

The background of the title section contains several faint, stylized illustrations. On the left, there is a chef's hat and a rolling pin. In the center, there are two houses with blue roofs. On the right, there is a decorative lantern. At the bottom left, there is a small red building with a green roof. At the bottom right, there is a large, ornate green structure, possibly a fountain or a piece of art.

# **CARTA DEI SERVIZI**

## Sommario

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Presentazione dell’Azienda .....</b>                           | <b>3</b>  |
| 1.1 Cos’è La Carta Dei Servizi .....                                 | 4         |
| 1.2 Perché La Carta Dei Servizi .....                                | 4         |
| 1.3 Accesso Agli Atti Amministrativi .....                           | 4         |
| 1.4 Prevenzione Della Corruzione, Trasparenza E Accesso Civico ..... | 4         |
| <b>2. Principi Fondamentali .....</b>                                | <b>5</b>  |
| 2.1 Uguaglianza Ed Imparzialità .....                                | 5         |
| 2.2 Continuità .....                                                 | 5         |
| 2.3 Partecipazione E Trasparenza .....                               | 5         |
| 2.4 Tutela Dei Dati Personali .....                                  | 6         |
| 2.5 Efficacia Ed Efficienza .....                                    | 6         |
| <b>3. Servizio Refezione–Mense .....</b>                             | <b>7</b>  |
| 3.1 Gli Obiettivi Generali .....                                     | 7         |
| 3.2 Impegni E Standard Di Qualità .....                              | 7         |
| <b>4. Servizio Di Illuminazione Pubblica .....</b>                   | <b>17</b> |
| 4.1 Obiettivo Generali Del Servizio .....                            | 17        |
| <b>5. Servizio Di Gestione Cimiteri .....</b>                        | <b>20</b> |
| 5.1 Caratteristiche Del Servizio .....                               | 20        |
| 5.2 Gli Obiettivi Generali .....                                     | 21        |
| 5.3 Impegni E Standard Di Qualità .....                              | 21        |
| <b>6. Servizio Di Gestione Immobili di Proprietà Comunale .....</b>  | <b>27</b> |
| 6.1 Caratteristiche del Servizio .....                               | 27        |
| 6.2 Gli obiettivi Generali .....                                     | 27        |
| <b>7. Norme E Documenti Principali Di Riferimento .....</b>          | <b>44</b> |

# 1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

---

Solaris srl (di seguito anche la *Società*) è una società “in house” che opera in favore e sotto indirizzo e controllo dei Comuni soci per la gestione di Servizi Pubblici Locali.

La *Società* nasce nel 2007 dalla volontà del Comune di Castel San Pietro Terme, per la gestione del servizio di refezione-mense comprese quelle ad uso scolastico e per la gestione amministrativa e tecnica degli immobili residenziali e non ad uso sociale. Successivamente, con effetto dal 1° gennaio 2008 la società estende la propria attività anche ai seguenti ulteriori servizi pubblici locali:

- gestione cimiteri e servizi connessi;
- gestione servizio di pubblica illuminazione e servizi connessi;
- gestione servizio di trasporto anziani e disabili, in seguito rientrato nelle attività gestite direttamente dal Comune a decorrere dal 1° aprile 2011;
- istruttoria per l'assegnazione alloggi ERP, contributi per l'affitto eventuali buoni casa.

Nel corso del 2009 e 2010 l'attività della Società si rafforza ulteriormente estendendosi al Comune limitrofo di Ozzano dell'Emilia per il quale gestisce il servizio di refezione-mense comprese quelle ad uso scolastico, gli immobili residenziali e non ad uso sociale, il servizio cimiteriale e servizi connessi.

Nel 2018 entrano in Società due nuovi Soci, il Comune di Dozza ed il Comune di Monterenzio, i quali conferiscono la **gestione amministrativa e tecnica degli immobili residenziali e non di proprietà comunale** e la **gestione del servizio Refezione mense, compreso quello ad uso scolastico**.

Nel corso del **2022** entra in Società il **Comune di Casalfiumanese** attraverso il conferimento della gestione in house del **servizio di illuminazione pubblica e servizi connessi** e della **gestione dei cimiteri e servizi connessi** a decorrere dal 1° maggio 2022.

**A decorrere dal 1° gennaio 2024 il Comune di Dozza conferisce alla società la gestione in house dei servizi cimiteriali e dei servizi connessi.**

Attualmente i Soci sono soggetti pubblici qualificati come “amministrazioni pubbliche”:

|                                   |         |
|-----------------------------------|---------|
| Comune di Castel San Pietro Terme | 63,44 % |
| Comune di Ozzano dell'Emilia      | 27,18 % |
| Comune di Dozza                   | 3,94 %  |
| Comune di Monterenzio             | 3,94 %  |
| Comune di Casalfiumanese          | 1,50 %  |

I Comuni soci hanno conferito alla società i seguenti Servizi Pubblici Locali, regolamentati da appositi Contratti di Servizio:

- Gestione amministrativa e tecnica degli immobili residenziali e non, di proprietà comunali<sup>1</sup>;
- Istruttoria per l'assegnazione alloggi erp, contributi per l'affitto eventuali buoni casa<sup>2</sup>;
- Refezione-mense comprese quelle ad uso scolastico<sup>3</sup>;
- Gestione cimiteri e servizi connessi<sup>4</sup>;
- Gestione servizio di illuminazione pubblica e servizi connessi<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Comuni di Castel San Pietro Terme, Ozzano dell'Emilia, Dozza e Monterenzio

<sup>2</sup> Comune di Castel San Pietro Terme

<sup>3</sup> Comuni di Castel San Pietro Terme, Ozzano dell'Emilia, Dozza e Monterenzio

<sup>4</sup> Comuni di Castel San Pietro Terme, Ozzano dell'Emilia, Dozza e Casalfiumanese

<sup>5</sup> Comuni di Castel San Pietro Terme e Casalfiumanese

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

## 1.1 Cos'è La Carta Dei Servizi

La Carta dei Servizi è un impegno che la *Società* si assume nei confronti dei cittadini attraverso un documento pubblico con il quale dichiara quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegna a fornirli. È uno strumento di supporto per la realizzazione della “politica della qualità” di Solaris: il cittadino è posto al centro dell’attenzione come soggetto che richiede servizi sempre più efficienti e valuta la qualità del servizio ricevuto.

## 1.2 Perché La Carta Dei Servizi

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

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

- **Servizio refezione-mense;**
- **Servizio Illuminazione pubblica e servizi connessi;**
- **Servizio di Gestione cimiteri e servizi connessi;**
- **Servizio di Gestione amministrativa e tecnica degli immobili residenziali e non di proprietà comunale.**

## 1.3 Accesso Agli Atti Amministrativi

La *Società* riconosce il diritto di accesso agli atti amministrativi, nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge. Per “diritto di accesso”, disciplinato dal capo V della Legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm.ii, si intende il diritto degli interessati di prendere visione e di estrarre copia di documenti amministrativi. L’accesso ai documenti amministrativi costituisce principio generale dell’attività amministrativa al fine di favorire la partecipazione e di assicurarne l'imparzialità e la trasparenza.

## 1.4 Prevenzione Della Corruzione, Trasparenza E Accesso Civico

La *Società* in quanto società *in house* in controllo pubblico, come definita dal D.lgs 175/2016, è soggetta alle norme di prevenzione della corruzione ai sensi della legge n. 190/2012, e alle norme sulla trasparenza di cui al decreto legislativo 13 marzo 2013 n. 33 così come modificato dal decreto legislativo 25 maggio 2016 n. 97 che definisce “*la trasparenza [...] come accessibilità totale dei dati e documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, allo scopo di tutelare i diritti dei cittadini, promuovere la partecipazione degli interessati all'attività amministrativa e favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche. La trasparenza, nel rispetto delle disposizioni in materia di segreto di Stato, di segreto d'ufficio, di segreto statistico e di protezione dei dati personali, concorre ad attuare il principio democratico e i principi costituzionali di eguaglianza, di imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell'utilizzo di risorse pubbliche, integrità e lealtà nel servizio alla nazione. Essa è condizione di garanzia delle libertà individuali e collettive, nonché dei diritti civili, politici e sociali, integra il diritto ad una buona amministrazione e concorre alla realizzazione di una amministrazione aperta al servizio del cittadino.*”

La Società pertanto pubblica i dati, i documenti e le informazioni relativi alla propria organizzazione e alle attività esercitate secondo quanto indicato nell'allegato 1 alla determinazione ANAC n. 1134/2017, come modificato dalla deliberazione ANAC n. 264 del 20/06/2023 e n. 601 del 19/12/2023, assicurando ai sensi dell'art. 22 del Dlgs 175/2016 "il massimo livello di trasparenza nell'uso delle proprie risorse e sui risultati ottenuti secondo le previsioni del Dlgs n. 33/2013". A tal riguardo è stata istituita apposita sezione denominata "Società trasparente" in cui pubblicare i dati e le informazioni ai sensi del suddetto decreto.

Per "trasparenza" si intende non solo quella consistente nella pubblicazione sui siti web dei dati e dei documenti soggetti a pubblicazione obbligatoria, ma anche quella consistente nell'esercizio del c.d. diritto di accesso civico generalizzato. Quest'ultimo riguarda i dati e i documenti da non pubblicare obbligatoriamente e si applica, per le amministrazioni e per i soggetti di diritto privato in controllo pubblico, all'organizzazione e all'attività svolta.

## **1.4 Adozione del Modello di organizzazione 231 e del codice etico**

L'adozione e la conseguente attuazione del Modello di organizzazione e gestione 231 consentono di gestire le attività della società secondo efficienza, correttezza e trasparenza, così da contribuire positivamente all'immagine della società ed alla tutela degli interessi degli stakeholders aziendali (individui, istituzioni e consumatori). In questo senso l'attuazione della norma può essere considerata la continuazione delle politiche aziendali che hanno portato all'introduzione del Codice Etico. La scelta di adozione del Modello si ritiene che possa costituire, insieme al Codice Etico e agli ulteriori elementi della governance societaria uno strumento di sensibilizzazione per favorire la diffusione di comportamenti etici e socialmente responsabili da parte di tutti i soggetti che operano per conto della società. Scopo del Modello è la predisposizione di un sistema strutturato ed organico di procedure e regole che devono essere rispettate al fine di ridurre il rischio di commissione dei reati contemplati nel Decreto, con l'obiettivo di costituire l'esimente ai fini della responsabilità amministrativa degli enti.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

---

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

### **2.1 Uguaglianza Ed Imparzialità**

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

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

### **2.2 Continuità**

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

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

### **2.3 Partecipazione**

Viene garantita la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, sia per tutelarne il diritto ad una corretta erogazione sia per favorirne la collaborazione ai fini del miglioramento della qualità. Ogni utente può avanzare proposte o suggerimenti ed inoltrare reclami.

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

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

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

## **2.4 Tutela Dei Dati Personali**

Solaris si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga nel rispetto dei principi di riservatezza e delle disposizioni vigenti in materia di tutela e protezione dei dati di cui al Regolamento (UE) n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati (c.d. Regolamento generale sul trattamento dei dati personali" o "GDPR") e al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" così come modificato e integrato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018 n. 101 "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 [...]". Solaris inoltre garantisce l'esercizio dei diritti dell'interessato ai sensi degli artt. dal 15 al 22 del Reg. 2016/679 attraverso l'adozione di misure adeguate a fornire tutte le informazioni richieste in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice e chiaro. L'interessato dovrà formalizzare la propria richiesta e la Società ne risponderà entro trenta giorni.

## **2.5 Efficacia Ed Efficienza**

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

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

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



## 3. SERVIZIO REFEZIONE–MENSE

Il servizio di refezione-Mense cui ci si riferisce nel presente documento riguarda i Comuni di Castel San Pietro Terme, Ozzano dell'Emilia, Dozza e Monterenzio.

### 3.1 Gli Obiettivi Generali

Gli obiettivi concreti del servizio sono:





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

### 3.2 Impegni E Standard Di Qualità

Per conseguire ciascuno degli obiettivi individuati nella Carta dei Servizi, vengono stabiliti i seguenti parametri, impegni e standard di qualità.

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

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Menù<br/>nutrizionalmente<br/>corretto</b> | Il pasto offerto rispetta le indicazioni nutrizionali contenute: <ul style="list-style-type: none"><li>• nei LARN (Revisione IV anno 2014 dei Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia per la popolazione italiana) redatti dalla Società Italiana Nutrizione Umana, anno 1996;</li><li>• nelle "Linee Guida per una sana alimentazione italiana" anno 2003 dell'Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione, oggi CREA – Consiglio per la ricerca in agricoltura e l'analisi dell'economia agraria, Ente di ricerca sull'agroalimentare;</li><li>• nelle "Linee strategiche per la ristorazione scolastica in Emilia-Romagna" contributo n.56/2009 collana curata dal Servizio sanità pubblica della Regione Emilia-Romagna;</li><li>• nella Legge Regionale ER 4 novembre 2002, n. 29 "Norme per l'orientamento dei consumi e l'educazione alimentare e per la qualificazione dei servizi di ristorazione collettiva";</li><li>• nelle "Linee guida per l'offerta di alimenti e bevande salutari e sostenibili nelle scuole e degli strumenti per la sua valutazione e controllo" delibera n. 1452 del 04/09/2023 – Regione Emilia Romagna;</li><li>• nel "Piano d'azione globale 2013 - 2020 per la prevenzione e il controllo delle malattie non trasmissibili" Organizzazione Mondiale della Sanità;</li></ul> |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• nelle direttive sanitarie emanate annualmente dalle Aziende Sanitarie Locali di competenza.</li> <li>• nelle “Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica” Provvedimento 29 aprile 2010 -Intesa, ai sensi dell’art.8, comma 6, della legge 5 giugno 2003, n.131, G.U. n. 134 del 11-6-2010.</li> <li>• Nelle “Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione ospedaliera, assistenziale e scolastica” decreto del 28 ottobre 2021 del Ministero della Salute.</li> </ul>  <p><b>Il pasto è composto</b> da un primo piatto, un secondo piatto, un contorno, pane, frutta o dessert. Mensilmente vengono inseriti nel menù dedicato al servizio scolastico dei piatti a sorpresa.</p> <p><b>L’acqua</b> che accompagna il pasto è di tipo oligominerale o di rete.</p> <p>In tutti gli <b>asili nido e in tutte le scuole dell’infanzia servite</b>, oltreché nelle <b>scuole primarie di Dozza</b>, viene fornita la merenda al pomeriggio.</p>  <p>In caso di gite scolastiche la scuola può usufruire di pasti da asporto dando comunicazione scritta alla <i>Società</i> con almeno una settimana di preavviso.</p> <p>Il pasto da asporto per la gita prevede un panino ripieno di affettato e/o formaggio, una pizza o crescenta, prodotti confezionati (ad es. crackers, cioccolata, merendina, dolce ...), frutta fresca, succo di frutta, bottiglietta di acqua.</p> |
| <p><b>Menù variato</b></p>              | <p>I menù sono studiati per favorire l’utilizzo dei prodotti di stagione e per garantire la varietà degli alimenti.</p> <p>All’interno di ogni menù scolastico è previsto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un menù invernale</li> <li>• un menù estivo</li> </ul> <p>I menù prevedono una rotazione su cinque settimane con l’aggiunta di menù a sorpresa in caso di festività, o menù regionali legati a progetti di educazione alimentare.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>Menù gradito ed accettato</b></p> | <p>Per poter offrire un pasto nutrizionalmente equilibrato, che sia contemporaneamente gradito agli utenti, i menù vengono <b>sistematicamente monitorati mediante</b> frequenti controlli e la compilazione di apposite schede di rilevazione. Sulla base dei risultati, si effettuano correzioni annuali dei menù adottati, previo confronto con le Commissioni Mensa o Consulta e verifica del profilo nutrizionale, nonché relativa validazione dell’AUSL.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>Standard adottato</b></p>         | <p><b>Rispetto del menù:</b> viene garantito per una quota non inferiore al 90%</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>Diete</b></p>                     | <p><b>SERVIZIO SCOLASTICO. RICHIESTA DI DIETA.</b></p> <p>La richiesta di dieta, per gli utenti non iscritti al servizio di refezione scolastica, speciale o per motivi etici, filosofici o religiosi, deve essere presentata tramite apposito modulo agli uffici di Solaris srl.</p> <p>Per gli utenti iscritti al servizio di refezione scolastica, la richiesta di dieta va effettuata accedendo al portale genitori, attraverso il link presente sul sito</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              | <p><b>A. DIETE SPECIALI (PER MOTIVI DI SALUTE)</b></p> <p>La richiesta di dieta speciale <u>deve essere necessariamente accompagnata da apposito certificato medico</u>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Dieta per patologie croniche (diabete, celiachia, favismo, fenilchetonuria).</b> La richiesta è ritenuta <u>valida per tutto il ciclo scolastico</u>, purché indicato espressamente nel certificato medico.</li> <li><b>2. Dieta per intolleranze e/o allergie a uno o più alimenti.</b> La richiesta va presentata <u>all’inizio dell’anno scolastico o nel momento in cui ne emerga la necessità</u>. Nel certificato medico deve essere indicata la data di inizio e la durata prevista per la dieta stessa.</li> </ol> <p><i>NB Anche i certificati per “altre patologie” rientrano in tale tipo di richiesta.</i></p> <p><b>B. DIETE PER MOTIVI ETICI, FILOSOFICI O RELIGIOSI</b></p> <p>Per la richiesta di dieta per <b>motivi etici, filosofici o religiosi</b> è sufficiente indicare nella domanda le limitazioni alimentari richieste. <u>La richiesta è ritenuta valida per tutto il ciclo scolastico</u>.</p> <p>NB: In caso di richiesta di dieta vegetariana/vegana, la domanda va presentata da entrambi i genitori, inoltrando un modulo aggiuntivo “MOD QSA 073 – conferma dieta vegetariana/vegana”.</p> |
| <p><b>Standard adottato</b></p>              | <p><b>Tempestività di introduzione della dieta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dieta per motivi di salute e/o etici: <b>entro 72 ore</b> dalla consegna della documentazione.</li> <li>Dieta in bianco e dieta morbida: <b>immediata*</b></li> </ul> <p>(* <i>Senza prescrizione medica, se per un breve periodo</i>)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>Allergeni</b></p>                      | <p>Sono indicati in apposita brochure affissa nei refettori e visionabile sul sito web istituzionale l’elenco degli ingredienti di tutte le preparazioni con evidenza degli allergeni presenti ai sensi del Regolamento (UE) n. 1169/2011</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>Standard adottato</b></p>              | <p>Massima visibilità degli ingredienti presenti nelle preparazioni al fine di evitare la somministrazione, anche involontaria, di eventuali allergeni a utenti intolleranti/allergici.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>Materie prime sane e garantite</b></p> | <div data-bbox="448 1458 746 1653" data-label="Image"> </div> <p>Al fine di garantire un <b>pasto sicuro</b> e valido sotto il profilo merceologico la Ditta appaltatrice garantisce, circa le materie prime utilizzate, il rispetto di quanto indicato nelle schede tecniche consegnate in fase di esecuzione a Solaris e delle vigenti disposizioni legislative.</p> <p>Sono inoltre verificate le certificazioni dei fornitori, i quali devono attestare il rispetto dei parametri di legge in merito agli Organismi Geneticamente Modificati (<b>OGM</b>).</p> <p>Già a partire dal 2008 è stata introdotta la procedura di “<b>rintracciabilità</b>” degli alimenti (possibilità di ricostruire la storia di un alimento, partendo da un qualsiasi punto della filiera produttiva).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>Standard adottato</b></p>              | <p><b>Mantenimento di prodotti Biologici, DOP o IGP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Biologici:</b> alimenti prodotti nel rispetto dei cicli naturali e con limitato uso di sostanze di sintesi (antiparassitari e concimi chimici) nelle fasi di produzione agricola.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DOP</b> (Denominazione di Origine Protetta): gli alimenti sono prodotti integralmente nel territorio di origine, secondo precisi disciplinari di produzione.</li> <li>• <b>IGP</b> (Indicazione Geografica Protetta): gli alimenti sono tipici di un territorio, ma una o più fasi di produzione possono essere eseguite in luoghi diversi.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Pasto preparato con cura</b> | <p>Le modalità di preparazione e distribuzione sono fondamentali per ottenere un pasto gradevole, appetibile e sicuro sia dal punto di vista nutrizionale che da quello igienico. A tal fine si osservano le norme di seguito riportate.</p> <p><b>Preparazione del pasto.</b><br/>Nelle <b>scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado</b> il servizio ha inizio con il primo giorno in cui è previsto il rientro pomeridiano.<br/>Una volta pronti, i pasti vengono collocati in appositi <b>contenitori coibentati</b> per il mantenimento delle adeguate temperature e veicolati alle scuole.<br/>I pasti serviti giornalmente nei nidi vengono preparati con alimenti freschi e cucinati la mattina stessa.</p> <p><b>Esclusività del pasto nel servizio scolastico</b><br/><b>Non è ammessa l'introduzione di cibo diverso</b> da quello fornito dal servizio, per motivi di igiene e di responsabilità, in caso di intossicazioni o infezioni alimentari.</p> |
| <b>Pasto caldo e puntuale</b>   | <p><b>Orario</b><br/>L'orario dei pasti è determinato dall'organizzazione dei singoli istituti/direzioni scolastiche.<br/>Nel servizio scolastico è prevista la somministrazione dei pasti presso ogni plesso, il <b>personale che distribuisce</b> il pasto deve essere numericamente adeguato, sempre cortese, per garantire gli impegni e gli standard adottati.<br/>Tale personale addetto al porzionamento/scodellamento, viene costantemente formato secondo precise norme di comportamento ed ha il compito di provvedere a tutte le operazioni dall'apparecchiatura dei tavoli alla porzionatura dei pasti, in modo igienicamente corretto. Inoltre, per poter garantire una migliore gestione del servizio, personale addetto di Solaris è incaricato di supervisionare a rotazione i refettori.<br/>I dati vengono registrati e riportati all'interno del Centro di Cottura Centralizzato per poter essere opportunamente analizzati.</p>                             |
| <b>Standard adottato</b>        | <p><b>Temperature e qualità adeguate</b><br/>Al fine di mantenere le temperature e le qualità organolettiche dei cibi, i pasti vengono consegnati <b>non oltre 45 minuti</b> precedenti alla distribuzione.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Pasto senza sprechi</b>      | <p>Il servizio è orientato alla limitazione dell'impiego di materiali non riciclabili e alla riduzione degli sprechi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>La sicurezza alimentare</b>  | <p>La prima garanzia di sicurezza è il Piano di Autocontrollo HACCP per l'igiene dei prodotti alimentari - obbligatorio per legge - a cui SOLARIS si attiene rigorosamente.<br/>Il Piano di Autocontrollo è frutto del lavoro comune svolto dallo staff HACCP. La rintracciabilità dei prodotti utilizzati per le preparazioni è garantita, "a monte" dal fornitore unico certificato tramite contratto d'appalto, e "a valle" dalla compilazione di modulistica specifica indicante i lotti di ogni singolo ingrediente.<br/>A fine produzione viene effettuato il prelievo di un campione di tutte le preparazioni effettuate in giornata, sia del pasto convenzionale che del pasto</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

dieta. Tale campione viene conservato per 3 giorni a temperatura controllata in modo da poter analizzare la preparazione richiesta, qualora fosse necessario.

#### **Piano di Autocontrollo**

È lo strumento impiegato per definire tutte le misure utilizzate nella produzione dei pasti per garantire sicurezza e salubrità dei prodotti alimentari. Esso si basa sui principi del metodo HACCP.

Il protocollo HACCP utilizzato permette di individuare nell'intero processo produttivo le fasi critiche e valutarne i relativi rischi, fino ad individuare le procedure mirate a prevenirli e rimuoverli.

Molta attenzione è rivolta quindi alla prevenzione verso ogni comportamento che possa considerarsi a rischio. A tal fine è di fondamentale importanza, per SOLARIS, formare e responsabilizzare operatori in grado di riconoscere le problematiche legate alle lavorazioni degli alimenti, in modo da adottare sempre comportamenti rigorosamente corretti. Il Piano di autocontrollo è integrato alle procedure del Sistema Qualità.

#### **Certificazione**

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

1. Il Piano di Autocontrollo per l'applicazione della Gestione del Sistema Food Hazard Analysis (HACCP) System applicato alla preparazione e trasporto di pasti e diete;
2. Il rispetto della norma UNI EN ISO 9001:2015 che impone ulteriori controlli su tutta l'organizzazione aziendale, compresa la soddisfazione del cliente.

#### **Controlli**

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

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

- Sull'automezzo dei fornitori si verificano le condizioni di idoneità al trasporto di alimenti;
- Sui prodotti in entrata si verifica la corrispondenza al capitolato e le caratteristiche merceologiche e qualitative registrando, dove previsto, le rilevazioni sulle apposite modulistiche;
- Sulle lavorazioni in produzione e sui loro percorsi, sul comportamento degli operatori per evitare contaminazioni crociate, cioè passaggi di batteri fra cibi crudi e cotti, tra prodotti non lavorati e lavorati;
- Sulle preparazioni con controlli visivi e organolettici;
- Sui mezzi di trasporto coibentati adibiti al trasporto del pasto viene verificata la loro conformità igienica, sottoponendoli al lavaggio e disinfezione all'inizio del servizio.

##### ✓ Controlli sulle temperature:

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

##### ✓ Altri controlli previsti sono:

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi microbiologiche sulle materie prime, sui pasti prodotti e sulle superfici di lavorazione, vengono commissionate da SOLARIS a laboratori esterni secondo un preciso calendario previsto dal Sistema Qualità;</li> <li>• Visite ispettive interne sulle registrazioni previste dal Sistema Qualità, del piano di autocontrollo e sulla corretta applicazione delle procedure operative;</li> <li>• Verifica della conformità delle materie prime in acquisto alle schede di prodotto;</li> <li>• Controlli periodici sull'acqua potabile commissionati da Solaris a ditta esterna ed eseguiti direttamente da tecnico incaricato.</li> </ul> |
| <b>Standard adottato</b> | <p><b>Controllo costante e articolato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>compilazione giornaliera</b> della modulistica del manuale HACCP</li> <li>✓ <b>periodici Audit interni</b> annuali presso il Centro Cottura</li> <li>✓ <b>almeno 6 Audit interni</b> annuali ai refettori/processo di somministrazione</li> <li>✓ minimo annuo di <b>9 analisi</b> fra tamponi ambientali, prelievi di cibi pronti, di materie prime e/o di semilavorati alimentari nei centri di produzione</li> <li>✓ <b>almeno 2 analisi</b> dell'acqua presso i centri di produzione e presso i plessi scolastici in cui viene somministrata l'acqua di rete.</li> </ul>                     |

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

|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Organizzazione di momenti formativi e informativi</b> | <p>Il servizio di Refezione Scolastica non consiste solo nell'offrire un pasto sicuro e appetibile, ma vuole anche fornire l'occasione per promuovere la cultura di una sana alimentazione, fattore indispensabile per un buono stato di salute di oggi e di domani.</p> <p>Sono perciò previste <b>diverse iniziative di informazione e di educazione alimentare</b> con l'obiettivo di coinvolgere sia le varie componenti scolastiche (alunni e insegnanti) che la cittadinanza nel suo insieme. Si tratta in particolare di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- interventi con i ragazzi (giornate a tema, percorsi didattici, visite al centro cottura);</li> <li>- momenti di formazione per insegnanti (se approvati dal Collegio Docenti);</li> <li>- momenti di incontro con i genitori.</li> </ul> |
| <b>Standard adottato</b>                                 | <p><b>Continuità dell'informazione</b></p> <p>Informazioni relative al servizio di refezione scolastica vengono pubblicate con regolarità sul sito istituzionale della <i>Società</i>. All'inizio di ogni anno scolastico vi è la pubblicazione del menù annuale e mensilmente vi è la pubblicazione del menù mensile.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Sperimentazione diretta di modelli alimentari</b>     | <p>Nell'ottica di promuovere la conoscenza e lo scambio tra le diverse culture, ogni anno, vengono concordati con le scuole menù "particolari": es. regionali (relativi alla tradizione culinaria specifica di alcune regioni italiane), a tema, ecc.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Standard adottato</b>                                 | <p>Sperimentazione di <b>menù etnici o regionali</b> all'anno.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

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

|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Miglioramento manutenzione e sicurezza delle cucine</b> | <p>La situazione generale in termini di igiene, manutenzione e sicurezza delle cucine e dei refettori (strutture, attrezzature, arredi, ecc.) verrà costantemente monitorata al fine di mantenere il livello manutentivo raggiunto attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Verifiche alla struttura</b><br/>Sono previste periodiche verifiche strutturali c/o la cucina centralizzata allo scopo di programmare eventuali interventi manutentivi.</li><li>- <b>Sostituzione attrezzature</b><br/>Per il centro cottura viene definito annualmente un programma di sostituzione delle attrezzature vetuste. Quelle guaste vengono sostituite di norma <b>entro 3 mesi</b>, fatte salve situazioni particolari.</li><li>- <b>Miglioramento delle condizioni di lavoro</b><br/>Miglioramento continuo degli ambienti e delle attrezzature utilizzate dagli operatori, con particolare attenzione al sollevamento dei carichi, all'ergonomia e alla sicurezza.</li></ul> |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Monitoraggio della qualità</b>                       | La <b>gradibilità</b> e l' <b>accettabilità</b> dei piatti proposti vengono <b>periodicamente monitorate</b> mediante la compilazione di apposite schede di rilevazione (scheda di segnalazione suggerimento, elogio, reclamo). |
| <b>Standard adottato</b>                                | Compilazione <b>periodica (almeno 2 settimane all'anno)</b> delle schede di rilevazione.                                                                                                                                        |
| <b>Monitoraggio della qualità percepita dall'utenza</b> | La valutazione della <b>qualità percepita</b> dall'utenza è un elemento fondamentale della <b>qualità del servizio</b> e viene individuata come il principale indicatore della soddisfazione dell'utenza.                       |
| <b>Standard adottato</b>                                | La qualità percepita sarà verificata periodicamente mediante la compilazione di appositi questionari da parte delle somministratrici.                                                                                           |

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

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>La Commissione Mensa</b> | <p>La partecipazione attiva degli utenti al servizio di Refezione Scolastica avviene attraverso la Commissione Mensa/Consulta.</p> <p>La <b>Commissione Mensa/Consulta</b> è composta da rappresentanti di genitori ed insegnanti degli asili nido delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado ed ha il compito di fare da collegamento tra l'utenza, l'Amministrazione Comunale e il titolare del servizio. Essa svolge inoltre un ruolo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>di verifica</b> della qualità del servizio, che interessa in particolare l'accettabilità del pasto e le condizioni generali dei locali;</li><li>• <b>di collegamento</b> tra l'utenza e la Società Solaris;</li><li>• <b>consultivo</b> per quanto riguarda le variazioni del menù scolastico nonché le modalità di erogazione del servizio;</li><li>• <b>propositivo</b> per quanto riguarda iniziative di educazione ad una corretta alimentazione.</li></ul> |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | La Commissione Mensa/Consulta non ha poteri gestionali, in quanto gli stessi competono a Solaris, né poteri di controllo igienico-sanitari, i quali invece competono alle autorità sanitarie locali.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Comunicazione puntuale e precisa</b>     | La comunicazione è sinonimo di qualità, perché consente ai cittadini un'effettiva partecipazione attraverso la conoscenza del servizio.<br>Per questo sono definiti, in maniera precisa, i tempi e le modalità di informazione e comunicazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Standard adottato</b>                    | Nelle <b>scuole</b> ogni anno, durante le "Scuole aperte", giornate di apertura straordinaria delle scuole rivolte ai genitori ed ai bambini che frequenteranno le stesse, viene distribuito un " <b>Foglio informativo</b> " contenente tutte le informazioni sul servizio.<br>Negli <b>asili nido</b> le informazioni vengono comunicate al momento dell'iscrizione e/o in occasione della prima riunione informativa con i genitori tramite consegna di opuscolo informativo.<br>Gli altri mezzi di informazione previsti sono: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta dei Servizi</li> <li>• Lettere informative/circolari (periodiche)</li> <li>• Notiziario comunale</li> <li>• Sito internet della Società</li> <li>• Mail</li> </ul> |
| <b>Informazione e ascolto</b>               | L'informazione e l'ascolto degli utenti per le necessità relative al servizio o per reclami vengono garantiti dallo Sportello Unico Utenti.<br>Gli Istituti Scolastici garantiscono la distribuzione del materiale informativo e collaborano alla diffusione delle modalità di erogazione del servizio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Trasparenza sul costo del servizio</b>   | Il costo del pasto è assunto come elemento di qualità del servizio di ristorazione scolastica per le valenze e funzioni sociali che svolge a tutela delle fasce più deboli. Le tariffe sono fissate annualmente da ciascuna Amministrazione Comunale.<br>La modalità di determinazione della retta relativa al servizio di refezione scolastica e le eventuali variazioni alle modalità suddette saranno prontamente rese note mediante pubblicazione sul sito della Società delle rispettive Deliberazioni Comunali.<br>Possono essere previste dall'Amministrazione Comunale tariffe agevolate a domanda, per più figli iscritti a mensa, o per reddito, sulla base della certificazione ISE/ISEE.                                                 |
| <b>Standard adottato</b>                    | Se previste, le richieste di agevolazione possono essere presentate in <b>qualsiasi momento dell'anno</b> , decorreranno dal primo giorno del mese successivo alla data di presentazione della domanda, fatto salvo per gli utenti del Comune di Ozzano dell'Emilia per i quali l'agevolazione decorre dal mese stesso di presentazione. In nessun caso potranno comunque avere effetto retroattivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Pratiche amministrative semplificate</b> | Il servizio di Refezione, anche nelle sue pratiche amministrative, garantisce il criterio della <b>massima semplificazione possibile</b> , al fine di facilitare l'accesso a tutti e rendere trasparente il servizio. Per questo sono stati studiati vari moduli, il più possibile semplici e chiari, in grado di fornire informazioni certe sui tempi e sulle modalità dei servizi.<br><br><b>Iscrizione al servizio nella scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1°.</b><br>L'iscrizione al servizio e/o l'eventuale richiesta di variazioni avviene per via telematica, tramite il portale genitori, di norma a partire da                                                                                                                |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | <p>giugno/settembre e si intende confermata per tutta la durata del ciclo scolastico, fatta eccezione per il Comune di Monterenzio che prevede la conferma annuale dell'iscrizione.</p> <p><u><i>Gli utenti che risultano fruitori della refezione scolastica in assenza di regolare iscrizione, verranno iscritti d'ufficio al servizio</i></u>, con addebito del pagamento della retta a decorrere dal mese d'inizio del servizio.</p> <p>È possibile rinunciare al servizio in qualsiasi momento.</p> <p>Qualunque eventuale modifica nelle modalità di iscrizione e/o bollettazione verrà tempestivamente comunicata a tutti gli interessati.</p> <p><b>Iscrizione al servizio per gli utenti dei nidi d'infanzia comunali</b></p> <p>L'iscrizione al nido, effettuata presso gli uffici comunali o strutture referenti, comporta automaticamente l'iscrizione al servizio di refezione mensa di Solaris. Qualunque eventuale modifica nelle modalità di iscrizione verrà tempestivamente comunicata a tutti gli interessati.</p> <p><b>Modalità di pagamento</b></p> <p><b>Servizio di refezione scolastica</b></p> <p>Una volta attivato il servizio di refezione scolastica l'utente riceverà la fattura mensilmente. Il pagamento deve essere effettuato entro la data di scadenza e secondo le modalità di pagamento indicate in fattura.</p> <p>Le rette sono determinate dalle Amministrazioni Comunali e Solaris si impegna a darne massima diffusione anche attraverso il proprio sito istituzione e il portale genitori.</p> <p>Il servizio si impegna ad assicurare l'emissione dei bollettini prevedendo una scadenza di pagamento non inferiore a 15 giorni dalla data di consegna degli stessi.</p> <p>Qualora la data di pagamento non sia rispettata, l'utente è considerato "MOROSO" e Solaris srl provvederà ad applicare gli interessi di mora per pagamenti effettuati oltre la scadenza dei termini e ad inviare i solleciti di pagamento. Nel caso in cui l'utente "MOROSO" non regolarizzi la propria posizione Solaris srl cederà il credito al Comune di competenza il quale provvederà ad attivare procedura di riscossione coattiva.</p> |
| <p><b>Informazione e ascolto</b></p> | <p>Gli Uffici Amministrativi per l'espletamento di tutti gli atti relativi al servizio di refezione sono ubicati in:</p> <p><b>Castel San Pietro Terme</b> – Sede Via Oberdan 10/11<br/>tel. 051/6951978 fax 051/6951966<br/>e-mail: <a href="mailto:info@solaris.srl">info@solaris.srl</a></p> <p><b>Ozzano dell'Emilia:</b> Sportello Solaris c/o Municipio,<br/>Via della Repubblica, 10<br/>tel. 051/791318 - fax 051/791345<br/>e-mail: <a href="mailto:sportello.ozzano@solaris.srl">sportello.ozzano@solaris.srl</a></p> <p><b>Monterenzio</b> – Sportello Solaris c/o Municipio,<br/>Piazza Guerrino de Giovanni 1<br/>tel. 051/6951978 fax 051/6951966<br/>e-mail: <a href="mailto:info@solaris.srl">info@solaris.srl</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | Gli orari di apertura e le modalità di accesso sono visionabili sul sito istituzionale della società                                                                                                                                                                             |
| <b>Reclami</b>           | Ogni cittadino utente può presentare reclami relativi a situazioni non rispondenti alle aspettative, agli impegni ed agli standard definiti dalla presente "Carta dei servizi".                                                                                                  |
| <b>Standard adottato</b> | Solaris si impegna a rispondere ai reclami scritti pervenuti entro 30 giorni dalla data in cui riceve il reclamo stesso.<br>Anche nel caso di reclami che richiedano una particolare ed approfondita analisi, sarà cura dell'Ufficio contattare il cittadino utente entro 30 gg. |



## 4. SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA



Il servizio di Illuminazione Pubblica cui ci si riferisce nel presente documento riguarda i Comuni di **Castel San Pietro Terme e Casalfiumanese**.

### 4.1 Obiettivo Generali Del Servizio

Gli obiettivi concreti del servizio sono:

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

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

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Attività del servizio</b> | Il servizio di illuminazione pubblica si occupa dell'approvvigionamento dell'energia elettrica, della redazione del piano di intervento pluriennale per il miglioramento e mantenimento degli impianti, della manutenzione ordinaria programmata e straordinaria degli impianti esistenti e, a seguito di rinnovo del contratto di servizio, anche della redazione di una programmazione di interventi di manutenzione straordinaria e/o di investimenti da effettuare sugli impianti, nonché di tutti gli interventi finalizzati a migliorarne l'efficienza e a ridurre i consumi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Oggetto del Servizio</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Richiesta di preventivi e affidamento di nuove realizzazioni e/o manutenzioni straordinarie degli impianti</li><li>• Affidamento del servizio di manutenzione a ditte specializzate</li><li>• Liquidazione fatture emesse dai fornitori di energia elettrica;</li><li>• Liquidazione fatture emesse da imprese esecutrici di opere diverse;</li><li>• Verifica della manutenzione ordinaria degli impianti eseguita dalla ditta incaricata;</li><li>• Verifica dell'esecuzione delle opere di manutenzione straordinaria delle imprese esecutrici, dei lavori relativi agli appalti affidati a imprese;</li><li>• Rilascio di nulla osta e vigilanza sull'esecuzione dei lavori e sulle opere di privati e enti pubblici che comportano la manomissione del suolo pubblico interessando e coinvolgendo il servizio della pubblica illuminazione.</li><li>• Verifica degli orari di accensione e spegnimento delle luci, improntata alla massima efficienza degli impianti per il risparmio energetico e al massimo beneficio per i cittadini;</li><li>• Gestione dei rapporti tecnico commerciali con le varie realtà economico imprenditoriali del settore;</li><li>• Riferimenti e rapporti con le società di assicurazione in ordine a danni patiti o causati da sinistri stradali ove sia coinvolto anche il servizio della pubblica illuminazione.</li></ul> |

|                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cura dei rapporti con l'utenza e con la cittadinanza in merito alle varie segnalazioni o reclami.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                    |                      |                         |             |                         |              |                                  |              |                                  |                            |               |              |                               |                |                               |                |                               |                                   |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------|-------------------------|-------------|-------------------------|--------------|----------------------------------|--------------|----------------------------------|----------------------------|---------------|--------------|-------------------------------|----------------|-------------------------------|----------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Standard adottato</b>         | <p>L'appalto per la manutenzione ordinaria, programmata e straordinaria del servizio di Illuminazione Pubblica per i Comuni di Castel San Pietro Terme e Casalfiumanese è affidato alla Società Cooperativa CPL Concordia.</p> <p><b>Tutte le richieste di intervento</b>, sia per le emergenze che per la manutenzione generale degli impianti, devono essere inviate direttamente a CPL, tramite 3 canali messi a disposizione:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NUMERO VERDE: <b>800292458</b> - a questo numero (gratuito per tutti) si può fare riferimento per tutte le richieste di intervento manutentivo, sia ordinario che di emergenza, un operatore risponderà H24 per raccogliere le informazioni necessarie per l'intervento e decidere quale priorità assegnare;</li> <li>2. INDIRIZZO MAIL: <a href="mailto:ccenter@cpl.it">ccenter@cpl.it</a> - indirizzo monitorato H24 anche per situazioni di emergenza</li> <li>3. FAX <b>0535-616232</b> - numero monitorato H24 anche per situazioni di emergenza. La ditta darà la conferma di avvenuto intervento direttamente al segnalante.</li> </ol> <p>Solaris controllerà tramite collegamento al portale della ditta, che gli interventi vengano effettuati nei tempi previsti.</p> <p>Le diverse tipologie di richiesta saranno classificate in base alla urgenza ed il relativo sopralluogo di verifica del problema, ove necessario, sarà effettuato in base al codice assegnato:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>LIVELLO DI URGENZA</th> <th>TEMPI DI SOPRALLUOGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Codice ROSSO– Emergenza</td> <td>Entro 1 ora</td> </tr> <tr> <td>Codice GIALLO – Urgenza</td> <td>Entro 12 ore</td> </tr> <tr> <td>Codice VERDE – Nessuna emergenza</td> <td>Entro 24 ore</td> </tr> </tbody> </table> <p>Effettuato il sopralluogo, CPL assegnerà ad ogni intervento una tempistica per l'esecuzione della riparazione sulla base della tabella seguente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PROGRAMMABILITA' DELL'INTERVENTO</th> <th>TEMPI DI INIZIO ESECUZIONE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Indifferibile</td> <td>Entro 12 ore</td> </tr> <tr> <td>Programmabile a breve termine</td> <td>Entro 3 giorni</td> </tr> <tr> <td>Programmabile a medio termine</td> <td>Entro 7 giorni</td> </tr> <tr> <td>Programmabile a lungo termine</td> <td>Oltre 10 giorni / Entro 20 giorni</td> </tr> </tbody> </table> | LIVELLO DI URGENZA | TEMPI DI SOPRALLUOGO | Codice ROSSO– Emergenza | Entro 1 ora | Codice GIALLO – Urgenza | Entro 12 ore | Codice VERDE – Nessuna emergenza | Entro 24 ore | PROGRAMMABILITA' DELL'INTERVENTO | TEMPI DI INIZIO ESECUZIONE | Indifferibile | Entro 12 ore | Programmabile a breve termine | Entro 3 giorni | Programmabile a medio termine | Entro 7 giorni | Programmabile a lungo termine | Oltre 10 giorni / Entro 20 giorni |
| LIVELLO DI URGENZA               | TEMPI DI SOPRALLUOGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                    |                      |                         |             |                         |              |                                  |              |                                  |                            |               |              |                               |                |                               |                |                               |                                   |
| Codice ROSSO– Emergenza          | Entro 1 ora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                    |                      |                         |             |                         |              |                                  |              |                                  |                            |               |              |                               |                |                               |                |                               |                                   |
| Codice GIALLO – Urgenza          | Entro 12 ore                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |                      |                         |             |                         |              |                                  |              |                                  |                            |               |              |                               |                |                               |                |                               |                                   |
| Codice VERDE – Nessuna emergenza | Entro 24 ore                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |                      |                         |             |                         |              |                                  |              |                                  |                            |               |              |                               |                |                               |                |                               |                                   |
| PROGRAMMABILITA' DELL'INTERVENTO | TEMPI DI INIZIO ESECUZIONE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |                      |                         |             |                         |              |                                  |              |                                  |                            |               |              |                               |                |                               |                |                               |                                   |
| Indifferibile                    | Entro 12 ore                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |                      |                         |             |                         |              |                                  |              |                                  |                            |               |              |                               |                |                               |                |                               |                                   |
| Programmabile a breve termine    | Entro 3 giorni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |                      |                         |             |                         |              |                                  |              |                                  |                            |               |              |                               |                |                               |                |                               |                                   |
| Programmabile a medio termine    | Entro 7 giorni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |                      |                         |             |                         |              |                                  |              |                                  |                            |               |              |                               |                |                               |                |                               |                                   |
| Programmabile a lungo termine    | Oltre 10 giorni / Entro 20 giorni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |                      |                         |             |                         |              |                                  |              |                                  |                            |               |              |                               |                |                               |                |                               |                                   |

## Obiettivo n° 2: Promozione del risparmio energetico

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Promozione del risparmio energetico</b> | Ricerca costante di nuove tecnologie, sperimentazione e implementazione negli impianti esistenti e nelle nuove realizzazioni.                                                                                                                                                                |
| <b>Standard adottato</b>                   | <p>Nuovi impianti realizzati con nuove tecnologie e lampade a bassissimo consumo.</p> <p>Individuazione di impianti esistenti da adeguare a nuove tecnologie. Progettazione, realizzazione della progressiva sostituzione di lampade ad elevato consumo energetico con nuove tecnologie.</p> |

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

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Modalità di accesso e fruizione</b></p>        | <p>L'accesso, secondo le modalità indicate sul sito, è consentito negli orari di apertura al pubblico per le seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni generali;</li> <li>• Rapporti diretti con l'utenza, raccolta richieste e reclami.</li> </ul> <p>L'accesso è possibile anche telefonicamente, oppure tramite Fax, mail o sito web della società all'indirizzo <a href="https://www.solaris.srl/segnalazioni/">https://www.solaris.srl/segnalazioni/</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>Destinatari del servizio</b></p>               | <p>a) privati, società, o professionisti direttamente interessati alle attività esplicate dal servizio stesso;</p> <p>b) chiunque desideri segnalare guasti, disfunzioni utilizzando i canali messi a disposizione dalla ditta appaltatrice a decorrere dal 01/01/2020 ed indicati nella scheda precedente Obiettivo n.1, o richiedere informazioni relative al funzionamento degli impianti di Illuminazione pubblica direttamente a Solaris srl.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>Impegni per la continuità del servizio</b></p> | <p>L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni.</p> <p>Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, ovvero anche programmate, saranno comunicate tempestivamente all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;</li> <li>• pubblicate sul sito Internet della Società nella pagina del servizio di "Illuminazione Pubblica";</li> <li>• con comunicazioni dirette, anche telefoniche, alle Imprese coinvolte con cantieri operativi;</li> <li>• nei casi più significativi, anche mediante comunicazione agli organi di stampa locali.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>Reclami e Suggestimenti</b></p>                | <p>Il cittadino può denunciare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente carta presso Solaris s.r.l. seguendo le modalità sottoindicate:</p> <p><b>1-</b> in forma scritta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. all'indirizzo Solaris s.r.l. – Servizio Illuminazione Pubblica Via Oberdan 10/11 40024 Castel San Pietro Terme</li> <li>b. tramite fax al n. <b>051/6951966</b></li> <li>c. tramite posta elettronica all'indirizzo: <a href="mailto:info@solaris.srl">info@solaris.srl</a></li> <li>d. tramite il sito web della società Solaris srl all'indirizzo <a href="https://www.solaris.srl/segnalazioni/">https://www.solaris.srl/segnalazioni/</a></li> </ol> <p><b>2-</b> recandosi presso lo Sportello Unico Utenti, Via Oberdan 10/11, Castel San Pietro Terme negli orari di apertura e secondo le modalità indicate nel sito web istituzione della società all'indirizzo <a href="http://www.solaris.srl">www.solaris.srl</a></p> <p>Con gli stessi mezzi il cittadino può fornire suggestimenti.</p> |
| <p><b>Standard adottato</b></p>                      | <p>Solaris si impegna a rispondere ai reclami scritti pervenuti entro 30 giorni lavorativi dalla data in cui riceve il reclamo stesso.</p> <p>Anche nel caso di reclami che richiedano una particolare ed approfondita analisi, sarà cura dell'Ufficio contattare il cittadino utente entro 30 gg.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## 5. SERVIZIO DI GESTIONE CIMITERI

---



### 5.1 Caratteristiche Del Servizio

I servizi cimiteriali cui ci si riferisce nel presente documento sono relativi a:

#### **CIMITERI DEL COMUNE DI CASTEL SAN PIETRO TERME:**

- **Regolarmente utilizzati:**
  1. Capoluogo, Via Viara 386
  2. Poggio, Via Bel Fiore
  3. Gaiana, Via Bastiana
  4. Varignana, Via Villalunga 2561
  5. Molino Nuovo (Frassineto), Via Viara
  6. Montecalderaro, Via Montecalderaro
- **Altre strutture cimiteriali parzialmente utilizzate:**
  7. Liano, Via Liano
  8. Casalecchio dei Conti – La Cappella, Via Cà Masino
- **Non utilizzati:**
  9. Vedriano, Via Tanari
  10. Via San Giorgio 2401/2
  11. Frassineto
  12. La Cappella

#### **CIMITERI DEL COMUNE DI OZZANO DELL'EMILIA:**

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

#### **CIMITERI DEL COMUNE DI CASALFIUMANESE:**

1. Capoluogo, Via Pineta
2. Casalino, incrocio via Casalino-via Riviera
3. Sassoleone, Via del Cimitero
4. San Martino in Pedriolo, Via San Martino
5. La Maddalena, Via Maddalena, al confine con il Comune di Fontanelice

#### **CIMITERI DEL COMUNE DI DOZZA:**

1. Capoluogo, Via Vigne Nuove, 19
2. Toscanella, Via Galimberti

## 5.2 Gli Obiettivi Generali

Gli obiettivi concreti del servizio sono:

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

## 5.3 Impegni E Standard Di Qualità

Per conseguire ciascuno degli obiettivi individuati nella Carta dei Servizi vengono stabiliti i seguenti parametri, impegni e standard di qualità.

### Obiettivo n° 1: Tumulazioni ed inumazioni

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Inumazione</b>        | Si intende la sepoltura nella nuda terra. Il periodo di inumazione è di 10 anni non rinnovabili                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Standard adottato</b> | Salvo diverso accordo con i richiedenti, esecuzione della inumazione entro un giorno dall'istanza degli interessati, corredata da autorizzazione alla sepoltura, o se del caso dal momento della conoscenza del rilascio di nulla osta dell'Autorità giudiziaria, quando vengano richieste specifiche indagini autoptiche. Nel caso di istanza effettuata il giorno precedente ad uno festivo il termine è posposto di un giorno.                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Tumulazione</b>       | Si intende il seppellimento <b>in loculo temporaneo</b> .<br><u>Comune di Castel San Pietro Terme</u> : il periodo è di 30 anni non rinnovabili.<br><u>Comune di Ozzano dell'Emilia</u> : il periodo è di 30 anni eventualmente rinnovabile per altri 30 anni, a richiesta del concessionario.<br><u>Comune di Casalfiumanese</u> : il periodo è di 30 anni eventualmente rinnovabile per ulteriori 10 anni, e successivi 10 anni, a richiesta del concessionario<br><u>Comune di Dozza</u> : il periodo è di 30 anni eventualmente rinnovabile di 10 anni in 10 anni fino ad un massimo di 30 anni, a richiesta del concessionario |
| <b>Standard adottato</b> | Salvo diverso accordo con i richiedenti, esecuzione della tumulazione entro un giorno dall'istanza degli interessati, corredata da autorizzazione alla sepoltura, o se del caso dal momento della conoscenza del rilascio di nulla osta dell'Autorità Giudiziaria, quando vengano richieste specifiche indagini autoptiche. Nel caso di istanza effettuata il giorno precedente ad uno festivo, il termine è posposto di un giorno.                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Tumulazione</b>       | Si intende la tumulazione <b>in cappelle gentilizie, tombe di famiglia o gruppi famigliari</b> preventivamente avuti in concessione.<br>La durata della concessione della cappella gentilizia/tomba di famiglia/gruppi famigliari è di novantanove anni rinnovabile per egual periodo, previo pagamento di nuova concessione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Standard adottato</b> | Salvo diverso accordo con i richiedenti, esecuzione della tumulazione entro un giorno dall'istanza degli interessati, corredata da autorizzazione alla                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | sepoltura, o se del caso dal momento della conoscenza del rilascio di nulla osta dell'Autorità Giudiziaria, quando vengano richieste specifiche indagini autoptiche. Nel caso di istanza effettuata il giorno precedente ad uno festivo, il termine è postposto di un giorno. |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Obiettivo n° 2: Cremazione

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cremazione</b>        | Pratica mediante la quale la salma contenuta nel cofano funebre, viene sottoposta a procedura di combustione.<br>A cremazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate, disperse o conservate presso il domicilio secondo quanto previsto dalla normativa. |
| <b>Standard adottato</b> | Dispersione delle ceneri nel Giardino delle Rimembranze o tumulazione in sepoltura indicata dagli aventi titolo.                                                                                                                                              |

## Obiettivo n° 3: Operazioni Cimiteriali

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Esumazioni Ordinarie</b>     | Disseppellimento della salma precedentemente inumata al termine del ciclo di sepoltura (10 anni). Tale termine può essere eventualmente prorogato qualora il terreno non consenta una perfetta mineralizzazione nel periodo previsto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Standard adottato</b>        | Sono effettuate nei termini stabiliti dalla comunicazione pubblica di avviso alla cittadinanza di esecuzione delle operazioni massive di esumazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Esumazioni Straordinarie</b> | Disseppellimento della salma precedentemente inumata prima che siano trascorsi 10 anni dall'originaria inumazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Standard adottato</b>        | <p>a) L'esecuzione di esumazione od estumulazione richiesta dall'Autorità Giudiziaria è effettuata secondo quanto disposto da quest'ultima. Di norma sono esclusi i giorni festivi;</p> <p>b) Fatto salvo quanto previsto dall'art. 84 del D.P.R. n. 285/90, l'esecuzione della esumazione straordinaria è effettuata entro 4 giorni dall'autorizzazione conseguente all'istanza degli interessati. Nel caso di istanza presentata il giorno precedente ad uno festivo, il termine è postposto di un giorno. Analogamente, per quanto riguarda l'esecuzione di estumulazione straordinaria, purché vengano rispettate le condizioni stabilite dall'art. 88 del D.P.R. n. 285/1990;</p> <p>c) I termini di cui alle precedenti lettere a) e b) devono essere rispettati anche dalla A.S.L. per quanto di propria competenza in esecuzione dell'autorizzazione comunale alle operazioni cimiteriali.</p> |
| <b>Estumulazione Ordinaria</b>  | Disseppellimento della salma precedentemente tumulata al termine della concessione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Standard adottato</b>        | Sono effettuate entro 90 giorni dal termine della concessione le estumulazioni occorrenti per liberare dal feretro la sepoltura che ritorna nella disponibilità del gestore del cimitero. Il termine ordinario di cui al precedente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | punto <i>b)</i> può essere modificato in forma più vantaggiosa per i cittadini interessati previa comunicazione pubblica alla cittadinanza.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Estumulazione Straordinaria</b> | Disseppellimento della salma a richiesta dei familiari tendenzialmente per riduzione, trasferimento in altra sepoltura nello stesso o in altro cimitero. Possono inoltre essere ordinate dall'Autorità Giudiziaria nel caso in cui si stiano svolgendo indagini per consentire un'autopsia o qualsiasi accertamento diagnostico. Non sono consentite estumulazioni straordinarie per indagini private o per puro desiderio dei famigliari di rivedere la salma.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Standard adottato</b>           | L'esecuzione di estumulazione richiesta dall'Autorità Giudiziaria è effettuata secondo quanto disposto da quest'ultima. Di norma sono esclusi i giorni festivi. Fatto salvo quanto previsto dall'art. 84 del D.P.R. n. 285/90, l'esecuzione della estumulazione straordinaria è effettuata entro 4 giorni dall'autorizzazione conseguente all'istanza degli interessati. Nel caso di istanza presentata il giorno precedente ad uno festivo, il termine è postposto di un giorno, purché vengano rispettate le condizioni stabilite dall'art. 88 del D.P.R. n. 285/1990. I suddetti devono essere rispettati anche dalla A.S.L. per quanto di propria competenza in esecuzione dell'autorizzazione comunale alle operazioni cimiteriali. |
| <b>Traslazione</b>                 | Richiesta di spostamento di salma o di resti mortali da un posto ad un altro all'interno dello stesso cimitero o di altro cimitero extraurbano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Standard adottato</b>           | Salvo diversa richiesta degli aventi titolo, la traslazione di salma o di resti mortali dovrà avvenire entro 4 giorni dall'istanza degli interessati. Nel caso di istanza effettuata il giorno precedente ad uno festivo, il termine è postposto di un giorno.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

#### **RILASCIO DEI PROVVEDIMENTI CONCESSORI ED AUTORIZZATORI:**

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

#### **RILASCIO AUTORIZZAZIONI E MONTAGGIO/SMONTAGGIO LAPIDI:**

Il Gestore provvede a tutte le operazioni inerenti montaggio e smontaggio lapidi in conformità con gli appositi regolamenti comunali in vigore, avendo cura di rispettare e di far rispettare i tempi ivi previsti. Per il solo Comune di Casalfiumanese, il montaggio delle lapidi è effettuato dall'impresa funebre, o marmista.

#### **Obiettivo n° 4: Servizio Luci Votive**

|                               |                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Attivazione nuova luce</b> | È possibile attivare il servizio luce votiva in qualsiasi momento attraverso apposita richiesta da effettuarsi presso lo Sportello Unico Utenti di Solaris s.r.l.. |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                          |                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Standard adottato</b>                 | L'allacciamento ex novo alla rete avviene entro 20 giorni dalla domanda da parte degli interessati. Tale termine è prorogato di un giorno nel caso di domanda pervenuta nel giorno prefestivo.   |
| <b>Sostituzione lampada illuminata</b>   | Il servizio di sostituzione avviene su segnalazione dell'utente                                                                                                                                  |
| <b>Standard adottato</b>                 | Il cambio di lampada fulminata avviene entro 8 giorni dalla segnalazione del guasto. Tale termine è prorogato di un giorno nel caso di segnalazione del guasto effettuata nel giorno prefestivo. |
| <b>Realizzazione tratto rete Ex novo</b> | Qualora la zona oggetto del servizio non abbia la copertura della rete elettrica l'Ente Gestore provvederà a realizzarla su domanda degli utenti interessati                                     |
| <b>Standard adottato</b>                 | La realizzazione di tratto di rete ex novo per procedere ad allacciamento in zona non coperta da rete già esistente si effettua entro 60 giorni dalla domanda.                                   |

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

Il Comune di Castel San Pietro Terme, al fine di promuovere il servizio, ha deliberato una tariffa unica scontata per l'attivazione di luce votiva, per 30 anni o per 99 anni, che consente di pagare in un'unica soluzione il servizio di luce votiva per tutta la durata della concessione. Non sono previsti frazionamenti di esse.

Il pagamento deve essere effettuato entro la data di scadenza e secondo le modalità di pagamento indicate in fattura.

Nel caso in cui l'utente voglia interrompere il servizio, dovrà darne comunicazione alla Società, attraverso mail, lettera o fax, ovvero **recandosi direttamente**

- allo **Sportello Unico Utenti**, Via Oberdan 10/11, Castel San Pietro Terme
- allo **Sportello Solaris** c/o Municipio di Ozzano dell'Emilia, Via della Repubblica, 10,
- allo **Sportello Solaris** c/o gli uffici del Comune di Dozza in Piazza della Libertà, a Toscanella (BO),

secondo le modalità indicate sul sito web della società all'indirizzo [www.solaris.srl](http://www.solaris.srl).

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

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Rifiuti Cimiteriali</b> | Presenza di contenitori di rifiuti nel cimitero con distanza fra un contenitore e l'altro inferiore a m. 100 nei Cimiteri dei Capoluoghi, e di 1 contenitore nei Cimiteri parzialmente utilizzati.                                                                                                                                                    |
| <b>Standard adottato</b>   | Frequenza raccolta di rifiuti cimiteriali assimilabili agli urbani: almeno ogni 3 giorni e più frequentemente nel periodo di Commemorazione dei Defunti.<br>Frequenza raccolta rifiuti cimiteriali da esumazione ed estumulazione: in relazione alla produzione dei rifiuti e comunque entro il termine massimo di 2 mesi tra una raccolta e l'altra. |



|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Manutenzione del verde</b></p> <p><b>Standard adottato</b></p> | <p>1. Le superfici erbose pubbliche sono mantenute ben rasate. L'erba in ogni periodo dell'anno non dovrà superare i cm. 15 di altezza.</p> <p>2. Le piante presenti nei cimiteri saranno potate regolarmente ed assoggettate a periodica valutazione dello stato della chioma e del fusto a fini preventivi.</p> |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Informazione e ascolto</b></p>             | <p>Gli <b>Uffici Amministrativi</b> per l'espletamento di tutti gli atti per il servizio cimiteriale urbano ed extraurbano sono ubicati in:</p> <p><u>Castel San Pietro Terme</u> – Via Oberdan 10/11 tel. 051/6951978<br/>e-mail: <a href="mailto:info@solaris.srl">info@solaris.srl</a></p> <p><u>Ozzano dell'Emilia</u>: Sportello <b>c/o Municipio</b>, Via della Repubblica, 10 tel. 051/791318<br/>e-mail: <a href="mailto:sportello.ozzano@solaris.srl">sportello.ozzano@solaris.srl</a></p> <p><u>Dozza</u>: Sportello <b>c/o Uffici Comune di Dozza</b>, Piazza della Libertà, Toscanella, tel. 346/3233536 (giovedì) e-mail: <a href="mailto:info@solaris.srl">info@solaris.srl</a></p> <p><b>L'orario dell'ufficio amministrativo</b> per i servizi cimiteriali è stabilito dal Gestore avendo cura di assicurare un'adeguata fascia oraria di apertura al pubblico e di risposta all'utenza. Le modalità di accesso e il dettaglio degli orari sono costantemente aggiornati e visionabili sul sito istituzionale della società</p> <p><b>L'orario di apertura dei cimiteri comunali</b> è determinato dal Sindaco e visionabile sul sito web della società all'indirizzo <a href="https://www.solaris.srl/servizi/servizi-cimiteriali/">https://www.solaris.srl/servizi/servizi-cimiteriali/</a></p> <p><b>L'apertura e chiusura dei cancelli avviene automaticamente all'orario fissato.</b></p> <p>I custodi-necrofori sono presenti nei vari Cimiteri, in base alle esigenze di servizio, nelle seguenti fasce orarie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Periodo estivo (entrata in vigore orario legale) <ul style="list-style-type: none"> <li>Dal lunedì al venerdì: 8.30 – 12.00 / 15.30 – 18.30</li> <li>Sabato: 8.30 – 12.00</li> </ul> </li> <li>→ Periodo invernale (entrata in vigore orario solare) <ul style="list-style-type: none"> <li>Dal lunedì al venerdì: 8.30 – 12.00 / 14.00 -17.00</li> <li>Sabato: 8.30 – 12.00</li> </ul> </li> </ul> <p>I Custodi necrofori nelle giornate e negli orari su indicati sono inoltre rintracciabili telefonicamente ai seguenti n. di telefono: 349/27.29.705 - 345/29.81.625</p> |
| <p><b>Trasparenza sul costo del servizio</b></p> | <p>Le tariffe relative alle operazioni cimiteriali, sono approvate dalle rispettive Amministrazioni Comunali.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>Reclami e Suggestimenti</b></p>            | <p>Il cittadino può denunciare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente carta presso Solaris s.r.l. seguendo le modalità sottoindicate:</p> <p><b>1) in forma scritta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. all'indirizzo Solaris s.r.l. – Servizi Cimiteriali Via Oberdan 10/11, Castel San Pietro Terme</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | <p>b. tramite fax al n. <b>051/6951966</b></p> <p>c. tramite mail all'indirizzo: <a href="mailto:info@solaris.srl">info@solaris.srl</a></p> <p><b>2)</b> recandosi direttamente:</p> <p>a. allo Sportello Unico Utenti <b>Castel San Pietro Terme</b>, Via Oberdan 10/11, Castel San Pietro Terme;</p> <p>b. allo Sportello Solaris c/o Municipio di <b>Ozzano dell'Emilia</b> Via della Repubblica 10;</p> <p>c. allo Sportello Solaris c/o Uffici Comune di <b>Dozza</b>, Piazza della Libertà, a Toscanella;</p> <p>negli orari e secondo le modalità indicate nel sito web della società all'indirizzo <a href="http://www.solaris.srl">www.solaris.srl</a>.</p> <p>Solaris s.r.l. si impegna a fornire una risposta scritta entro 30 gg. lavorativi.<br/>Con gli stessi mezzi il cittadino può fornire suggerimenti.</p> |
| <p><b>Standard adottato</b></p> | <p>Solaris si impegna a rispondere ai reclami scritti pervenuti entro 30 giorni lavorativi dalla data in cui riceve il reclamo stesso.</p> <p>Anche nel caso di reclami che richiedano una particolare ed approfondita analisi, sarà cura dell'Ufficio contattare il cittadino utente entro 30 gg.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## 6. SERVIZIO DI GESTIONE IMMOBILI DI PROPRIETÀ COMUNALE

---



### 6.1 Caratteristiche del Servizio

Solaris s.r.l.

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

### 6.2 Gli obiettivi Generali

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

## GESTIONE ASSEGNAZIONI ERP

### OBIETTIVO: COME SI OTTIENE UNA CASA ERP

La Regione Emilia Romagna ha regolamentato l'accesso agli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica attraverso la L.R. 24/2001 e ss.mm. ed integrazioni ("Disciplina generale dell'intervento pubblico nel settore abitativo"). Il Comune di Castel San Pietro Terme a sua volta, ai sensi del 2° comma dell'art. 25 della suddetta legge L.R. 8/8/2001 n. 24, ha disciplinato le modalità di assegnazione e di mobilità degli assegnatari mediante apposito "*Regolamento unico alloggi di edilizia residenziale pubblica (ERP) nel comune di Castel San Pietro Terme*" approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 126 del 18/12/2012 e modificato con Delibera di CC n. 132 del 29/10/2015 e ulteriori ss.mm.ii.

Ai fini dell'assegnazione di alloggi ERP il Comune di Castel San Pietro ha scelto di avvalersi di una graduatoria aperta, in quanto attualmente più rispondente alle necessità del territorio e alle

condizioni del patrimonio abitativo del Comune, aggiornata con cadenza periodica semestrale. La cadenza potrà essere modificata con atto di Giunta comunale.

I requisiti per partecipare all'assegnazione degli alloggi sono quelli indicati nella Deliberazione di Giunta Regione Emilia-Romagna n. 613 del 02/05/2018 approvata dall'Assemblea Legislativa della Regione il 6 giugno 2018 con Deliberazione assembleare progr. N. 154, assunta ai sensi dell'art. 15 della L.R. n. 24/01:

**a) Cittadinanza italiana o altra condizione ad essa equiparata, prevista dalla legislazione vigente**

Può chiedere l'assegnazione il richiedente che sia:

a.1) cittadino italiano;

a.2) cittadino di Stato aderente all'Unione Europea;

a.3) familiare, di un cittadino dell'Unione Europea, non avente la cittadinanza di uno Stato membro regolarmente soggiornante, di cui all'art. 19, del D.lgs. 6 febbraio 2007, n. 30;

a.4) titolare di protezione internazionale, di cui all'art. 2, del D.lgs. 19 novembre del 2007, n. 251 e successive modifiche (status di rifugiato e status di protezione sussidiaria);

a.5) cittadino straniero titolare di permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo;

a.6) cittadino straniero regolarmente soggiornante in possesso di permesso di soggiorno almeno biennale e che eserciti una regolare attività di lavoro subordinato o di lavoro autonomo.

Al fine della permanenza nell'alloggio ERP la condizione di cui alla lettera a.6) si ritiene soddisfatta qualora il soggetto regolarmente soggiornante, in possesso di permesso di soggiorno almeno biennale, sia inserito in un percorso di politiche attive per il lavoro, attestato dai servizi competenti.

**b) Residenza o sede dell'attività lavorativa**

Può chiedere l'assegnazione il richiedente che soddisfi entrambe le seguenti condizioni:

b.1) abbia residenza anagrafica o attività lavorativa stabile ed esclusiva o principale nell'ambito territoriale regionale da almeno 3 anni;

b.2) abbia la residenza anagrafica o svolga attività lavorativa esclusiva o principale nel Comune presso il quale si presenta la domanda o nel Comune o in uno dei Comuni cui si riferisce il bando di concorso.

Il soggetto iscritto all'AIRE può fare domanda presso il Comune in cui è iscritto, purché possa dimostrare la residenza anagrafica nell'ambito territoriale regionale per almeno 3 anni, anche non continuativi.

Il richiedente iscritto all'AIRE, entro il termine stabilito dal regolamento comunale e comunque non oltre 6 mesi dal provvedimento di assegnazione dell'alloggio, è tenuto ad occupare l'alloggio, pena la decadenza dall'assegnazione prevista all'art. 25, comma 7, L.R. n. 24 del 2001.

I limiti relativi alla residenza anagrafica possono essere derogati laddove si realizzino specifici accordi intercomunali, anche nell'ambito delle Unioni dei Comuni, volti a favorire la mobilità dei cittadini negli alloggi di ERP.

Il requisito della residenza dei 3 anni non viene accertato al fine della permanenza nell'alloggio ERP, ai sensi dell'art. 33, comma 1, L.R. n. 24 del 2001.

**c) Limiti alla titolarità di diritti reali su beni immobili**

c.1) I componenti il nucleo avente diritto non devono essere titolari, complessivamente, di una quota superiore al 50% di diritto di proprietà, usufrutto o abitazione sul medesimo alloggio, ovunque ubicato ed adeguato alle esigenze del nucleo familiare ai sensi del D.M. 5 luglio 1975.

Non preclude l'assegnazione e la permanenza nell'alloggio di ERP:

- la titolarità dei diritti sopraindicati, nel caso in cui l'alloggio su cui si vanta il diritto risulti inagibile da certificato rilasciato dal Comune. Il proprietario dell'alloggio dichiarato inagibile è tenuto a comunicare tempestivamente al Comune l'avvenuta rimessione in pristino del medesimo alloggio;
- la nuda proprietà di un alloggio, anche al 100%;
- il diritto di proprietà su un alloggio oggetto di procedura di pignoramento, a decorrere dalla data di notifica del provvedimento di rilascio dell'alloggio emesso dal Giudice dell'Esecuzione ai sensi dell'art. 560, comma 3, c.p.c.;
- il diritto di proprietà sull'alloggio assegnato al coniuge per effetto di sentenza di separazione giudiziale o di accordo omologato in caso di separazione consensuale o in base ad altro accordo ai sensi della normativa vigente in materia. In caso di cessazione della convivenza di cui alla L. 20 maggio 2016 n. 76, o della convivenza *more uxorio* il diritto di proprietà su un alloggio non preclude l'accesso nell'alloggio ERP qualora l'alloggio di proprietà rimanga nella disponibilità dell'ex convivente e ciò risulti almeno da scrittura privata autenticata intercorsa tra le parti.

#### **d) Assenza di precedenti assegnazioni o contributi**

d.1) I componenti il nucleo avente diritto non devono aver avuto precedenti assegnazioni di alloggi di ERP cui è seguito il riscatto o l'acquisto ai sensi della legge n. 513/1977 o della Legge n. 560/1993 o di altre disposizioni in materia di cessione a prezzo agevolato, sempre che l'alloggio non sia perito senza dar luogo a risarcimento del danno.

d.2) I componenti il nucleo avente diritto non devono aver avuto precedenti finanziamenti agevolati in qualunque forma concessi dallo Stato o da altri enti pubblici al fine di realizzare o acquistare un alloggio, sempre che l'alloggio non sia perito senza dar luogo a risarcimento del danno.

**e) Requisito del "reddito del nucleo avente diritto"** Il requisito del reddito si articola in 2 componenti: l'ISEE e il patrimonio mobiliare. I valori sono periodicamente rideterminati in base all'incremento dell'apposito indice Istat, e attualmente il valore ISEE per l'accesso non deve essere superiore a 17.428,46 €; il valore del patrimonio mobiliare per l'accesso non deve essere superiore a 35.560,00 €. Al patrimonio mobiliare dichiarato nell'ISEE si deve applicare la scala di equivalenza prevista dalla medesima normativa.

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

I predetti requisiti sono da riferirsi ai soli soggetti specificati nella relativa istanza, qualora questa individui come soggetti interessati all'accesso solamente uno o parte dei componenti il nucleo originario.

I nuclei familiari in possesso dei predetti requisiti possono inoltrare domanda alla *Società*, su apposito modulo fornito dalla stessa, per richiedere l'inserimento nella graduatoria per l'assegnazione degli alloggi di E.R.P.

La domanda può essere presentata personalmente o spedita a mezzo servizio postale, in qualsiasi momento dell'anno (fatto salvo il periodo di quindici giorni di pubblicazione della graduatoria provvisoria finalizzato all'approvazione della graduatoria definitiva).

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

- A. disagio abitativo**
- B. disagio economico**
- C. composizione del nucleo**

- D. **altre condizioni**
- E. **disagio sociale**

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

La Commissione esercita le seguenti funzioni:

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

#### **DOVE TROVARE LA GRADUATORIA**

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

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

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

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

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

I **requisiti**, così come **tutte le condizioni oggettive e soggettive**, devono **sussistere alla data di presentazione della domanda** e alla data di verifica prima dell'**atto di assegnazione**. Nei confronti

dei concorrenti che si trovano collocati in posizione utile in Graduatoria in relazione agli alloggi da assegnare si procede alla verifica della sussistenza dei requisiti e delle condizioni che hanno determinato il punteggio sulla base della documentazione acquisita e/o previa richiesta agli interessati della documentazione atta a comprovare l'esistenza e la permanenza dei requisiti e delle condizioni indicate nella domanda. La documentazione dovrà comprendere anche la Dichiarazione Sostitutiva Unica, aggiornata agli ultimi dati disponibili.

Qualora sia accertata la non sussistenza o la non permanenza di uno o più requisiti, nonché il mutamento o la non sussistenza o permanenza delle condizioni oggettive e soggettive, la posizione viene rimessa alla Commissione la quale assume i provvedimenti di competenza sulla base dei quali verrà comunicato all'interessato, rispettivamente, l'esclusione dalla Graduatoria o il mutamento del punteggio e relativa nuova posizione in Graduatoria. In caso di variazione di punteggio, la domanda è collocata nella posizione di Graduatoria seguente a quella dell'ultimo nominativo con pari punteggio.

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

## L'ASSEGNAZIONE DELLA CASA

### Comune di Castel San Pietro Terme

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

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

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

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

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

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

### Comune di Ozzano dell'Emilia, Dozza e Monterenzio

Le procedure di assegnazione sono effettuate direttamente dai Comuni sulla base dei Regolamenti Comunali per la gestione del Patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP).

## **GESTIONE ASSEGNATARI ERP**

### **CALCOLARE IL CANONE**

Il canone è calcolato tenendo conto della capacità reddituale degli assegnatari e delle dimensioni e caratteristiche dell'alloggio assegnato, sulla base dei parametri stabiliti dalla Regione Emilia-Romagna e dai Comuni.

### **L'AGGIORNAMENTO DEL CANONE**

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

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

La Società effettua continui accertamenti e controlli per verificare la veridicità di quanto dichiarato. Con la Deliberazione di Giunta Regione Emilia-Romagna n. 613 del 02/05/2018 approvata dall'Assemblea Legislativa della Regione il 6 giugno 2018 con Deliberazione assembleare progr. N. 154 la Regione Emilia-Romagna ha confermato la decorrenza del 1° Ottobre di ogni anno per l'aggiornamento del canone.

### **COME SI RICEVE IL CANONE**

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

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

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

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

### **DOVE PAGARE IL CANONE**

In qualsiasi ufficio postale, nella Banca di riferimento della Società (indicata a margine nella fattura) attraverso l'addebito continuativo in C.C. (SEPA ex RID), nella propria banca o direttamente allo Sportello Utenti tramite bancomat/carta di credito.

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



## L'INQUILINO CHE NON PAGA

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

## RICHIESTA DI SUBENTRO NELLA TITOLARITÀ DEL CONTRATTO

Bisogna fare richiesta di subentro nel contratto di locazione nei seguenti casi:

- decesso dell'assegnatario;
- separazione o scioglimento del matrimonio;
- cessazione della convivenza di cui alla L. 20 maggio 2016 n. 76, o della convivenza more uxorio;
- abbandono dell'alloggio, o cambio residenza da parte del titolare;
- decadenza dall'assegnazione nei confronti dell'intestatario per condanna definitiva per violenza o maltrattamenti verso il coniuge, i minori o altri componenti del nucleo familiare.

La richiesta di subentro dovrà essere presentata allo Sportello Unico Utenti della Società entro 30 gg. dall'evento (decesso, sentenza di separazione, abbandono dell'alloggio).

## VARIAZIONE DEL NUCLEO

L'assegnatario ha l'obbligo di comunicare per iscritto all'Ente Gestore qualsiasi variazione che dovesse intervenire nel proprio nucleo familiare dopo l'assegnazione dell'alloggio, con le modalità di seguito specificate:

- **Variazione per ampliamento naturale del nucleo familiare a seguito di matrimoni, unioni civili, contratti di convivenza, nascite, affidi o adozioni.** L'assegnatario deve comunicare l'accrescimento del nucleo usando il modulo "Variazione nucleo: comunicazione accrescimento naturale". Alla comunicazione si deve allegare la certificazione ISE/ISEE del nucleo familiare comprensivo della persona da inserire.
- **Variazione per ampliamento immediato del nucleo familiare a seguito di accoglienza nell'abitazione degli ascendenti o affini in linea ascendente purchè ultrasessantacinquenni o con grado di invalidità accertata pari o superiore al 66%.** L'assegnatario deve comunicare la variazione del nucleo, utilizzando il modulo "Variazione nucleo: ampliamento immediato". Alla comunicazione si deve allegare la certificazione ISE/ISEE del nucleo familiare comprensivo della persona da inserire.
- **Variazione per trasferimento o decesso di un componente del nucleo.** L'assegnatario deve comunicare la variazione del nucleo, utilizzando il modulo "Variazione nucleo: trasferimento o decesso". Alla comunicazione si deve allegare la certificazione ISE/ISEE aggiornata, l'eventuale certificato di residenza e/o di morte.
- **Variazione per separazione legale o divorzio.** L'assegnatario deve comunicare la variazione del nucleo utilizzando il modulo "Variazione nucleo: comunicazione separazione legale". Alla comunicazione si deve allegare copia della separazione consensuale omologata o di separazione giudiziale, anche provvisoria, o la sentenza di divorzio. Tale procedura si attua solo nel caso in cui la separazione riguardi un componente del nucleo e non l'assegnatario. Nel caso dell'assegnatario la procedura è quella descritta nel Subentro.

A seguito di comunicazione di variazione del nucleo è necessario presentare una nuova attestazione ISE/ISEE e richiedere la relativa revisione del canone di locazione, che avrà decorrenza dal mese successivo all'accertamento del reddito.

## AMPLIAMENTO DEL NUCLEO ASSEGNATARIO

Per ampliamento si intende l'aumento dei componenti del nucleo familiare avvenuto dopo l'assegnazione dell'alloggio. Oltre ai casi di cui al punto precedente, nei quali l'ampliamento ha decorrenza automatica ed immediata ai sensi dell'art. 27 della L.R. E-R n. 24/2001, l'ampliamento a seguito di stabile convivenza instaurata per finalità di reciproca assistenza morale e materiale, con esclusione di quelle caratterizzate dalla presenza di rapporti di lavoro, è autorizzato dalla Società previo accertamento della permanenza dei requisiti di cui alla L.R. n. 24/2001 e di cui agli specifici Regolamenti Comunali.

L'assegnatario che intenda ampliare il proprio nucleo familiare è tenuto a darne comunicazione scritta alla Società, indicando i dati anagrafici della persona in favore della quale si richiede l'ampliamento, e a produrre per tutto il nucleo familiare, compresa la persona a favore della quale si richiede l'ampliamento, la situazione reddituale relativa all'ultimo anno (attestazione ISE/ISEE), e la situazione relativa alla eventuale titolarità di diritti reali. Il nucleo inoltre deve essere in possesso dei requisiti per la permanenza nell'Edilizia Residenziale Pubblica al momento dell'avvio della convivenza e devono perdurare per tutto il periodo di osservazione.

A seguito della comunicazione di avvio della convivenza, il canone sarà determinato tenendo conto della nuova ISE/ISEE presentata, come richiesto dal comma precedente. Il perfezionamento dell'ampliamento avverrà solo decorsi quattro anni dall'avvio, previa domanda di autorizzazione all'ampliamento da presentare all'Ente Gestore.

## COME OSPITARE QUALCUNO

**L'Ospitalità temporanea e la coabitazione** a persone estranee al nucleo familiare assegnatario, tra cui le persone che prestano assistenza a componenti del nucleo, **è consentita**, secondo quanto disposto dai Regolamenti comunali d'uso degli alloggi. In nessun caso l'ospitalità temporanea e la coabitazione comportano modifica della composizione del nucleo avente diritto né costituiscono titolo al subentro.

### Comune di Castel San Pietro Terme e Comune di Dozza

- **L'ospitalità temporanea** è consentita per un periodo massimo di **sette giorni continuativi**, senza obbligo di acquisire la residenza e di darne comunicazione al Comune o all'Ente Gestore. Resta fermo l'obbligo di darne comunicazione alle Autorità preposte. Per un periodo superiore che comunque **non deve essere superiore a giorni trenta**, è fatto obbligo all'assegnatario di darne comunicazione al Comune o all'Ente Gestore
- **Coabitazione.** È ammessa la coabitazione con il nucleo assegnatario da parte di persone estranee allo stesso, che acquisiscano eventualmente la residenza anagrafica, **per un periodo massimo di due anni**; le persone che prestano assistenza a componenti del nucleo possono protrarre la coabitazione per tutta la durata del contratto di collaborazione domestica. L'assegnatario ha l'obbligo di inoltrare domanda all'Ente Gestore.  
La coabitazione comporta la rideterminazione del canone di locazione conseguente alla prima rilevazione della nuova situazione reddituale, salvo il caso di coabitante con stato di famiglia distinto per ragioni assistenziali, comprovata da regolare contratto di collaborazione domestica. Nei casi in cui il canone così calcolato risulti inferiore a quello applicato al nucleo familiare non ampliato, l'assegnatario è tenuto a corrispondere il maggiore tra i due canoni per tutto il periodo della coabitazione e della convivenza finalizzata all'ampliamento.

## CAMBIARE CASA

### Comune di Castel San Pietro Terme

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

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

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

Sono ammesse **le mobilità con scambio consensuale** di alloggi tra assegnatari previa valutazione favorevole dell'Ente proprietario e del Gestore, con spese a carico dei richiedenti.

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

- per eliminare gravi condizioni di sottoutilizzo, determinato dal fatto che l'alloggio è occupato da un numero di persone inferiore o uguale allo standard abitativo massimo così come previsto dal Regolamento, salvo particolari situazioni da valutarsi di volta in volta soprattutto con riguardo a nuclei composti da soli ultrasettantacinquenni;
- quando si debba procedere alla ristrutturazione complessiva dell'alloggio o dell'edificio;
- quando, con motivata relazione del Servizio Socio Sanitario, sia stato segnalato al Comune che la permanenza dell'assegnatario nell'alloggio determina un elevato livello di conflittualità con altri inquilini;
- Per risolvere gravi e documentate situazioni socio-sanitarie, segnalate dai servizi sociali e socio-sanitari territoriali, in caso di accertato pericolo o nocimento per taluno dei componenti il nucleo familiare assegnatario, che non consenta il ricorso alla ordinaria procedura di mobilità e che sia motivata da urgenza.
- per affrontare problematiche di morosità per lo più derivanti dall'alto canone di affitto e/o spese gestionali dell'alloggio assegnato, a seguito di accordo su un piano di rientro dalla morosità maturata con l'ente gestore;
- per recuperare alloggi a piano terra o con limitate barriere architettoniche rispetto a nuclei che abbiano perso nel frattempo i requisiti per l'assegnazione prioritaria degli stessi.

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

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

La **mobilità** può essere **richiesta dall'assegnatario** per l'inidoneità dell'alloggio occupato a garantire normali condizioni di vita e di salute, nonché per dare soluzione a particolari condizioni di disagio abitativo o sociali o per l'avvicinamento al luogo di lavoro, cura e assistenza; la domanda non viene considerata valutabile qualora i soggetti non siano in regola con i pagamenti del canone, o in

relazione ad altri aspetti contrattuali, o con procedura di decadenza in corso, ad eccezione del caso in cui la situazione di morosità dipenda dal sovradimensionamento dell'alloggio. In tal caso a fronte dell'eventuale possibilità di assegnazione di alloggio adeguato in mobilità, va previamente e necessariamente concordato un piano di rientro dei debiti pregressi, pena l'esclusione dal procedimento di mobilità.

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

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

### Comune di Ozzano dell'Emilia, Dozza e Monterenzio

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

Le procedure di mobilità sono effettuate direttamente dai comuni sulla base dei singoli Regolamenti.

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

La decadenza dall'assegnazione è disposta dal Comune/Solaris, d'ufficio o su richiesta del soggetto gestore, nei confronti del nucleo avente diritto nei casi e per le situazioni previste all'art. 30 comma 1 della Legge Regionale Emilia-Romagna 8 agosto 2001 n. 24 e ss.mm.ii. Sono previste le seguenti cause di decadenza nei confronti del nucleo avente diritto che, nel corso del rapporto di locazione:

- a)** *abbia abbandonato l'alloggio, senza gravi motivi, per un periodo superiore a tre mesi, ovvero abbia sublocato in tutto o in parte l'alloggio assegnatogli o ne abbia mutato la destinazione d'uso;*
- b)** *abbia adibito l'alloggio a scopi illeciti o immorali ovvero abbia gravemente contravvenuto al regolamento d'uso degli alloggi;*
- c)** *abbia causato gravi danni all'alloggio ed alle parti comuni dell'edificio;*
- d)** *si sia reso moroso per un periodo superiore a tre mesi, fatto salvo quanto disposto dai commi 4 e 5 dell'art. 32 della LR 24/2001;*
- e)** *abbia perduto i requisiti prescritti per l'assegnazione, indicati alle lettere a), b), c) e d) del comma 1 dell'art. 15 LR 24/2001;*
- f)** *abbia superato il limite di reddito per la permanenza, determinato ai sensi del comma 2 dell'art. 15 LR 24/2001;*
- g)** *si sia reso inadempiente rispetto alla richiesta periodica di informazioni e documentazione per l'accertamento del reddito del nucleo avente diritto e degli altri requisiti per la permanenza;*
- h)** *abbia eseguito opere abusive nell'alloggio o nelle parti comuni del fabbricato in cui è situato l'alloggio assegnato, o nell'area di pertinenza del fabbricato predetto. È fatta salva l'eventuale rimozione dell'abuso entro il termine disposto dal comune;*
- h bis)** *non abbia consentito l'accesso all'alloggio agli agenti accertatori di cui all'articolo 34 bis LR 24/2001 e agli agenti della polizia municipale per periodiche verifiche e ispezioni sulla conduzione dello stesso;*
- h ter)** *non abbia consentito l'esecuzione di opere di manutenzione determinando gravi danni all'alloggio;*
- h quater)** *abbia opposto il secondo rifiuto alla mobilità d'ufficio ai sensi dell'articolo 28 comma 3 LR 24/2001.*

## L'OCCUPAZIONE ABUSIVA

Il Comune/Solaris dispone il rilascio degli alloggi occupati senza titolo, previa formale diffida a rilasciare l'alloggio entro trenta giorni dall'avvenuta conoscenza dell'occupazione ovvero a presentare, entro lo stesso termine, eventuali deduzioni scritte in merito al titolo del possesso. In caso di occupazione abusiva di alloggi da assegnare, il termine indicato di cui sopra è ridotto a quindici giorni, ed il Comune/Solaris persegue gli occupanti senza titolo ai sensi dell'art. 633 del codice penale.

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

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

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

Solaris si occupa, oltreché della gestione amministrativa e tecnica degli alloggi protetti, anche della redazione del bando a cadenza quadriennale, gestione ed approvazione della graduatoria per l'accesso al servizio appartamenti protetti del Comune di Castel San Pietro Terme, secondo le modalità fissate dal "**Regolamento per l'assegnazione appartamenti protetti comunali**" approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 32 del 31/03/2015 e ss.mm.ii..

Il Comune ha tuttavia facoltà di assegnare alloggi protetti in deroga alla graduatoria, qualora sussistano gravi situazioni socio economiche ed abitative, a soggetti che comunque siano in possesso dei requisiti di accesso definiti nel Regolamento.

## GESTIONE ALLOGGI IN LOCAZIONE A CANONE CALMIERATO E CONCORDATO (SOLO PER COMUNE DI CASTEL SAN PIETRO TERME)

La Società Solaris si occupa della gestione, dell'istruttoria dei procedimenti concorsuali e della predisposizione delle graduatorie per l'assegnazione di alloggi in locazione a canone calmierato e concordato di cui al bando a cadenza biennale emesso sulla base di quanto definito nel rispettivo regolamento del Comune di Castel San Pietro Terme.

La graduatoria è utilizzata per l'assegnazione degli alloggi pubblici e privati, disponibili, ossia:

- a. alloggi pubblici e privati in locazione permanente e a termine realizzati sulla base dei programmi provinciali e regionali e di convenzioni urbanistiche, fatta salva la facoltà per il Comune di disporre diversamente e di indire bandi specifici;
- b. alloggi privati reperiti nell'ambito del "Progetto Affitto Garantito";
- c. alloggi pubblici e alloggi privati in locazione a canone calmierato e concordato destinati ad uso sociale.

La graduatoria definitiva ha **validità biennale ed è aperta ad aggiornamenti semestrali**. Allo scadere del biennio si provvederà ad emettere nuovo Bando con obbligo di presentazione di nuove istanze.

Le nuove domande e le integrazioni alle domande già collocate in graduatoria potranno essere presentate in ogni periodo dell'anno e verranno valutate ed inserite nella graduatoria in sede di aggiornamento semestrale.

## GESTIONE ASSEGNAZIONE GARAGE

L'assegnazione e l'uso di garage e posti auto è disciplinata per il **Comune di Castel San Pietro Terme** dal "**Regolamento per assegnazione e uso di garage e posti auto di proprietà comunale**" approvato con **Delibera di Consiglio Comunale n. 27 del 23/02/2007**, per il **Comune di Ozzano dell'Emilia** dal "**Regolamento per assegnazione e uso di garage e posti auto di proprietà comunale**" approvato con **Delibera di Consiglio Comunale n. 4 del 3/02/2011** e per il **Comune di Dozza** dal "**Regolamento per assegnazione e uso di autorimesse e posti auto di proprietà comunale**" approvato con **Delibera di Consiglio Comunale n. 16 del 28/02/2020**.

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

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

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

Ai fini della valutazione del possesso dei requisiti previsti dagli specifici Regolamenti comunali, l'Ufficio competente provvederà alle necessarie verifiche.

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

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

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

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

### A) Mobilità d'ufficio:

- assegnatari di garage/posto auto per cui il servizio tecnico attesta una necessità oggettiva di cambio per problemi di idoneità strutturale del bene;
- assegnazione di alloggio ERP per i quali è stato emesso provvedimento di mobilità d'ufficio ai sensi del regolamento Comunale degli Alloggi ERP.

### B) Cambio di garage/posto auto

- l'assegnatario ha facoltà di richiedere cambio di garage/posto auto all'Istituzione per la gestione dei Servizi Sociali per necessità soggettive (es.: avvicinamento alla residenza o cambio di alloggio ERP quando non dovuto a mobilità d'ufficio);

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

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

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

Al momento dell'assegnazione saranno verificati i requisiti.

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

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

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

*E' in corso di valutazione l'eventualità di affidare a Solaris l'assegnazione di garage e posti auto per il Comune di Dozza e/o per il Comune di Monterenzio, procedimento attualmente gestito direttamente dai Comuni di cui trattasi.*

## INFORMAZIONE E ASCOLTO

Gli sportelli di Solaris s.r.l. sono presenti a Castel San Pietro Terme, Ozzano dell'Emilia e Monterenzio. **Gli orari di apertura e le modalità di accesso sono costantemente aggiornati e visionabili sul sito web** istituzionale all'indirizzo [www.solaris.srl](http://www.solaris.srl).

### Sportelli Solaris srl

- Castel San Pietro Terme, Via Oberdan 10/11  
Tel. 051/6951978 – fax 051/6951966 – [info@solaris.srl](mailto:info@solaris.srl)
- Ozzano dell'Emilia c/o Sede Municipale, Via della Repubblica, 10  
Tel. 051/791345 – fax 051/791318 – [sportello.ozzano@solaris.srl](mailto:sportello.ozzano@solaris.srl)
- Monterenzio c/o Sede Municipale, Piazza Guerrino de Giovanni 1

### Modalità di pagamento

Le fatture riferite ai canoni di locazione e/o alle spese accessorie sono emesse mensilmente dalla Società Solaris.

Il pagamento deve essere effettuato entro la data di scadenza e secondo le modalità di pagamento indicate in fattura.

## GESTIONE MANUTENZIONI

### COSA FARE PER VIVERE PIÙ SANI E RISPARMIARE

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

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

Per gli altri lavori, l'assegnatario deve provvedere direttamente, e sarà ritenuto responsabile per eventuali danni dovuti a mancata richiesta di intervento o negligenza.

In casi eccezionali, Solaris può incaricare per conto dell'assegnatario un artigiano di fiducia e provvederà a riaddebitare la spesa relativa insieme al canone di locazione.

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

Responsabile è l'Ufficio Manutenzioni.

### **LE OPERE ABUSIVE**

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

### **SE VOGLIO FARE DEI CAMBIAMENTI PER MIGLIORARE**

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

### **MANUTENZIONE DELL'IMPIANTO DI RISCALDAMENTO**

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

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

### **GLI ERRORI DA EVITARE**

Non chiudere le prese d'aria dell'appartamento, né chiudere la caldaia in mobili componibili (quelle a camera aperta necessitano di molta aria per funzionare correttamente).

Non posizionare i fornelli sotto le caldaie murali: il vapore le danneggia, ne riduce la resa e crea pericolo d'incendio.

Non sostituire i componenti della caldaia con ricambi non originali.

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

### **I CONTROLLI OBBLIGATORI**

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

Prima della stagione invernale, far eseguire da una ditta qualificata la pulizia e il controllo della caldaia facendoli riportare nel libretto dell'impianto.

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

Almeno ogni 2 anni far eseguire da una ditta qualificata:

- il lavaggio chimico dello scambiatore nelle caldaie con produzione di acqua calda per togliere le incrostazioni di calcare che riducono notevolmente la resa calorica;



- la pulizia della canna fumaria;
- le verifiche biennali riportate sul “libretto di impianto” quali rendimento di combustione e le analisi dei fumi.

Ad esclusione del caso di sostituzione dell'apparecchio o della scheda elettrica, tutti i costi per le riparazioni e le verifiche sono a carico dell'assegnatario.

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

### LA MANUTENZIONE DELL'IMPIANTO ELETTRICO

Modificare l'impianto elettrico è pericolosissimo e illegale.

Tra le precauzioni di ogni giorno ricordiamo di:

1. **NON** sovraccaricare le prese elettriche di apparecchi ed elettrodomestici;
2. **NON** installare apparecchi elettrici in prossimità della vasca da bagno o della doccia o **del lavandino cucina**.

### LA MANUTENZIONE IN BREVE

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

### OCCHIO ALLA DOCUMENTAZIONE!

Quando si ricorre a ditte esterne è indispensabile farsi rilasciare la distinta dei lavori eseguiti a prova dell'avvenuto intervento oltre alla documentazione di cui alla L. 46/90, ove necessaria. Dovrà infatti essere esibita agli addetti dell'Ufficio Manutenzioni di Solaris in occasione dei loro sopralluoghi. Anche gli interventi all'impianto termico devono essere registrati nell'apposito libretto di impianto.

### LA MANUTENZIONE DI COMPETENZA DI SOLARIS

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

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

Per ottenere l'intervento di Solaris, nei casi di sua competenza, è necessario compilare il modulo di Segnalazione/Richiesta disponibile presso lo sportello Utenti o tramite il sito web, o fax, mail.

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

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

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

### REPERIBILITÀ H24 EMERGENZE MANUTENTIVE

Solaris srl ha attivato il servizio di pronta reperibilità h24 fuori dall'orario d'ufficio per tutti i casi di emergenza manutentiva non di competenza delle forze dell'ordine e/o dei vigili del fuoco, per es. rotture tubazioni, guasti generalizzati agli impianti, problemi di accesso agli alloggi, etc... Il servizio di pronto intervento è raggiungibile tramite il centralino di Solaris. I costi dell'intervento verranno riaddebitati nei casi previsti dal Regolamento ERP, così come il costo della chiamata.

### RAPPORTO CON L'UTENZA

Il cittadino può denunciare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente carta presso la

Solaris s.r.l. seguendo le modalità sotto indicate:

❖ in forma scritta:

- all'indirizzo Solaris s.r.l. – Servizio Alloggi - Via Oberdan 10/11 - 40024 Castel San Pietro Terme;
- tramite fax al n. **051 6951966**;
- tramite posta elettronica all'indirizzo [info@solaris.srl](mailto:info@solaris.srl)
- **recandosi direttamente allo Sportello Unico Utenti**, Via Oberdan 10/11 40024 Castel San Pietro Terme, secondo le modalità indicate sul sito web all'indirizzo [www.solaris.srl](http://www.solaris.srl).

Con gli stessi mezzi il cittadino può fornire suggerimenti.

Solaris si impegna a rispondere ai reclami scritti pervenuti, entro 30 giorni lavorativi dalla data in cui riceve il reclamo stesso. Anche nel caso di reclami che richiedano una particolare ed approfondita analisi, sarà cura dell'Ufficio contattare il cittadino utente entro 30 gg.

## TUTTA LA TEMPISTICA SOLARIS

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

(tempo massimo) tempi previsti nella tabella seguente

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

#### NOTE:

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

## 7. NORME E DOCUMENTI PRINCIPALI DI RIFERIMENTO

---

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

Si richiamano le principali norme in vigore alla data di revisione della Carta dei Servizi:

1. TABELLE LARN 2014 (Revisione IV anno 2014 dei Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia per la popolazione italiana) redatti dalla Società Italiana Nutrizione Umana;
2. "Linee Guida per una sana alimentazione italiana" revisione 2018 dell'Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione, oggi CREA – Consiglio per la ricerca in agricoltura e l'analisi dell'economia agraria, Ente di ricerca sull'agroalimentare;
3. "Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica", approvate in Conferenza Stato-Regioni e pubblicate in G.U. n. 134 dell'11 giugno 2010, revisione 2021;
4. "Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione ospedaliera, assistenziale e scolastica" decreto del 28 ottobre 2021 del Ministero della Salute.
5. Legge Regionale ER 4 novembre 2002, n. 29 "Norme per l'orientamento dei consumi e l'educazione alimentare e per la qualificazione dei servizi di ristorazione collettiva"
6. "Linee strategiche per la ristorazione scolastica in Emilia-Romagna" contributo n.56/2009 collana curata dal Servizio sanità pubblica della Regione Emilia-Romagna – 2009;
7. "Linee guida per l'offerta di alimenti e bevande salutari nelle scuole e strumenti per la sua valutazione e controllo" deliberazione della Giunta Regionale n. 1452 del 04/09/2023 – Regione Emilia Romagna;
8. Direttive sanitarie per le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie e superiori emanate dalle Aziende Sanitarie Locali del territorio;
9. "Pacchetto igiene": Reg. 852/2004/CE recante requisiti generali e specifici in materia di igiene dei prodotti alimentari, autocontrollo e HACCP, Reg. 853/2004/CE, Reg. 854/2004/CE e Reg. 882/2004/CE.
10. Regolamento (UE) n. 1169/2011, relativo alla fornitura di informazioni sugli alimenti ai consumatori.
11. D.P.R. 327/80 recante requisiti generali di igiene della produzione di sostanze alimentari, dei locali, impianti, attrezzature usati nelle varie fasi di produzione.
12. Regolamento (CE) n. 178/2002 che stabilisce i principi e i requisiti generali della legislazione alimentare in materia di rintracciabilità e responsabilità, istituisce l'Autorità europea per la sicurezza alimentare e fissa procedure nel settore della sicurezza alimentare.
13. Accordo Stato-Regioni concernente linee guida in materia di rintracciabilità dei prodotti alimentari per fini di sanità pubblica ai sensi del Regolamento (CE) n. 178/2002;
14. Regolamento (CE) n. 2073/2005/CE e ss. mm. ii. sui criteri microbiologici applicabili ai prodotti alimentari.
15. D.Lgs. n. 81/08 e ss. mm. ii. recanti norme in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

16. Regolamento (UE) n. 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali;
17. D.Lgs. n. 196/03 così come integrato e modificato dal D.Lgs n. 101/2018 recante “Disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 [...]”;
18. Legge n. 190/2012 di prevenzione della corruzione e ss.mm.ii.;
19. D.lgs n.33/2013 c.d. “decreto trasparenza” così come modificato dal D.lgs n. 97/2016 c.d. “decreto F.O.I.A.” e ss.mm.ii.;
20. Contratto per la gestione del servizio **Refezione-mense** comprese quelle ad uso scolastico. (Castel San Pietro Terme registro contratti n. 22/2019 scadenza 31/12/2035, Ozzano dell’Emilia rep. n. 489/2010 decorrenza 01/09/2010-31/12/2035, Dozza rep. n. 158/18 (registro scritture private) decorrenza 01/09/2018-31/12/2035 e Monterenzio contratto sottoscritto il 23/10/2018 decorrenza 01/09/2018);
21. Contratto per l’affidamento del servizio **Illuminazione Pubblica** (Comune di Castel San Pietro Terme registro contratti n. 15/2018 decorrenza 01/04/2018-31/12/2027, Comune di Casalfiumanese rep. n. 121/2022 decorrenza 01/05/2022-31/12/2037);
22. Contratto di servizio per la gestione dei **Servizi Cimiteriali e dei servizi connessi** (Comune di Castel S. Pietro Terme rep. n. 2444/2007 decorrenza 01/01/2008-31/12/2037, Ozzano dell’Emilia rep. n. 462/2009 decorrenza 01/01/2010-31/12/2035, Casalfiumanese rep. n. 122/2022 decorrenza 01/05/2022-31/12/2037, Dozza rep. 413/2024 decorrenza 01/01/2024);
23. Contratto di servizio per la gestione degli **Immobili di proprietà comunale** (Comune di Castel San Pietro Terme registro contratti n. 23/2019 scadenza 31/12/2035, Comune di Ozzano dell’Emilia rep. n. 513/2010 e ss.mm.ii. decorrenza 01/07/2010-31/12/2035, Comune di Dozza rep. n. 157/2018 decorrenza 01/09/2018-31/12/2035 e Comune di Monterenzio decorrenza 01/09/2018);
24. D.P.R. 285 del 10/09/1990 “Regolamento di polizia mortuaria”;
25. L.R. 19 del 27/07/2004 “Disciplina in materia funeraria e di polizia mortuaria”;
26. Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune di Castel San Pietro Terme approvato con deliberazione di CC n. 123 del 12/12/2013 in vigore dal 01/01/2014;
27. Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune di Ozzano dell’Emilia approvato con deliberazione di CC n. 6 del 21 febbraio 2018 e ss.mm.ii. in vigore dal 03/04/2018;
28. Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune di Casalfiumanese approvato con deliberazione di CC n. 82 del 28/11/2020;
29. Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune di Dozza, approvato con Deliberazione di CC n. 96 del 19 dicembre 2005 e modificato e integrato con Delibere di CC n. 63 del 28/09/2011 e n. 30 del 18/06/2012;
30. L.R. 24/2001 e ss.mm.ii. – Disciplina generale dell’intervento pubblico nel settore abitativo.
31. D.P.C.M. n. 159/2013 - Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione e i campi di applicazione dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), come modificato da ultimo dalla LEGGE 30 dicembre 2020, n. 178 (in SO n.46, relativo alla G.U. 30/12/2020, n.322), che ha disposto (con l'art. 1, comma 338) la modifica dell'art. 8, comma 2, lettera a).

- 32.** Regolamento unico alloggi di edilizia residenziale pubblica (ERP) nel Comune di Castel San Pietro Terme approvato con deliberazione di CC n. 126 del 18/12/2012 e ss.mm.ii.
- 33.** Regolamento comunale per la gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica (ERP) del Comune di Ozzano dell'Emilia
- 34.** Regolamento comunale per la gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica (ERP) del Comune di Dozza approvato con deliberazione di C.C. n. 65 del 21/11/2012 e ss.mm.ii.;
- 35.** Regolamento alloggi protetti Comune di Castel San Pietro Terme approvato con deliberazione CC n. 32 del 31/03/2015;
- 36.** Regolamento emergenze abitative Comune di Castel San Pietro Terme approvato con deliberazione CC n. 14 del 09/02/2011 e modificato con deliberazione CC n. 10/2016.
- 37.** Regolamento per la formazione di una graduatoria aperta finalizzata all'assegnazione di alloggi in locazione a canone calmierato e concordato" approvato con Deliberazione CC n. n. 64/2013 e modificato con deliberazione CC n. 83 del 28/07/2016.
- 38.** Regolamento per assegnazione e uso di garage e posti auto di proprietà comunale Comune di Castel San Pietro Terme (approvato con Deliberazione di C.C. n. 27 del 23/02/2007), Comune di Ozzano dell'Emilia (approvato con Deliberazione di C.C. n. 4 del 3/02/2011) e Comune di Dozza (approvato con Deliberazione di C.C. n. 16 del 28/02/2020)