



ALLEGATO B

TIPOLOGIA INTERVENTI MANUTENZIONE ORDINARIA

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

1) Pronto Intervento

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

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

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

2) Accensione e Spegnimento

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

3) Manutenzione ordinaria su segnalazione di guasto

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4) Manutenzione ordinaria apparecchio a LED

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

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

5) Guasti urgenti

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

- guasti su linee o su quadri di alimentazione che comportino lo spegnimento di un numero superiore a 5 centri luminosi:
- un primo intervento provvisorio per la ripresa del servizio, entro 1 giorno lavorativo

dalla ricezione della telefonata che avverrà entro le 24 ore dalla data di ricezione dello stesso della segnalazione da parte di ENEL Sole;

- ENEL Sole provvederà ad elaborare un preventivo di spesa per il ripristino della normalità, entro 20 giorni lavorativi dall'effettuazione del primo intervento provvisorio per la ripresa del servizio;
- tutti gli ulteriori interventi necessari per il pieno ripristino della normalità, in rapporto alla gravità del guasto, verranno effettuati da ENEL Sole entro 15 giorni lavorativi dall'approvazione da parte del Comune del preventivo di spesa presentato.

- guasti comportanti il mancato funzionamento di interi tratti di via:

- un primo intervento provvisorio finalizzato alla localizzazione del guasto, seguito dalle necessarie attività per la ripresa del servizio, entro 24h dalla ricezione della segnalazione;
- tutti gli ulteriori interventi necessari per il pieno ripristino della funzionalità degli impianti, nel rispetto della tempistica concordata con l'Ufficio Tecnico comunale ed in rapporto alla gravità del guasto, rientreranno, di norma, nei cosiddetti "servizi di base", a meno che il guasto occorso non sia, per entità e tipologia, tale da doverlo considerare "servizio a richiesta".

6) YOURBAN

Vedere allegato 3.

COMUNE DI PELLA - Prov. UD 0308283 del 12/07/2023 CP 9.434
CONSISTENZE PRESUNTE DEGLI IMPIANTI
COMUNE DI PELLA NO

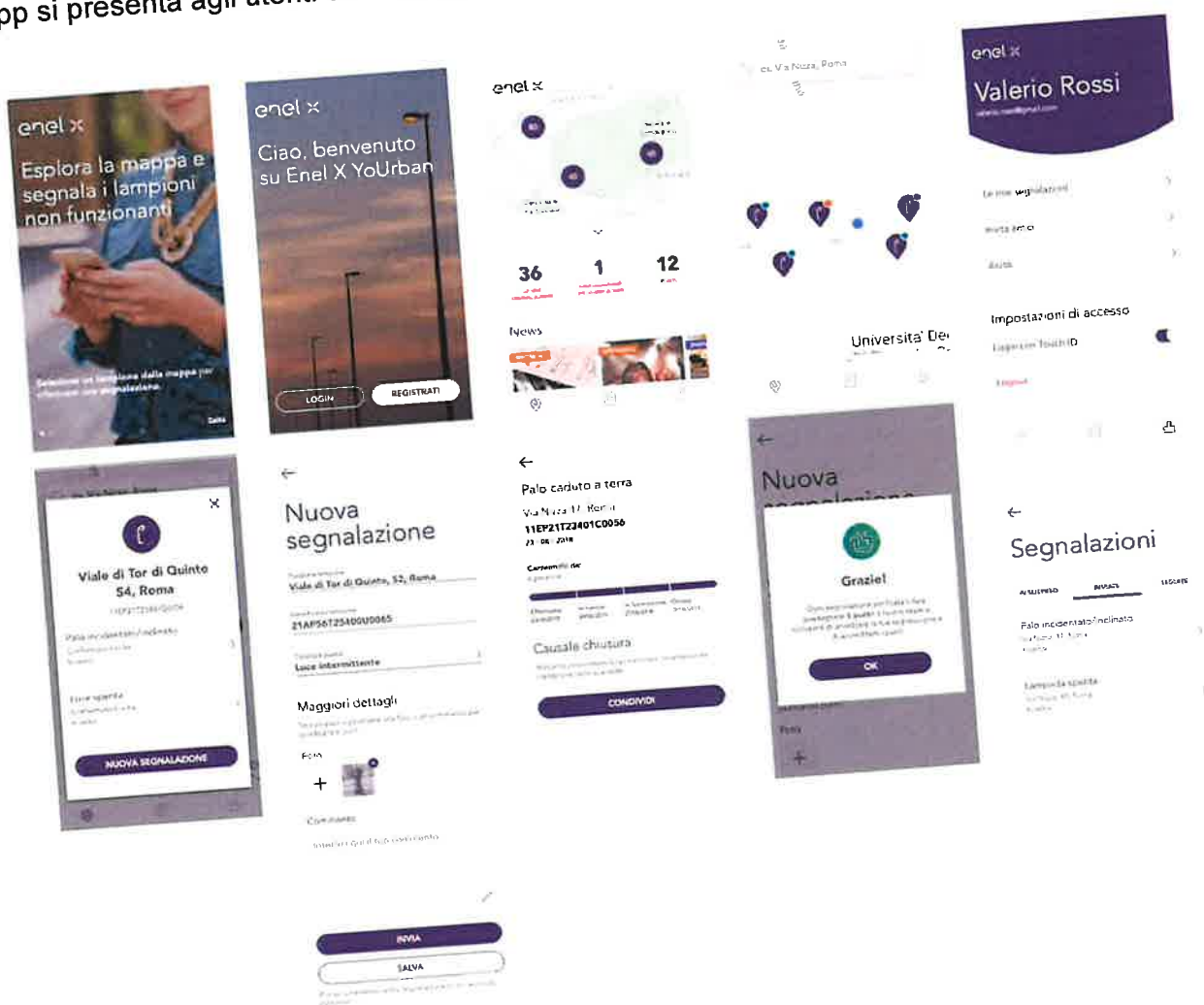
COMUNE DI PELLA NO								
Tipo lampada	Sigla	Codice Fattura	Potenza nominale (W)	Proprietà ENEL Sole	Proprietà Comunale	Quantità totale	Canone unitario (€)	Importo totale (€)
				Proposta	Proposta			
Vapori di Mercurio	HG	CO-HG007	50	8	12	20	30,00	600,00
		CO-HG010	80	5	69	74	30,00	2.220,00
		CO-HG003	125	1	6	7	30,00	210,00
		CO-HG005	250				30,00	
		CO-HG006	400				30,00	
Incandescenza	INC	CO-ID019	60				30,00	
		CO-ID003	100				30,00	
		CO-ID006	150				30,00	
		CO-ID009	200				30,00	
Luce Miscelata	MIL	CO-LM001	100		69	69	30,00	2.070,00
		CO-LM005	160		31	31	30,00	930,00
Fluorescente compatta	FLC	CO-EC001	18		4	4	30,00	120,00
		CO-EC001	25				30,00	
Tubolare fluorescente	TF	CO-TF006	20				30,00	
		CO-TF012	40				30,00	
		CO-TF001	58				30,00	
LED "ARCHILEDE 1"	norm 6000 °K	AR39LEDNew	39				30,00	
		AR59LEDNew	59			1	30,00	30,00
		AR84LEDNew	84	1			30,00	
		AR98LEDPot	98				30,00	
	norm 4200 °K	AR39LEDNeut	39				30,00	
		AR59LEDNeut	59				30,00	
		AR84LEDNeut	84				30,00	
		AR98LEDPotNeut	98				30,00	
	retro 6000 °K	AR55LEDRNew	55				30,00	
		AR81LEDRNew	81				30,00	
		AR98LEDRNew	98				30,00	
							30,00	
	retro 4200 °K	AR55LEDRNeut	55				30,00	
		AR81LEDRNeut	81				30,00	
		AR98LEDRNeut	98				30,00	
							30,00	
LED "ARCHILEDE EVOLUTION"	EVO	ARE016BAST0861	16				30,00	
		ARE028BAST0861	28				30,00	
		ARE044BAST0861	44				30,00	
		ARS016BAST0994	16				30,00	
LED "ARCHILEDE SPECIAL"	SPEC	ARS020BAST0994	20			66	30,00	1.980,00
		ARS032BAST0994	32	66			30,00	
LED "ARCHILEDE HP"	HP	ARNEW24ST1	24			18	30,00	540,00
		ARNEW42ST1	42	18		168	30,00	5.040,00
		ARNEW66ST1	66	168			30,00	
LED "ARCHILEDE HP MINI"	MINI	ARMIN12ST1	12				30,00	
		ARMIN24ST1	24			1	30,00	30,00
		ARMIN36ST1	36	1			30,00	
Sodio alta pressione	SAP	CO-SA001	50			25	30,00	750,00
		CO-SA015	70	25		11	30,00	330,00
		CO-SA002	100	11			30,00	
		CO-SA003	110 spec.				30,00	
		CO-SA006	150				30,00	
		CO-SA001	190 spec.				30,00	
		CO-SA009	210 spec.			8	30,00	240,00
		CO-SA010	250	2	6		30,00	
		CO-SA001	295 spec.				30,00	
		CO-SA012	350 spec.			5	30,00	150,00
		CO-SA013	400				30,00	
							30,00	
Sodio bassa pressione	SBP	CO-SB011	35				30,00	
		CO-SB014	55				30,00	
		CO-SB019	90				30,00	
		CO-SB004	135				30,00	
		CO-SB004	180				30,00	
		CO-VA013	35			4	30,00	120,00
Ioduri metallici	IOD	CO-VA010	70	2		2	30,00	
		CO-VA012	100				30,00	
		CO-VA003	150				30,00	
		CO-VA007	250				30,00	
		CO-VA008	400				30,00	
		CO-VA002	1000				30,00	
		CO-VA014	2000				30,00	
		CO-AL002	1000				30,00	
Alogena	ALO	CO-AL004	1500				30,00	
		CO-AL001	2000				30,00	
TOTALI				308		204	512	15.360

ALLEGATO C

1 ENEL X YOURBAN

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

L'app si presenta agli utenti con la seguente grafica



L'esperienza con Enel X YoUrban

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

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

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

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

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

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

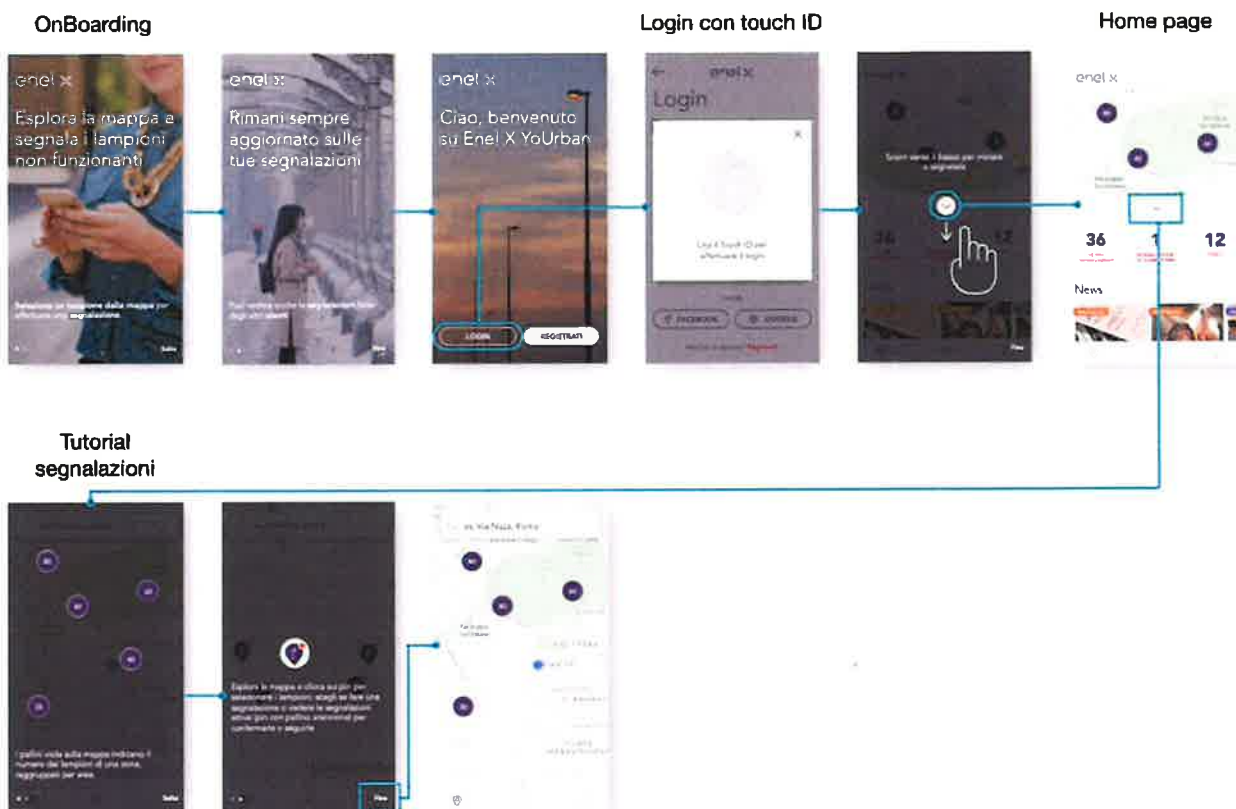
Altro elemento distintivo di questa app rispetto alle altre presenti nel mercato, è la visibilità dei singoli stati del processo di risoluzione (aperto, in lavorazione, sospeso e chiuso) e la comunicazione degli stessi tramite notifiche.

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

Flusso di OnBoarding



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



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

Benefici per il cittadino:



Segnalazione rapida di un guasto



Possibilità di salvare la segnalazione e inviarla in un secondo momento



Aggiornamento sul processo di risoluzione guasti tramite notifiche



Aggiornamenti sulle news di Enel X



Senso di appartenenza e utilità per il proprio comune

Benefici per la Municipalità:



Possibilità di caricare news e contenuti specifici legati alla municipalità



Riduzione delle chiamate al contact center



Unico punto di accesso per monitorare tutte le segnalazioni ricevute



RepoEnel Solestica dettagliata e scaricabile



Monitoraggio in real time dello status della segnalazione



Riduzione tempi risposta al cittadino



Evidenza delle segnalazioni con alta priorità



Possibilità di accettare i preventivi per la risoluzione dei guasti



Maggiore qualità delle segnalazioni



Visibilità nazionale dei comuni che aderiscono al servizio