



ENEL-SOL-29/08/2023-0035333

*14 ottobre
incontro
XAmi I?*

Spett.
COMUNE DI ROBECCO PAVESE

c.a.: Resp. Ufficio Tecnico

INVIATA MEZZO PEC

enelsole@pec.enel.it

SOL/B2G/M&S/LGT/N

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

Spettabile Amministrazione,

rilevata la necessità di sottoscrivere un nuovo accordo per la gestione degli impianti di pubblica illuminazione, al fine di non incorrere nell'interruzione di pubblico servizio, con la presente siamo a confermarvi la nostra disponibilità ad eseguire tutte le prestazioni di manutenzione ordinaria per garantire l'efficienza del servizio di pubblica illuminazione sul numero complessivo dei punti luce (consistenza lampade descritte nell'Allegato 2).

Per la gestione saranno forniti i seguenti servizi:

- **Pronto intervento** in occasione dei guasti più rilevanti o in presenza di situazioni di pericolo;
- **Fornitura Lampade e Accensione e Spegnimento;**
- **Manutenzione ordinaria su segnalazione di guasto** con l'indicazione del Contact Center per la gestione di tutte le segnalazioni (24h/24 tel. 800.90.10.50);
- **Manutenzione ordinaria apparecchi a LED;**
- **Guasti Urgenti;**
- **Yourban App.**

1/3



Definizione canoni e modalità di pagamento

Per lo svolgimento delle suddette attività sarà stabilito un canone annuo unificato per le diverse tipologie di apparecchi, pari a €/CAD 30,00 (IVA esclusa) per un totale di 163 centri luminosi.

A decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data di accettazione e ricezione della Determinazione, Enel Sole emetterà fatture mensili per € 407,50 (IVA esclusa), da pagare a 30 giorni dalla data di emissione con le modalità conosciute, per un corrispettivo annuo di € 4.890,00 (IVA esclusa).

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

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

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

Enel Sole si impegna inoltre a cedere i propri impianti al Comune a fronte di specifica richiesta da parte di quest'ultimo.

In ogni caso, la cessione avverrà alla scadenza della Convenzione o in termini differiti da stabilirsi in specifici accordi contrattuali

Durata

La durata dell'Accordo sarà di N. 2 (DUE) anni, che decorreranno dal primo giorno del mese successivo alla data di accettazione della presente proposta, fatta salva la possibilità per le parti di convenire per iscritto a eventuali proroghe e/o rinnovi.

Risoluzione del rapporto manutentivo

Il Comune, a fronte di comunicazione inviata ad enelsole@pec.enel.it nel termine di 90 gg solari antecedenti gli intenti, potrà avvalersi della risoluzione contrattuale unilaterale, anticipata rispetto alla scadenza prevista, senza onere alcuno (in relazione alla risoluzione contrattuale del servizio di cui alla presente).



Validità e conferma dell'accordo

Gli importi dell'offerta proposta sono da intendersi validi per il perfezionamento degli accordi entro 60 giorni dal ricevimento; decorso tale termine dovranno essere presi gli opportuni accordi per l'aggiornamento.

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

Condizioni di offerta

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

Cogliamo l'occasione per porgere i nostri più cordiali saluti.

Filippo Fetriconi
Un Procuratore

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



ALLEGATO 1

TIPOLOGIA INTERVENTI MANUTENZIONE ORDINARIA

- 1) PRONTO INTERVENTO**
- 2) ACCENSIONE E SPEGNIMENTO**
- 3) MANUTENZIONE ORDINARIA SU SEGNALAZIONE DI GUASTO**
- 4) MANUTENZIONE APPARECCHIO A LED**
- 5) GUASTI URGENTI**
- 6) APP YOURBAN**

1) Pronto Intervento

In occasione dei guasti più rilevanti o in presenza di situazioni di pericolo per persone e/o cose, viene garantito tempestivamente l'intervento necessario per la ripresa del servizio e/o per l'eliminazione delle condizioni di pericolo entro 2 ore dalla ricezione, da parte di ENEL Sole, della segnalazione telefonica (Numero Verde 800-901050) da parte del Comune o di altre Autorità di Pubblica Sicurezza; tale prestazione sarà assicurata in modo continuato, 24h su 24h anche nei giorni festivi.

Vengono considerate situazioni di pericolo, a giudizio dell'operatore che riceverà la segnalazione, le seguenti casistiche:

- presenza di scintille, archi elettrici o fiamme in prossimità del complesso illuminante o del quadro elettrico;
- sportello del quadro di comando aperto o danneggiato;
- elementi di impianto in tensione;
- corda o fune danneggiata che regge gli apparecchi di illuminazione a sospensione;
- apparecchio di illuminazione parzialmente staccato dal sostegno o dall'ancoraggio a muro;
- palo pericolosamente inclinato;
- palo caduto a terra;
- intero quartiere al buio;

2) Accensione e Spegnimento

Viene assicurato il funzionamento degli impianti mediamente per 4200 ore annue, garantendo l'accensione e lo spegnimento degli stessi attraverso l'impiego di idonei dispositivi automatici di tipo crepuscolare. Nel caso di accensione e spegnimento degli impianti tramite dispositivi automatici di tipo non crepuscolare, l'orario di accensione e di spegnimento sarà definito con il Comune.

3) Manutenzione ordinaria su segnalazione di guasto

Nella manutenzione ordinaria rientrano le attività di fornitura e sostituzione e/o riparazione della lampada, degli apparecchi ausiliari (reattori, accenditori, condensatori), della fotocellula e del cablaggio all'interno del corpo illuminante, rese necessarie per il ripristino del funzionamento dello stesso.

Si intendono escluse dalla manutenzione ordinaria di cui al presente articolo i danni causati da terzi e danni a seguito di calamità naturale, e lampade vietate per legge e non reperibili sul mercato (Direttiva EuP 2005/32/CE, recepita in Italia nel 2007 e successivamente abrogata e sostituita dalla Direttiva EuP 2009/125/CE, recepita in Italia il 16.2.2011 con D.L. n° 15 e il Regolamento (CE) n. 244/2009, strumento che regola le fasi temporali per il passaggio dal vecchio sistema di illuminazione al nuovo come indicato dalla Direttiva EuP 2005/32/CE).

Si intendono escluse dalla manutenzione ordinaria di cui al presente articolo e quindi devono intendersi Servizi a Richiesta, tutte le forniture e le prestazioni non esplicitamente menzionate.

La segnalazione dei guasti dovrà essere effettuata dall'Amministrazione Comunale, da Pubbliche Autorità o direttamente dalla cittadinanza solo ed esclusivamente attraverso il Contact Center Enel Sole:

- 1- Telefono: 800.90.10.50
- 2- E-mail: sole.segnalazioni@enel.it
- 3- Sito Internet: www.enel.it/enelsole
- 4- You Urban App

Tale servizio è attivo 24h al giorno per 365 giorni/anno, e viene garantito da personale dedicato: il numero verde non è pertanto un nastro pre-registrato, ma un servizio dinamico che permette alla cittadinanza di interfacciarsi 24h su 24h con una persona fisica.

Al fine di garantire una efficiente gestione dei guasti segnalati, le richieste di intervento inoltrate dovranno contenere i seguenti elementi:

1. identificativo del punto luce (targhetta di censimento presente sul palo di pubblica illuminazione)
2. indicazione della via e del numero civico in cui risulta allocato il punto luce spento.

A seguito della segnalazione del guasto da parte degli interessati, sarà effettuato l'intervento di manutenzione occorrente per il ripristino della normalità entro **5 giorni lavorativi** dalla ricezione della comunicazione.

I tempi di ripristino sopraindicati non potranno essere garantiti nel caso in cui lo spegnimento del singolo centro luminoso venga determinato da un guasto della linea di alimentazione; in tal ultimo caso sarà cura dell'ENEL Sole specificare al Comune il tempo di riparazione previsto.

I tempi di intervento predetti verranno garantiti da ENEL Sole esclusivamente ove vengano rispettate le sopraccitate modalità di segnalazione guasto.

4) Manutenzione ordinaria apparecchio a LED

L'apparecchio a LED verrà mantenuto in buon stato di efficienza e pulizia ivi compresa l'eventuale sostituzione della componentistica necessaria al buon funzionamento del sistema a LED per un periodo pari a quello di vigenza del contratto.

Qualora l'apparecchio non risulti più riparabile per vetustà, Enel Sole provvederà ad elaborare un preventivo di spesa per il ripristino dell'impianto con tipologia equivalente, di marca a scelta da Enel Sole, a seconda dei casi e delle necessità.

5) Guasti urgenti

Per tale tipologia di guasti, al fine di garantire la immediata predisposizione dell'intervento, la segnalazione dovrà essere effettuata esclusivamente mediante telefonata al numero verde poiché nel caso fossero utilizzati altri canali (e-mail, app) non potranno essere garantiti i tempi d'intervento di seguito riportati:

- guasti su linee o su quadri di alimentazione che comportino lo spegnimento di un numero superiore a 5 centri luminosi:
- un primo intervento provvisorio per la ripresa del servizio, entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione della telefonata che avverrà entro le 24 ore dalla data di ricezione dello stesso della segnalazione da parte di ENEL Sole;
- ENEL Sole provvederà ad elaborare un preventivo di spesa per il ripristino della normalità, entro 20 giorni lavorativi dall'effettuazione del primo intervento provvisorio per la ripresa del servizio;

- tutti gli ulteriori interventi necessari per il pieno ripristino della normalità, in rapporto alla gravità del guasto, verranno effettuati da ENEL Sole entro 15 giorni lavorativi dall'approvazione da parte del Comune del preventivo di spesa presentato.
- guasti comportanti il mancato funzionamento di interi tratti di via:
- un primo intervento provvisorio finalizzato alla localizzazione del guasto, seguito dalle necessarie attività per la ripresa del servizio, entro 24h dalla ricezione della segnalazione;
 - tutti gli ulteriori interventi necessari per il pieno ripristino della funzionalità degli impianti, nel rispetto della tempistica concordata con l'Ufficio Tecnico comunale ed in rapporto alla gravità del guasto, rientreranno, di norma, nei cosiddetti "servizi di base", a meno che il guasto occorso non sia, per entità e tipologia, tale da doverlo considerare "servizio a richiesta".

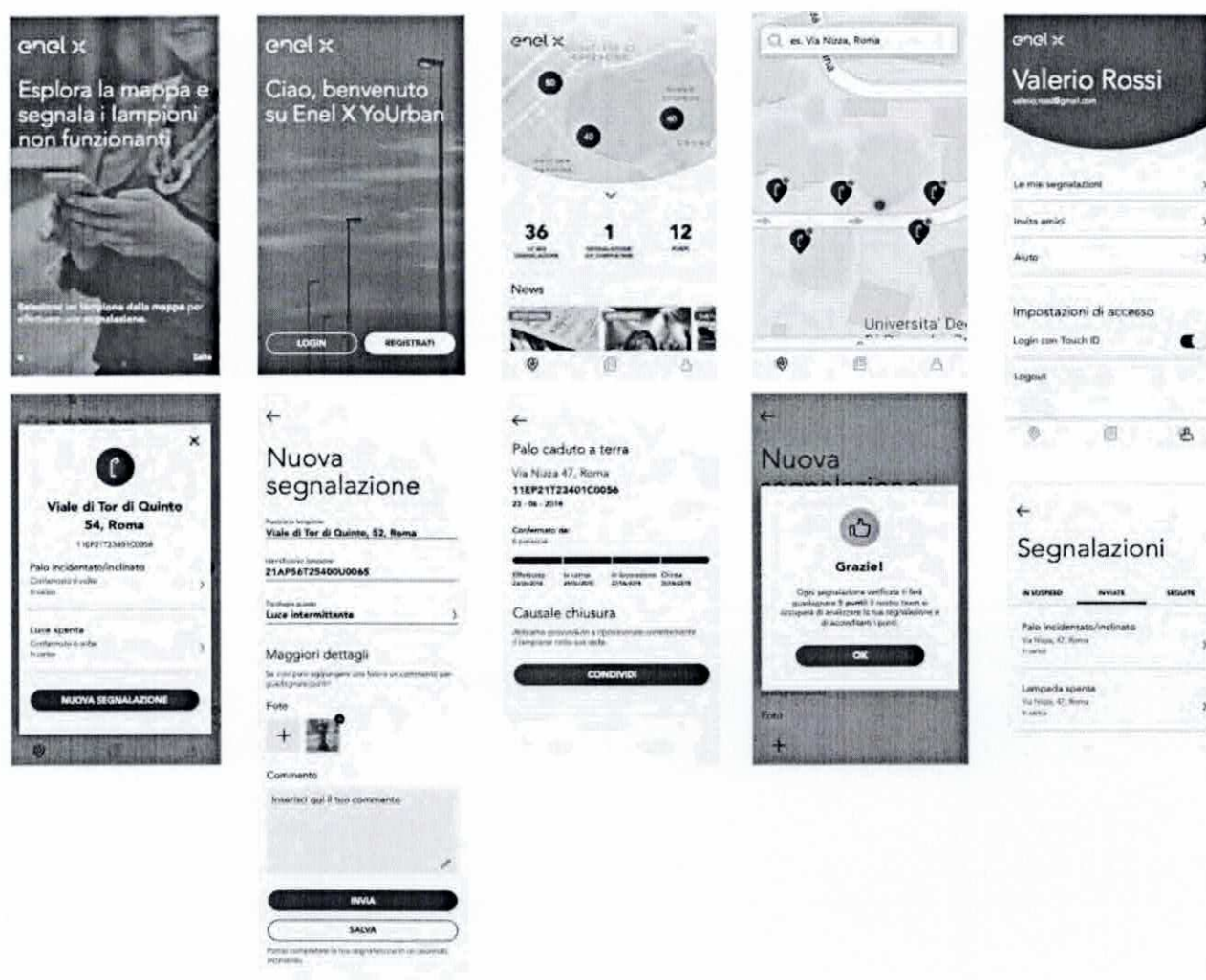
6) YOURBAN

Vedere allegato 3.

1 ENEL X YOURBAN

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

L'app si presenta agli utenti con la seguente grafica



L'esperienza con Enel X YoUrban

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

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

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

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

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

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

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

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

Flusso di OnBoarding

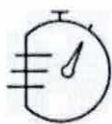


Di seguito si riporta a titolo d'esempio l'esperienza utente e le funzionalità garantite all'utente quando effettuerà il login:



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

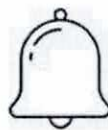
Benefici per il cittadino:



Segnalazione rapida di un guasto



Possibilità di salvare la segnalazione e inviarla in un secondo momento



Aggiornamento sul processo di risoluzione guasti tramite notifiche



Aggiornamenti sulle news di Enel X



Senso di appartenenza e utilità per il proprio comune

Benefici per la Municipalità:



Possibilità di caricare news e contenuti specifici legati alla municipalità



Riduzione delle chiamate al contact center



Unico punto di accesso per monitorare tutte le segnalazioni ricevute



RepoEnel Solestica dettagliata e scaricabile



Monitoraggio in real time dello status della segnalazione



Riduzione tempi risposta al cittadino



Evidenza delle segnalazioni con alta priorità



Possibilità di accettare i preventivi per la risoluzione dei guasti



Maggiore qualità delle segnalazioni



Visibilità nazionale dei comuni che aderiscono al servizio