

ESA s.r.l.

Concessionario del Comune dell'Aquila

Servizio di Ispezione degli impianti termici



COMUNE DELL'AQUILA

SETTORE AMBIENTE E PROTEZIONE CIVILE

Ufficio Ispezione Impianti Termici

CARTA DEI SERVIZI

Servizi di implementazione ed aggiornamento del catasto degli impianti termici, data entry della documentazione, ispezione ed accertamento dello stato di esercizio e manutenzione degli impianti termici nel territorio di competenza del Comune dell'Aquila (D.Lgs 50/2016 Parte III^a)

SINTETICAMENTE

SERVIZIO DI ISPEZIONE DEGLI IMPIANTI TERMICI



0. PREMESSA E SCOPO

Il Comune dell'Aquila, in ottemperanza alle norme in materia di uso razionale dell'energia, di risparmio energetico e di tutela ambientale, effettua il “*Servizio di implementazione ed aggiornamento del catasto degli impianti termici, data entry della documentazione, ispezione ed accertamento dello stato di esercizio e manutenzione degli impianti termici nel territorio di competenza del Comune dell'Aquila*” di seguito sinteticamente denominato “**SERVIZIO DI ISPEZIONE DEGLI IMPIANTI TERMICI**” o **servizio di ispezione**.

Allo scopo, mediante apposita gara d'appalto ha individuato un organismo esterno, la società **ESA srl**, che svolgerà gli adempimenti del servizio, per conto del Comune, in qualità di **concessionario del servizio**.

La **Carta dei servizi** è la dichiarazione degli impegni che **ESA srl** (concessionario del servizio di ispezione degli impianti del Comune dell'Aquila), assume nei confronti degli utenti circa il livello di qualità del servizio di **Ispezione 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 **ESA srl** è pubblicata sul sito istituzionale della società all'indirizzo www.esarlp.it

1. GLOSSARIO

Si riportano di seguito alcuni termini utili alla comprensione del servizio.

1.1 Impianto termico

E' un impianto tecnologico destinato alla climatizzazione estiva ed invernale degli ambienti con o senza produzione di acqua calda per usi igienici e sanitari o alla sola produzione centralizzata di acqua calda per gli stessi usi, comprendente eventuali sistemi di produzione, distribuzione e utilizzazione del calore nonché gli organi di regolazione e controllo; sono compresi negli impianti termici gli impianti individuali di riscaldamento mentre non sono considerati impianti termici apparecchi quali: stufe, caminetti, apparecchi per il riscaldamento localizzato ad energia radiante, scaldacqua unifamiliari; tali apparecchi, se fissi, sono tuttavia assimilati agli impianti termici e sono quindi soggetti agli obblighi del presente regolamento, quando la somma delle potenze nominali del focolare degli apparecchi al servizio della singola unità immobiliare è maggiore o uguale a 15 kW.

1.2 Responsabile dell'esercizio e manutenzione

La legge prevede che ogni impianto sia sottoposto a manutenzione ed a controllo di efficienza

energetica con periodicità dipendenti dalla tipologia di impianto a cura del “**Responsabile dell’esercizio e manutenzione dell’impianto termico**” (di seguito “**Responsabile dell’impianto**”

Il **Responsabile dell’impianto** è:

- L’occupante a qualsiasi titolo dell’unità immobiliare;
- Il proprietario, qualora l’immobile sia disabitato;
- L’amministratore di condominio in caso di impianti condominiali centralizzati;
- In caso di società che posseggono o occupano unità immobiliari, l’amministratore o il legale rappresentante della società.

In genere (ed anche nel presente documento) per semplicità, il **Responsabile dell’impianto** viene chiamato **utente**.

Il responsabile può delegare le funzioni e le responsabilità ad esso assegnate dalla legge ad un terzo, denominato “**terzo responsabile**”. Il terzo responsabile deve essere una ditta abilitata alla manutenzione degli impianti termici ai sensi del Dm 37/2008.

Nel caso di impianti termici di potenza nominale al focolare superiore a 350 kW, ferma restando la normativa vigente in materia di appalti pubblici, il Terzo Responsabile deve essere in possesso di certificazione UNI EN ISO 9001 relativa all’attività di gestione e manutenzione degli impianti termici, o attestazione rilasciata ai sensi del Decreto del Presidente della Repubblica del 5 ottobre 2010, n. 207, nelle categorie OG 11, impianti tecnologici, oppure OS 28.

1.3 Rapporto di Controllo dell’Efficienza Energetica (di seguito RCEE)

Il **RCEE** è un modello di natura tecnica sul quale il manutentore riporta tutti gli esiti del controllo effettuato sull’impianto termico.

I contenuti principali del modulo sono:

- Dati anagrafici e ubicazione dell’impianto termico;
- Dati tecnici dell’impianto e dei generatori;
- Risultati dei controlli.

L’utente deve fare particolare attenzione alle sezioni che riguardano **RACCOMANDAZIONI E PRESCRIZIONI**:

- Nelle **RACCOMANDAZIONI** il manutentore riporta le anomalie dell’impianto che **NON** comportano pericolo immediato per persone animali e cose. **L’impianto può continuare a funzionare**, ma queste anomalie devono essere eliminate entro breve tempo. Allo scopo l’utente deve incaricare una ditta abilitata.

- Nelle PRESCRIZIONI il manutentore riporta le anomalie dell'impianto che comportano pericolo immediato per persone animali e cose. Nel RCEE il manutentore indica che l'impianto NON può funzionare. La presenza di prescrizioni equivale alla messa fuori servizio dell'impianto ed alla diffida al suo utilizzo. L'utente rimane l'unico responsabile in caso di incidenti qualora rimetta in funzione l'impianto. Ai fini dell'adeguamento l'utente deve incaricare una ditta abilitata.

1.4 Autocertificazione/certificazione

La legge 10/1991 prevede che i comuni con più di 40.000 abitanti e le province per la restante parte del territorio effettuino con cadenza almeno biennale e con **onere a carico dell'utente** i controlli necessari a verificare il rendimento energetico degli impianti termici.

Pertanto ogni utente (responsabile di impianto) è soggetto ai seguenti adempimenti e conseguenti oneri economici:

- Manutenzione periodica a cura di una ditta di manutenzione abilitata. La manutenzione ha generalmente periodicità annuale, ma dipende dall'impianto ed è indicata sul libretto di uso e manutenzione dei componenti dell'impianto (principalmente sul libretto del generatore di calore).
- Controllo biennale da parte del Comune, con onere a carico dell'utente stesso: questo onere viene stabilito dal Comune sotto forma di tariffa per il pagamento del servizio (obbligatorio) che il Comune svolge in favore del cittadino e prescritto dalla Legge.

La norma tuttavia, al fine di limitare gli oneri a carico dei cittadini, prevede che qualora vengano inviati i risultati del controllo di efficienza energetica effettuato dal manutentore in occasione della manutenzione, unitamente ad un contributo (corrispondente alla tariffa del Bollino Verde), non vi saranno oneri aggiuntivi a carico dell'utente.

Detta pratica è denominata ***autocertificazione o certificazione*** (secondo la dizione della LR 17/2007): in sostanza consiste nell'invio del RCEE unitamente al bollino verde.

NB: la trasmissione è a cura del manutentore con le modalità indicate dal concessionario del servizio. L'utente dovrà versare l'importo del bollino al manutentore che rilascerà apposita ricevuta.

Gli impianti per i quali non si è provveduto ad effettuare la ***certificazione***, saranno sottoposti a controllo "ordinario" secondo il dettato generale della Legge 10/1991, con onere a proprio carico (tariffa dell'ispezione stabilita dal Comune).

Inoltre, qualora vengano rilevate anomalie in sede di ispezione, l'utente è invitato a mettere a norma l'impianto ed è soggetto ad eventuali sanzioni ai sensi dell'art. 6 della LR 17/2007.

La tariffa dell'ispezione non va confusa con le sanzioni (che hanno entità molto maggiore), ma sono il

corrispettivo di in servizio che come tale deve essere pagato dal responsabile dell'impianto che, al momento dell'ispezione, riceve il suddetto servizio. Pertanto in caso di subentro in una unità immobiliare è consigliabile controllare se la documentazione dell'impianto termico è completa e se nel biennio precedente è stata effettuata la **certificazione**.

1.5 Concessionario

Organismo esterno di specifica competenza tecnica incaricato dal Comune per l'effettuazione degli adempimenti afferenti il servizio di ispezione degli impianti termici ubicati sul territorio comunale. Nel caso specifico il concessionario è **ESA srl**.

1.6 Manutenzione.

La manutenzione è un'operazione periodica che la legge pone a carico degli utenti. Deve essere effettuata necessariamente da un'**impresa abilitata**. Nella legge viene denominata "**controllo ed eventuale manutenzione**" richiamando il procedimento seguito dal manutentore nell'effettuare l'operazione: il tecnico controlla che le parti dell'impianto funzionino regolarmente, siano pulite, ecc. e nel caso provvede a mantenerle per eliminare i difetti di funzionamento, pulirle ecc.

1.7 Periodicità della manutenzione

La periodicità della manutenzione è stabilita nel *libretto di uso e manutenzione* dei componenti dell'impianto. Per gli impianti domestici, il componente predominante è il generatore di calore (detto anche *caldaia* o *caldaietta*). Ogni impianto ha la sua periodicità di manutenzione che generalmente è annuale.

1.8 Controllo di efficienza energetica

E' il controllo dell'efficienza dell'impianto, con cadenza periodica, effettuato a cura di un'impresa abilitata. Va effettuato in occasione della manutenzione. La LR 17/2007 prevede:

- Cadenza almeno biennale per impianti di potenza inferiore a 35kW;
- Cadenza annuale per impianti di potenza superiore.

1.9 Impresa abilitata

E' un'impresa iscritta alla camera di commercio, abilitata ad effettuare **manutenzione straordinaria ed installazione degli impianti di climatizzazione**, nonché degli impianti di alimentazione del

combustibile ai sensi del DM 37/2008 (già Legge 46/1990). NB: ad eccezione di altri impianti, nel caso degli impianti termici la manutenzione ordinaria deve essere effettuata da un'impresa abilitata alla manutenzione straordinaria.

1.10 Ispezione

E' il controllo effettuato dal tecnico dell'organismo esterno (ispettore) incaricato dal Comune. L'ispezione è a pagamento se l'impianto nel biennio precedente NON ha effettuato l'autocertificazione, mentre è senza oneri nel caso di impianto autocertificato. Il pagamento va effettuato al Concessionario del Servizio con le modalità da questi indicate.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA "CARTA"

2.1 Eguaglianza e Imparzialità

ESA srl nella gestione del servizio per conto del Comune dell'Aquila, si impegna a fornire un trattamento imparziale ed equo a tutti gli utilizzatori di impianti termici. Con particolare cura vengono considerate, sempre nel rispetto della parità di trattamento, le esigenze dei soggetti disabili e degli utenti socialmente più deboli.

2.2 Continuità

ESA srl si impegna a garantire lo svolgimento continuo e regolare dei propri servizi, cercando di ridurre al minimo la durata delle eventuali interruzioni.

2.3 Partecipazione

ESA srl 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.

2.4 Efficienza ed Efficacia

ESA srl persegue quale obiettivo il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti.

2.5 Chiarezza e Trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte da **ESA srl** e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

2.6 Cortesia

ESA srl si impegna a curare la cortesia nei confronti dell'utente, ponendo la massima attenzione alla semplicità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti.

3. I SERVIZI OFFERTI

3.1 Finalità

La finalità del concessionario 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.

3.2 Gli obiettivi del servizio

3.3 Modalità di accesso al servizio

ESA srl gestisce uno sportello informativo al servizio dell'utenza (sia fisico che virtuale) 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.esasrlpe.it

4. IMPEGNI E GARANZIE

Per garantire una buona erogazione dei servizi, **ESA srl** 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.

ESA srl, 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.

5. STANDARD E IMPEGNI DI QUALITÀ

Attività / Servizio	Indicatore	Standard Generico	Risultato Atteso
Garanzia della normale erogazione del servizio	Esercizio giornaliero	8 ore di esercizio giornaliero per 5 giorni a settimana per tutto l'anno	100%
Garanzia della normale gestione delle informazioni ai soggetti coinvolti	Gestione giornaliera delle attività di informazione a utenti e manutentori	Apertura giornaliera per 5 giorni a settimana per tutto l'anno per 8 ore al giorno	100%
Ispezioni sugli impianti termici non certificati.	Ispezioni ogni anno sugli impianti termici	Puntualità e correttezza dell'ispettore nelle fasce orarie previste	100%
Accertamento documentale delle certificazioni	Effettuazione e comunicazione esiti alle imprese di manutenzione	Comunicazione e richiesta eventuali integrazioni con cadenza mensile	100%

6. L'ASCOLTO DEGLI UTENTI

L'ascolto degli utenti è un impegno prioritario per **ESA srl**. 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:

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

7. I SUGGERIMENTI E LE PROPOSTE

ESA srl 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.laquila@esasrlpe.it

8. I RECLAMI

Gli utenti possono rivolgersi al concessionario 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.laquila@esasrlpe.it. **Entro 20 giorni lavorativi, dal ricevimento** del reclamo verrà fornita risposta scritta agli utenti. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro il termine sopra indicato sarà comunque inoltrata all'utente una lettera nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

9. INFORMAZIONI UTILI

ESA srl	
NUMERO VERDE per utenti:	800401337
Telefono sede operativa	0854683626
Fax:	0854684345
e-mail	info.laquila@esasrlpe.it
PEC:	srlesa@legalmail.it
Sito internet	www.esasrlpe.it
Orario di esercizio delle attività informative per utenti ed operatori del settore	dal lunedì al venerdì orari 9.00-13.00 14.30 – 18.00

10. INFORMAZIONI LEGALI

ESA srl

Forma giuridica: società a responsabilità limitata

Capitale Sociale: € 10.000,00 (i.v.)

Partita IVA e C.F.: 01750010686

Numero REA: PE-125662

Codice ATECORI: 71.20.1

11. DOCUMENTI ALLEGATI

- **A** Modulo per suggerimenti
- **B** Modulo per reclami

12. AGGIORNAMENTI

La presente *Carta dei Servizi* sarà aggiornata in base alle necessità, sia al fine di implementarne e migliorarne i contenuti, sia per la loro revisione periodica. La versione aggiornata sarà pubblicata sul sito della **ESA srl** www.esasrlpe.it

Allegato A - MODULO PER SUGGERIMENTI

Spett.le **ESA srl**

Via Giuseppe Di Vittorio, 2

65015 Montesilvano (PE)

Tel. 0854683626

e-mail: infoaquila@esasrlpe.it

Il presente modulo può essere utilizzato per un suggerimento sulla migliore gestione del servizio di ispezione degli impianti termici che ESA srl svolge per conto del Comune dell'Aquila.

Per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali.

Il sottoscritto/a Nome e cognome.....

Via.....CAP e città.....

Tel.....e mail

Data Firma.....

(Codice impianto n. _____)

Qual è il problema/l'idea?

Proposta di soluzione/miglioramento

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 " si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al suggerimento.

Allegato B - MODULO PER RECLAMI

Spett.le **ESA srl**
Via Giuseppe Di Vittorio, 2
65015 Montesilvano (PE)
Tel. 0854683626
e-mail: infoaquila@esasrlpe.it

Presentazione di reclamo

La/il sottoscritta/o
nata/o a.....il.....e residente a..... in
via/piazza..... presenta reclamo per le seguenti ragioni:
(Codice impianto n. _____)

..... (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).

Distinti saluti.

Allegati:

n. (indicare il totale degli eventuali allegati)

.....
Firma

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 " si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al reclamo.