

Gennaio 2006

CARTA DEL SERVIZIO

IMPIANTI TERMICI COMUNALI

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



AZIENDA ENERGETICA
METROPOLITANA TORINO SPA
Via Bertola, 48 • 10122 Torino
www.aem.torino.it



Con la nascita del Gruppo Iride (novembre 2006) tutte le attività di AEM Torino per gli Impianti Termici 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 un documento che riassume gli impegni che AEM Torino, in qualità di gestore degli impianti termici degli edifici di proprietà del Comune di Torino, si assume. A tale scopo riporta alcuni indicatori di qualità del servizio, gli standard previsti e le penalità nell'eventualità che i parametri fissati vengano disattesi.

La Carta è anche un documento di ausilio, affinché il sistema possa funzionare nel migliore dei modi. A tale fine riporta anche una serie di indicazioni necessarie affinché la comunicazione tra i soggetti interessati avvenga con chiarezza, completezza e tempestività.

Iride Servizi 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 e OHSAS 18001.

Indice

- 1 Premessa
- 2 Modalità di comunicazione
- 5 Indicatori di qualità - Impianti termici
- 9 Le informazioni utili per contattare AEM Torino

MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Nell'ottica del miglioramento della qualità ed efficacia dei servizi è auspicabile, ove possibile (soprattutto per gli edifici scolastici), che venga individuato, da parte della struttura stessa, un **Referente** con relativo numero telefonico, che possa essere interlocutore stabile per le comunicazioni nei due sensi.

I recapiti a cui rivolgersi sono i seguenti:

- per comunicazioni afferenti a **necessità di pronto intervento** (ambienti o radiatori freddi o troppo caldi, volantini, valvole, detentori, saracinesche bloccate o mancanti, gocciolamenti d'acqua e/o rumori come gorgoglii o fischi provenienti dall'impianto, ecc.) è sufficiente effettuare una chiamata al numero verde gratuito di AEM Torino **800 91 37 37, attivo tutti i giorni 24 ore su 24;**
- per richieste di interventi di manutenzione straordinaria ed in generale per tutto quanto possa dare origine a lamentele, il cliente/ fruitore è invitato ad inviare una richiesta indirizzata a: **Comune di Torino, Settore Coordinamento Impianti (e-mail: coordinamento.impianti@comune.torino.it) e per conoscenza ad AEM Torino SpA - Servizi al Comune, via Bertola 48, 10122 Torino (fax 011 5549 901 oppure e-mail: impianti.termici@aem.torino.it).**

È inoltre importante, al fine di contenere i consumi energetici ed ottimizzare il servizio, **che vengano comunicate tempestivamente** dal Referente ad AEM Torino e al Comune (**Settore Coordinamento Impianti**) 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;

- **ATTIVITÀ EXTRASCOLASTICHE ANNUALI PROGRAMMATE:** ad esempio il calendario di utilizzo della palestra per corsi di ginnastica, locali utilizzati per corsi serali, ecc.;
- **RICHIESTA DI ACCENSIONE SALTUARIA IN GIORNATE/ ORARI DIVERSI DA QUELLI COMUNICATI:** deve essere comunicata con almeno 3 giorni lavorativi di anticipo;
- **RECLAMI/RICHIESTE DI INFORMAZIONI O DOCUMENTAZIONE:** vanno presentate in forma scritta e il più dettagliate possibile, per permettere di analizzarne con sicurezza e rapidità le cause ed attuare le azioni correttive o, in caso di richiesta di informazioni o di documentazione, di fornire correttamente quanto richiesto;
- **LOCALIZZAZIONE CHIAVI DI ACCESSO EDIFICIO/CENTRALE TERMICA:** al fine di permettere interventi al di fuori dei giorni/ orari di presenza.

Comune di Torino - Settore Sostenibilità Energetica Municipale
(e-mail sostenibilità.energetica@comune.torino.it)



Iride Servizi S.p.A. - Corso Svizzera, 95 - 10143 Torino
(fax 011.07.03.597 oppure e-mail mail@iride-servizi.it).

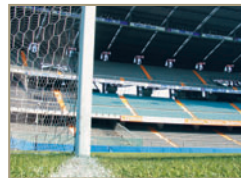
Settore Sostenibilità Energetica Municipale

INDICATORI DI QUALITÀ IMPIANTI TERMICI

Al fine di esplicitare i **servizi erogati da AEM Torino e le relative competenze**, di seguito gli stessi vengono richiamati in dettaglio.

IMPIANTI TERMICI COMUNALI ED IMPIANTI GAS COTTURA:

- gestione impianti di riscaldamento, condizionamento centralizzato, produzione di acqua calda sanitaria centralizzata (fornitura combustibili, conduzione ed esercizio impianti, attivazione o disattivazione impianti, modifica orari erogazione servizio, manutenzione, intervento su guasto o anomalia di funzionamento);
- manutenzione impianti gas ed apparecchiature a gas per cottura cibi e produzione individuale di acqua calda sanitaria (ad eccezione delle apparecchiature di proprietà degli occupanti degli alloggi di custodia);
- modifiche e trasformazione degli impianti termici e impianti gas cottura;
- interventi di riqualificazione energetica;
- interventi di rinnovo e manutenzione straordinaria.



A.1. TEMPO DI INIZIO INTERVENTO

- 1 ora e 30 minuti dalla chiamata è il tempo massimo per l'arrivo di un addetto tecnico di pronto intervento;
- 4 ore dalla chiamata iniziale è il tempo massimo di un eventuale intervento della squadra operativa;
- per ritardi relativi ad uno o entrambi i parametri la penalità è di € 100.

A.2. RIPRISTINO DEL SERVIZIO

- nel caso vi sia una responsabilità del gestore per cause riconducibili ad una non adeguata conduzione o manutenzione ordinaria dell'impianto, la penalità è di € 300 per ogni giorno di mancata erogazione del servizio, con un massimo di € 5.000 per impianto/stagione.

N.B. I casi di sicura responsabilità del Gestore (AEM Torino) sono a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a - mancata effettuazione delle verifiche e della eventuale manutenzione preventiva dei componenti a vista;
- b - mancata accensione degli impianti;
- c - mancato approvvigionamento del gasolio;
- d - distacco allacciamento metano per inadempienza contrattuale.

La penalità, per ogni giorno di mancata erogazione del servizio di riscaldamento, sarà maggiorata del 50% per edifici scolastici, residenze per anziani ed in ogni caso per edifici con più di 100 persone.

B. TEMPO DI RISPOSTA A RECLAMI SCRITTI

- **20 giorni lavorativi;**
- **€ 5.000 di penalità se a fine anno non viene raggiunto il 95% di risposte entro il tempo standard.**

Di seguito sono riportati i valori standard delle temperature minime nelle diverse tipologie di locali (in alcuni casi possono essere richieste temperature maggiori di quelle di legge):

a) 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**.

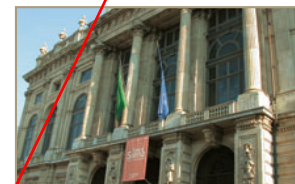
b) Per temperature esterne **minori di -8°C**, sarà ammessa la diminuzione della temperatura ambiente di un grado ogni tre gradi di diminuzione della temperatura esterna.

c) Per temperatura esterna minima di ciascuna giornata si intende quella fornita dal Servizio Meteorologico dell'Aeroporto di Torino-Caselle.

MODALITÀ DI ACCERTAMENTO DELLE INFRAZIONI

~~Per quanto riguarda le modalità di accertamento della congruenza dei tempi di intervento rispetto agli standard previsti è stato definito un modulo (MODULO ATTESTAZIONE DI INTERVENTO di seguito riportato assieme alla relativa legenda), sul quale il Referente di struttura convaliderà, mediante firma, giorno e ora di arrivo dell'addetto tecnico ed eventualmente della squadra operativa, giorno e ora di fine dell'intervento e se questo ha portato o no al ripristino del servizio. Una copia del modulo, controfirmato dall'addetto tecnico/caposquadra, rimane al responsabile di struttura, che aggiunge l'ora della telefonata al Contact Center e, se sono stati superati i tempi standard, ne invia una copia al Settore Coordinamento Impianti, che contesterà ad AEM Torino la penalità.~~

~~Per quanto attiene i reclami scritti, AEM Torino utilizza una procedura automatizzata di protocollo; mensilmente invierà al Settore Coordinamento Impianti il report relativo.~~



Su richiesta della Città di Torino, Iride Servizi fornirà adeguata reportistica sulle tempistiche di intervento a seguito guasti e sulle tempistiche di risposta ai reclami

AEM TORINO		AZIENDA ENERGETICA METROPOLITANA TORINO S.p.A.		ATTESTAZIONE DI INTERVENTO	
N° AVVISO		INDIRIZZO			
ANOMALIA SEGNALATA		DIFETTO RISCONTRATO			
PRONTO INTERVENTO	<input type="checkbox"/>	CHIAMATA			
		DATA		ORA	
INTERVENTO SQUADRA OPERATIVA	<input type="checkbox"/>	ARRIVO / INIZIO INTERVENTO			
		DATA		ORA	
RIPRISTINO SERVIZIO	<input type="checkbox"/>	FINE INTERVENTO			
★ Barrare la voce che interessa	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	DATA		ORA	
NOME REFERENTE _____		FIRMA _____			
NOME TECNICO/CAPOSQUADRA _____		FIRMA _____			

LEGENDA DEL MODULO "ATTESTAZIONE DI INTERVENTO"

N° avviso: attribuito dal Contact Center e comunicato telefonicamente al responsabile di struttura/chiamante al momento della segnalazione di disservizio, serve per individuare univocamente la telefonata ed il successivo intervento tecnico abbinato.

Indirizzo: viene comunicato dal responsabile AEM Torino/responsabile Impresa agli addetti tecnici/squadre operative dislocate per lavori sul territorio.

Anomalia segnalata/difetto riscontrato: descrizione dell'anomalia segnalata dal responsabile di struttura al Contact Center, secondo la codifica tecnica adottata e, a consuntivo, del difetto riscontrato, secondo la codifica adottata.

Data-ora di chiamata: è riferita alla chiamata del responsabile di struttura al Contact Center. La indica a posteriori il responsabile di struttura.

Pronto intervento: la casella viene crocettata quando interviene il solo addetto/tecnico.

Intervento squadra operativa: la casella viene crocettata quando interviene la squadra operativa, in genere dopo che l'addetto tecnico ha constatato la propria impossibilità a risolvere il problema, su di una copia del Modulo Attestazione di Intervento diversa da quella utilizzata dall'addetto tecnico.

Ripristino servizio: a fine intervento l'addetto tecnico/caposquadra crocetta la casella SÌ o NO, a seconda se a fine intervento hanno ripristinato o meno il servizio.

Data-ora arrivo/inizio intervento: viene indicata la data e l'ora in cui l'addetto tecnico/caposquadra raggiunge il responsabile di struttura, che gli indicherà il problema e l'ubicazione dello stesso.

Data-ora fine intervento: viene indicata la data e l'ora in cui l'intervento viene considerato concluso, per le proprie competenze, dall'addetto tecnico/caposquadra, con o senza risoluzione del problema.

Nome e firma referente tecnico/caposquadra: entrambi, firmando, convalidano i dati riportati sul modulo (ad eccezione della data/ora di chiamata); una copia del Modulo Attestazione di Intervento rimane al responsabile di struttura.

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 5549 901
Segnalazione guasti per pronto intervento su impianti di edifici comunali (24 ore su 24)	800 91 37 37	