

Aprile 2006

CARTA DEL SERVIZIO
IMPIANTI ELETTRICI
COMUNALI

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



AEM TORINO
Via Bertola, 48 • 10122 Torino

AEM
TORINO

Con la nascita del Gruppo Iride (novembre 2006) tutte le attività di AEM Torino per gli Impianti Elettrici Comunali sono state acquisite da Iride Servizi S.p.A. Per una corretta lettura si sostituisca AEM Torino con Iride Servizi S.p.A. in tutto il documento.
In attesa di rimettere la Carta, sono state apportate una serie di correzioni evidenziate in giallo

PREMESSA

La **Carta del Servizio** costituisce l'assunzione di un impegno da parte di AEM Torino 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. AEM Torino, 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 AEM Torino un importante approccio che consente il **miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti**.

A conferma di ciò, ricordiamo che AEM Torino 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 9001:2000**, **UNI EN ISO 14001** e **OHSAS 18001**.

UNI EN ISO9001:2008

Indice

- 1 Premessa
- 2 Principi Fondamentali
- 4 Strumenti di Comunicazione di AEM Torino
- 5 Il Servizio Impianti Elettrici Comunali
- 7 Manutenzione Ordinaria e Straordinaria degli Impianti
- 8 Indicatori di Qualità del Servizio
- 12 Riepilogo Indicatori di Qualità
- 12 Le Informazioni Utili per contattare AEM Torino

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 AEM Torino 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, AEM Torino si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio. Qualora ciò non si dovesse verificare, l'Azienda provvederà a limitare al massimo i tempi e gli effetti di eventuali disservizi.

PARTECIPAZIONE

È garantita all'Amministrazione Comunale ed agli utenti del servizio impianti elettrici comunali la possibilità di partecipazione e di interazione con AEM Torino, 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.

AEM Torino acquisisce e valuta, periodicamente, i giudizi circa la qualità dei servizi erogati, al fine di garantire la soddisfazione dell'utenza servita.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

AEM Torino si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo affinché venga 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 AEM Torino 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.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

L'Azienda pone la massima attenzione in merito alla chiarezza ed alla comprensibilità nei rapporti con gli utenti, fruitori del servizio.



STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DI AEM TORINO

AEM Torino 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 del **servizio di gestione, manutenzione e rinnovo degli impianti elettrici e speciali degli edifici comunali**, la comunicazione diretta, sia scritta che telefonica, è lo strumento principale utilizzato da AEM Torino 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 AEM Torino presso gli stabili di loro pertinenza, con specifico riferimento alle problematiche legate alla sicurezza.

INCONTRI PRESSO LE CIRCOSCRIZIONI

AEM Torino è disponibile ad effettuare incontri ed assemblee con le singole Circoscrizioni, al fine di raccogliere ed eventualmente discutere le segnalazioni provenienti dalla cittadinanza relative ai servizi resi.

CALL CENTER

Numero verde "AEM Risponde" **800-97-97-97**

CASELLA E-MAIL

aemrisponde@aem.torino.it

011.40.97.111

mail@iride-servizi.it

SITO INTERNET

www.aem.torino.it

www.iride-servizi.it

IL SERVIZIO IMPIANTI ELETTRICI COMUNALI

Il servizio di gestione, manutenzione e rinnovo degli impianti elettrici e speciali dei fabbricati comunali è stato acquisito a seguito della Deliberazione del Consiglio Comunale n. 9908625/64 del 29 novembre 1999.

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

- impianti elettrici interni e di illuminazione esterna pertinenti i vari edifici;
- impianti di sollevamento: ascensori, montacarichi e montascale;
- citofoni, videocitofoni, impianti telefonici interni;
- orologi elettrici;
- impianti di sicurezza: rilevazione automatica fumi e fughe gas, antintrusione, TVCC, allarme manuale;
- impianti portatili di estinzione incendio;
- motorizzazione ed automazione cancelli e serrande;
- impianti tecnologici di automazione fontane cittadine;
- impianti di diffusione sonora e di antenne TV;
- impianti elettrici e speciali a carattere provvisorio, compresi quelli a supporto di manifestazioni elettorali;
- impianti frigoriferi e di condizionamento.

In particolare, ad AEM Torino sono affidati i seguenti compiti:

- assicurare il corretto esercizio degli impianti elettrici e speciali 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;

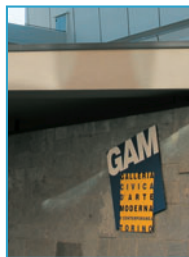
MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DEGLI IMPIANTI

- progettare e realizzare, su richiesta della Città, nuovi impianti elettrici e speciali, 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.

CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI

Gli edifici affidati ad AEM Torino per il servizio impianti elettrici comunali sono complessivamente circa mille.

Gli edifici sono costituiti da scuole, uffici pubblici, impianti sportivi, servizi socio-assistenziali, biblioteche, musei, etc.



La **manutenzione ordinaria** degli impianti elettrici degli stabili comunali 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;
- l'esecuzione di "limitati" interventi di modifica agli impianti, quali la semplice posa, rimozione o spostamento di un singolo punto dell'impianto;
- il presidio e l'allestimento degli impianti elettrici e speciali, anche provvisori, storicamente effettuato nelle sedi degli uffici e nel corso di attività istituzionali, nonché durante lo svolgimento di manifestazioni organizzate e/o patrocinate dalla Città di Torino.

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.

In relazione al rapporto con l'utenza del servizio, si evidenzia che mentre le richieste di manutenzione ordinaria sono inoltrate dagli utenti direttamente ad AEM Torino, le richieste relative ad interventi di manutenzione straordinaria, devono essere preventivamente avviate **dal competente Settore Comunale Coordinamento Impianti.**

dalla Città di Torino - Settore Sostenibilità Energetica

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

INTERVENTI DI RIPRISTINO O MANUTENZIONE ORDINARIA

È disponibile un servizio, numero verde **800.97.97.97**, che **garantisce assistenza continua**: può essere utilizzato direttamente dall'utente per segnalare guasti riferiti ad impianti elettrici per dar luogo ad intervento di ripristino o manutenzione ordinaria.

Gli interventi di ripristino o manutenzione ordinaria sono divisi in 3 tipologie:

800.91.37.37

1. Ripristino in caso di emergenza "Pronto Intervento"

Sono gli interventi per ripristino dell'impianto elettrico, in caso di guasto/anomalia che compromette significativamente la funzionalità dell'impianto o determina situazioni di rischio immediato ed evidente.

- **Tempo medio di inizio di "Pronto Intervento"**: di norma, l'inizio dell'intervento di ripristino avviene **entro 1 ora e 30 minuti** dalla segnalazione.



2. Interventi di ripristino o manutenzione ordinaria per anomalie rilevanti

Sono anomalie rilevanti i malfunzionamenti o guasti dell'impianto che pregiudicano il servizio reso dal medesimo, senza tuttavia richiedere intervento immediato "Pronto Intervento".

- **Tempo massimo di inizio intervento per ripristino anomalia rilevante**: di norma, l'inizio dell'intervento di ripristino avviene **entro 3 giorni lavorativi** dalla segnalazione.

3. Interventi di ripristino o manutenzione ordinaria per anomalie generiche

Sono anomalie generiche i malfunzionamenti o guasti dell'impianto che non pregiudicano in modo significativo il servizio reso dal medesimo.

- **Tempo medio di inizio intervento per ripristino anomalia generica**: di norma, l'inizio dell'intervento di ripristino avviene **entro 15 giorni lavorativi** dalla segnalazione.

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

È definito il tempo minimo di preavviso con il quale gli utenti, ed in particolare i responsabili di edifici oggetto di interventi straordinari, vengono avvertiti tramite comunicazione scritta dell'esecuzione dei lavori e dell'esigenza di interrompere il servizio elettrico, misurato in giorni lavorativi tra la data della comunicazione e la data dell'intervento.

- **Tempo minimo di preavviso per interruzione programmata del servizio elettrico**: di norma, il tempo minimo di preavviso è di **3 giorni lavorativi**.

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 AEM Torino, 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 contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio e ad ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra AEM Torino e l'utente.

La “richiesta di informazioni scritta” è ogni comunicazione scritta, presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale di AEM Torino, con la quale l'utente/fruitore formula una richiesta di informazioni in merito al servizio ottenuto.

La corrispondenza deve essere inviata al seguente indirizzo:

AEM Torino S.p.A. - via Bertola, 48 - 10122 Torino.

- **Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte:** è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata all'utente/fruitore, quale risultante dal timbro postale o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

AEM Torino garantisce di fornire all'utente/fruitore risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte entro il tempo massimo di **10 giorni lavorativi**.

della Città di Torino - Settore Sostenibilità Energetica

RICHIESTE DI INTEGRAZIONE/AMPLIAMENTO (MANUTENZIONE STRAORDINARIA)

Le richieste di manutenzione straordinaria, come già indicato precedentemente, sono soggette al preventivo avallo **del competente Settore Comunale Coordinamento Impianti.**

In funzione dell'entità dell'intervento richiesto e della disponibilità economica sui fondi destinati alla manutenzione straordinaria, oltre che, naturalmente, alle indicazioni del settore comunale anzidetto, il Servizio Impianti Elettrici predisporrà una comunicazione informativa all'utente che indicherà, quando possibile, il periodo di tempo entro il quale l'intervento potrà essere eseguito.

- **Tempo massimo di risposta informativa alle richieste di manutenzione straordinaria:** di norma, il tempo massimo di risposta informativa è di **15 giorni lavorativi**.

Iride Servizi S.p.A. - Corso Svizzera, 95 - 10143 Torino.



RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ

| INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO | UNITÀ DI MISURA | STANDARD |
|---|-----------------|---------------|
| Tempo medio di inizio intervento per ripristino servizio "Pronto Intervento" | ore | 1 e 30 minuti |
| Tempo massimo di inizio intervento per ripristino anomalia rilevante | gg. lavorativi | 3 |
| Tempo massimo di inizio intervento per ripristino anomalia generica | gg. lavorativi | 15 |
| Tempo minimo di preavviso per interruzione programmata del servizio elettrico | gg. lavorativi | 3 |
| Tempo di risposta motivata a reclami scritti/richiesta d'informazioni scritte | gg. lavorativi | 10 |
| Tempo massimo di risposta informativa a richieste di manutenzione straordinaria | gg. lavorativi | 15 |

LE INFORMAZIONI UTILI PER CONTATTARE AEM TORINO

Orario uffici

8.15 - 16.00 dal lunedì al venerdì

Centralino

011 5549 111

011.40.97.111

Fax

011 5549 198

011.07.03.597

Segnalazione guasti per Pronto Intervento su impianti di edifici comunali (24 ore su 24)

800 91 37 37