



CARTA DEI SERVIZI – ILLUMINAZIONE PUBBLICA



PREMESSA

La Carta dei Servizi dell'Illuminazione Pubblica 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, a parità di condizioni di fornitura. 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 del servizio di Illuminazione Pubblica.** 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 del servizio di Illuminazione Pubblica 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 Smart 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 l'Illuminazione Pubblica 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 e/o di lampade spente, IREN Smart Solutions garantisce (di norma) le seguenti azioni:

- Pronto intervento guasti: inizio lavori entro 1 ora dalla segnalazione;
- Sostituzione lampade: entro 5 giorni lavorativi (salvo guasti complessi alla rete);
- Verifica delle caratteristiche del servizio:
 - lampade bruciate $< 0,4\%$ del totale
 - efficienza luminosa $> 82,58$ lumen/watt.

COMUNICARE CON IREN SMART SOLUTIONS S.p.A.

IREN Smart Solutions ritiene di fondamentale importanza il rapporto di comunicazione con i propri Fruttor, per poterli servire al meglio. Per tale ragione, utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione.

Ogni palo di illuminazione pubblica ha 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

Ogni utente registrato all'app 'Luce in Città' può inviare segnalazioni di anomalie attraverso una **foto georeferenziata** o il **codice identificativo** dell'impianto riportato in prossimità del sostegno.

RECLAMI

Ogni comunicazione scritta e/o reclamo può essere presentato 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.

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

Modalità di invio:

- Presso sportelli, uffici o sede centrale IREN oppure via email: irensmartsolutions@gruppoiren.it
- **Tempi di risposta:**
entro **10 giorni lavorativi** dal ricevimento.