

Aprile 2006

**CARTA DEL SERVIZIO**

# **ILLUMINAZIONE PUBBLICA**

**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 l'Illuminazione Pubblica 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**.

La **Carta del Servizio di Illuminazione Pubblica** è stata predisposta da AEM Torino in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici).

UNI EN ISO9001:2008

## Indice

- 1 Premessa
- 2 Principi Fondamentali
- 4 Il Cliente e il Cittadino possono valutare il Servizio
- 4 Strumenti di Comunicazione
- 5 Il Servizio di Illuminazione Pubblica
- 6 Indicatori di Qualità del Servizio
- 9 Riepilogo Indicatori di Qualità
- 9 Le Informazioni Utili per contattare AEM Torino

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### EGUAGLIANZA E 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/fruttore 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 di illuminazione pubblica. 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 ai cittadini/fruttori del servizio di illuminazione pubblica 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 ed i cittadini 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 i cittadini/fruttori 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.

AEM Torino assicura un impegno costante nei confronti dei **cittadini portatori di handicap**. Infatti, presso la sede centrale dell'azienda (con ingresso in via Santa Maria, 13) e quella periferica del Martinetto (corso Svizzera, 95) sono a disposizione posti macchina riservati; l'accesso agli uffici è privo di barriere architettoniche; è previsto, se necessario, che personale incaricato si rechi presso il loro domicilio ed, inoltre, sono state predisposte linee telefoniche dedicate, per i clienti audiolesi (vedasi "Le informazioni utili per contattare AEM Torino").

### CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

L'Azienda pone la massima attenzione in merito alla chiarezza ed alla comprensibilità nei rapporti con i cittadini/fruttori del servizio.

#### Per una comunicazione efficace ed immediata con AEM Torino

*Ogni palo di illuminazione pubblica ha un numero di codifica, riportato sul palo stesso, che costituisce un elemento di identificazione inequivocabile al quale il cittadino può fare riferimento in caso di segnalazione guasti, reclami o richiesta di informazioni.*

## IL CLIENTE E IL CITTADINO POSSONO VALUTARE IL SERVIZIO

AEM Torino si impegna a verificare il grado di soddisfazione degli impegni assunti nella presente **Carta**, al fine di garantirne il controllo continuo. Per questa finalità, AEM Torino incontra periodicamente le **Associazioni dei Consumatori**.

Inoltre, per essere aggiornata circa la qualità dei servizi resi, AEM Torino effettua sondaggi biennali, integrati da microindagini annuali.

## STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

AEM Torino ritiene di fondamentale importanza il rapporto di comunicazione con i cittadini, per poterli servire al meglio. Per tale ragione, utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione:

### CALL CENTER

Servizio "AEM Risponde" **800-97-97-97**, attivo dalle ore 8.15 alle ore 16.00, nei giorni feriali.

**011.40.97.111**

### COMUNICAZIONI RADIOFONICHE, TELEVISIVE E A MEZZO STAMPA

Sono finalizzate ad informare circa eventuali attività, notizie ed eventi che è necessario ed opportuno siano portati a conoscenza degli utenti con la massima tempestività.

### 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 a servizi resi.

### CASELLA E-MAIL

L'indirizzo per il collegamento alla casella e-mail è:

**aemrisponde@aem.torino.it**

### SITO INTERNET

Il sito internet è: **www.aem.torino.it**

**mail@iride-servizi.it**

**www.iride-servizi.it**

## IL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

### ESERCIZIO E MANUTENZIONE

Il servizio provvede a fornire illuminazione pubblica in tutte le vie e le piazze appartenenti al demanio comunale. Comprende la progettazione, la realizzazione, l'installazione e la manutenzione ordinaria degli impianti di illuminazione pubblica, indispensabili per mantenerli in efficienza, 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

800.91.37.37

### PRONTO INTERVENTO: RIPRISTINO SERVIZIO IN CASO DI GUASTI E/O FUORI SERVIZIO

È disponibile un servizio di **Pronto Intervento** (numero telefonico **800-91-01-01**) che **garantisce assistenza continua**.

Può essere utilizzato per segnalare guasti e/o situazioni di pericolosità in riferimento ad impianti di illuminazione pubblica.

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

Di norma, **l'inizio dell'intervento di ripristino avviene 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 provvede a darne avviso.

### SOSTITUZIONE LAMPADA SPENTA

- **Tempo di sostituzione lampada spenta**

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di AEM Torino della segnalazione e la data di sostituzione della lampada guasta. AEM Torino garantisce un tempo massimo pari a **3 giorni lavorativi**.

### VERIFICA DELLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

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

- **Tempo di esecuzione della verifica caratteristiche del servizio**

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di AEM Torino della richiesta da parte

dell'Amministrazione Comunale e la data di esecuzione dei lavori di verifica delle caratteristiche del servizio. AEM Torino garantisce un tempo massimo pari a **30 giorni di calendario**.

- **Numero medio di lampade spente**

Il numero medio di lampade spente ogni notte non deve essere superiore allo **0,4%** delle lampade esistenti.

- **Efficienza luminosa media**

L'efficienza luminosa media non deve essere inferiore ai **57 Lumen/W**.



## RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	STANDARD
Tempo medio di inizio intervento per ripristino servizio (Pronto Intervento)	ore	1
Tempo di sostituzione lampada spenta	gg. lavorativi	3
Tempo di esecuzione della verifica caratteristiche del servizio	gg. calendario	30
Numero medio di lampade spente (ogni notte)	lampade esistenti	< =0,4%
Efficienza luminosa media	Lumen/W	> =57
Tempo per risposte motivate a reclami scritti/ricieste di informazioni scritte	gg. lavorativi	10

### 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 il cittadino/fruitoro 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 il cittadino/fruitoro formula una richiesta di informazioni in merito al servizio ottenuto.

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

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 al cittadino/fruitoro, quale risultante dal timbro postale o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

AEM Torino, di norma, fornisce all'utente/fruitoro risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte entro **10 giorni lavorativi.**

### LE INFORMAZIONI UTILI PER CONTATTARE AEM TORINO

Orario uffici **8.15 - 16.00** dal lunedì al venerdì

Centralino **011.40.97.111** ~~011 5549 111~~

Fax **011.07.03.597** ~~011 53 83 13~~

AEM Risponde **011.40.97.111** ~~800 97 97 97~~

Pronto intervento: segnalazione guasti (24 ore su 24) **800.91.37.37** ~~800 91 01 01~~

Servizio telefonico DTS per audiolesi **011 5549 520**

Casella e-mail **mail@iride-servizi.it** ~~aemrisponde@aem.torino.it~~

Sito internet **www.iride-servizi.it** ~~www.aem.torino.it~~

**Nota:** ogni palo di illuminazione pubblica ha un numero di codifica, riportato sul palo stesso, che costituisce un elemento di identificazione inequivocabile al quale il cittadino può fare riferimento in caso di segnalazione guasti, reclami o richiesta di informazioni.