

U.C.I.T. S.r.l.

Via Prefettura, 16 – 33100 UDINE – tel. 0432/279941 fax 0432/279945 – C.F. e P. IVA
02431160304 – Capitale soc. € 30.000 i.v.

Società controllata e coordinata dalla Provincia di Udine – Servizio controllo impianti termici

CARTA DEI SERVIZI

(Approvata dal Consiglio di Amministrazione il 16/11/2006)

Controllo Impianti Termici
L. 10/91 e successivi regolamenti attuativi

INDICE CONTENUTI

1. Premessa
2. Principali finalità e normative legislative
3. Principi sull'erogazione del servizio
4. Standard di qualità del servizio
5. Indennizzo
6. Richiesta di informazioni di carattere generale
7. Informazioni e trasparenza dei rapporti
8. Validità della carta dei servizi
9. Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente
10. Legge sulla "PRIVACY"

1. PREMESSA

La presente carta dei servizi è stata elaborata facendo riferimento alle vigenti norme legislative ed in particolare alla: Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Questo documento è stato preparato allo scopo di far conoscere a tutti i titolari di impianti termici ricadenti nella provincia di Udine i contenuti e le caratteristiche del servizio di controllo necessario ad accertare l'effettivo stato di manutenzione degli impianti termici.

Il servizio viene svolto in attuazione della Legge 9 gennaio 1991, n. 10 ed i successivi regolamenti attuativi.

2. PRINCIPALI FINALITÀ E NORMATIVE LEGISLATIVE

La legge n. 10/91 al fine di migliorare i processi di trasformazione dell'energia, di ridurre e migliorare le condizioni di compatibilità ambientale e di utilizzo di energia, introduce delle norme che favoriscono ed incentivano l'uso razionale dell'energia, il contenimento dei consumi, l'utilizzo delle fonti rinnovabili, la riduzione dei consumi specifici nei processi produttivi.

Per i fini suesposti l'art. 31 della legge stabilisce che, durante l'esercizio degli impianti termici, il proprietario e per esso un terzo che se ne assume la responsabilità, deve adottare misure necessarie

per contenere i consumi energetici, entro i limiti di rendimento consentiti dalle norme vigenti in materia e, a tale scopo, dispone che i Comuni con più di 40.000 abitanti e le Province per la restante parte del territorio, effettuino i controlli necessari a verificare l'osservanza delle disposizioni legislative relative al rendimento di combustione.

Apposite leggi regolamentano le norme per la progettazione, l'installazione, l'esercizio e la manutenzione degli impianti termici degli edifici, ai fini del contenimento dei consumi di energia, in attuazione della succitata Legge 10/1991.

Gli oneri relativi all'effettuazione dei controlli necessari ad accertare l'effettivo stato di manutenzione e di esercizio degli impianti termici sono a carico degli utenti.

I controlli da parte dell'Organo proposto riguardano non solo i rendimenti di combustione dei generatori di calore ma anche la verifica di alcuni componenti l'impianto.

I proprietari degli impianti termici, gli occupanti l'unità immobiliare, gli amministratori o i terzi responsabili del esercizio e della manutenzione devono trasmettere, entro i limiti stabiliti, un'apposita dichiarazione in occasione delle verifiche di rendimento di combustione del generatore di calore (prova dei fumi).

L'U.C.I.T. provvede all'accertamento di tutte le dichiarazioni pervenute e provvede annualmente ad effettuare ispezioni per almeno il 5 % degli impianti presenti sul territorio, privilegiando quelli per i quali non sia pervenuta alcuna dichiarazione.

L'U.C.I.T. opera sull'intero territorio della provincia di Udine, costituito da 137 comuni distribuiti su una superficie di 4.836 Km², al servizio di una popolazione di circa 528.000 abitanti, con un bacino previsto di 180.000 potenziali utenti, verso i quali ci impegniamo ad applicare e rispettare gli standard descritti nella presente carta dei servizi.

3. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1. EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio deve essere esplicata secondo regole uguali per tutti a prescindere da: razza, lingua, sesso, religione, censo ed idee politiche.

Viene praticata la parità di trattamento per tutti gli Utenti residenti nel territorio competente e viene prestata particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti dei soggetti portatori di handicap e gli anziani.

3.2. IMPARZIALITÀ

L'U.C.I.T. nei comportamenti verso gli utenti si attiene ai principi di obiettività, neutralità ed imparzialità.

3.3. CONTINUITÀ

I servizi devono essere erogati agli Utenti con continuità e senza interruzioni.

3.4. PARTECIPAZIONE

L'U.C.I.T. garantisce la partecipazione di ogni Utente alla presentazione del servizio, sia perché l'utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso.

A tale scopo l'utente ha diritto di accesso alle informazioni dell'U.C.I.T. che lo riguardano secondo le modalità previste dalla legge 31 dicembre 1996, n. 675, e può produrre documenti, formulare reclami o prospettare osservazioni e fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio.

3.5. EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'U.C.I.T. si prefigge l'obiettivo di sviluppare piani intesi ad un continuo miglioramento delle qualità del servizio adottando, di volta in volta, le più congrue soluzioni tecnologiche ed organizzative.

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard individuati sono di due specie:

- standard generali, che sono quelli riferibili al complesso dei servizi offerti dalla società,
- standard specifici, che sono quelli percepibili dall'utente in modo diretto.

4.1. STANDARD GENERALI

L'U.C.I.T. provvede ai controlli sugli impianti termici di cui all'art. 1, comma 1, lettera f) del D.P.R. 412/93 a mente delle norme di legge e regolamenti vigenti, impegnandosi ad adeguare il servizio a eventuali modifiche normative e improntando la propria azione alle migliori norme tecniche.

L'U.C.I.T. non può svolgere funzioni di responsabile dell'esercizio e della manutenzione degli impianti termici sottoposti al controllo da parte dell'U.C.I.T. stessa.

Il servizio avviene sulla base di un programma annuale di intervento predisposto dal gestore e approvato dagli Enti preposti entro il 31 ottobre dell'esercizio precedente quello cui il programma si riferisce.

La procedura di esecuzione dei controlli agli impianti si articola nelle seguenti fasi:

- a) invio all'utente, da parte dell'U.C.I.T., di un avviso di controllo da annunciarsi con un preavviso di almeno 30 giorni;
- b) esecuzione del controllo a domicilio da parte dell'ispettore e rilascio del bollettino di c/c postale;
- c) invio all'utente o alla Ditta manutentrice della fattura a fronte del versamento effettuato tramite il bollettino di c/c postale.

Qualora dall'esito del controllo venga accertato che l'esercizio o la manutenzione dell'impianto non sia a norma di legge, verrà assegnato un termine utile per provvedere alla rimozione delle anomalie. A scadenza del termine utile assegnato, al fine di controllare l'avvenuto intervento migliorativo e la sua conformità alla normativa, sarà effettuata una seconda verifica il cui onere sarà a totale carico dell'utente.

Qualora l'esito non fosse ancora favorevole, l'U.C.I.T. comunicherà il fatto al Sindaco del Comune interessato per i provvedimenti di competenza, a tutela della pubblica incolumità con l'aggiunta di una sanzione amministrativa ai sensi di legge.

Nel caso non fosse possibile effettuare la visita per motivo imputabile all'utente, essa verrà effettuata in altra data con le stesse modalità di preavviso. Qualora anche il secondo controllo non si potesse eseguire per cause imputabili all'utente, verrà addebitata la cifra corrispondente al costo della visita e si provvederà inoltre a denunciare la trasgressione al Sindaco per i provvedimenti di competenza.

Gli oneri a carico degli utenti titolari degli impianti di diversa specie, sono determinati annualmente in sede di presentazione del programma di attività sentite le associazioni dei consumatori più rappresentative.

Qualora l'applicazione degli oneri a carico degli utenti originasse, a consuntivo annuale, ricavi

eccedenti i costi, tale eccedenza sarà destinata a finanziare l'abbattimento delle tariffe nei successivi esercizi.

Entro il 31 marzo di ciascun anno l'U.C.I.T. presenterà agli Enti preposti un rendiconto dell'esercizio precedente in cui sono evidenziati i costi e i ricavi del servizio, nonché gli incassi e i pagamenti allo stesso riferibili, tale rendiconto allegherà una relazione illustrativa dell'attività svolta in rapporto a quella prefigurata nel programma annuale.

4.2. STANDARD SPECIFICI

Gli standard specifici del servizio che possono interessare direttamente l'utente sono:

- a) Tempi di riscontro ai reclami scritti.
- b) Tempi per spedizione autocertificazione e bollettino di c/c postale da parte degli utenti.
- c) Tempi per versamento relativa al controllo.
- d) Tempi per visita di controllo a domicilio.
- e) Rispetto degli appuntamenti.
- f) Termine utile per la rimozione delle anomalie.

Per la gestione del servizio, nelle diverse fasi operative, l'U.C.I.T. adotta i seguenti standard specifici:

A - TEMPI DI RISCONTRO AI RECLAMI SCRITTI

La società si impegna a fronte di ogni reclamo scritto a rispondere entro trenta giorni lavorativi dalla di protocollo aziendale e ove necessario ad indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al risarcimento del danno arrecato.

B - TEMPI PER SPEDIZIONE AUTOCERTIFICAZIONE E BOLLETTINO DI C/C POSTALE DA PARTE DEGLI UTENTI.

L'utente deve spedire, all'U.C.I.T. i rapporti di controllo tecnico unitamente al documento contabile del pagamento entro i termini stabiliti nell'apposito "Regolamento".

C - TEMPI PER VISITA DI CONTROLLO A DOMICILIO

La visita a domicilio dell'impianto termico viene comunicata all'utente mediante avviso scritto, con un preavviso di almeno trenta giorni.

D - RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI

L'U.C.I.T. si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente; la fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'utente non sarà superiore a 40 minuti.

Se per motivi contingenti, l'U.C.I.T. si trovasse nella necessità di disdire un appuntamento concordato, provvederà ad avvisare l'utente (anche telefonicamente) con un anticipo di almeno 24 ore rispetto alla data prefissata.

F - TERMINE UTILE PER LA RIMOZIONE DELLE ANOMALIE

Qualora, a seguito della verifica venga accertato che l'esercizio e la manutenzione dell'impianto termico non sia a norma di legge (comunque non pericoloso), verrà assegnato un termine utile per provvedere alla rimozione delle anomalie che non sarà superiore a 300 giorni naturali consecutivi.

5. INDENNIZZO

Il documentato mancato rispetto dei seguenti standard:

- rispetto degli appuntamenti concordati
- risposta ai reclami
- preavviso per visita di controllo

comporta l'obbligo per l'U.C.I.T. di riconoscere all'utente danneggiato un indennizzo forfetario di € 25,00.

La richiesta, corredata eventualmente dalle informazioni e dai documenti che possano servire alla società per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto.

Riconosciuta la validità della richiesta l'U.C.I.T. accredita l'importo all'utente, entro 30 giorni.

6. RICHIESTA DI INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

La richiesta di informazioni di carattere generale può essere effettuata dagli Utenti tramite:

- sportello diretto (sede U.C.I.T.)
- servizio telefonico tramite nostro numero
- corrispondenza postale o a mezzo fax.

Lo sportello della Sede dell'U.C.I.T. ha attualmente il seguente orario di apertura:

- dal lunedì al venerdì: 10.00 - 12.00, il mercoledì 14.30 - 16.30.

per un totale complessivo di 12 ore settimanali.

7. TRASPARENZA DEI RAPPORTI

L'U.C.I.T. favorisce una continua, chiara e completa informazione agli Utenti, in merito:

- ai principi e ai fini della Legge 10/91 e D.P.R. 412/93
- alle caratteristiche del servizio erogato
- alle modalità del servizio di controllo.

Tutto il personale è munito di tesserino di riconoscimento; chi riceve le richieste telefoniche è tenuto ad indicare le proprie generalità.

Il personale è tenuto a trattare gli Utenti con rispetto e a rispondere con cortesia alle loro richieste, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il controllo delle centrali termiche è effettuato da personale specializzato: il personale deve essere munito distintivo, ben visibile, recante nome e cognome di ciascun addetto e la ragione sociale dell'U.C.I.T.

L'U.C.I.T. si impegna a far osservare, al personale impegnato per l'esecuzione dei servizi, le disposizioni che regolano l'accesso presso le civili abitazioni nonché norme comportamentali consone alla delicatezza del servizio prestato anche in relazione alla tutela dell'immagine della Provincia di Udine.

8 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta va aggiornata ed approvata dalla Provincia di Udine, ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità e/o l'opportunità.

Tutti gli standard di continuità e di tempestività sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludano situazioni straordinarie dovute a:

- eventi naturali eccezionali

- eventi causati da terzi
- scioperi diretti o indiretti
- atti dell'Autorità Pubblica

9 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

L'U.C.I.T. rileva il consenso o il dissenso degli utenti sul servizio erogato ed effettua eventuali variazioni nelle aspettative degli Utenti svolgendo indagini in base a:

- alle informazioni raccolte allo sportello o telefonicamente
- ai contenuti dei reclami pervenuti.

Il rapporto relativo alle indagini sarà annualmente pubblicato su periodico quadrimestrale da noi edito e sarà presentato alla Provincia di Udine, unitamente al "programma annuale d'intervento", entro il 31 ottobre di ogni anno (escluso il 1998).

10 LEGGE SULLA "PRIVACY"

Acquisizione dei dati personali con riferimento alla L.675/96

I dati personali necessari per l'espletamento del controllo sugli impianti termici situati sul territorio di competenza provinciale nonché quelli anagrafici relativi ai titolari degli impianti sono stati acquisiti autonomamente dalla Provincia di Udine in qualità di titolare dei dati e trasferiti all'U.C.I.T.

Il Presidente dell'Amministrazione Provinciale con proprio provvedimento ha designato l'U.C.I.T. s.r.l. quale responsabile dei dati personali, precisando che lo stesso è finalizzato unicamente all'assolvimento delle verifiche sull'esercizio e manutenzione degli impianti termici.

Udine, 16 novembre 2006

Il Direttore
Franco Bressanello