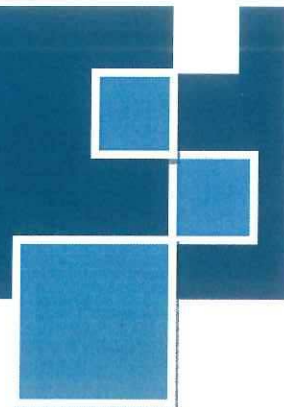


CARTA DEL SERVIZIO

IMPIANTI TERMICI ED ELETTRICI COMUNALI

Tutto quello che c'è da sapere
per utilizzare al meglio il servizio

CARTA DEL SERVIZIO



IMPIANTI TERMICI ED ELETTRICI COMUNALI



iren
energia

Approvata da: Amministratore Delegato IREN Energia S.p.A.

Approvata il: 2 gennaio 2017

PREMESSA

La Carta del Servizio costituisce l'assunzione di un impegno da parte di IREN Energia S.p.A. finalizzato al soddisfacimento delle aspettative dell'Amministrazione Comunale e delle esigenze dei Cittadini/fruitori, tenendo nella dovuta considerazione fattori quali: l'affidabilità della prestazione, la sicurezza nell'utilizzazione del servizio, la correttezza e l'equità nei rapporti contrattuali.

Si tratta di uno strumento fondamentale che tutela il diritto dei Cittadini/fruitori all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza.

I parametri, contenuti nella presente Carta, consentono valutazioni oggettive circa il rispetto degli standard garantiti.

IREN Energia S.p.A., infatti, è in grado di monitorare costantemente il livello di qualità e di efficienza dei servizi erogati, ma soprattutto di adattare le scelte strategiche aziendali alle aspettative dei Cittadini/fruitori.

L'obiettivo di una gestione dei servizi pubblici, intesa in senso imprenditoriale, rappresenta per IREN Energia S.p.A. un importante approccio che consente il miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti.

A conferma di ciò, IREN Energia S.p.A. ha ottenuto la Certificazione del proprio Sistema di Qualità, del Sistema di Gestione Ambientale e del Sistema di Sicurezza ai sensi rispettivamente delle norme UNI EN ISO 9001: 2008, UNI EN ISO 14001: 2004 e OHSAS 18001: 2007.

L'edizione 2017 della Carta sostituisce la precedente versione (Aprile 2014), rivedendo la forma ed i contenuti del documento, a seguito della fusione per incorporazione di IREN Servizi e Innovazione S.p.A. in IREN Energia S.p.A..

PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

L'erogazione dei servizi pubblici si basa sul "principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti".

Le norme che regolano il rapporto tra gli Utenti ed IREN Energia S.p.A. sono uguali per tutti, a parità di condizioni di fornitura. I principi fondamentali che ispirano l'attività aziendale sono: l'obiettività, la giustizia e l'imparzialità.

CONTINUITÀ

In considerazione della natura dei servizi pubblici forniti, IREN Energia S.p.A. si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio.

Qualora ciò non si dovesse verificare, IREN Energia S.p.A. provvederà a limitare al massimo i tempi e gli effetti di eventuali disservizi.

PARTECIPAZIONE

È garantita all'Amministrazione Comunale ed agli Utenti comunali la possibilità di partecipazione e di interazione con IREN Energia S.p.A., sia per tutelare il

diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire un rapporto di collaborazione costruttiva con l'Azienda.

Il Cliente e gli Utenti hanno diritto di accesso alle informazioni aziendali e la possibilità di formulare suggerimenti ed inoltrare reclami. IREN Energia S.p.A. acquisisce e valuta, periodicamente, i giudizi circa la qualità dei servizi erogati, al fine di garantire la soddisfazione dell'utenza servita.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

IREN Energia S.p.A. si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo affinché sia garantito il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento continuo dei livelli qualitativi dei servizi forniti.

RISPETTO E CORTESIA

Il personale di IREN Energia S.p.A. è tenuto a trattare gli Utenti con rispetto, cortesia e cordialità; a rispondere con professionalità e competenza alle loro richieste e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti sono muniti di tessera di riconoscimento, sulla quale è riportato il numero di matricola.

I dipendenti delle Imprese Appaltatrici che operano, per conto di IREN Energia S.p.A., sono tenuti al medesimo comportamento richiesto ai dipendenti di IREN Energia S.p.A..

I dipendenti delle Imprese Appaltatrici sono muniti di tessera di riconoscimento, sulla quale è riportato il nominativo della persona e la Ditta di appartenenza.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

La Società pone la massima attenzione in merito alla chiarezza ed alla comprensibilità nei rapporti con gli Utenti del servizio.

IL SERVIZIO OFFERTO

IMPIANTI GESTITI

Sinteticamente, il servizio comprende la gestione, la manutenzione ed il rinnovo dei seguenti tipi di impianti:

Impianti Elettrici

- Illuminazione e forza motrice
- Boiler elettrici
- A servizio delle fontane
- A servizio dei mercati Cittadini
- A servizio delle aree di sosta spettacoli viaggianti
- A servizio dei campi nomadi (limitatamente alla linea di distribuzione principale e colonnine di alimentazione)
- Impianti di Terra
- Protezione scariche atmosferiche

- Fotovoltaici

Impianti speciali

- Gruppi elettrogeni ed gruppi di continuità
- Condizionatori fissi e portatili
- Motorizzazione sbarre e cancelli (esclusa la parte strutturale, edile, meccanica e di carpenteria)
- Antintrusione
- Rilevamento incendi
- Spegnimento automatico incendi
- Diffusione sonora
- TVCC
- Citofoni e videocitofoni
- Antenne TV
- Orologi (decorativi, stradali ed all'interno di edifici)
- Estintori portatili
- Illuminazione di sicurezza
- Sistemi ottici-acustici
- Sistemi di supervisione e relativi sottosistemi di governo locali;
- Sprinkler
- Dispositivi di ritenuta porte REI (solo alimentazione elettrica)
- Evacuatori di fumo (EFC – solo alimentazione elettrica)
- Gruppi di pressurizzazione (completo se parte di impianto estinzione automatica, solo alimentazione elettrica negli altri casi)

Impianti audio e video

- Presso la sede di Palazzo Civico e relativo presidio durante l'utilizzo
- Presso le sale consiglio circoscrizionali
- Impianti provvisori di diffusione sonora a servizio delle manifestazioni Cittadine
- Impianti audio presso la sala Concerti del Conservatorio Giuseppe Verdi

Impianti di sollevamento

- Ascensori
- Montascale
- Montavivande
- Monta libri
- Monta lettighe
- Montacarichi
- Piattaforme elevatrici

Impianti di Climatizzazione, impianti GAS Cottura

- Riscaldamento, compresa la fornitura del gasolio e dei combustibili solidi tipo biomasse (cippato di legna e pellets)
- Centrali di condizionamento, climatizzazione e trattamento aria (UTA, canalizzazioni, gruppi frigo ecc.)

- Cogeneratori
- Assorbitori
- Impianti solari termici
- Gas cottura

COMPITI AFFIDATI

Ad IREN Energia S.p.A. sono affidati i seguenti compiti:

- Assicurare il corretto esercizio degli impianti seguendo criteri di razionale utilizzo dei medesimi in conformità agli obiettivi di risparmio energetico e di migliore servizio da rendere all'utenza;
- Eseguire la manutenzione ordinaria e straordinaria dei suddetti impianti;
- Eseguire i rinnovi tecnici degli impianti ed attuare gli adeguamenti normativi necessari;
- Progettare e realizzare, su richiesta della Città, nuovi impianti, coordinando le proprie azioni con le corrispondenti azioni delle strutture tecniche comunali preposte all'eventuale realizzazione di nuovi complessi edilizi o di significative e rilevanti ristrutturazioni;
- Realizzare, utilizzando gli strumenti attuativi ritenuti più idonei, gli obiettivi di una politica energetica più vantaggiosa per la Città, relativi ad una gestione integrata delle risorse energetiche ed ambientali disponibili, tali da consentire il contenimento della domanda e la razionalizzazione del sistema energetico attuale.

OTTIMIZZAZIONE DEL SERVIZIO

E' importante, al fine di contenere i consumi energetici ed ottimizzare il servizio, che siano comunicati tempestivamente ad IREN Energia S.p.A. le seguenti informazioni:

- CALENDARIO SCOLASTICO, con i giorni di chiusura della scuola (per la didattica e per il personale non docente), l'orario ordinario, giornate/orari straordinari già pianificati;
- ATTIVITA' EXTRASCOLASTICHE ANNUALI PROGRAMMATE: ad esempio il calendario di utilizzo della palestra per corsi di ginnastica, locali utilizzati per attività serali, ecc.;
- LOCALIZZAZIONE CHIAVI DI ACCESSO EDIFICIO / CENTRALE TERMICA / LOCALE MACCHINE ASCENSORE: al fine di permettere interventi al di fuori dei giorni/orari di presenza.

MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DEGLI IMPIANTI

La **manutenzione ordinaria** degli impianti è costituita dalle attività necessarie a garantire l'efficienza degli impianti e la loro conservazione nel tempo e, più in dettaglio:

- La programmazione e l'esecuzione degli interventi di manutenzione preventiva, di sicurezza e di automazione articolate in fasi cicliche e/o stagionali secondo le esigenze tecnologiche e di funzionamento, al fine di evitare il deperimento del patrimonio impiantistico in essere;

- Il “Pronto Intervento”, mediante personale qualificato, per il ripristino immediato della funzionalità degli impianti in oggetto nonché la ricerca e la riparazione dei guasti;
- La sostituzione di componenti minuti ed ordinari di consumo o guasti, quali guarnizioni, filtri, lampadine ecc., esclusi i componenti che hanno raggiunto la vita utile (es: batterie)

Gli interventi in Manutenzione Ordinaria, esclusi gli impianti di sollevamento, devono essere richiesti:

- tramite il portale <http://www.irenenergia.it/>, sezione “servizi energetici” oppure
- tramite telefonata al numero verde 800 91 37 37

Nel paragrafo “COME COMUNICARE CON IREN ENERGIA S.P.A.” sono riportati i riferimenti di dettaglio per contattare la società.

In particolare si suggerisce di evitare l’utilizzo di strumenti diversi, quali fax o mail, in quanto i tempi di lavorazione di queste tipologie di comunicazione sono più lunghi rispetto all’utilizzo dei canali sopra indicati.

Per le segnalazione relative agli impianti di sollevamento, è necessario chiamare l’Impresa Manutentrice dell’impianto, il cui numero è riportato nella cabina dell’ascensore.

La **manutenzione straordinaria** consiste negli interventi che non rientrano nelle casistiche precedenti e che, quindi, comportano modifiche nella struttura funzionale o nella consistenza degli impianti, come, ad esempio, adeguamenti normativi, rinnovi, potenziamenti, integrazioni, ampliamenti.

Rientrano inoltre nelle attività di Manutenzione Straordinaria gli interventi per la sostituzione o il ripristino di componenti non compresi nella Manutenzione Ordinaria (es: batterie) e la sostituzione di parti guaste per cause non imputabili alla Manutenzione Ordinaria (es: atti vandalici, errori di progettazione, produzione, realizzazione – se effettuata da terzi, cattivo utilizzo da parte dell’utenza, calamità ecc.)

Le richieste relative ad interventi di manutenzione straordinaria, devono essere inoltrate a:

Comune di Torino - Settore Sostenibilità Energetica

sostenibilita.energetica@comune.torino.it

e per conoscenza ad IREN Energia S.p.A., C.so Svizzera 95, 10143 Torino (fax 011/538313 - oppure e-mail: posta@gruppoiren.it).

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

INTERVENTI DI RIPRISTINO DEL SERVIZIO

A seguito della segnalazione di un guasto, pervenuta al Numero Verde 800 91 37 37 o registrata sul Portale Guasti, IREN Energia S.p.A. garantisce le seguenti tempistiche di intervento:

1. EMERGENZA

Guasti gravi che compromettano significativamente la funzionalità dell’impianto e l’erogazione del Servizio o determinano situazioni di rischio immediato ed evidente, ad esempio:

- Impianti completamente spenti;
- Allarmi dei sistemi di sicurezza;
- Perdite di gas;
- Perdite rilevanti di acqua dalla rete di distribuzione del riscaldamento/raffreddamento con evidenti danneggiamenti delle strutture edilizie;
- Conduttori elettrici scoperti con rischio di folgorazione

L'intervento di riparazione inizierà, di norma, entro 1 ora e 30 minuti dal ricevimento della segnalazione.

2. CRITICO

Guasti e anomalie rilevanti dell'impianto che pregiudicano il servizio reso dal medesimo, senza tuttavia presentare situazioni di diffuso disservizio o pericolo immediato ed evidente, quali ad esempio:

- Radiatori da sfiatare;
- Variazioni URGENTI di orario di accensione impianti;
- Gocciolamenti dei radiatori, perdite di piccola entità;
- Temperature ambiente non adeguate (eccessive o carenti);
- Scatti allarmi intempestivi;
- Apriporta guasti;
- Numerose lampade spente

L'intervento di riparazione inizierà, di norma, entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione.

3. NON CRITICO

Guasti e anomalie che non rientrano nelle casistiche precedenti, ovvero non danno alcun percepibile pregiudizio al servizio reso. Rientrano in questa casistica d'interventi in manutenzione ordinaria, quali:

- Variazioni di orario di accensione impianti;
- Attivazione o disattivazione servizio di riscaldamento;
- Accesso ai locali tecnologici della centrale termica;
- Alcune lampade spente;
- Plafoniere rotte;
- Prese e interruttori non funzionanti;
- Sportelli chiusura quadri elettrici rotti

L'intervento di riparazione inizierà, di norma, entro 15 giorni lavorativi, salvo diversa tempistica concordata con il richiedente, dal ricevimento della segnalazione.

TEMPERATURE

I valori standard delle temperature minime nelle diverse tipologie di locali (in alcuni casi possono essere richieste temperature maggiori di quelle di legge) sono i seguenti, salvo diverse disposizioni dell'Amministrazione Comunale:

- Per temperature esterne minime maggiori od uguali a -8°C, l'erogazione del servizio invernale dovrà osservare le seguenti temperature minime
 - scuole di ogni ordine: 20°C nelle aule e negli uffici, 24°C nelle sale mediche e 16°C in ogni altro locale;

- asili nido e scuole materne: 20°C in tutti i locali;
 - scuole speciali e centri di rieducazione: 20°C in tutti i locali salvo nelle aule, in cui dovrà esserci una temperatura di 21°C a livello di pavimento;
 - locali docce, piscine e spogliatoi: la temperatura degli ambienti dovrà essere di 28°C, quella dell'acqua delle piscine di 26°C. Nelle vasche esclusivamente usate per la prima infanzia o per i portatori di handicap e dotate di proprio circuito di termoregolazione dovrà essere mantenuta una temperatura di 30°C;
 - uffici, biblioteche e musei: 20°C per tutta la durata dell'orario di funzionamento delle strutture. Specifiche prescrizioni tecniche potranno essere impartite in relazione alla particolarità di beni esposti o custoditi in tali edifici;
 - alloggi custode ed abitazioni: 20°C in tutti i locali;
 - strutture sanitarie e socio-assistenziali: dovrà essere garantita la temperatura di 20°C.
- b) Per temperature esterne minori di -8°C, sarà ammessa la diminuzione della temperatura ambiente di un grado ogni tre gradi di diminuzione della temperatura esterna.
- c) Per temperatura esterna minima di ciascuna giornata si intende quella fornita dal Servizio Meteorologico dell'Aeroporto di Torino-Caselle.

RISPOSTE MOTIVATE A RECLAMI SCRITTI O A RICHIESTE DI INFORMAZIONI SCRITTE

Il “reclamo scritto” è ogni comunicazione scritta, presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale di IREN Energia S.p.A., con la quale l'utente/fruttore esprime chiaramente una lamentela circa la non coerenza del servizio ottenuto con le sue aspettative in merito ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio e ad ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra IREN Energia S.p.A. e l'utente.

La “richiesta di informazioni” è ogni comunicazione scritta, presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale di IREN Energia S.p.A., con la quale l'utente/fruttore formula una richiesta di informazioni in merito al servizio ottenuto.

La corrispondenza deve essere inviata al seguente indirizzo:

IREN Energia S.p.A. - C.so Svizzera, 95 – 10143 Torino.

La risposta motivata è inviata entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo/richiesta di informazioni.

In alternativa il reclamo/richiesta di informazioni può essere presentato mediante invio di una mail alla casella postale posta@gruppoiren.it

In tal caso la risposta motivata è inviata, sempre via mail, entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del messaggio di posta.

COMUNICARE CON IREN ENERGIA S.P.A.

IREN Energia S.p.A. ritiene di fondamentale importanza il rapporto di comunicazione con i propri Utenti, per poterli servire al meglio.

Per tale ragione, utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione:

COMUNICAZIONE DIRETTA CON GLI UTENTI

Considerando la particolare tipologia di utenza, la comunicazione diretta, sia scritta che telefonica, è lo strumento principale utilizzato da IREN Energia S.p.A. per informare l'utenza circa il servizio e le modalità di erogazione dello stesso; in particolare i responsabili di edifici vengono preventivamente informati sugli interventi straordinari previsti da IREN Energia S.p.A. presso gli stabili di loro pertinenza, con specifico riferimento alle problematiche legate alla sicurezza, oltre alle informazioni presenti sul portale per la segnalazione guasti anomalie.

CALL CENTER-segnalazione guasti: numero verde 800 91 37 37

CASELLA E-MAIL: posta@gruppoiren.it

CASELLA E-MAIL certificata: irenenergia@pec.gruppoiren.it

SITO INTERNET: <http://www.irenenergia.it/>

INDIRIZZO: IREN Energia S.p.A. – C.so Svizzera, 95 – 10143 Torino

CENTRALINO: 011 5549111

FAX: 011 538313

STRUMENTI INFORMATICI

IREN Energia S.p.A. mette a disposizione degli Utenti due applicazioni informatiche disponibili sulla rete Internet:

- 1) Portale per la segnalazione di guasti ed anomalie agli impianti, consultazione documentazione tecnica, richiesta documentazione. Il portale è disponibile sul sito <http://www.irenenergia.it/>. Per essere abilitati all'accesso è necessario inviare richiesta scritta a IREN Energia S.p.A.-C.so Svizzera 95 10143 Torino, specificando
 - l'edificio per il quale si richiede l'abilitazione,
 - i nominativi delle persone da abilitare e relativi indirizzi di posta elettronica
 - un recapito telefonico per eventuali comunicazioni..

Il portale mette inoltre a disposizione l'elenco delle attività programmate presso l'edificio (manutenzione ciclica/verifiche di Legge) e la consuntivazione delle attività svolte (sia di ciclica che su guasto).

- 2) Portale per la gestione dei Preventivi relativi alle attività di Manutenzione Straordinaria Generica e per le Manifestazioni. L'abilitazione all'accesso al Portale è riservata alle funzioni amministrative di "controllo" della Città e non è previsto l'accesso da parte dei singoli Utenti.

INCONTRI PRESSO LE CIRCOSCRIZIONI

IREN Energia S.p.A. è disponibile ad effettuare incontri presso le singole Circoscrizioni, al fine di raccogliere ed eventualmente discutere le segnalazioni provenienti dalla Cittadinanza relative ai servizi resi.