



Città di Lecce



*... per la Città!*

# ***Carta dei Servizi***

Realizzata in collaborazione con il Comune di Lecce  
Settore Ambiente, Igiene, Sanità, Verde Pubblico

***Manutenzione del Verde Pubblico, compreso quello  
cimiteriale e dei campi di inumazione***

***Lupiae Servizi S.p.A.***

Sede Legale – Via Foscarini, 2/B - 73100  
Lecce - Tel. 0832 - 241174 - Fax 0832 – 241174

Sito internet: [www.lupiaeservizi.com](http://www.lupiaeservizi.com)  
mail: [lupiae\\_servizi@lupiaeservizi.com](mailto:lupiae_servizi@lupiaeservizi.com)  
Pec: [lupiaeservizi@pec.it](mailto:lupiaeservizi@pec.it)

***Socio Unico Comune di Lecce***  
Direzione e Coordinamento:



Città di Lecce

Comune di Lecce ai sensi dell'art. 2497 bis del Codice Civile.



*... per la Città!*

## **1. PREMESSA**

- 1.1 Significato e breve spiegazione della Carta (standard generali, specifici, indennizzo, rif. leggi) e validità;*
- 1.2 Riferimenti normativi*

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

- 2.1 Eguaglianza ed Imparzialità di trattamento*
- 2.2 Continuità*
- 2.3 Partecipazione e trasparenza*
- 2.4 Cortesia*
- 2.5 Efficacia ed Efficienza*
- 2.6 Informazione*
- 2.7 Chiarezza e Comprensibilità*
- 2.8 Qualità, Sicurezza e Tutela ambientale*
- 2.9 Privacy*
- 2.10 Standard di Qualità del Servizio*

## **3. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

- 3.1 Caratteristiche del servizio sfalcio aree verdi e cigli stradali*
- 3.2 Caratteristiche del servizio di potatura*
- 3.3 Caratteristiche del servizio manutenzione aiuole fiorite e vasche ornamentali*
- 3.4 Modalità e tempi*
- 3.5 Tutela ambientale*
- 3.6 Accessibilità ai servizi*

## **4. TUTELA DELL'UTENTE**

- 4.1 Comportamento del personale di Lupiae Servizi verso gli utenti*
- 4.2 Organi di tutela e presentazione reclami*



Città di Lecce

## **5. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE**

**5.1 Informazioni fornite ai cittadini-utenti**

**5.2 Modi e mezzi di informazione verso i cittadini-utenti**

**5.3 Richieste dei cittadini-utenti e partecipazione**

**5.4 Valutazione del grado di soddisfazione dei cittadini-utenti**

**Elenco degli allegati:**

**ALLEGATO 1: AREE A VERDE OGGETTO DEL SERVIZIO**

**ALLEGATO 2: MODULO DI SEGNALAZIONE – RECLAMO -SUGGERIMENTO**

### **1. PREMESSA**

#### **1.1. SIGNIFICATO, BREVE SPIEGAZIONE DELLA CARTA E VALIDITA'**

La “Carta dei Servizi Manutenzione del Verde Pubblico, compreso quello cimiteriale e dei campi di inumazione” gestito da *LUPIAE SERVIZI S.p.A.* nel territorio del Comune di Lecce, ed emessa in adempimento alla normativa vigente in materia, di seguito esplicitata, costituisce una dichiarazione di impegno formale dell’Azienda nei confronti dei propri utenti, come tale un elemento integrativo del Contratto Quadro di affidamento stipulato in data 08 Aprile 2019 con l’Ente Comune di Lecce.

Quest’ultimo disciplina i rapporti fra *Lupiae Servizi S.p.A.* ed il Comune per l’esercizio del servizio, definisce i rispettivi diritti e obblighi delle parti e le misure sanzionatorie che il Comune può adottare nei confronti dell’Azienda. In virtù di tale contratto *Lupiae*, provvede allo svolgimento delle attività e agli adempimenti amministrativi connessi alla gestione del servizio “*Manutenzione verde pubblico compreso quello cimiteriale e dei campi di inumazione*”.

Pertanto, a *Lupiae Servizi S.p.A.* vengono riconosciute importanti funzioni, fra le quali, quelle di presidiare e sviluppare le relazioni con gli enti e le organizzazioni territoriali, di gestire il rapporto con la clientela, e di presidiare e sviluppare il rapporto con i cittadini.

La presente Carta intende soddisfare concretamente l’esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra Azienda e Utente, garantendo un facile accesso alle informazioni di carattere tecnico-



Città di Lecce

amministrativo, certezza dei tempi di erogazione e dei livelli qualitativi del servizio, favorendo nel contempo comportamenti fiduciosi, dialettici e propositivi.



La Carta dei Servizi rappresenta per Lupiae Servizi lo strumento per dichiarare ai propri utenti i livelli (di qualità e quantità) dei servizi erogati, che si impegna a raggiungere nell'anno; per gli Utenti è lo strumento per conoscere gli obiettivi della Società e soprattutto per controllarne e verificarne l'attuazione.

La Carta illustra nel dettaglio le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e la modalità di rapporto fra Lupiae ed i suoi utenti.

La Società, con il presente documento, si impegna a condurre le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, i quali costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio, sia la soddisfazione degli utenti.

Gli standard di qualità si distinguono in:

- **STANDARD GENERALI:** riferibili al complesso delle prestazioni aziendali;
- **STANDARD SPECIFICI:** riferibili a ciascuna delle singole prestazioni individuate e direttamente verificabili dal singolo utente (indicati nelle tabelle in grassetto – corsivo). I tempi delle prestazioni di seguito indicati sono espressi in giorni lavorativi, eccetto quando diversamente specificato, e considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, delle predisposizioni di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.
- Lupiae Servizi S.p.A. non garantisce il rispetto degli standard indicati in caso di eventi di carattere eccezionale, non dipendenti dall'Azienda.

La definizione della Carta del Servizio ha coinvolto profondamente la struttura aziendale.

La proposta è stata discussa dall'Amministratore Unico con il Responsabile dell'Ufficio Controllo qualità, per un confronto su quanto in essa previsto.

**Validità della Carta:**



Città di Lecce

La presente edizione della “Carta del Servizio Manutenzione Verde” di Lupiae Servizi S.p.A. per il Comune di Lecce ha validità sino alla data di scadenza del relativo Contratto di Servizio stipulato fra l’Azienda ed il Comune, fatte salve le modifiche e gli aggiornamenti resi necessari o opportuni a seguito di variazioni della normativa di riferimento o degli standard proposti.

## **1.2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

Questo documento è stato preparato con riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”
- Legge 7 agosto 1990, n° 241, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi”
- Legge 11 luglio 1995, n° 273: “Conversione in legge, con modificazioni del decreto-legge 12 maggio 1995, n° 165, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

*Lupiae Servizi S.p.A. gestisce i propri servizi nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.*

### **2.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA’ DI TRATTAMENTO**

Lupiae Servizi S.p.A. si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazioni di sesso, razza o religione.



Città di Lecce

Pertanto, garantisce l'uniformità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.



## **2.2. CONTINUITA'**

L'Azienda si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione dei servizi pubblici in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, si impegna comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del personale, evidenziando altresì le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi assicurati.

## **2.3. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA**

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, o direttamente le Associazioni dei Consumatori per questioni di carattere collettivo, hanno diritto di richiedere chiarimenti e accedere alle informazioni aziendali di interesse, ai sensi della L. 241/90 e successive modificazioni, in merito a prestazioni di servizi istituzionali, anche mediante confronto con il Direttore di riferimento o suo delegato; nonché di partecipare alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Lupiae Servizi S.p.A. si impegna a fornire risposte tempestive e facilmente comprensibili, a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai clienti - utenti e dalle Associazioni dei Consumatori qualora si verificano violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

Le valutazioni fornite dai Cittadini-Utenti e dalle Associazioni dei Consumatori saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità dei servizi forniti.



Città di Lecce

#### **2.4. CORTESIA**



Lupiae Servizi S.p.A. si impegna a garantire ai Cittadini-Utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche e a munirsi di tesserino di riconoscimento.

#### **2.5. EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Lupiae Servizi S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

#### **2.6. INFORMAZIONE**

Lupiae Servizi S.p.A. assicura una chiara ed esaustiva informazione ai Cittadini-Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi; in particolare rende note, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari, leggibili e accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi; predispone inoltre idonei strumenti di informazione tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche; mantiene rapporti con gli organi di informazione e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi (vedi paragrafo 5.1). La Società, inoltre, si impegna ad inviare alle Associazioni dei Consumatori, con periodicità concordata, un report riguardante i dati più significativi, con riferimento alle caratteristiche quali/quantitative dei servizi.

#### **2.7. CHIAREZZA E COMPRESIBILITA'**



Città di Lecce

Lupiae Servizi S.p.A. garantisce ai Cittadini-Utenti procedure amministrative moderne, semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia chiara, comprensibile ed efficace.



*... per la Città!*

## **2.8. QUALITA' E TUTELA AMBIENTALE**

Nell'espletamento delle proprie attività la Società garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della Qualità che produca ed assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative (espresse o implicite) dei Cittadini-Utenti e, in modo integrato, l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'Ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali, oltre alla prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

## **2.9. PRIVACY**

Lupiae Servizi S.p.A. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui alla L. 31/12/96 n. 675 e successive modificazioni ed integrazioni; in particolare, la Società consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dall'art. 13 della medesima legge.

## **2.10. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

Lupiae Servizi S.p.A. definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato alla Comunità, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, relativi ai tempi del rapporto contrattuale, alle modalità di gestione del rapporto contrattuale ed alla accessibilità e sicurezza del servizio; gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese da Lupiae e specifici, ossia relativi alle singole prestazioni.



Città di Lecce

### 3. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI



Descrizione	Unità di misura	Quantità
Diserbo meccanico 4 passaggi	mq.	479.000
Tosatura prati 20 tagli annui	mq.	112.900
Potatura cespugli	n.	20.000
Spollonatura	n.	10.000
Risagomatura siepi e spalliere	ml.	3.000
Zappettatura, sarchiatura e pulizia aiuole fiorite	mq.	5.000
Concimazione	mq.	90.000
Irrigazione con autobotte (piante, aiuole, vasi, ecc.)	corpo	Secondo necessità
Rigenerazione tappeti erbosi	mq.	5.000
Aratura meccanica	mq.	10.000
Piantumazione essenze fiorite, cespugli e piantine	n.	5.000
Semina prato	mq.	5.000
Irrorazione alberature, cespugli, ecc con prodotti spec.	n.	3.000
Potatura alberi con altezza sino a 10 mt	n.	330
Potatura alberi con altezza da mt. 10 a mt. 15	n.	200
Potatura alberi altezza superiore a mt. 15	n.	100
Estirpazione alberi con altezza da mt. 6 a mt. 10, compresa rimozione del ceppo	n.	200



Città di Lecce

Estirpazione alberi altezza superiore a mt. 10, compresa rimozione del ceppo	n.	200
--	----	-----



... per la Città!

TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
<b>3.1 Caratteristiche del servizio di sfalcio aree verdi:</b> dimensionamento e programmazione	Pianificazione annuale degli interventi di sfalcio – La Società Lupiae Servizi fornirà indicazioni sul percorso seguito dalle squadre	Le aree verdi sono suddivise in 3 macroclassi principali in funzione della loro collocazione e del loro utilizzo (A, B, C), cui corrisponde una diversa programmazione degli sfalci. La <i>classe A</i> comprende tutte le aree del centro storico e delle zone di maggior traffico urbano e/o turistico. La <i>classe B</i> comprende tutte le aree verdi di quartiere, di uso collettivo e didattico. La <i>classe C</i> comprende le aree verdi delle circoscrizioni del forese, di interesse marginale e le aree sportive non in concessione. Inoltre ci sono delle aree definite “ <i>particolari</i> ” fanno riferimento a scuole, asili, biblioteche, direzioni didattiche, aree interne/ esterne cimiteriali.	Lupiae fornirà le piantine relative alla suddivisione in classi delle zone a verde e la programmazione di massima.



Città di Lecce

<p><b>3.2</b> dimensionamento e programmazione del servizio di potatura</p>  <p>... per la Città!</p>	Pianificazione annuale servizio di potatura alberi	Potatura annuale: sulla base dei sopralluoghi effettuati dai tecnici di Lupiae operanti sul territorio, delle indagini svolte per verificare lo stato delle alberature e delle segnalazioni pervenute si definisce un elenco di interventi di potatura, in ordine di priorità, per l'anno successivo. Le indicazioni su quali piante intervenire lo impartisce la committente.	Sui viali alberati vengono effettuati due tipi di potatura: di allevamento e di contenimento. Quella di allevamento si esegue nel modo seguente: per determinare la forma della pianta, e per massimizzare la resa produttiva Quella di contenimento si esegue nel modo seguente: una riduzione in altezza ed in larghezza della chioma Tempi medi di potatura singolo albero ( suddivisi per essenza)
<b>3.3</b> Caratteristiche del servizio manutenzione aiuole fiorite:	Dimensionamento del servizio	Elenco aiuole con n° interventi e l'indicazione del sistema di irrigazione.	
<b>3.3.1</b> dimensionamento e programmazione del servizio	interventi programmati per la gestione delle vasche ornamentali	N° interventi manutentivi/anno	Nell'ambito di questi interventi sono previste attività di piantumazione, innaffiamento e cura delle piante
<b>3.4</b> Modalità e tempi: tempo di recupero residui vegetali	Tempo massimo per il recupero dei residui da sfalcio e potature	Tempo massimo per sfalci in aree verdi: <b>3 gg lavorativi</b> Tempo max per potature: <b>4 gg lavorativi</b>	
<b>3.4</b> Modalità e tempi: tempo di sopralluogo su segnalazione per interventi di potatura	Tempo massimo per il sopralluogo su segnalazione di situazioni che non costituiscono pericolo	Tempo max: <b>5 gg lavorativi</b>	L'eventuale intervento viene concordato con l'Uff. Ambiente del Comune, ed eventualmente inserito nella programmazione annuale.
<b>3.4.1</b> Modalità e tempi: tempo di intervento su segnalazione per interventi di potatura	Tempo massimo di intervento su segnalazione di situazioni di pericolo (es. ramo/pianta pericolante)	Tempo max: <b>1 gg lavorativo</b>	



Città di Lecce

<b>3.4.2 Modalità e tempi:</b> tempo di intervento di abbattimento di un albero su suolo pubblico su richiesta dell'Uff. Ambiente del Comune	Tempo massimo tra la chiamata e l'intervento in assenza di pericolo	Tempo max: <b>5 gg lavorativi.</b>	La richiesta, adeguatamente motivata, di abbattimento di un albero su suolo pubblico deve essere inoltrata, dai singoli cittadini, all'Uff. Ambiente del Comune.
<b>3.5 Tutela ambientale:</b> modalità di trattamento e recupero dei rifiuti che rispettino l'ambiente	Modalità di recupero dei residui vegetali.	I residui dello sfalcio e della potatura sono avviati a recupero di materia in impianti per la produzione di compost.	
<b>3.6 Accessibilità ai servizi:</b> possibilità di ottenere informazioni ed effettuare segnalazioni telefoniche	Orari del numero verde	Periodo di apertura sportello telefonico: - dal lunedì al venerdì: dalle 8.30 alle 12.30	
<b>3.6.1 Accessibilità ai servizi:</b> possibilità di ottenere informazioni ed effettuare segnalazioni telefoniche	Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni che richiedono nozioni tecniche specialistiche	<b>Entro 7 gg lavorativi</b> viene richiamato l'utente.	
<b>3.6.2 Accessibilità ai servizi:</b> tempi di risposta a richieste di informazioni e reclami scritti	Tempo massimo di risposta	<b>20 gg lavorativi</b>	

## 4. TUTELA DELL' UTENTE

### 4.1 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DI LUPIAE SERVIZI S.p.A. VERSO I CITTADINI UTENTI

Il personale di Lupiae Servizi S.p.A., è munito di tesserino di riconoscimento con le proprie generalità che è tenuto ad esibire all'interno degli uffici dell'Azienda, all'esterno e quando prende contatto, per ragioni di lavoro, con il cliente - utente.

Tutti i dipendenti di Lupiae sono tenuti a rapportarsi con i cittadini-utenti con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, e ad indicare il proprio nome nelle comunicazioni telefoniche.



Città di Lecce

#### 4.2 ORGANI DI TUTELA E PRESENTAZIONE DI RECLAMI



Il singolo Utente e le Associazioni dei Consumatori, direttamente, per problemi a rilevanza collettiva, o espressamente delegate, per problemi a rilevanza individuale, possono denunciare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici di

Lupiae Servizi S.p.A., sia in forma verbale che scritta e, attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

Sede Legale – Via Foscarini, 2/B - 73100  
Lecce - Tel. 0832 - 241174 - Fax 0832 – 241174

Sito internet: [www.lupiaeservizi.com](http://www.lupiaeservizi.com)  
mail: [lupiae\\_servizi@lupiaeservizi.com](mailto:lupiae_servizi@lupiaeservizi.com)  
Pec: [lupiaeservizi@pec.it](mailto:lupiaeservizi@pec.it)

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente, l'eventuale delega da parte di un utente ad una Associazione dei Consumatori, nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica.

L'Azienda, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito aziendale della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti. Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto.

L'Azienda si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, a cui saranno presenti almeno il Responsabile/Coordinatore del Servizio coinvolto ed il Responsabile del Controllo Qualità che svolge funzioni di controllo interno e garanzia del corretto adempimento alle procedure ed ai tempi indicati nella Carta attraverso la verifica ed il monitoraggio degli standard.

A tutela dei diritti dei cittadini – utenti, il Contratto di Servizio prevede comunque le misure sanzionatorie che il Comune può adottare nei confronti dell'Azienda, a garanzia del rispetto del contratto, degli standard di qualità stabiliti nella Carta dei Servizi e delle disposizioni di legge.



Città di Lecce

La Società si impegna a considerare con particolare attenzione clienti anziani o disabili, e si rende disponibile a valutare di volta in volta ulteriori modalità di reclamo, in funzione delle loro particolari esigenze.



Sarà inoltre cura del Responsabile del Controllo Qualità redigere annualmente, una relazione nella quale si confrontano i risultati conseguiti nell'anno precedente con gli standard stabiliti, individuando le ragioni di eventuali scostamenti e relative azioni correttive previste.

## **5. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE**

### **5.1 INFORMAZIONI FORNITE AI CITTADINI-UTENTI**

Lupiae Servizi S.p.A., fornisce ai cittadini-utenti ed alle Associazioni dei Consumatori una informazione chiara, completa e costante sulle modalità di fornitura dei propri servizi, e loro eventuali modifiche, con particolare riguardo a:

- modalità di erogazione e di accesso al servizio;
- condizioni di erogazione del servizio;
- caratteristiche quali-quantitative dei servizi erogati;
- struttura dell'azienda e procedure che possono interessare il cliente;
- andamento economico dell'azienda.

### **5.2 MODI E MEZZI DI INFORMAZIONE VERSO I CITTADINI-UTENTI**

Lupiae Servizi S.p.A. adotta diverse modalità di informazione ai cittadini - utenti ed alle Associazioni dei Consumatori:

- per le campagne di informazione e sensibilizzazione prevede l'utilizzo di tutti gli strumenti tipici della comunicazione.



Città di Lecce

### **5.3 RICHIESTE DELL'UTENTE E PARTECIPAZIONE**



Lupiae Servizi S.p.A. si impegna a garantire al cittadino-utente ed alle Associazioni dei Consumatori il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

L'utente e le Associazioni dei Consumatori hanno inoltre il diritto di accesso a tutte le informazioni aziendali che li interessano e agli atti amministrativi ai sensi e secondo le modalità previste dalla L. 241/90 e successive modificazioni.

La Azienda riconosce ai cittadini-utenti ed alle Associazioni dei Consumatori anche la possibilità di presentare richieste di informazioni in forma scritta alle quali si impegna a rispondere entro 20 giorni lavorativi.

Inoltre è previsto un "Tavolo di confronto e concertazione" che si riunisce annualmente, o su richiesta di un suo componente, a cui partecipano rappresentanti di Lupiae Servizi S.p.A. in funzione degli argomenti trattati, gli esponenti di Associazioni di Difesa dei Consumatori presenti sul territorio, riconosciute a livello nazionale (L. 281/98) e regolarmente registrate, e i rappresentanti di associazioni delle categorie economiche e produttive. In tale occasione si discuterà sullo stato di attuazione della Carta dei Servizi, presentando una sintesi dei risultati acquisiti e registrati nell'anno precedente.

### **5.4 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI**

Lupiae Servizi S.p.A considera utili per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri Utenti tutte le occasioni di dialogo che consentano di conoscere un loro giudizio riguardo alla qualità del servizio erogato. A tal fine, pertanto, Lupiae Servizi S.p.A. considera di fondamentale importanza un'attenta analisi dei reclami ricevuti, nonché delle richieste di informazioni e chiarimenti.

L'azienda inoltre effettua periodicamente indagini di "customer satisfaction", utili a rilevare i motivi più frequenti di insoddisfazione degli Utenti, e per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.



Città di Lecce



*... per la Città!*

## ALLEGATO 1

### **AREE A VERDE OGGETTO DEL SERVIZIO**

-  Aiuole via Moscati;
-  incrocio Lecce-Maglie
-  ex Foro Boario
-  Piazza del Bastione
-  Viale dello Stadio - Spartitraffico incrocio viale dello Stadio incrocio San Cataldo
-  Monumento dei Caduti
-  Piazzetta Vittorio Emanuele
-  Piazza Mazzini
-  Porta Napoli
-  Viale Marconi
-  Piazza Viterbo
-  Palazzetto dello Sport
-  Piazza Salerno
-  Zona Settelacquare



Città di Lecce

-  Rione S. Rosa
-  Zona 167/A
-  Via Maggiulli
-  Via C. Costadura
-  Piazza San Michele
-  Via San Nicola
-  Piazza L. Ariosto
-  Villa Comunale
-  Piazza Cardarelli
-  Piazza Rebora
-  Piazza Quasimodo
-  Piazza Bodini
-  Piazza Partigiani
-  Piazzale Il Giugno
-  Piazzetta Verdi
-  Via Garibaldi
-  Via De Pietro
-  Via Costa
-  Via Imperatore Adriano
-  Via Ribezzo
-  Via Congedo
-  Via Balduini
-  Aiule antistanti Chiesa San Francesco
-  Aiule antistanti fondazione Memmo
-  Piazzetta Beata Luigia Mazzotta
-  Via Jacobis
-  Via Cavallotti ang. 95° Rgt Fanteria
-  Piazzali Nuoro
-  Piazzale Bologna
-  Piazzale Genova
-  Via Vincenti
-  Via Calabria
-  Zona 167/B
-  Via Vecchia San Pietro in Lama
-  Via Monteroni ang. Via Fermi
-  Via Marugi
-  Viale Minzoni
-  Piazza Tafuro
-  Via Pordenone
-  Via Vanvitelli
-  Piazza Sant'Oronzo
-  Piazzetta Castromediano



Città di Lecce

-  Zona San Pio
-  Palazzetto dello Sport
-  Piazzale Cuneo
-  Via De Rosis
-  Via Scotellaro
-  Via D' Andrea
-  Via Agrigento
-  Via Messere
-  Viale Dell'Università
-  Parco Borgo San Nicola
-  Via Falcone
-  Piazzetta antistante la Chiesa Borgo San Nicola
-  Borgo Pace
-  Rondò Viale della Repubblica
-  Via Cicolella
-  Piazza Bellini
-  Via Lodi
-  Rondò Lecce-San Cataldo
-  Via Estrafallaces — Aree di proprietà Comunale non sistemate a verde
-  Scarpate e svincoli (stadio, ingresso da Brindisi, Borgo San Nicola e Via Lequile)
-  Nuovi Rondò: Rondò Via Monti, Rondò Via Scipione De Monti, Via Rossini, V.le Lo Re, V.le Roma, V.le Giovanni Paolo II, Via Gramsci.
-  Nuovi Parchi: Via Vecchia Carmiano, Via Vecchia Frigole, Via Vecchia San Pietro in Lama, Via Varese, Via Lucca, Parco dei Bambini (V.le Giovanni Paolo II)
-  Skate Park
-  Centro Sociale Via Cimarosa.
-  Nuove piste ciclabili: Via San Ligorio, V.le Giovanni Paolo II, Via Torre del Parco, Cimitero comunale, Via Menga, Via della Notte,
-  Ingresso Merine Rondò
-  Sedi Uffici Comunali
-  Via Agrigento
-  pista ciclabile,
-  Piazza Partigiani
-  Parco via S. Pietro in Lama,
-  Piazzale Siena,
-  Campo CONI - Campo attiguo CONI ex scuola cavalleria,
-  Complesso Agave,
-  Via C. Carra,
-  Parco Rudiae,
-  Masseria Ghermi,
-  Parco dei colori,
-  Parco dei Ferrari,



Città di Lecce

- ✚ Via Biasco,
- ✚ Pista ciclabile via Scotellaro
- ✚ Pista ciclabile via Vecchia Frigole

---

- ✚ Olivetani - Zone proprietà comunale
- ✚ Via Leuca
- ✚ Via Pordenone
- ✚ Via Abruzzi,
- ✚ Monumento dei caduti,
- ✚ Via Merine nuovo comparto,
- ✚ Comparto 60,
- ✚ le nuove rotonde che verranno realizzate su Via Frigole incrocio con Via Roggerone, all'incrocio tra viale Aldo Moro e Via Lodi, all'incrocio tra Viale Gallipoli e Viale dell'Università
- ✚ le nuove piste ciclabili del percorso cicloturistico che unirà Rudiae alla Torre di Belloluogo, Parco Ortese Molendini,
- ✚ Tutti gli spazi esistenti su territorio comunale che richiedono interventi di ordinaria manutenzione, fatta eccezione di scarpate e svincoli stradali delimitati da guard-rail ove si procederà con i mezzi meccanici solo nei casi in cui sarà possibile operare con gli stessi dalla base della scarpata, prevedendo, in alternativa, lo sfalcio manuale o in diserbo chimico.



Città di Lecce

## Allegato 2: Modulo di segnalazione – Reclamo – Suggerimento



*... per la Città!*

Da inviare a

**LUPIAE SERVIZI S.p.A.**

**Via Foscarini, 2/B**

**73100 L E C C E**

**Fax: 0832 241174**

Mail: [lupiae\\_servizi@lupiaeservizi.com](mailto:lupiae_servizi@lupiaeservizi.com)

### DATI IDENTIFICATIVI SEGNALANTE

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Recapito telefonico \_\_\_\_\_ mail: \_\_\_\_\_

Tipologia di Segnalazione: ( il settore oggetto della segnalazione)

\_\_\_\_\_

Descrizione del disservizio :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

luogo e data \_\_\_\_\_

Firma

I dati forniti sono trattati ai sensi del D.Lgs n. 196 del 30.06.03 e successive modificazioni ed integrazioni



Città di Lecce



*... per la Città!*

## ***Lupiae Servizi S.p.A.***

Sede Legale – Via Foscarini, 2/B - 73100 Lecce - Tel/ Fax 0832 – 241174 –

Sito internet: [www.lupiaeservizi.com](http://www.lupiaeservizi.com) -

- mail: [lupiae\\_servizi@lupiaeservizi.com](mailto:lupiae_servizi@lupiaeservizi.com) -

- Pec: [lupiaeservizi@pec.it](mailto:lupiaeservizi@pec.it)

*Socio Unico Comune di Lecce - Direzione e Coordinamento:*

*Comune di Lecce ai sensi dell'art. 2497 bis del Codice Civile.*