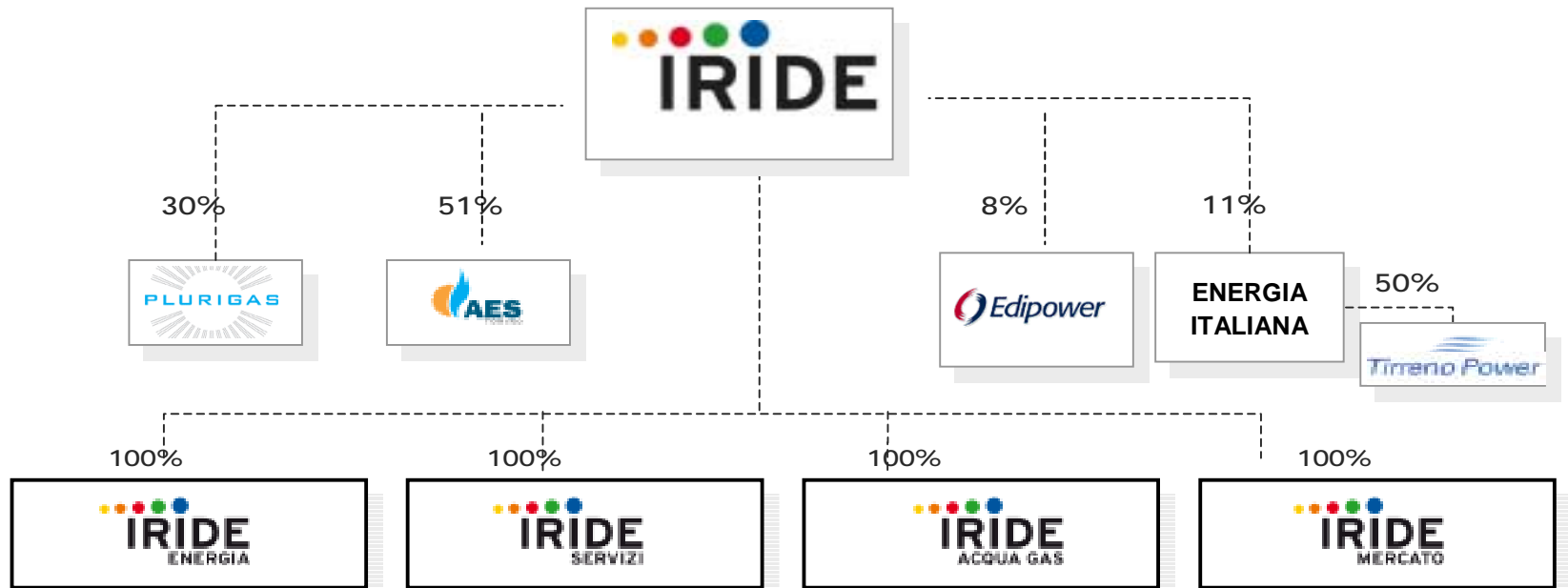


"CHI CONTROLLA LA QUALITA' DEI SERVIZI DELLE *UTILITIES*?"

*Presentazione del Responsabile Ingegneria e
Operations di AEM Torino Distribuzione Spa
Gianluca RIU*

Milano, martedì 23 Gennaio 2007



Sede: Torino

Principali attività:

- Produzione di energia elettrica e calore
- Trasmissione di energia elettrica
- Distribuzione e vendita di energia elettrica

Sede: Torino

Principali attività:

- Gestione illuminazione pubblica e impianti semaforici
- Global service e facility management di edifici di Enti Locali
- Gestione infrastrutture di telecomunicazione

Sede: Genova

Principali attività:

- Gestione ciclo idrico integrato
- Distribuzione gas
- Gestione impianti di trasformazione e stoccaggio gas

Sede: Genova

Principali attività:

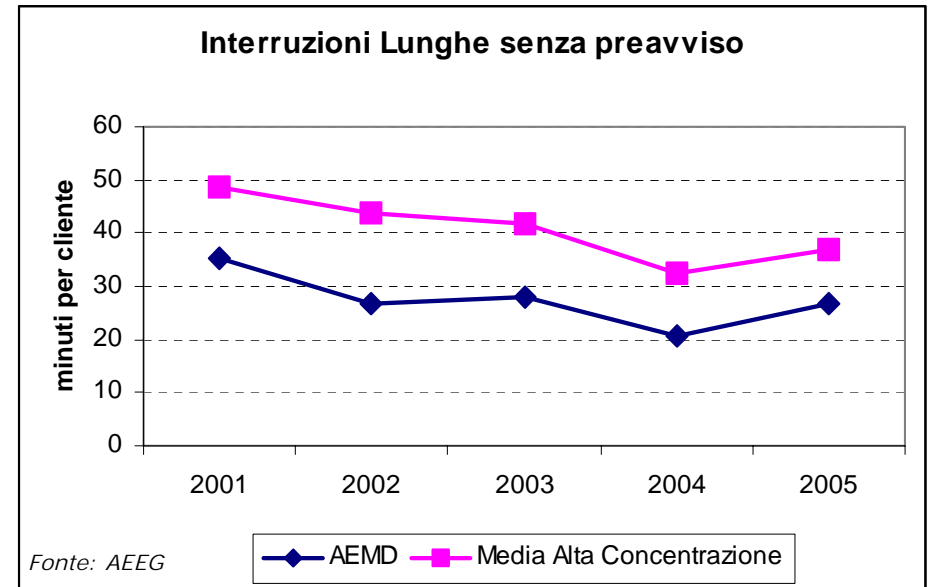
- Approvvigionamento di energia elettrica e di gas
- Trading gas, energia elettrica e titoli/certificati del mercato elettrico
- Vendita energia elettrica, gas, calore

- ❖ Tanto il settore dell'energia elettrica quanto quello del gas sono settori regolamentati, nei quali gli operatori devono garantire determinati livelli di qualità stabiliti dall'AEEG.
- ❖ Per quanto riguarda l'energia elettrica, la Delibera AEEG n. 4/04 sulla Qualità del servizio di misura-distribuzione-vendita disciplina tali tematiche, prevedendo altresì un meccanismo di penali e premi in funzione del livello di qualità nei servizi offerti.
- ❖ Inoltre il Comune di Torino ha istituito l'Agenzia per i Servizi Pubblici Locali come strumento di supporto agli organi comunali nell'esercizio delle funzioni di indirizzo e controllo sui servizi stessi.
- ❖ Annualmente l'Agenzia presenta al Consiglio Comunale un rapporto di analisi sulla gestione dei servizi offerti alla cittadinanza, suffragato da indagini di Customer Satisfaction.

- ❖ Inoltre il Gruppo IRIDE si è dotato, per i servizi offerti alla clientela e al Comune di Torino, di Carte dei Servizi che rappresentano strumento fondamentale a tutela del diritto dei clienti all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza.
- ❖ Con tali Carte il Gruppo IRIDE ha assunto un impegno finalizzato al soddisfacimento delle esigenze dei propri clienti, tenendo nella dovuta considerazione fattori quali: l'affidabilità della prestazione, la sicurezza nell'utilizzazione del servizio, la correttezza e l'equità nei rapporti contrattuali.
- ❖ Annualmente vengono effettuate indagini di Customer Satisfaction per verificare il grado di soddisfazione dei clienti, individuare azioni di miglioramento e misurarne l'efficacia.

- ❖ Nel settore della distribuzione di E.E. il Gruppo IRIDE opera tramite la sua collegata AEM Torino Distribuzione.

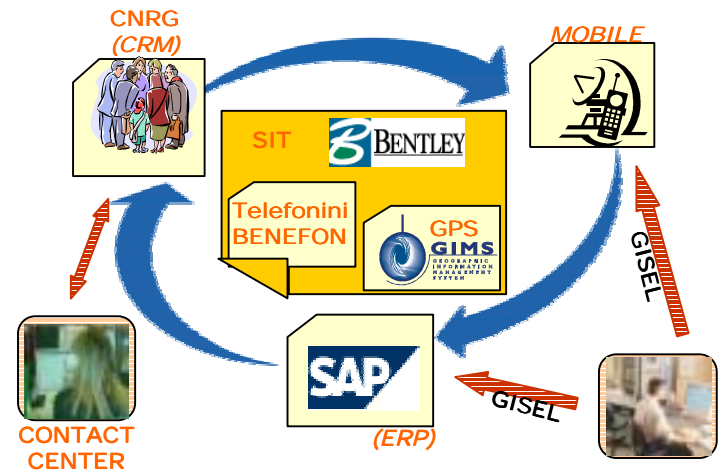
- ❖ Per il quarto anno consecutivo AEMD ha ricevuto un premio dall'AEFG per i livelli di continuità del servizio elettrico ottenuti.

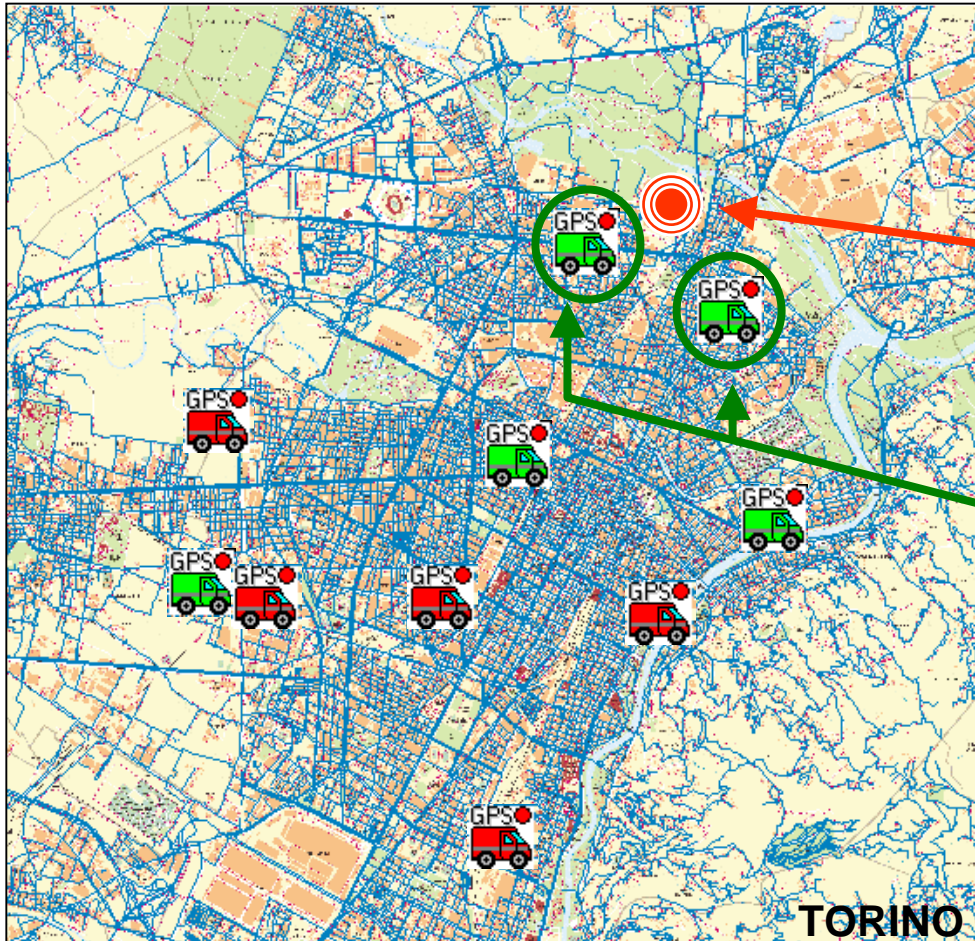


- ❖ Per quanto riguarda la qualità commerciale, AEMD garantisce il raggiungimento degli standard per oltre il 98% dei casi.

- ❖ Il Gruppo IRIDE per garantire un costante miglioramento nella qualità del servizio offerto è da sempre all'avanguardia dal punto di vista dell'innovazione tecnologica.

- ❖ In tale ambito è stato intrapreso un processo di miglioramento ed evoluzione tecnologica nei quali i principali step sono stati lo sviluppo del SIT (Sistema Informativo Territoriale), l'integrazione con i Sistemi informatici aziendali e il successivo sviluppo del sistema MOB-I (Mobile Computing).





In caso di guasto:

Localizzazione area di intervento sulla mappa cartografica

Individuazione dei mezzi idonei più vicini ed assegnazione dell'attività alle formazioni