

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

“Provincia e Ambiente S.p.A. *in house providing*”

INTRODUZIONE

La Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della qualità dei servizi è la dichiarazione degli impegni che Provincia e Ambiente S.p.A. *in house providing* assume nei confronti degli utenti circa il livello di qualità del servizio di Verifica Impianti Termici fornito agli utenti.

Scopo della presente Carta è quello di descrivere i servizi offerti dal gestore e di stabilire e garantire i diritti degli utenti dei servizi.

La Carta della Qualità dei Servizi di Provincia e Ambiente S.p.A. *in house providing* è pubblicata sul sito istituzionale della società all'indirizzo www.provinciambiente.eu

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA “CARTA”

Eguaglianza e Imparzialità

Provincia e Ambiente S.p.A. *in house providing* si impegna a fornire un trattamento imparziale ed equo a tutti i suoi utenti. Con particolare cura vengono considerate, sempre nel rispetto della parità di trattamento, le esigenze dei soggetti disabili e degli utenti socialmente più deboli.

Continuità

Provincia e Ambiente S.p.A. *in house providing* si impegna a garantire lo svolgimento continuo e regolare dei propri servizi, cercando di ridurre al minimo la durata delle eventuali interruzioni.

Partecipazione

Provincia e Ambiente S.p.A. *in house providing* promuove e facilita il coinvolgimento degli utenti nel miglioramento della qualità dei servizi. In particolare è aperta alla ricezione di osservazioni, proposte e reclami da parte degli utenti.

Efficienza ed Efficacia

Provincia e Ambiente S.p.A. *in house providing* persegue quale obiettivo il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti.

Chiarezza e Trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte da Provincia e Ambiente S.p.A. *in house providing* e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

Cortesìa

Provincia e Ambiente S.p.A. *in house providing* si impegna a curare la cortesia nei confronti dell'utente, ponendo la massima attenzione alla semplicità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti.

I SERVIZI OFFERTI

Mission del servizio

La Mission è quella di gestire in forma imprenditoriale servizi a favore della Pubblica Amministrazione, da erogare per lo svolgimento di funzioni amministrative di natura pubblicistica, ovvero per lo svolgimento esternalizzato di funzioni amministrative, di cui resta titolare l'autorità competente e con cui la stessa autorità provvede al perseguimento dei propri fini istituzionali orientati al contenimento energetico, alla sicurezza dei cittadini ed alla salvaguardia dell'ambiente.

Gli obiettivi del servizio

Modalità di accesso al servizio

Provincia e Ambiente S.p.A. *in house providing* ha istituito, presso la propria sede di Pescara, uno sportello informativo al servizio dell'utenza ove è possibile ricevere le informazioni inerenti il servizio; le informazioni possono essere richieste anche telefonicamente o essere reperite sul sito web all'indirizzo www.provinciambiente.eu.

Lo sportello informativo è sito in Via del Concilio, 6 – 65121 – Pescara ed è aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari:

dal Lunedì al Venerdì dalle 9,00 alle 12,30 e dalle 14,30 alle 17,00

Il Servizio Verifica Impianti Termici – CERTIFICAZIONE IMPIANTO TERMICO

(L. 10/91; D.P.R. 412/93; D.P.R. 551/99; D. Lgs. 192/2005 art. 12 all. L; D.Lgs. 311/2006; Legge Regionale n° 17 del 25 giugno 2007; Delibera di Consiglio Provinciale n° 51 del 23/12/2014; Delibera di Consiglio Provinciale n° 64 del 30/12/2014; Delibera di Consiglio Provinciale n° 50 del 27/12/2017)

La Provincia di Pescara, in ottemperanza alle normative vigenti in materia di esercizio, controllo e manutenzione degli impianti termici, con propria Deliberazione Consiliare n° 93 del 29 dicembre 2016 e successiva Delibera Consiliare n° 50 del 27 dicembre 2017 ha stabilito che per il biennio 2017/2018 è possibile eseguire la certificazione degli impianti termici siano essi Centrali Termiche o Caldaiette ed ha affidato lo svolgimento del servizio alla società Provincia e Ambiente S.p.A. *in house providing*.

In particolare, per tutti gli impianti termici, la certificazione si intende perfezionata quando il Manutentore (o per esso, il Terzo Responsabile, ove tale figura sia prevista) consegni, nei termini e nei modi previsti dal Regolamento provinciale vigente, alla società Provincia e Ambiente S.p.A., la seguente documentazione in originale:

Per le caldaiette, ovvero per gli impianti termici con potenza al focolare inferiore a 35 kW:

a) Rapporto di Controllo di Efficienza Energetica di Tipo 1, di cui all'Allegato II del D.M. 10 febbraio 2014, debitamente compilato e firmato dal Manutentore e controfirmato dal Responsabile dell'impianto con applicato il relativo Bollino Caldaia Sicura valido per il biennio in corso.

Per le centrali termiche, ovvero per gli impianti termici con potenza al focolare uguale o superiore a 35 kW:

a) Rapporto di Controllo di Efficienza Energetica di Tipo 1, di cui all'Allegato II del D.M. 10 febbraio 2014, debitamente compilato e firmato dal Manutentore e controfirmato dal Responsabile

dell'Impianto con applicato il relativo attestato di versamento effettuato sul c/c n° 38758520 intestato a: "Provincia di Pescara – Servizio V.I.T.", pari a:

- 1) €50,00 per le Centrali Termiche la cui Potenza al Focolare totale sia compresa tra 35 kW e 116 kW;
- 2) €100,00 per le Centrali Termiche la cui Potenza al Focolare totale sia uguale o superiore a 116 kW.

Come stabilito all'art. 8 comma 4 del Regolamento per Accertamento e Ispezione degli Impianti Termici della Provincia di Pescara, approvato con Delibera di Consiglio Provinciale n° 51 del 23 dicembre 2014, ai fini della validità della certificazione le imprese di manutenzione debbono recapitare alla società Provincia e Ambiente S.p.A., la copia del Rapporto unitamente all'attestato del versamento, entro e non oltre il mese successivo a quello in cui è stato effettuato il controllo. In difetto, l'impianto termico non può essere annoverato fra quelli certificati e pertanto, il costo dell'ispezione d'ufficio effettuata dalla società, sarà a totale carico dell'impresa di manutenzione che ha omesso la trasmissione dei documenti.

Qualora la certificazione dell'impianto termico (annuale per le centrali termiche e biennale per le caldaie) non dovesse essere eseguita secondo quanto previsto dal Regolamento provinciale vigente, la società Provincia e Ambiente S.p.A. procederà d'ufficio ad ispezionare gli impianti termici non certificati con onere dell'ispezione a totale carico del Responsabile dell'impianto (fatti salvi i casi ove diversamente previsto).

L'onere dell'ispezione è diversificato in base alla potenza al focolare dell'impianto e le relative tariffe sono quelle stabilite dalla Provincia di Pescara con propria deliberazione consiliare n° 93 del 29 dicembre 2016 e successiva deliberazione consiliare n° 50 del 27 dicm), ovvero:

- €96,00 per ispezioni di impianti termici non certificati con potenza al focolare inferiore a 35 kW;
- €250,00 per ispezioni di impianti termici non certificati con potenza al focolare compresa tra 35 kW e 116 kW;
- €300,00 per ispezioni di impianti termici non certificati con potenza al focolare uguale o superiore a 116 kW.

IMPEGNI E GARANZIE

Per garantire una buona erogazione di servizi, Provincia e Ambiente S.p.A. *in house providing* ha individuato alcuni "standard" che permettano agli utenti di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità garantiti gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo successivo e Provincia e Ambiente S.p.A. *in house providing*, esaminato il reclamo ed accertata la fondatezza, provvede a modificare ed adeguare le proprie procedure 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 dovuti ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o

indiretti) e atti dell'Autorità Pubblica.

STANDARD E IMPEGNI DI QUALITÀ

Attività / Servizio	Indicatore	Standard Generico	Risultato Atteso Anno 2018
Garanzia della normale erogazione del servizio VIT	Apertura giornaliera degli uffici negli orari indicati	8 ore di apertura giornaliera per 5 giorni a settimana per tutto l'anno	100%
Garanzia della normale apertura dello Sportello Informativo	Apertura giornaliera dello Sportello Informativo negli orari indicati	6 ore di apertura giornaliera per 5 giorni a settimana per tutto l'anno	100%
Ispezioni <i>in situ</i> sugli impianti termici non certificati.	Eseguire almeno 6.000 ispezioni ogni anno sugli impianti termici	40 Ispezioni giornaliere con minimo 20 ispezioni per verificatore	100%
Invio distinte di pagamento all'utenza.	Emissione e validazione delle distinte di pagamento agli utenti entro 60 giorni dall'effettuazione	Invio delle distinte di pagamento entro 60 giorni dall'esecuzione dell'ispezione.	100%

L'ASCOLTO DEGLI UTENTI

L'ascolto dei/delle cittadini/e e degli utenti è un impegno prioritario per Provincia e Ambiente S.p.A. *in house providing*. Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i nostri utenti abbiamo previsto diverse forme di ascolto:

- rilevazioni periodiche della soddisfazione dell'utenza** per verificare il gradimento del servizio;
- pubblicazione sul sito internet dei risultati** relativi ai questionari di soddisfazione;
- analisi di tutti i suggerimenti e dei reclami** pervenuti al servizio;
- verifica del rispetto degli impegni e degli standard** contenuti nella Carta dei Servizi.

I SUGGERIMENTI E LE PROPOSTE

Provincia e Ambiente S.p.A. *in house providing* si impegna a ricercare tutte le possibili occasioni di dialogo con l'utenza al fine di essere informato sulle sue opinioni e sul suo giudizio in merito alla qualità del servizio erogato. L'utente può inoltre fornire suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio per iscritto. I suggerimenti vanno presentati per iscritto (può essere utilizzato il modulo di cui all'Allegato A) e possono essere inoltrati a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo:

info@provinciambiente.eu

oppure presentati direttamente presso la sede del servizio al seguente indirizzo:

[Via del Concilio, 6 – 65121 – Pescara.](#)

I reclami

Gli utenti possono rivolgersi al gestore per qualunque questione derivante da rapporti con esso intrattenuti e avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui lo stesso abbia gestito operazioni o servizi, ivi compreso quanto riportato nella Carta della qualità medesima.

I reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto (può essere utilizzato il modulo di cui all'Allegato B) e devono in ogni caso contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

I reclami possono essere inoltrati a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo:

info@provinciambiente.eu

oppure presentati direttamente presso la sede del servizio al seguente indirizzo:

[Via del Concilio, 6 – 65121 – Pescara](#)

Entro 15 giorni lavorativi, dal ricevimento del reclamo verrà fornita risposta scritta agli utenti. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 15 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata all'utente una lettera nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

INFORMAZIONI UTILI

Dove Siamo
Sede di Pescara

Via del Concilio, 6 - 65121 - Pescara
Tel. 085 2058819

Sito web: www.provinciambiente.eu
e-mail: info@provinciambiente.eu
p.e.c.: provinciambiente@pec.it

Orario di apertura al Pubblico: 9,00 - 12,30; 14,30 - 17,00
Giorni di Apertura al Pubblico: dal Lunedì al Venerdì

INFORMAZIONI LEGALI

Provincia e Ambiente S.p.A. società in house providing

Socio unico Provincia di Pescara

Capitale Sociale: € 100.000,00 (i.v.)

Partita IVA e C.F.: 01639410685

Numero REA: PE-117232

Classificazione ATECORI 2007 dell'attività (informazione di sola natura statistica):

- *Codice: 43.21.01 - installazione di impianti elettrici in edifici o in altre opere di costruzione*

(inclusa manutenzione e riparazione)

- *Codice: 43.21.02 - installazione di impianti elettronici (inclusa manutenzione e riparazione)*
- *Codice: 43.22 - installazione di impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento dell'aria (inclusa manutenzione e riparazione)*
- *Codice: 43.22.01 - installazione di impianti idraulici, di riscaldamento e di condizionamento dell'aria (inclusa manutenzione e riparazione) in edifici o in altre opere di costruzione*
- *Codice: 43.22.02 - installazione di impianti per la distribuzione del gas (inclusa manutenzione e riparazione)*
- *Codice: 43.22.03 - installazione di impianti di spegnimento antincendio, compresi quelli integrati (inclusa manutenzione e riparazione)*

L'impresa, ai sensi del Decreto 22 gennaio 2008 n. 37 recante norme per la sicurezza degli impianti, è abilitata, salvo le eventuali limitazioni più sotto specificate, all'installazione, alla trasformazione, all'ampliamento e alla manutenzione degli impianti di cui all'Art. 1 del Decreto n. 37/2008 come segue:

1) Lettera A

impianti di produzione, trasformazione, trasporto, distribuzione, utilizzazione dell'energia elettrica, impianti di protezione contro le scariche atmosferiche, nonché' gli impianti per l'automazione di porte, cancelli e barriere

2) Lettera B

impianti radiotelevisivi, le antenne e gli impianti elettronici in genere

3) Lettera C

impianti di riscaldamento, di climatizzazione, di condizionamento e di refrigerazione di qualsiasi natura o specie, comprese le opere di evacuazione dei prodotti della combustione e delle condense, e di ventilazione ed aerazione dei locali Limitatamente a: impianti di riscaldamento, climatizzazione e condizionamento di qualsiasi natura o specie, comprese le opere di evacuazione dei prodotti della combustione e delle condense, e di ventilazione ed aerazione dei locali

4) Lettera D

impianti idrici e sanitari di qualsiasi natura o specie

5) Lettera E

impianti per la distribuzione e l'utilizzazione di gas di qualsiasi tipo, comprese le opere di evacuazione dei prodotti della combustione e ventilazione ed aerazione dei locali

6) Lettera G

impianti di protezione antincendio

DOCUMENTI ALLEGATI

A Modulo per suggerimenti

B Modulo per reclami

MODULO PER SUGGERIMENTI

Spett.le

.....
.....

Via
65121 Pescara

Tel.

Fax

e-mail:

Il presente modulo può essere utilizzato per un suggerimento. Per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali.

Qual è il problema/l'idea?
Proposta di soluzione/miglioramento

Nome e cognome.....

Via.....CAP e città.....

Tel.....e mail

DataFirma.....

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali " [D. Lgs. 196/2003] si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al suggerimento.

MODULO PER RECLAMI

Spett.le

.....
.....

Via
65121 Pescara

Tel.

Fax

e-mail:

luogo e data.....

Presentazione di reclamo

La/il sottoscritta/o

nata/o a.....il.....e residente a.....

in via/piazza..... presenta reclamo per le seguenti ragioni:

.....
.....
.....
.....
.....

(descrizione dell'accaduto e della relativa tempistica, con evidenziazione ove possibile dei servizi e del personale interessati)

Alla luce di quanto sopra esposto, la/il sottoscritta/o chiede:

.....
.....
.....

(enunciare le modalità secondo le quali ad avviso del soggetto può essere posto rimedio al disservizio od alla diversa violazione segnalata).

Cordiali saluti.

.....
Firma

Allegati:

n. (indicare il totale degli eventuali allegati)

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali " [D. Lgs. 196/2003] si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al reclamo.

