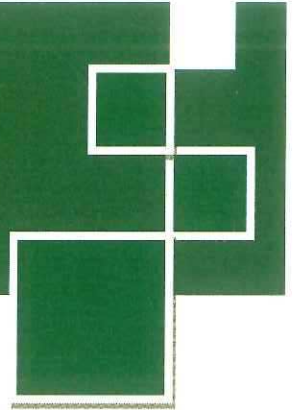


CARTA DEL SERVIZIO

IMPIANTI SEMAFORICI

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

CARTA DEL SERVIZIO



IMPIANTI SEMAFORICI



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.

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 degli Impianti Semaforici 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 la Società.

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 COMPrensIBILITÀ 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 si occupa della gestione degli Impianti Semaforici appartenenti al territorio della Città di Torino, al fine di mantenere i suddetti impianti in piena efficienza per l'esecuzione dell'attività automatica di regolazione del traffico.

Comprende la progettazione, la realizzazione, nonché la manutenzione ordinaria degli impianti semaforici, 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 un'emergenza o di una situazione di pericolo pervenuta dal Corpo di Polizia Municipale o, da parte di un Cittadino 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.

RIPRISTINO DEL SERVIZIO DI IMPIANTO SEMAFORICO (DISSERVIZIO NON PROGRAMMATO)

Tempo medio per ripristino del servizio di impianto semaforico

A seguito della segnalazione di un disservizio totale di un impianto semaforico (spento o in lampeggio) pervenuta dal Corpo di Polizia Municipale o, da parte di un Cittadino al Numero Verde 800 91 37 37, IREN Energia S.p.A. garantisce il ripristino del funzionamento entro 5 ore (di norma) dal momento della ricezione della segnalazione.

Qualora il disservizio sia causato da un guasto esteso, da un danneggiamento di una parte di impianto o dall'abbattimento di un sostegno, la durata del disservizio potrà essere superiore a quanto sopra indicato, in funzione della gravità del danno all'impianto.

VERIFICA DELLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

L'Amministrazione Comunale può richiedere la verifica della fasatura impianti semaforici, anche in contraddittorio con i tecnici aziendali.

Tempo di esecuzione della verifica 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 giornaliero per impianto di disservizi non programmati

Il numero medio giornaliero di impianto in disservizio per guasto deve essere inferiore allo 0,7% del totale impianti semaforici (esclusi i disservizi per lavori programmati).

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/fruitore 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 riguardante i 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/fruitore 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 SPA

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 semaforico ha un codice alfanumerico (tre caratteri ed uno o due numeri es: BER 12), 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.

Ogni lanterna semaforica ha una lettera di codifica, riportato sulla lanterna stessa (un solo carattere: es A; B; C ecc.) (per le lanterne sospese al centro della carreggiata, la lettera è riportata sul palo che sostiene la lanterna) che costituisce, insieme alla codifica del sostegno, l'elemento di identificazione inequivocabile al quale il Cittadino può fare riferimento in caso di segnalazione guasti, reclami o richiesta di informazioni.

COMUNICAZIONE DIRETTA CON I FRUITORI

Considerando la particolare tipologia di utenza, la comunicazione diretta, sia scritta sia 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.