PALERMO ENERGIA S.p.A.

Carta dei Servizi e Standard di Qualità della Palermo Energia s.p.a. Società in house della Città Metropolitana di Palermo Biennio 2022 - 2023

PREDISPOSTO
Responsabile dell'Ufficio Controlli Interni Dott. Monte Girolamo
in collaborazione con il
Direttore Generale Ing. Giuseppe Li Calsi

Sede legale: Via Maqueda n. 100 | 90134 Palermo | Uffici: Via Roma n. 19 | 90133 Palermo
C.C.I.A.A. di Palermo R.E.A. 225525 | C.F. - P.I. e N. Iscrizione R.I. di Palermo 04939480820
tel +39 091 6171426 | fax +39 091 6718273 | info@palermoenergiaspa.it | pec palermoenergiaspa@pec.it

PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento con la quale Palermo Energia S.p.a.. intende mantenere un rapporto diretto e trasparente con la committenza (Città Metropolitana di Palermo) al fine di meglio definire e migliorare il livello di qualità dei propri servizi.

La Carta dei Servizi rappresenta dunque un'occasione di dialogo con la committenza che viene informata sui servizi e sugli impegni che la Società assume nei confronti degli stessi relativamente ai servizi da essa per il momento erogati.

Il concetto di Carta dei Servizi, assimilabile ad un patto scritto tra le Aziende e gli utilizzatori con l'assunzione di impegni e doveri, ha avuto origine, nell'ambito dei servizi pubblici, da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 riguardante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e ora anche dalle seguenti disposizioni legislative: Art. 2, comma 461, della Legge 24.12.2007, n. 244 (Finanziaria 2008) e dell'art. 147 del TUEL, come riformulato dal D.L. n. 174/2012 convertito Legge n. 213 del 7 dicembre 2012, le quali prevedono che è necessario garantire il controllo permanente della qualità dei servizi erogati con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione della committenza. L'Amministratore Unico della Palermo EnergiaS.p.a intende uniformarsi a queste direttive, dando la sua piena disponibilità a partecipare ai monitoraggi sulla qualità dei servizi.

PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

Nel rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri citata in premessa, i principi a cui si ispira il presente Documento e in base ai quali la società si impegna ad erogare i propri servizi sono:

- **Continuità**. La Palermo Energia S.p.a. si impegna a garantire i servizi in modo continuativo e regolare.
- **Partecipazione.** La Palermo Energia S.p.a.intende mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con la committenza, impegnandosi a favorire la loro partecipazione e comunicazione con la Società. A tal fine la Società fornisce tutte le notizie utili e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano La committenza

- **Efficacia ed efficienza**. La Palermo Energia S.p.a. si impegna ad erogare i serviziadeguati e il più possibili rispondenti al capitolato tecnico adottando le più opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, riducendo gli sprechi e cercando di contenere i costi. Si impegna altresì ad aggiornare la Carta dei Servizi, adottando tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento degli obiettivi od al miglioramento degli stessi.

OBIETTIVI

I principali obiettivi che la Palermo Energia S.p.a. si pone al fine di migliorare i servizi erogati sono:

- creare i presupposti per l'informazione alla committenza sui servizi erogati sulle modalità di accesso ai servizi attraverso punti informativi (si pensi ad esempio al sito web);
- promuovere indagini, sondaggi ed altre iniziative sul grado di soddisfazione dei servizi e sull'evoluzione dei bisogni anche attraverso la collaborazione, dell'Ente affidante iniziative assunte e sul risultato di indagini e sondaggi;
- promuovere e coordinare le fasi di individuazione dei fattori, degli indicatori e degli standard di qualità dei servizi così come delineati dalla "carta dei servizi";
- verificare e monitorare il rispetto degli standard di qualità indicati;
- ricevere le osservazioni

Attività di Monitoraggio

Le attività di monitoraggio saranno effettuate una volta all'anno, tramite indagine campionaria, di customer satisfaction. La Società si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza.L'indagine verrà svolta tramite interviste dirette (somministrazione di appositi test) alle Direzioni della Committenza del servizio specifico.

L'indagine di gradimento del servizio ha come obiettivi quelli di:

• rilevare la qualità del servizio percepita dall'utenza in base ai fattori di qualità sopra descritti;

• rilevare le aspettative della committenza per i diversi fattori di qualità del servizio erogato;

• identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese della committenza per individuare eventuali azioni di miglioramento;

• contribuire al miglioramento dei Servizi in affidamento pubblicando i risultati dell'indagine nella Carta dei Servizi. Alla committenza attraverso comunicati stampa e mediante affissioni.

VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha una validità illimitata escluso le verifiche annuali previsti per legge. La Carta dei Servizi sarà sottoposta a verifica periodica. In relazione a ciò verrà verificata, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi dei servizi erogati.

LA SOCIETA'

Il 18 dicembre del 2000 è stata costituita una Società mista *pubblico/privato* denominata Palermo Energia S.p.A., con Sede Legale presso la Sede dell'Azionista maggioritario, Provincia Regionale di Palermo, in Via Maqueda 100 Palermo.

La Società, nelle fasi di start up, aveva per oggetto sociale le attività relative al risparmio energetico, al controllo e verifica degli impianti termici, nonché all'accertamento delle violazioni di cui alla Legge 9 gennaio 1991, n.10, al D.P.R. 26 agosto 1993 n. 412 ed al D.P.R. 21 dicembre 1999 n. 551. Nel mese di marzo 2007, a seguito dell'acquisizione, ex Legge 4 agosto 2006, n. 248, da parte della Provincia Regionale di Palermo della quota di proprietà del Socio privato, la Palermo Energia S.p.A. si è riconfigurata da Società a conduzione *pubblico/privato*, a Società a totale partecipazione pubblica, con capitale sociale €.516.450,00 interamente versato.

L'acquisizione dell'intero pacchetto azionario da parte della Provincia Regionale di Palermo, ha comportato, quale immediato risvolto, un controllo totale della determinazioni aziendali da parte dell'azionista Unico, cui compete la direzione ed il coordinamento generale della Società.

A seguito della riforma legislativa in materia di società a partecipazione pubblica Testo unico Decreto legislativo 175/2016 successivamente corretto ed integrato con il decreto correttivo del 16/06/2017 n° 100 la società ha dovuto effettuare la variazione dello statuto relativamente all'oggetto sociale art. 4 - " la società ha per oggetto la produzione di beni servizi strumentali all'attività della Città Metropolitana di Palermo in funzione della sua attività, nonché lo svolgimento esternalizzato di funzioni di competenza della Città Metropolitana di Palermo" nonché la variazione della governante sostituendo il Consiglio di Amministrazione (C.D.A.) con l'Amministratore Unico.

Detto rinnovamento ha favorito il processo *quali/quantitativo* di implementazione delle attività e le capacità produttive e programmatiche della Palermo Energia S.p.a. che ha assunto tutte le caratteristiche ed i requisiti necessari per potersi configurare quale *"Organ house"* dell'Ente Locale, preposto - in via esclusiva - ad erogare e, secondo le modalità previste dalla legge, i servizi strumentali alleattività del Committente la Città Metropolitana di Palermo ai sensi legge L. R. 15/2015.

Scopo della Società è

1. ottimizzare l'erogazione dei servizi d'istituto dell'Ente,
2. produzione dei servizi gestiti con criteri imprenditoriali
3. garanzia di occupazione stabile equalificata.

A tal fine si prefigge di migliorare la qualità dei servizi attraverso una rispostasempre più adeguata alle esigenze del committente.Attualmente il rapporto con la Città Metropolitana di Palermo è quellodescritto nel Decreto del Sindaco Metropolitano n. 134 del 30/07/2021 avente per oggetto "servizi strumentale forniti dalla Società Partecipata Palermo Energia spa approvazione Piano del fabbisogno del Personale triennio 2021-2023, del Capitolato Tecnico dei Servizi ed autorizzazione alla Stipula della Convenzione per il Triennio 01.08.2021 - 31.12.2023" è stato approvato il capitolato tecnico e approvata la convenzione per il triennio a partire dal 01/08/2021 al 31/12/2023.

Con Determinazione Dirigenziale n° 2997 del 04/08/2021 della Direzione Patrimonio avente per oggetto: " Affidamento dei servizi strumentali forniti dalla Palermo Energia S.p.a. – anno 2021-2023. Impegno di spesa dal 01/08/2021 al 31/12/2021" è stata impegnata la somma per il periodo come sopra indicato.

La struttura si avvale di personale formato all'interno della propria azienda pergarantire il rispetto della Convenzione e del marchio che rappresentano.

L'azienda, in quanto all'approvvigionamento delle materie prime, opera i propri acquisti con i fornitori attraverso un proprio "Regolamento per l'attività negoziale acquisizioni in economia di beni e servizi"nel rispetto delle regole nazionali e comunque secondo quanto stabilito dal D. Lgs. n° 50 del 19/04/2017.

Per eseguire, gli interventi si avvale di un parco macchine di proprietà e in comodato d'uso fornitici dall'Ente Committente. Attualmente il numero di autovetture è insufficiente rispetto ai servizi richiesti e svolti. L'autoparco è sottoposto ad un regolamento interno.

AUTO	TARGA
PUNTO	CX298SP
PUNTO	DC224MN
PUNTO	CX261SP
PUNTO	CX295SP
PUNTO	DC026MN
PUNTO	CX279SP
PUNTO	CX259SP
PUNTO	DA378DH
MERCEDES	BG325FS

STRADA	EF252PL
SCUDO	EL113MR
DOBLÒ	CL301YE
DUCATO	FY197PY
CLIO	FX303EG
CLIO	FX763SK
DOBLÒ	FZ750PS
DOBLÒ CARGO	FZ751PS
DOBLÒ	GA475RX
DOBLÒ	GA956XH
DOBLÒ	GA497WH

La Direzione aziendale, considerando importante che tutti i dipendenti conoscano i requisiti e lecaratteristiche della “mission” Aziendale, oltre che i requisiti e le specifiche richieste del Committente,si avvale del supporto di tutti i responsabili di processo, affinché tali requisiti siano diffusi ecomunicati a tutti i livelli dell’organizzazione;

La Direzione, essendo consapevole che la qualità della propria organizzazione (intesa anche come reale strumento di vantaggio competitivo sostenibile) derivi dallo sviluppo di un sistema in continuomiglioramento, continua a portare avanti il proprio impegno orientato al miglioramento dellaqualità dei servizi erogato, ciò al fine di perseguire i seguenti obiettivi generali:

- Migliorare l’organizzazione aziendale, dal punto di vista della razionalizzazione edell’efficienza dei processi, in un’ottica di ottimizzazione delle risorse impiegate;
- Migliorare la soddisfazione del Committente con il conseguente miglioramento

dell'immagineaziendale.

- Migliorare le performance generali, con il conseguente miglioramento dell'immagine e dellavisibilità aziendale.

La Palermo Energia S.p.A., è organizzata in modo da favorire i processi comunicativi tra i variattori" interni ed esterni all'organizzazione. Tali processi comunicativi, supportano i dati diritorno necessari alla Direzione, al fine di assumere decisioni coerenti, basate su fatti e datioggettivi.

Su questa base, sono stati individuati, per ogni settore di attività, obiettivi ed indici di misurazione della performance produttiva, che vengono periodicamente valutati al fine di uncostante miglioramento delle prestazioni fornite.

Particolare attenzione è attribuita alla comunicazione esterna, i metodi generalmente utilizzatisono:

- Sito internet, in costante aggiornamento, dove è ampiamente descritta l'attività dell'Azienda ed è possibile all'utenza interloquire per la segnalazione di disservizi, reclamie suggerimento per il miglioramento dell'attività;
- Riunioni e incontri con il committente, per la definizione delle specifiche del servizio e perl'ottimizzazione dei servizi accessori
- posta elettronica certificata palermoenergiaspa@pec.it
- Telefono 091/6171426
- Fax 091/6718273

Particolare rilevanza è inoltre attribuita alla misurazione della customer satisfaction, mediante la periodica erogazione, all'utenza, di appositi questionari i cui dati sono periodicamenteesaminati e dai quali sono ricavate nuove opportunità di miglioramento del servizio.

IL PACCHETTO DEI SERVIZI

La Palermo EnergiaS.p.A. vanta una vasta serie di servizi qui di seguito elencati:

1. Servizi tecnici- Diagnosi energetica e certificazione APE degli immobili di proprietà della Città Metropolitana di Palermo.

2. Servizi tecnici- Manutenzione ordinaria, gestione amministrativa e fiscale degli impianti fotovoltaici inferiori e superiori a 2OKwp di proprietà dell'Ente Città Metropolitana di Palermo.

3. Servizi tecnici- Manutenzione ordinaria impianti elettrici e d'illuminazione.

4.Servizi tecnici-Gestione informatica dei dati relativi alla Tosap (tassa per l'occupazione di spazi e aree pubbliche).

5. Attività istituzionale di accertamento ed ispezione impianti termici.

6. Manutenzione ordinaria e logistica.

7. Servizio di pulizia delle strade della Città Metropolitana di Palermo.

8. Servizio di Pulizia in alcuni immobili della Città Metropolitana di Palermo.

Palermo lì 18/01/2022

Il Responsabile dell'Ufficio
Controllo Interno
(Dott.Girolamo Monte)

Il Direttore Generale
(Ing. Giuseppe Li Calsi)

Una Azienda

è un insieme di persone che

"condividono anche impegno, passione e valori".