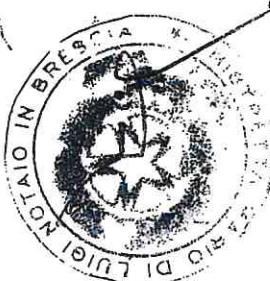


115
Allegato alla deliberazione del C.C. del
Comune di Brescia n. G.C. 33-3. S.G.
n. 36. P.G.

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



25 febbraio 1998 (15)

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 SORTEGGIATORE GENERALE

ART. 1 - Oggetto

i.

Il servizio relativo alla raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani ha per oggetto la raccolta (relativamente alle tipologie di rifiuti solidi urbani, ingombri, 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'uovo necessari, nonché lo sviluppo informatico e telematico dei sistemi per la gestione, il controllo e la sicurezza del servizio stesso e delle attivita 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, ancorchè 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 definiti nella Carta dei servizi allegata.

ART. 4 - Modalità di espletamento del servizio.

i.

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 immediatamente 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 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;



IL SEGRETARIO GENERALE

Mig

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 - Rapporto con gli utenti del servizio

- 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.
- La Società deve altresì dare ampia informazione sugli standard di qualità garantiti ai fruitori del servizio, sugli strumenti forniti agli utenti a garanzia del loro rispetto.
- 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

- 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.
- 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 SEGNALEGGIO GENERALE

assicura alla Società la piena collaborazione dei propri servizi e uffici per le manutenzioni delle imbarcazioni 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 aluppo necessarie, sulla base di schemi o progetti approvati dagli uffici comunali.

Art. 8 - Rapporti economici

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 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 quantità del servizio e tutte le altre prestazioni eseguite dalla Società devono essere remunerate dal Comune in conformità ai seguenti criteri:

COMPONENTI DI COSTO

1. Personale della società

QUALITÀ	VALORIZZAZIONI
ore impiegate	costo orario aggiornato annualmente per singole le qualifiche
e rilevate per singole	giornato annualmente per singole le qualifiche

2. Materiale società

effettivi

costo standard (definito indipendentemente come costo medio ponderale di acquisto)

ore impiegate e/o km effettuati

calcolo aggiornato annualmente per singolo automezzo

del 15%

costo orario a calcolo aggiornato annualmente per singolo automezzo

3. Automezzi società (autocarro con ponte sviluppabile)

a percentuale 5% del valore

4. Progettazione in na-

ALLEGATO N. 1

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

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



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.

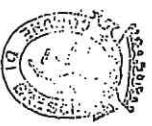
L'allegata planimetria evidenzia la frequenza di svuotamento nelle diverse zone della città (mappa n. 1).

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

IL SEGRETARIO GENERALE



* 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 demussazione di ogni cassonetto due volte al mese, 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 ingombrianti (R.S.I.)
- rifiuti assimilati agli urbani (R.S.A.)
- raccolta differenziata (R.D.)

I cassoni adibiti alla raccolta e trasporto di R.S.U + 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 R.S.I 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

In aggiunta ai sistemi di raccolta tramite cassoni, è prevista la possibilità di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombrianti 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 CITTÀ

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

- spazzamento manuale;
- spazzamento meccanico;
- spazzamento notturno controllato;
- lavaggio 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

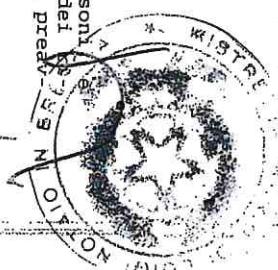
La pulizia effettuata mediante lo spazzamento manuale interessa, in particolare, i marciapiedi e i tratti di strada non accessibili alle spazzatrici. Il servizio comprende l'effettuazione dell'attività di diserbo, come l'estirpazione contro i muri e le cinte, nelle cunette e nei cordoli, nelle aiuole 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 riporto 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.



IL SINDACO GENERALE



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 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 motocarrista, con le stesse frequenze delle zone cui appartengono
C	Portici presso i quali, data la natura della pavimentazione (portofido), 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



TURNO	ZONE
diurno	Zona 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 sgomberate 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

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:

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 sottopassi e sovrappassi
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.), compresa l'ispezione dei pozzetti stradali;
 - pulizia delle cadiote stradali, in concomitanza con l'effettuazione dello spazzamento manuale;
 - innaffio strade nella stagione estiva, assicurato giornalmente da almeno una autobotte;
 - gestione di distributori automatici di sacchetti per la raccolta escreta dei cani;
 - gestione dei distributori di siringhe.
- I rifiuti raccolti dall'servizio di pulizia della città vengono conferiti nei cassoni di cui al punto 1.2 e

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'eventuale 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, aperte 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 triestimana;

- punti di conferimento anche presso i "centri multiraccolta".

d- Frazione organica dei rifiuti di provenienza alimentare colletti¹ domestica e mercatale

Il recupero della frazione organica viene effettuato mediante:

- raccolta con casonetti ubicati sperimentalmente nella 6^a circoscrizione ed altri 11 casonetti collocati presso mense aziendali; è prevista l'estensione del servizio alla 5^a ed alla 2^a Circoscrizione, con la collezione di ulteriori casonetti 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 compostar, ad un prezzo promozionale.

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

La raccolta dei residui vegetali (potature, ramiaglie, tagli siepi, erba, ecc.) e ligneo-cellulosici (cassette di legno, pallet, ecc.) viene effettuata presso i "centri multiraccolta" e, per quanto riguarda sfalci e potatura, anche con alcuni casonetti 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)

IL SINDACO GENERALE



W

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 aparte 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 prestabilta (giornaliera, trisettimanale, bisettimanale o settimanale), in funzione della mappatura di presenza di tali siringhe. La Società garantisce anche un servizio su chiamata.

e- Altri rifiuti

Per i sottoelencati rifiuti è previsto il conferimento, a cura degli utenti privati, direttamente ai "centri multiraccolta":

1. Frigoriferi, Frigocongelatori, elettrodomestici di genere; 2. Polistirolo espanso; 3. Prodotti e relativi contenitori etichettati con simbolo "T" e/o "F"; 4. Lampada a scarica; 5. Tubi catodici e T.V.; 6. Componenti elettronici provenienti da utenze collettivi, da attività produttive, commerciali e di servizi; 7. Cartucce esauste di toner per fotocopiatrici e stampanti; 8. Olii e grassi vegetali ed animali residui dalla cottura degli alimenti; 9. 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

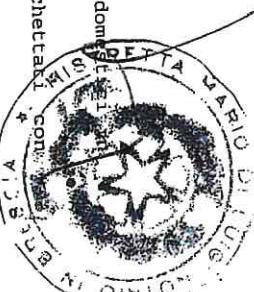
4.1 Pulizia e sanificazione dei contenitori

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 casoni.

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



162

163

La Società, secondo tempi e modalità concordate con il Comune, mette a disposizione dei cittadini delle palete e sacchetti ecologici, per la raccolta degli escrementi dei propri cani. Sono installati alcuni distributori automatici di toilette 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, comportamentali 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

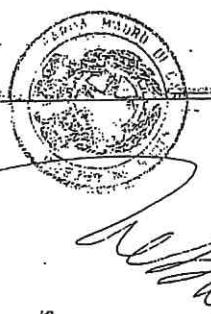


IL SEGRETARIO GENERALE

5. SMALTIMENTO

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;
- diacanti lo stazionamento dei nomadi, su segnalazione del Comune;
- rimozione, anche su segnalazione delle autorità competenti, dei rifiuti abbandonati (classificabili come speciali, tossici e nocivi) e relativo rimozimento, nei casi di nevicate, rimozione della neve in prossimità dei contenitori per rifiuti, e delle fermate per autobus.



Tutti i rifiuti raccolti secondo le modalità di cui al punto 1, nonché quelli derivanti dalle attività di cui al punto 2, nonché quelli derivanti dalle attività di pulizia stradale, descritte al punto 2, vengono smaltiti presso le 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.
GIORNALIERA	1.981	5.004	5.004
TRISESTIMANALE	953	2.420	1.210
BIGIORNALIERA *	60	165	330
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.

164

165

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

TIPOLOGIA RIFIUTO	CASSONI INSTALLATI			N. VIAGGI/ 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. 2



IL SEGRETARIO GENERALE

TAB. 3

Dati caratteristici del servizio di spazzamento manuale.

FREQUENZE	N. ZONE	ESTENSIONE		Rate strada- le da spaz- zare (1) km/giorno
		km	%	
BIGIORNALIERA *	6	30	6	30
GIORNALIERA	22	140	27	140
TRISEMIDIMANALE	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.

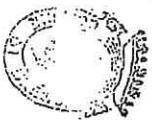
TAB. 4

Dati caratteristici del servizio di spazzamento meccanico

FREQUENZE	N. ZONE	ESTENSIONE		Rate strada- le da spaz- zare (1) km/giorno
		km	%	
TRISEMIDIMANALE (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)

TAB. 5

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	
Quadrifoglio 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 motocarrista, 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 Tossio
- via Fura
- via Livorno
- via Gramsci
- via Safi

via Bulloni - Chiostri
via Binaudi - Chiostri
via Cremona
via Casazza

C - portici presso i quali, data la natura della pavimentazione (porfido), viene effettuato un intervento di spazzamento manuale giornaliero, compiuto 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 Rossuth

via Vivanti

via Pisacane

via C. di Rosa

p.le Ospedale

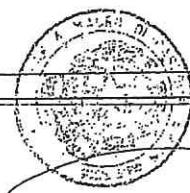
via Brasile

via V - Vill. Sereno

rifiuti/asm

246

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".



Ufficio

“E6”
Allegato alla deliberazione del C.C. del
Comune di Brescia in data 23.3.96
n. 36, P.G.

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

25 febbraio 1998 (8)

IL SEGRETARIO GENERALE



247

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'uppo 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:

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

Art. 4 - Obblighi per il Comune

1. Il Comune:

- assicura alla Società la piena collaborazione dei propri servizi e uffici per il disbrigo

degli altri beni immobili utilizzati per la 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 dis servizio; 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 richiesto, 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.



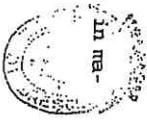
delle incombenze connesse con l'apertura di cantieri stradali per la manutenzione delle reti e le nuove realizzazioni; concede inoltre alla Società l'occupazione del suolo e del sottosuolo pubblico, per collocarvi le reti e gli impianti, sulla base di schemi o progetti approvati dagli uffici comunali.

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 1977 I.V.A. compresa rispettivamente per illuminazione pubblica e illuminazione semaforica. Per gli anni successivi al primo, il corrispettivo 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 quantità del servizio e tutte le altre prestazioni eseguite dalla Società devono essere remunerate dal Comune in conformità ai seguenti criteri:

COMPONENTI DI COSTO

1. Personale della società **QUOTITA'** 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 costo orario a calo aggiornato annualmente per singolo automezzo
4. Progettazione **In maniera percentuale** a percentuale 5% del valore


IL SEGRETARIO GENERALE

teria di modificazione, rifacimento e realizzazione di nuovi impianti effettivi

5. Appalti

6. Costi diversi (noleggi, effettivi servizi di sorveglianza, ecc.)

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

10% su ogni componente di costo

previsto per gli impianti progettati.

costo effettivo

costo effettivo



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

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

arretrato 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

Interventi occasionali a seguito di un'azione detta manutenzione mediante:

Interventi assistiti in medicina

ripristino del centro luminoso fuori servizio, entro 5 giorni lavorativi dalla comminazione, mediante le operazioni che si renderanno di volta in volta necessarie, qualifiche ad esempio:

1

programmabili situazioni ed altri interventi 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.

T-4

Manutenzione dei gruppi di comando
Effettuare detta manutenzione mediante:
Interventi occasionali a seguito di un malfun-

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

A circular stamp with a decorative border containing the text 'SOCIETÀ ITALIANA DI OTTICO-STRUMENTAZIONE'. In the center is a stylized floral or star-shaped emblem.

Interventi programmati

IL SIEGELLOU GINERALE

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 (sgnimento di impianti speciali provvisori per manifestazioni pubbliche).

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 portalamppada
 - sostituzione fruibile 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, calotte, viti, ecc.)
- sostituzione di lanterne incidentate
- sostituzione dei sostegni incidentati
- Interventi programmati.
- Sostituzione annuale delle lampade

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 modalita 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 (interruttori automatici, trasformatori, morsetti, ecc.);

ripristino del collegamento telematico con la centrale di controllo del traffico anche con l'utilizzo di strumentazioni attive 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 (carpentaria, parti elettriche, schede elettroniche, ecc.) e controllo visivo dell'efficienza della sigillatura, con eventuale ripristino della stessa;

controllo ed eventuale sostituzione delle batterie al litio per il backup della Ram tamponata;

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 all'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 modalita 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 (interruttori automatici, trasformatori, morsetti, 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;

IL SEGRETARIO GENERALE

[Signature]

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 mancanze di alimentazione;
- manutenzione meccanica del motore del gruppo elettrogeno (rabbocchi/sostituzioni olio, liquido di raffreddamento, filtri olio, filtri carburante, ecc.).

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 rendano 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 giunzioni negli armadi di permutazione.

2.8 Manutenzione straordinaria ed altri interventi non programmabili

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.

- 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

3 GESTIONE DI ALTRI IMPIANTI/ATREZZATURA 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 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.

- 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:

- 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; operativa 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:

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

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 riparazione di monitori guasti.

IL SEGRETARIO GENERALE

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 composta da:

- apparati radio per autoveicoli
- apparati radio portatili
- apparati radio per motoveicoli
- apparati radio cercapersone
- 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 rendano 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 appartenenti palmari;
- sostituzione accumulatori apparati cercapersone;
- riparazione degli apparecchi carica-batteria degli apparati palmari e cercapersone;
- 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.

N. 262/1974
GENERAL

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 tavole adeguati all'analisi del traffico ad uso del Comune;
- modifica dei programmi dell'elaboratore centrale per ottimizzare dinamicamente la fluidità della circolazione avvalendosi dei rilevi di traffico precedentemente elaborati e 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);
- sistura 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 esecuzione di backup settimanali dei dati di funzionamento di tutti gli impianti semaforici archivati 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 radiocommunicazione

Effettuare, come supporto all'esercizio delle reti radio comunicazione 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 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 nei canali radio e attivazione delle pratiche necessarie per richiedere l'intervento dell'autocisterna proposta al controllo delle radiocomunicazioni;
- valutazione di eventuali migliorie da apporare 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

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 addette alla rilevazione di sinistri; ristampa ed esecuzione di indagamenti su indicazione del personale della Polizia Municipale in occasione di contestazioni di contravvenzione 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;

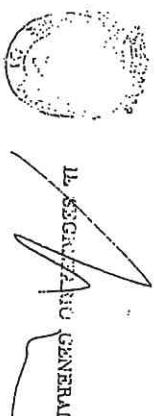
mantenimento in funzione delle apparecchiature della camera oscura e pianificazione dell'approvvigionamento dei materiali di consumo.

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	Riaboratori di traffico Siemens M56
3	Interfacce tra elaboratori e impianti sensorici BERA 7
2	Interfacce tra elaboratori e impianti sensorici BERA 12
1	Interfacce tra elaboratori e impianti barometrici BERA 8
2	Modem Siemens N10
4	Modem Siemens DNE95600
4	Videoterminali Siemens 3975
2	Stampanti Siemens PT19
1	Centrale smistamento TV. CC.
1	Centrale orario pannelli a messaggio variabile
1	Impianto di codificazione per sala macchine
1	Quattro elettrico per distribuzione linea UPS e Gruppo elettrogeno
1	Gruppo di continuità SILECTRON
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 cordidzioamento per sala operativa

21



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

semafori/asm

TIPOLOGIA DI MATERIALE	QUANTITA'
Radio veicolari	127
Radio portatili	220
Radio motociclisti	66
Carcapersonale	140
Corsolle	49
Postazioni fisse	13
Posti radio	10

IL SEGRETARIO GENERALE

Allegato alla classificazione 21.10.0.0
C 10 si tratta di una 23-3, 38
n. 36.

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

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'uso 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 è 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.

LE SECRETNAIR GÉNÉRALE

LA SOCIETE GENEVAISE

25 febbraio 1998 (7)

tità di testi
di Mine

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 servizio;
 - 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 maggiori 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 quanto 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

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 riscosse direttamente dalla Società.
3. I prezzi dei servizi accessori e 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 risultasse 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 acquisiti 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 concordati con il Comune, sugli standard di qualità del servizio, sugli strumenti forniti agli utenti a garanzia del loro rispetto,



IL SGNATARIO GENERALE

185

- sulle più significative realizzazioni e sui risultati conseguiti in tale settore.
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. 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.

ATT. 1

6

APPENDICE ALLA SPECIFICA TECNICA RELATIVA AL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO

1. La rete di trasporto pubblico urbano di Brescia

La rete di trasporto pubblico urbano di Brescia è caratterizzata dai seguenti parametri:

n. linee

sviluppo rate 189,5 (+ 2 extraurbani).

La descrizione dei percorsi delle linee in esercizio è riportata nell'allegato.

Effettuazione del servizio

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

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.

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	ferrignoto
18.8/31.8	estivo ridotto
1.9/15.9	estivo
16.9/21.12	invernale
22.12/31.12	natalizio

IL SEGRETARIO GENERALE

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

Att. A)

LINEE

INVERNALE FERIALE

INVERNALE SABATO

INVERNALE FESTIVO

LINEE	AND	RIT	TOT.	AND	RIT	TOT.	AND	RIT	TOT.
A	82	80	162	75	77	152	43	44	88
B	28	30	58	27	29	56	13	13	26
C	123	.22	245	104	103	207	44	44	88
D	57	59	116	55	56	111	26	25	51
E	83	86	169	77	79	156	44	44	88
F	73	73	146	72	73	145	44	44	88
G	68	67	135	64	63	127	44	44	88
H	53	53	106	53	53	106	19	19	38
I	57	60	117	55	60	115	25	25	50
J	11	5	16	5	1	6
K
L	54	57	111	54	54	108	28	29	57
M	58	58	116	53	53	106	27	28	55
N	58	57	115	52	53	105	21	21	42
O	23	21	44	23	20	43	0	0	..
P	17	17	34	17	17	34	17	17	34
Q	25	27	52	21	23	44	18	18	36
R	56	55	111	50	49	99	28	28	56
S	920	923	1.843	857	863	1.720	442	443	885

ESTIVO FERIALE

ESTIVO SABATO

ESTIVO FESTIVO

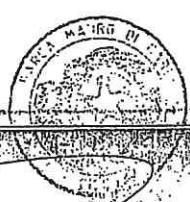
LINEE	AND	RIT	TOT.	AND	RIT	TOT.	AND	RIT	TOT.
A	74	74	148	74	74	148	44	44	88
B	20	21	41	20	21	41	13	13	26
C	98	99	197	89	99	178	44	44	88
D	51	52	103	51	52	103	26	25	51
E	72	75	147	72	75	147	44	44	88
F	68	67	135	68	67	135	44	44	88
G	61	61	122	61	61	122	44	44	88
H	48	49	97	48	49	97	19	19	38
I	50	52	102	50	52	102	25	25	50
J
K	7	7	14	7	7	14	7	7	14
L	55	54	109	55	54	109	28	29	57
M	52	54	106	52	53	105	27	28	55
N	51	51	102	51	51	102	21	21	42
O	18	18	36	18	18	36
P	17	17	34	.17	17	34	17	17	34
Q	21	23	44	21	23	44	18	18	36
R	50	49	99	50	49	99	28	28	56
S	813	823	1.636	804	812	1.616	449	450	899

3. Corse per linea per esercizio.
- (Allegato A)
4. Elenco fermate
- (Allegato B)
- trasporti, asm

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

- lunghezza rete
- n. di corsie/anno
- h/ora di esercizio/anno
- km annui

km
6.835.300



SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO
RIEPILOGO N° CORSE PER LINEA PER ESERCIZIO

JNEE. ESTIVO RIDOTTO FER. ESTIVO RIDOTTO SAB. FERRAGOSTO PASQUALE-NATALE

LINEA A		LOCALITÀ	FERMELLINI
[pol. n. 3]			PAL. ELETTRON.
			CART. ORARIO
			PENSILINA CONSEGNAI
1	1	Avvenuto p/le Riva n° 15 (cap. suburbano)	A
2	2	via C. Battisti n° 34	A
3	3	via Ilredo n° 14	A
4	4	via del Trivio n° 39	A
5	5	via del Trivio n° 1	A
6	6	via Veneto n° 48	A
7	7	via D. Alighieri n° 10/12	A
8	8	via D. Alighieri n° 50/52	A
9	9	vill. Triangolino triv. 22 n° 15 (ca. urbano)	A
10	10	triv. 4 n° 17/19	A
11	11	" Tondi n° 3/23	A
12	12	via Tamburini n° 63	A
13	13	via Zola n° 44	A
14	14	via Conchiglia n° 17	A
15	15	via Triangolino n° 15/1	A
16	16	via Triangolino n° 10/15 (ca. Caneva)	A
17	17	via Triangolino n° 5/59	A
18	18	via Triangolino n° 27 (ca. - Giardini)	A
19	19	via Triangolino n° 18/20 (ca. nos)	A
20	19	via Triangolino n° 19	A
21	20	via Treno n° 11/16	A.1
22	21	via Cipriani angolo via Zadei n° 39	A.2
23	22	via Cipriani n° 17	AD
24	23	via Cipriani n° 3 (Giardini)	A.3
25	24	via Treno n° 1/6	A.4
26	23	via Apollonio (olo tabac metr. P. Loggia)	A.5-B.4
27	25	via Treno n° 1/6	A.5-D.4
28	26	via S. Giustino n° 9/19	A.5-D.4-V
29	27	via S. Giustino n° 35	A.5-H.4
30	28	via S. Giustino n° 11/16	A.5-H.4
31	29	via Leggia n° 5 (ca. Giardini)	A.5-H.4
32	30	via Gramsci (piazza mercato n° 6	A.5-H.4
33	31	via Gramsci n° 12/16	A.5-H.4
34	32	via S. Stefano n° 10	A.5-H.4
35	33	via Natale n° 12	A.5-H.4
36	34	via Cefalonia n° 39	A.5-H.4
37	35	via Cipriani n° 7/6	A.5-H.4
38	36	via Lamarmora n° 21/22	A.5-H.4
39	37	via Lamarmora n° 39 (piazza)	A.5-H.4
40	38	via Lamarmora da n° 40	A.5-H.4
41	39	vill. Cipriani n° 240 (centro Flaminio)	A.5-H.4
42	40	vill. Puccini n° 34	A.5-H.4
43	41	vill. Puccini n° 27 (Giardino)	A.5-H.4
44	42	vill. Scerano via 5 n° 6	A.5-H.4
45	43	vill. Scerano triv. 13 n° 10	A.5-H.4
46	44	vill. Scerano triv. 12 n° 60	A.5-H.4
47	45	vill. Scerano via n° 14	A.5-H.4
48	46	vill. Scerano triv. 13 n° 11 (Giardino)	A.5-H.4
49	47	vill. Scerano via 13 n° 19/21/11	A.5-H.4
50	48	vill. Scerano via 13 n° 52 (pellegrini)	A.5-H.4

NOTE: *INF.

LL. SEGRETAARIO GENERALE	

BUSSOLA CASSALA

INDIRIZZO	LOCALITÀ	PERMALINEE	PAL. ELETTRON.	PENSILINA CON SEDILI
via Ugoi e puline				
657 C.so Martiri della libertà n. 35				
138 C.so Martiri della libertà n. 11				
389 via Bucellella n. 11				
4 via Verilli				
5 281 via X Giugno n. 36				
6 291 C.so Zanettelli n. 30				
7 292 C.so Mazzini n. 30				
8 293 C.so Mazzini angolo Collegati				
9 via A. Melo opp. P.le Arnaldo				
10 P.le Tassanis				
11 via Cattaneo				
12 via Gattaneo				
13 67 C.so Zanardelli n. 21				
14 340 via Verdi n. 5 (Torino)				
15 341 via Giolitti n. 2				
16 342 via Cavigli				
17 344 via Ugoi e puline				
18 via Ugoi e puline				
19 via Ugoi e puline				
20 via Ugoi e puline				
21 via Ugoi e puline				
22 via Ugoi e puline				
23 via Ugoi e puline				
24 via Ugoi e puline				
25 via Ugoi e puline				
26 via Ugoi e puline				
27 via Ugoi e puline				
28 via Ugoi e puline				
29 via Ugoi e puline				
30 via Ugoi e puline				
31 via Ugoi e puline				
32 via Ugoi e puline				
33 via Ugoi e puline				
34 via Ugoi e puline				
35 via Ugoi e puline				
36 via Ugoi e puline				
37 via Ugoi e puline				
38 via Ugoi e puline				
39 via Ugoi e puline				
40 via Ugoi e puline				
41 via Ugoi e puline				
42 via Ugoi e puline				
43 via Ugoi e puline				
44 via Ugoi e puline				
45 via Ugoi e puline				
46 via Ugoi e puline				
47 via Ugoi e puline				
48 via Ugoi e puline				
49 via Ugoi e puline				
50 via Ugoi e puline				
51 via Ugoi e puline				
52 via Ugoi e puline				
53 via Ugoi e puline				
54 via Ugoi e puline				
55 via Ugoi e puline				
56 via Ugoi e puline				
57 via Ugoi e puline				
58 via Ugoi e puline				
59 via Ugoi e puline				
60 via Ugoi e puline				
61 via Ugoi e puline				
62 via Ugoi e puline				
63 via Ugoi e puline				
64 via Ugoi e puline				
65 via Ugoi e puline				
66 via Ugoi e puline				
67 via Ugoi e puline				
68 via Ugoi e puline				
69 via Ugoi e puline				
70 via Ugoi e puline				
71 via Ugoi e puline				
72 via Ugoi e puline				
73 via Ugoi e puline				
74 via Ugoi e puline				
75 via Ugoi e puline				
76 via Ugoi e puline				
77 via Ugoi e puline				
78 via Ugoi e puline				
79 via Ugoi e puline				
80 via Ugoi e puline				
81 via Ugoi e puline				
82 via Ugoi e puline				
83 via Ugoi e puline				
84 via Ugoi e puline				
85 via Ugoi e puline				
86 via Ugoi e puline				
87 via Ugoi e puline				
88 via Ugoi e puline				
89 via Ugoi e puline				
90 via Ugoi e puline				
91 via Ugoi e puline				
92 via Ugoi e puline				
93 via Ugoi e puline				
94 via Ugoi e puline				
95 via Ugoi e puline				
96 via Ugoi e puline				
97 via Ugoi e puline				
98 via Ugoi e puline				
99 via Ugoi e puline				
100 via Ugoi e puline				
101 via Ugoi e puline				
102 via Ugoi e puline				
103 via Ugoi e puline				
104 via Ugoi e puline				
105 via Ugoi e puline				
106 via Ugoi e puline				
107 via Ugoi e puline				
108 via Ugoi e puline				
109 via Ugoi e puline				
110 via Ugoi e puline				
111 via Ugoi e puline				
112 via Ugoi e puline				
113 via Ugoi e puline				
114 via Ugoi e puline				
115 via Ugoi e puline				
116 via Ugoi e puline				
117 via Ugoi e puline				
118 via Ugoi e puline				
119 via Ugoi e puline				
120 via Ugoi e puline				
121 via Ugoi e puline				
122 via Ugoi e puline				
123 via Ugoi e puline				
124 via Ugoi e puline				
125 via Ugoi e puline				
126 via Ugoi e puline				
127 via Ugoi e puline				
128 via Ugoi e puline				
129 via Ugoi e puline				
130 via Ugoi e puline				
131 via Ugoi e puline				
132 via Ugoi e puline				
133 via Ugoi e puline				
134 via Ugoi e puline				
135 via Ugoi e puline				
136 via Ugoi e puline				
137 via Ugoi e puline				
138 via Ugoi e puline				
139 via Ugoi e puline				
140 via Ugoi e puline				
141 via Ugoi e puline				
142 via Ugoi e puline				
143 via Ugoi e puline				
144 via Ugoi e puline				
145 via Ugoi e puline				
146 via Ugoi e puline				
147 via Ugoi e puline				
148 via Ugoi e puline				
149 via Ugoi e puline				
150 via Ugoi e puline				
151 via Ugoi e puline				
152 via Ugoi e puline				
153 via Ugoi e puline				
154 via Ugoi e puline				
155 via Ugoi e puline				
156 via Ugoi e puline				
157 via Ugoi e puline				
158 via Ugoi e puline				
159 via Ugoi e puline				
160 via Ugoi e puline				
161 via Ugoi e puline				
162 via Ugoi e puline				
163 via Ugoi e puline				
164 via Ugoi e puline				
165 via Ugoi e puline				
166 via Ugoi e puline				
167 via Ugoi e puline				
168 via Ugoi e puline				
169 via Ugoi e puline				
170 via Ugoi e puline				
171 via Ugoi e puline				
172 via Ugoi e puline				
173 via Ugoi e puline				
174 via Ugoi e puline				
175 via Ugoi e puline				
176 via Ugoi e puline				
177 via Ugoi e puline				
178 via Ugoi e puline				
179 via Ugoi e puline				
180 via Ugoi e puline				
181 via Ugoi e puline				
182 via Ugoi e puline				
183 via Ugoi e puline				
184 via Ugoi e puline				
185 via Ugoi e puline				
186 via Ugoi e puline				
187 via Ugoi e puline				
188 via Ugoi e puline				
189 via Ugoi e puline				
190 via Ugoi e puline				
191 via Ugoi e puline				
192 via Ugoi e puline				
193 via Ugoi e puline				
194 via Ugoi e puline				
195 via Ugoi e puline				
196 via Ugoi e puline				
197 via Ugoi e puline				
198 via Ugoi e puline				
199 via Ugoi e puline				
200 via Ugoi e puline				
201 via Ugoi e puline				
202 via Ugoi e puline				
203 via Ugoi e puline				
204 via Ugoi e puline				
205 via Ugoi e puline				
206 via Ugoi e puline				
207 via Ugoi e puline				
208 via Ugoi e puline				
209 via Ugoi e puline				
210 via Ugoi e puline				
211 via Ugoi e puline				
212 via Ugoi e puline				
213 via Ugoi e puline				
214 via Ugoi e puline				
215 via Ugoi e puline				
216 via Ugoi e puline				
217 via Ugoi e puline				
218 via Ugoi e puline				
219 via Ugoi e puline				
220 via Ugoi e puline				
221 via Ugoi e puline				
222 via Ugoi e puline				
223 via Ugoi e puline				
224 via Ugoi e puline				
225 via Ugoi e puline				
226 via Ugoi e puline				
227 via Ugoi e puline				
228 via Ugoi e puline				
229 via Ugoi e puline				
230 via Ugoi e puline				
231 via Ugoi e puline				
232 via Ugoi e puline				
233 via Ugoi e puline				
234 via Ugoi e puline				
235 via Ugoi e puline				
236 via Ugoi e puline				
237 via Ugoi e puline				
238 via Ugoi e puline				
239 via Ugoi e puline				
240 via Ugoi e puline				
241 via Ugoi e puline				
242 via Ugoi e puline				
243 via Ugoi e puline				
244 via Ugoi e puline				
245 via Ugoi e puline				
246 via Ugoi e puline				
247 via Ugoi e puline				
248 via Ugoi e puline				
249 via Ugoi e puline				
250 via Ugoi e puline				
251 via Ugoi e puline				
252 via Ugoi e puline				
253 via Ugoi e puline				
254 via Ugoi e puline				
255 via Ugoi e puline				
256 via Ugoi e puline				
257 via Ugoi e puline				
258 via Ugoi e puline				
259 via Ugoi e puline				
260 via Ugoi e puline				
261 via Ugoi e puline				
262 via Ugoi e puline				
263 via Ugoi e puline				
264 via Ugoi e puline				
265 via Ugoi e puline				
266 via Ugoi e puline				
267 via Ugoi e puline				
268 via Ugoi e puline				
269 via Ugoi e puline				
270 via Ugoi e puline				
271 via Ugoi e puline				
272 via Ugoi e puline				
273 via Ugoi e puline				
274 via Ugoi e puline				
275 via Ugoi e puline				
276 via Ugoi e puline				
277 via Ugoi e puline				
278 via Ugoi e puline				
279 via Ugoi e puline				
280 via Ugoi e puline				
281 via Ugoi e puline				
282 via Ugoi e puline				
283 via Ugoi e puline				
284 via Ugoi e puline				
285 via Ugoi e puline				
286 via Ugoi e puline				
287 via Ugoi e puline				
288 via Ugoi e puline				
289 via Ugoi e puline				
290 via Ugoi e puline				
291 via Ugoi e puline				
292 via Ugoi e puline				
293 via Ugoi e puline				
294 via Ugoi e puline				
295 via Ugoi e puline				
296 via Ugoi e puline				
297 via Ugoi e puline				
298 via Ugoi e puline				
299 via Ugoi e puline				
300 via Ugoi e puline				
301 via Ugoi e puline				
302 via Ugoi e puline				
303 via Ugoi e puline				
304 via Ugoi e puline				
305 via Ugoi e puline				
306 via Ugoi e puline				
307 via Ugoi e puline				
308 via Ugoi e puline				
309 via Ugo				

EMESSA	3	pug.
ATO DI TRASPORTO PUBBLICO	3	
ELLA CARTA	3	
INCIPICI FONDAMENTALI		
EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO	4	
CONTINUITÀ	4	
PARTECIPAZIONE	4	
CORTESIA	4	
EFFICACIA ED EFFICIENZA	4	
CHIARERZA E COMPRENSIBILITÀ DEL MESSAGGI	4	
CONDIZIONI PRINCIPALI DELLA FORNITURA	4	
INDIARD DI QUALITÀ		
CONTINUITÀ, REGOLARITÀ ED AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO	5	
1 Continuità del servizio	5	
2 Regolarità del servizio	5	
3 Affidabilità del servizio	5	
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	5	
SICUREZZA E COMFORT DI VIAGGIO	6	
(PORTATORI DI HANDICAP - ANZIANI)	6	
COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	6	
TEMPESTIVITÀ DI INTERVENTO IN CASO DI GUASTO	7	
TUTELA AMBIENTALE	7	
RISPOSTA ALLE RICHIESTE O AI RECLAMI SCRITTI DEI CLIENTI	7	
ORMAZIONE AL CLIENTE		
TUTELA	8	
LUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE	9	
L' CLIENTE	10	
ELIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO TRASPORTI		
1 TABELLA RIASSUNTIVA	10	
DEGLI STANDARD MONITORATI DALL'ASM	12	
1 INFORMAZIONI UTILI	12	
2 ELENCO DELLE EMMETITRICI AUTOMATICHE	13	
E POLIFUNZIONALI DI BIGLIETTI E ABBONAMENTI	14	
3 CASSE AZIENDALI PRESSO LE QUALI	14	
È POSSIBILE ACQUISTARE ABBONAMENTI	15	

II. PREMESSA

LAZIENDA Servizi Municipalizzati di Brescia (ASM) è un'azienda a gestione di proprietà del Comune di Brescia, costituita nel 1908 per la gestione dei trasporti urbani ed ampliatisi successivamente fino ad acquisire la gestione dei principali servizi locali di pubblica utilità: energia elettrica, acqua potabile, gas, telefornicidamento, illuminazione pubblica, impianti semaforici, sosti a pagamento, trasporti pubblici, igiene urbana, fognature e depurazione.

III. 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.

1 TABELLA RIASSUNTIVA

DEGLI STANDARD MONITORATI DALL'ASM

1 INFORMAZIONI UTILI

2 ELENCO DELLE EMMETITRICI AUTOMATICHE

E POLIFUNZIONALI DI BIGLIETTI E ABBONAMENTI

3 CASSE AZIENDALI PRESSO LE QUALI

È POSSIBILE ACQUISTARE ABBONAMENTI

IL SEGRETARIO GENERALE



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 EGUALIAZIONE ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

L'ASM:

- si ispira ai principi di egualianza 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 utileggiare 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

carattere "SPECIFICO". Quest'ultimo sono rilevate in modo sistematico dall'ASM, al fine di assu-

mettere, 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 programato.

Esiste, in particolare, un sistema di tele-levazione 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 assegnare un collegamento radio 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 (dal me-

di mensili misurati tramite il sistema di telemetria):

- 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

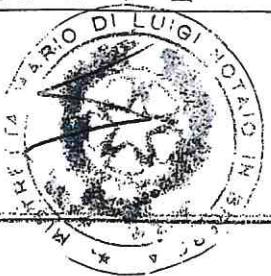
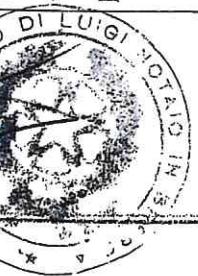
L'Azienda si impegna a garantire l'affidabilità del 99,5% delle corse programmate. In caso di sciopero del personale, in conformità alla vigente regolamentazione, viene assicurato lo svolgimento del servizio nelle fasce orarie di punta; infatti, l'astensione dal lavoro del personale viaggiante è ammessa 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 palestre a messaggio autorevole.

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 palese di fermata e, nei punti di maggiore densità abitativa, sono state dislocate oltre 110 pensiline (di cui oltre il 60% dotate di sedili).



Sono in funzione circa 80 palestre di ferma elettroniche, collegate con il sistema di telelavorazione, 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 (i cui 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 (tabaccaia, 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 verriere 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).

Ciò 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 emettitrici polifunzionali dell'Ospedale Civile, di piazza Vittoria, di via XX Settembre e della Stazione FS. Le emettitrici polifunzionali accettano monete, 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 palestre di fermata).

Sono inoltre in funzione 13 emettitrici automatiche di biglietti mononazionali, dislocate in punti strategici della rete di trasporto (val. legato 2).

3.3 SICUREZZA (portatori di handicap - anziani)

Ogni autobus ha a disposizione un segnalatore 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 necessari; 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'apposito ufficio (tel. 3500723), 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, rivestimenti per sedili antisdrucciolo 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 sonoro (posto 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 disinfezionato 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 sue relazioni telefoniche. Essi sono muniti di tessettino di riconoscimento (sul quale sono riportati il nome, la fotografia, la qualifica e il numero di matricola).

Venne garantito che qualsiasi segnalazione generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

Ogni autobus ha a disposizione un segnalatore 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 necessari; 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'apposito ufficio (tel. 3500723), 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, rivestimenti per sedili antisdrucciolo 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 sonoro (posto 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 disinfezionato e l'esterno viene lavato (la frequenza può aumentare in caso di maltempo); mensilmente viene eseguito un accurato lavaggio interno.

3.5 TEMPESTIVITÀ DI INTERVENTO IN CASO DI GUASTO

Viene eseguito un controllo periodico dell'efficienza di tutti i dispositivi intentati 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 immediatamente entro 20 minuti ed al massimo entro 30 minuti dalla chiamata e provvede alla sostituzione dell'autobus guasto.

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

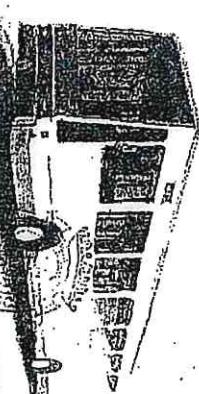
3.7 RISPOSTA ALLE RICHIESE O AI RECLAMI SCRITTI DEI CLIENTI

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.



4. INFORMAZIONE AL CLIENTE

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

- a) **Numero verde telefonico** (167 - 011639)
- b) **Casse aziendali** di via Lamarmora e via Trieste
- c) **Televideo**
I Clienti ASM, il cui televisore è dotato dell'apposita scheda, possono accedere al servizio televideo dell'emittente Teletutto, 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.

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 della reclamo, il Cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso (indicazioni, ne e direzione della linea, numero del

l'autobus, data, orario, luogo, notizie specifiche e dati dettagliati inerenti il dis-servizio) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'Ufficio Qualità possa provvedere ad una ricostruzione 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.

5. 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.

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.

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

243

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

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



243

ALLEGATO 2

**ELENCO DELLE EMETTITRICI 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 EMETTITRICI 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 *
- * emettitrici/cambiamonetete 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

Allegato alla data di 23.3.98
CC. ns di Brescia lo data 23.3.98
n. 29. / P.G.

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

2

ART. 1 - Oggetto

- 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.
- 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

- 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.

- La Società provvede, con oneri a proprio carico:
 - 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;
 - 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;

23 marzo 1998 (9)

LA SEGRETERIA GENERALE

IL SECRETARIO GENERALE

- c. ad organizzare un servizio di pronto intervento costantemente attivo, in grado di intervenire con immediatezza in caso di intervento; 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'uopo necessarie, sulla base di schemi o progetti approvati dagli uffici comunali.

Art. 5 - Rapporto con gli utenti del servizio

- 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.
- La Società deve altresì dare ampia informazione con eventuali ulteriori strumenti concordati 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

- 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.
- 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 parcometro e parcheggi pubblici a pagamento.
- 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/assm



[Handwritten signature over the stamp]

[Handwritten signature over the text]

IL SEGRETARIO GENERALE

274
E 140
Allegato alla deliberazione n. 13 C.C. del
Comune di Brescia in data 23.3.96.
n. 36....., P.G.

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

275
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.

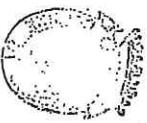
Art. 3 - Tariffe

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
E' previsto uno sconto progressivo per contratti con più lampade. Tali valori saranno annualmente aggiornati sulla base dei seguenti parametri:
retribuzioni orarie: 22.500 lire/ISTAT -
peso 45%

25 febbraio 1998 (10)

1. SORRANTO GENERALE



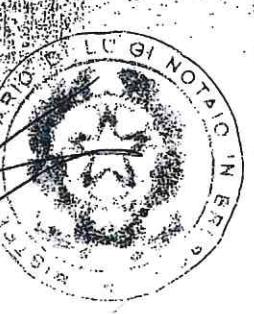
2. SORRANTO GENERALE



3. SORRANTO GENERALE

276





SECRETARIO

Caleffi
Biasio per parte

- costo energia elettrica usi diversi da abitazione, tariffe altre utilizzazioni, imposte addizionali e sopraprezzzi 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

2.

Si conferma 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 SECRETARIO GENERALE

Per copia conforme all'originale per uso amministrativo.
Brescia, 27 marzo 1998

IL SECRETARIO 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 diventata esecutiva ai 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

