Società competono integralmente le tariffe quale corrispettivo del servizio di manutenzione ed erogazione di energia elettrica, oltre al rimborso del costo delle opere di allacciamento.

votive/asm



PRESIDENTE

Cimini

SEGRETARIO

Caleffi

Biasio per parte

Su conforme attestazione del messo comunale incaricato della pubblicazione si certifica che la presente deliberazione è stata affissa all'albo pretorio il 27.3.1998 e vi rimarrà per 15 giorni consecutivi (art. 47 legge 8.6.90, n. 142).

Brescia, 27 marzo 1998

IL SEGRETARIO GENERALE

Per copia conforme all'originale per uso amministrativo.

Brescia, 27 marzo 1998

IL SEGRETARIO GENERALE

Si attesta che la presente deliberazione:

- è stata affissa all'albo pretorio il 27.3.1998 e vi è rimasta per 15 giorni consecutivi;
- è divenuta esecutiva a sensi di legge.

Consta di n. 286 facciate scritte (compresa la presente).

Sono omessi gli allegati A - B - C - D - D/1 - F - G - H/1 - H/2
H/3 - H/4 - H/5

Brescia, 25 giugno 1998

IL SEGRETARIO GENERALE