



CARTA DEI SERVIZI

**GESTIONE DEL CATASTO, CERTIFICAZIONE,
ACCERTAMENTO ED ISPEZIONE DEGLI IMPIANTI TERMICI**

Sommario

PREMESSA.....	3
1.1. Eguaglianza e Imparzialità	4
1.2. Continuità e qualità.....	4
1.3. Partecipazione	4
1.4. Efficienza ed Efficacia	4
1.5. Chiarezza e Trasparenza	5
1.6. Cortesia e rispetto reciproco.....	5
2. I SERVIZI E LE ATTIVITA'.....	6
2.1. Mission del servizio	6
2.2. Gli obiettivi del servizio	6
2.3. Modalità di accesso al servizio	7
2.4. I controlli degli impianti termici nel territorio di competenza della Provincia di Teramo.....	7
4. STANDARD E IMPEGNI DI QUALITÀ	11
5. ASCOLTO DEGLI UTENTI.....	12
INFORMAZIONI UTILI	14
INFORMAZIONI LEGALI	14

PREMESSA

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è la dichiarazione degli impegni che AG.EN.A. S.r.l. (nel seguito definita AG.EN.A.), società in house della Provincia di Teramo, assume nei confronti dei responsabili degli impianti termici (nel seguito definiti "utenti") e delle Ditte di manutenzione, sul livello di qualità e quantità dei servizi relativi alla gestione del catasto, certificazione, accertamento ed ispezione degli impianti termici.

Scopo della presente Carta è quello di descrivere i servizi erogati e le attività svolte da AG.EN.A. nonché di stabilire e garantire i diritti degli utenti e delle Ditte di manutenzione, nel rispetto delle norme vigenti e dei Regolamenti adottati dalla Provincia di Teramo.

La Carta della Qualità dei Servizi di AG.EN.A. è pubblicata sul sito istituzionale della Società.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

1.1. Eguaglianza e Imparzialità

AG.EN.A. si impegna a fornire un identico trattamento, imparziale ed equo, a tutti gli utenti e a tutte le Ditte di manutenzione.

Sono considerate con particolare attenzione, sempre nel rispetto della parità di trattamento, le esigenze dei soggetti disabili e degli utenti socialmente più deboli.

1.2. Continuità e qualità

AG.EN.A. si impegna a garantire lo svolgimento continuo e regolare dei propri servizi e delle proprie attività, cercando di ridurre al minimo la durata delle eventuali interruzioni, mantenendo costantemente un livello qualitativo adeguato allo svolgimento delle attività.

AG.EN.A. si configura, ai sensi delle normative vigenti in materia di impianti termici, come "Organismo esterno" che possiede i requisiti per lo svolgimento del servizio in materia di gestione del catasto, certificazione, accertamento ed ispezione degli impianti termici.

Gli Ispettori degli impianti termici (nel seguito del presente documento definiti "Ispettori") sono in possesso delle competenze professionali idonee per lo svolgimento delle ispezioni.

In particolare gli Ispettori sono coinvolti in un processo di formazione continua, teorica e pratica riguardante l'aggiornamento delle disposizioni legislative e regolamentari afferenti il servizio e le attività connesse.

1.3. Partecipazione

AG.EN.A. promuove e facilita il coinvolgimento degli utenti nel miglioramento della qualità dei servizi e garantisce la facoltà di formulare reclami e fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio e delle attività connesse.

1.4. Efficienza ed Efficacia

AG.EN.A. persegue quale obiettivo il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti e delle attività svolte.

Per raggiungere il miglior livello di efficacia ed efficienza AG.EN.A. confida in un leale rapporto di collaborazione con gli utenti, le Ditte di manutenzione, le Società fornitrici di combustibile, gli Enti Locali ed altri soggetti pubblici.

1.5. Chiarezza e Trasparenza

Ogni utente ed ogni Ditta di manutenzione ha il diritto di conoscere le attività svolte da AG.EN.A. che lo riguardano e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei soggetti responsabili e/o coinvolti nello svolgimento delle attività ed i relativi tempi di esecuzione.

La gestione del catasto, la certificazione, l'accertamento e l'ispezione degli impianti termici si svolgono secondo procedure e modalità che assicurano l'obiettività e la trasparenza dell'attività e, nello specifico caso delle ispezioni domiciliari, utilizzando una strumentazione correttamente tarata e mantenuta.

1.6. Cortesia e rispetto reciproco.

Tutto il personale di AG.EN.A. è tenuto a rapportarsi con gli utenti e con le Ditte di manutenzione con rispetto e a rispondere con cortesia alle loro richieste nonché ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro obblighi.

AG.EN.A. si impegna a far osservare ai propri Ispettori le disposizioni che regolano l'accesso nelle proprietà private e le norme comportamentali e di rispetto reciproco consone al servizio prestato.

Sia nelle attività di ufficio, sia nelle attività di ispezione domiciliare, il personale di AG.EN.A. confida in un adeguato livello di collaborazione e di rispetto reciproco da parte degli utenti e delle Ditte di manutenzione, ciò al fine di ridurre al minimo i tempi di esecuzione delle attività, garantendo comunque l'ottimale svolgimento delle attività e dei servizi.

2. I SERVIZI E LE ATTIVITA'

2.1. Mission del servizio

La mission complessiva del servizio è effettuare, quale Organismo esterno, la gestione del catasto, la certificazione, l'accertamento e l'ispezione degli impianti termici installati nel territorio di competenza della Provincia di Teramo, nel rispetto delle normative vigenti e delle disposizioni regolamentari emanate dalla Provincia di Teramo e delle disposizioni impartite.

2.2. Obiettivi del servizio

AG.EN.A. si impegna a perseguire il massimo soddisfacimento delle aspettative degli utenti e delle Ditte di manutenzione, tenendo in prioritaria considerazione gli aspetti relativi alla riduzione dei consumi energetici e delle emissioni di gas climalteranti nonché la sicurezza degli impianti termici, per la parte di competenza, in conformità alle normative nazionali e regionali vigenti ed alle disposizioni regolamentari della Provincia di Teramo.

In particolare, l'insieme delle attività e degli adempimenti sono finalizzate a:

- Ridurre i consumi di energia;
- Ridurre i livelli di emissioni climalteranti;
- Ricondurre alle condizioni di corretto funzionamento gli impianti non conformi per assicurare la sicurezza degli stessi e tutelare la salute dei cittadini;
- Accrescere la consapevolezza dell'uso razionale dell'energia da parte dei responsabili degli impianti termici e della cittadinanza, anche allo scopo di evidenziare il positivo impatto sulle dinamiche socio-economiche locali;
- Rendere consapevoli i responsabili degli impianti termici ed i cittadini della provincia di Teramo delle implicazioni ambientali e sociali derivanti dall'utilizzo delle risorse energetiche non rinnovabili, nell'esercizio degli impianti termici;
- Sollecitare i responsabili degli impianti termici ed i cittadini della provincia di Teramo ad adottare comportamenti virtuosi per la diminuzione degli elementi negativi derivanti dall'utilizzo delle risorse energetiche per l'esercizio degli impianti termici e coinvolgerli in azioni positive per la riduzione degli effetti critici nel contesto ambientale e

sociale;

- Monitorare l'efficacia delle politiche pubbliche in materia di risparmio energetico ed uso razionale dell'energia.

2.3. Modalità di accesso al servizio

AG.EN.A. ha istituito, presso la propria sede di Teramo, uno sportello informativo "Impianti termici" al servizio degli utenti (responsabili degli impianti termici) ove è possibile ricevere le informazioni inerenti il catasto degli impianti, la certificazione, l'accertamento e l'ispezione degli impianti termici, in particolare conoscere la posizione del singolo utente e gli adempimenti che devono essere svolti.

Le informazioni possono essere richieste anche telefonicamente o essere reperite sul sito web ufficiale della Società.

Lo sportello informativo "Impianti termici" è sito in Piazza Garibaldi 56 – Palazzo della Provincia (ex Mediocredito), a Teramo.

Lo sportello informativo risponde anche alle chiamate telefoniche.

Inoltre, è in funzione uno sportello informativo per il miglioramento dell'efficienza energetica ed il risparmio energetico, denominato "Sportello E²" aperto al pubblico e che risponde alle richieste di informazioni anche tramite telefono.

Lo "Sportello E²" è presente anche come specifica sezione del sito web della Società ed è possibile acquisire, in quella sede, una serie di informazioni e visionare risposte alle domande più frequenti.

Per tutto ciò che riguarda i rapporti con le Ditte di manutenzione degli impianti termici, ed in particolare l'attività di rilascio degli "Allegati con bollino", è in funzione l'Ufficio Ditte.

Per aspetti di carattere tecnico o di gestione del software SOGEMAIT è necessario rivolgersi all'ufficio Ditte per lo svolgimento di attività di supporto e ripristino del programma.

2.4. I controlli degli impianti termici nel territorio di competenza della Provincia

Sono soggetti ai controlli tutti gli impianti termici ubicati nei Comuni della Provincia di Teramo con popolazione inferiore ai 40.000 abitanti.

In base a quanto prescritto dal Regolamento in vigore, sono controllati annualmente gli

impianti di climatizzazione invernale di potenza al focolare uguale o superiore a 35 kW e con cadenza almeno biennale gli impianti termici di potenza al focolare inferiore ai 35 kW. I responsabili degli impianti termici sono tenuti alla corresponsione dei contributi connessi all'effettuazione degli accertamenti e allo svolgimento delle ispezioni sugli impianti termici. La Provincia di Teramo consente ai responsabili degli impianti termici la facoltà di certificare il proprio impianto attraverso il pagamento del corrispondente contributo, entro il periodo di tempo in cui può essere effettuata la certificazione.

La certificazione avviene tramite le imprese di manutenzione, accreditate presso AG.EN.A., le quali provvedono alla compilazione e trasmissione in formato elettronico di un file contenente le stesse informazioni riportate su un "Allegato con bollino" cartaceo prodotto da AG.EN.A. in duplice copia, una delle quali è consegnata all'utente e l'altra rimane nella disponibilità delle Ditte di manutenzione.

Più precisamente un "Allegato con bollino" consiste in un "Rapporto di Controllo di Efficienza Energetica di Tipo 1" cartaceo ed in formato doppia copia, in conformità con il modello di cui al D.M. 10 febbraio 2014, debitamente compilato e firmato dal manutentore e controfirmato dal responsabile dell'impianto.

Per la certificazione degli impianti di potenza inferiore a 35 kW è necessario un solo "Allegato con bollino".

Per la certificazione degli impianti di potenza maggiore o uguale a 35 kW è necessaria la compilazione di un numero di "Allegati con bollino" pari al numero di generatori che costituiscono l'impianto termico, con l'indicazione del generatore principale e di quelli secondari.

Sugli impianti certificati, AG.EN.A. può effettuare ispezioni d'ufficio, anche a campione, volte al riscontro della veridicità delle dichiarazioni contenute negli "Allegati con bollino" trasmessi dalle imprese di manutenzione e della rispondenza degli impianti alle norme di legge.

Gli oneri relativi alla certificazione degli impianti termici sono stabiliti, tempo per tempo, dalla Provincia di Teramo.

Per tutti gli impianti termici, la certificazione si intende perfezionata quando il Manutentore

trasmette telematicamente i dati presenti negli "Allegati con bollino", ovvero li consegna ad AG.EN.A. su supporto informatico come previsto dal Regolamento provinciale vigente ovvero dalle modalità operative in uso.

Come stabilito all'art. 10 del Regolamento provinciale in materia vigente, ai fini della validità della certificazione le imprese di manutenzione debbono provvedere all'invio telematico dell'"Allegato con bollino" ad AG.EN.A., entro e non oltre il mese solare successivo a quello in cui è stato effettuato il controllo.

In caso di trasmissione oltre il termine, l'impresa di manutenzione è soggetta all'applicazione di una sanzione amministrativa prevista dal vigente Regolamento provinciale in materia.

Qualora i responsabili dell'impianto termico non si siano avvalsi della facoltà di certificare l'impianto, AG.EN.A. procederà d'ufficio ad ispezionare gli impianti termici non certificati con onere dell'ispezione a totale carico del responsabile dell'impianto.

L'onere dell'ispezione è diversificato in base alla potenza al focolare dell'impianto e gli importi dei relativi contributi sono stabiliti dalla Provincia di Teramo con proprio provvedimento.

Il versamento della quota prevista per l'ispezione domiciliare dell'impianto deve essere effettuato nei termini e con le modalità stabilite dalla Provincia di Teramo.

3. IMPEGNI E GARANZIE

Per garantire una buona erogazione di servizi, AG.EN.A. ha individuato alcuni “standard” che permettano agli utenti di verificare se le prestazioni offerte soddisfano i requisiti e le aspettative di qualità.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità garantiti, gli utenti del servizio possono presentare reclamo utilizzando il modulo reclami e AG.EN.A., esaminato il reclamo ed accertata la fondatezza, provvede a modificare e/o adeguare le modalità operative, al fine di non incorrere nel disservizio segnalato, dandone evidenza all’utente che ha provveduto a segnalare il mancato rispetto degli standard di qualità.

Si fa presente che gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute ad eventi eccezionali (avversità atmosferiche, sismi, ecc.), eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e atti dell’Autorità Pubblica.

4. STANDARD E IMPEGNI DI QUALITÀ

Nel rispetto delle previsioni di cui agli articoli 23, 24 e 25 del “Regolamento interno per la disciplina del sistema dei controlli interni” approvato con Deliberazione del Consiglio Provinciale n. 7/2013 e successive modifiche ed integrazioni, si riporta il quadro riepilogativo delle attività e gli standard qualitativi e quantitativi, dando atto che i controlli sono effettuati su base semestrale e rendicontati entro i novanta giorni successivi al termine del semestre di riferimento.

Soggetti a cui è rivolta l'Attività o il Servizio	Indicatore	Standard Generico	Risultato Atteso
Responsabili degli impianti termici – Erogazione del servizio informativo impianti termici a sportello diretto e telefonico	Accessibilità settimanale al servizio	Almeno 20 ore di funzionamento del servizio distribuite su 5 giorni a settimana per tutto l'anno (fatti salvi i periodi di chiusura)	100%
Responsabili degli impianti termici – Erogazione del servizio “Rimborsi e solleciti” a sportello diretto e telefonico	Accessibilità settimanale al servizio	Almeno 4 ore di funzionamento distribuite su almeno 2 giorni per tutto l'anno (fatti salvi i periodi di chiusura)	100%
Responsabili degli impianti termici – Erogazione del servizio “Suggerimenti e reclami” a sportello diretto	Accessibilità settimanale al servizio	Almeno 6 ore di funzionamento distribuite su almeno 3 giorni per tutto l'anno (fatti salvi i periodi di chiusura)	100%
Ditte di manutenzione – Erogazione del servizio di rilascio degli “Allegati con bollino”	Accessibilità settimanale al servizio	Almeno 10 ore di funzionamento del servizio distribuite su almeno 3 giorni a settimana per tutto l'anno (fatti salvi i periodi di chiusura)	100%
Cittadini – Garanzia della erogazione del servizio informativo “Efficienza energetica”	Accessibilità settimanale al servizio	Almeno 6 ore di funzionamento distribuite su almeno 3 giorni per tutto l'anno (fatti salvi i periodi di chiusura)	100%
Responsabili degli impianti termici - Ispezioni <i>in situ</i> sugli impianti termici	Svolgimento Ispezioni domiciliari. Pianificazione su base giornaliera	Pianificazione delle ispezioni giornaliera con almeno 4 e fino ad un massimo di 16 ispezioni per Ispettore in relazione alla complessità territoriale e/o operativa	100%

5. ASCOLTO DEGLI UTENTI

L'ascolto degli utenti è un impegno prioritario per AG.EN.A. .

Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità e quantità del servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti e le Ditte di manutenzione AG.EN.A. prevede le seguenti forme di ascolto:

- Piena disponibilità del Direttore Tecnico al ricevimento degli utenti e delle Ditte di manutenzione su problematiche complesse, previo appuntamento;
- Piena disponibilità del personale per l'organizzazione di incontri periodici di carattere info-formativo con le Ditte di manutenzione, per la risoluzione di problemi di carattere generale e aggiornamenti normativi e gestionali;
- Piena disponibilità del personale a partecipare ad incontri, convegni, seminari promossi da Enti Locali, Associazioni di Consumatori e di Categoria, riguardanti il servizio di cui alla presente Carta;
- Analisi dei suggerimenti e dei reclami pervenuti;
- Verifica del rispetto degli impegni e degli standard contenuti nella Carta dei Servizi.

6. INFORMAZIONI, COMUNICAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Le richieste di informazioni di carattere generale possono essere effettuate dagli utenti tramite:

- ❑ sportelli diretti;
- ❑ servizio telefonico;
- ❑ corrispondenza postale;
- ❑ a mezzo fax;
- ❑ tramite posta elettronica e posta elettronica certificata.

Per presentare suggerimenti e reclami scritti gli utenti (responsabili degli impianti termici e Ditte) possono utilizzare il modello predisposto inviandolo a mezzo posta, fax, e-mail, PEC o presentandola presso gli uffici di AG.EN.A..

AG.EN.A. risponde all'utente entro 45 giorni dal momento della presentazione della comunicazione, indicando altresì i termini entro i quali AG.EN.A. provvederà alla rimozione di eventuali irregolarità riscontrate.

Al fine di facilitare le comunicazioni tra i cittadini ed AG.EN.A. sono messi a disposizione i seguenti moduli, scaricabili dal sito internet della Società o consegnati direttamente agli interessati:

- ❑ Modulo 1 - Richiesta di rimborso
- ❑ Modulo 2 - Comunicazione di nomina/cessazione da terzo responsabile
- ❑ Modulo 3 - Comunicazione di nomina/cessazione da amministratore di condominio
- ❑ Modulo 4 – Comunicazione di dismissione/assenza di impianto termico
- ❑ Modulo 5 - Comunicazione di avvenuta messa a norma
- ❑ Modulo 6 – Suggerimenti
- ❑ Modulo 7 - Reclami

INFORMAZIONI UTILI

AG.EN.A. S.R.L.

Piazza Garibaldi 56 –Palazzo della Provincia (ex Mediocredito), 1° piano

64100 Teramo

Tel. 0861.331416 - 0861.331426 - 0861.331519

Fax 0861.250399

Sito web: www.agenateramo.it

PEC: agena@certificazioneposta.it

INFORMAZIONI LEGALI

AG.EN.A. S.r.l. società in house

Socio unico Provincia di Teramo

Capitale Sociale: € 20.000,00 (i.v.)

Partita IVA e C.F.: 01522110673

Numero REA: TE-131045

Codice ATECO: 71.12.1

Attività esercitata: Promozione del risparmio energetico e della promozione delle fonti rinnovabili di energia in tutti i settori.