

CARTA DEL SERVIZIO

ILLUMINAZIONE PUBBLICA

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

CARTA DEL SERVIZIO

IMPIANTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA



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.

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 dei Cittadini.

Le norme che regolano il rapporto tra il Cittadino/fruitore 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 ai Cittadini/Fruitore del servizio di Illuminazione Pubblica 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 ed i Cittadini 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 i Fruitori 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 i Fruitori del servizio.

IL SERVIZIO OFFERTO

Il servizio provvede ad assicurare l'Illuminazione Pubblica in tutte le vie e le piazze appartenenti al demanio comunale.

Comprende la progettazione, la realizzazione e la manutenzione ordinaria degli impianti, mediante attività di riparazione e sostituzione di tutte le parti che, per qualsiasi motivo, non offrano garanzia di regolare funzionamento.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

PRONTO INTERVENTO PER RIPRISTINO SERVIZIO IN CASO DI GUASTI/FUORI SERVIZIO

Tempo medio di inizio intervento per ripristino servizio, in caso di guasto e/o fuori servizio

A seguito della segnalazione di un guasto, di una emergenza o di una situazione di pericolo, pervenuta al numero verde 800 91 37 37, IREN Energia S.p.A. garantisce (di norma) l'inizio dell'intervento di ripristino entro 1 ora dalla segnalazione.

Nel caso in cui vi sia un numero consistente di richieste simultanee, con relativo aumento dei tempi di intervento, una messaggeria automatica provvederà a darne avviso.

SOSTITUZIONE LAMPADA SPENTE

Tempo di sostituzione lampada spenta

A seguito della segnalazione di un lampada spenta, pervenuta al numero verde 800 91 37 37, IREN Energia S.p.A. garantisce (di norma) la sua sostituzione entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della segnalazione.

Qualora la lampada risulti spenta per un guasto alla rete elettrica di alimentazione, la tempistica sopra indicata non si applica, in quanto la riparazione può comportare l'esecuzione di scavi, con tempi di lavorazione non prevedibili con precisione.

VERIFICA DELLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

L'Amministrazione Comunale può richiedere la verifica del valore dei parametri illuminotecnici degli impianti di illuminazione pubblica, anche in contraddittorio con i tecnici aziendali.

Tempo di esecuzione della verifica delle caratteristiche del servizio

Di norma IREN Energia S.p.A., esegue le attività di Verifica delle Caratteristiche del Servizio entro 30 giorni di calendario, dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'Amministrazione Comunale

Numero medio di lampade bruciate

Il numero medio di lampade bruciate ogni notte non deve essere superiore allo 0,4% delle numero complessivo di lampade.

Efficienza luminosa media

L'efficienza luminosa media non deve essere inferiore al valore rilevato a consuntivo per l'anno precedente. Alla data di emissione della presente Carta l'obiettivo è una efficienza non inferiore a 82,58 Lumen/Watt.

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 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 Fruitori, per poterli servire al meglio.

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

Per una comunicazione efficace ed immediata con IREN Energia S.p.A.

Ogni palo di illuminazione pubblica ha un codice alfanumerico, riportato sul palo stesso, che costituisce l'elemento di identificazione inequivocabile al quale il Cittadino può fare riferimento in caso di segnalazione guasti, reclami o richiesta di informazioni.

Qualora sul palo siano presenti più corpi illuminanti, ciascuno di essi è identificato con una lettera riportata sul sostegno, in asse con il corrispondente corpo illuminante.

Qualora il corpo illuminante sia installato direttamente a parete o su tesata, la codifica sopra descritta è riportata sul muro che sostiene l'oggetto.

COMUNICAZIONE DIRETTA CON I FRUITORI

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.

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

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.