



CARTA DEI SERVIZI – SEMAFORI



PREMESSA

La Carta dei Servizi degli Impianti Semaforici rappresenta l'impegno di IREN Smart Solutions a garantire qualità, sicurezza, correttezza ed efficienza nei rapporti con l'Amministrazione Comunale e i Cittadini.

Obiettivi:

- Affidabilità, sicurezza, equità;
- Strumento di tutela dei diritti dei fruitori;
- Monitoraggio qualità ed efficienza del servizio.

Iren Smat Solutions è certificata secondo gli standard:

- **Certificato UNI CEI 11352: 2014** (Gestione dell'energia);
- **Certificato ISO 18295-1 : 2017** (Contatto con i clienti).
- **UNI EN ISO 9001: 2015** (Qualità);
- **UNI EN ISO 14001: 2015** (Ambiente);
- **UNI EN ISO 45001: 2023** (Sicurezza);
- **UNI EN ISO 50001: 2018** (Efficienza Energetica).

PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

- Le Norme che regolano il rapporto tra il Cittadino/fruitore ed IREN Smart Solutions sono uguali per tutti.
- I principi fondamentali che ispirano l'attività aziendale sono: **l'obiettività, la giustizia e l'imparzialità.**

CONTINUITA'

- **IREN Smart Solutions si impegna a garantire la continuità e la regolarità di funzionamento degli Impianti Semaforici.**
- Qualora ciò non si dovesse verificare, provvederà a limitare al massimo i tempi e gli effetti di eventuali disservizi.

PARTECIPAZIONE

- È garantita all'Amministrazione Comunale ed ai Cittadini/Fruitori degli Impianti Semaforici la possibilità di **partecipazione e di interazione** con IREN Smart Solutions, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire un rapporto di **collaborazione costruttiva.**

EFFICACIA ED EFFICIENZA

- IREN Smat Solutions 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 è tenuto a trattare i Fruitori con **rispetto, cortesia e cordialità** e a rispondere con professionalità e competenza alle loro richieste. I dipendenti sono muniti di **tessera di riconoscimento**, sulla quale è riportato il numero di matricola, così come i dipendenti delle Imprese Appaltatrici che operano, per conto di IREN Smart Solutions.

CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

- IREN Smart Solutions 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 il funzionamento degli Impianti Semaforici su tutto il territorio della Città di Torino.

Comprende:

- Progettazione, realizzazione e manutenzione degli impianti;
- Ricerca guasti, riparazioni e sostituzioni per garantire il corretto funzionamento.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Parametri di monitoraggio della qualità del servizio

A seguito della segnalazioni di guasti, danneggiamenti lampade spente ecc., IREN Smart Solutions garantisce le seguenti azioni:

- Pronto intervento a seguito di segnalazioni di emergenze e/o situazioni di pericolo: inizio intervento mediamente entro 1 ora dalla segnalazione;
- Rimessa in servizio di impianti in completo disservizio (spento/lampeggio): mediamente entro 5 ore dalla segnalazione;
- Percentuale giornaliera massima di impianti in disservizio totale (spento/lampeggio) per guasto: 0,7% del totale impianti

COMUNICARE CON IREN SMART SOLUTIONS S.p.A.

IREN Smart Solutions 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.

Ogni palo semaforico è censito e codificato con 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.

COMUNICAZIONE DIRETTA CON I FRUITORI:

- **CALL CENTER** - segnalazione guasti:

Numero verde 800 91 37 37

- **CASELLA E-MAIL certificata:** irensmartsolutions@pec.gruppoiren.it
- **CASELLA E-MAIL :** irensmartsolutions@gruppoiren.it
- **SITO INTERNET:** <https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/smart-solutions.html>
- **INDIRIZZO:** IREN Smart Solutions – C.so Svizzera, 95 - 10143 Torino
- **CENTRALINO:** +39 0522 2971

RECLAMI

Ogni comunicazione scritta presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale di IREN Smart Solutions S.p.A., nella quale l'utente/fruttore può esprimere 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 è trattata come reclamo.

IREN Smart Solutions provvederà a recepire il reclamo, rispondendo e agendo in modo tale da soddisfare le richieste dei fruitori.

Ogni richiesta di informazioni in merito al servizio ricevuto viene anch'essa trattata come un reclamo.

Modalità di invio:

- Presso sportelli, uffici o sede centrale IREN oppure via posta elettronica alle caselle postali precedentemente indicate.
- **Tempi di risposta:**
mediamente entro **10 giorni lavorativi** dal ricevimento.