

## Introduzione Perché una Carta Dei Servizi

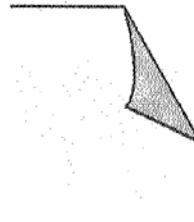
Per la sua natura di società a totale capitale pubblico e per la funzione che svolge, Terra di Lavoro S.p.A. ha deciso di dotarsi di una "Carta dei servizi" per instaurare un rapporto trasparente e collaborativo con i cittadini e le Associazioni di Categoria. Lo scopo è quello di definire le modalità con cui viene gestito lo svolgimento delle attività relative al controllo degli impianti termici presenti sul territorio della Provincia di Caserta per i Comuni con popolazione inferiore ai 40.000 abitanti.

La finalità principale è quella di assicurare ai cittadini un servizio con prestazioni di alta qualità, informandoli e rendendoli partecipi delle scelte aziendali.

Il presente documento è stato redatto a seguito di un confronto con l'Assessorato Ambiente ed Ecologia dell'Ente Provincia di Caserta e con le Associazioni di Categoria e di Consumatori.



TERRA DI LAVORO S.p.A.  
L'Amministratore Delegato  
Ing. Nicola Di Stefano



**TERRA DI LAVORO S.p.A.**

Via Marconi, 01 pal. Torretta piano 4° – 81100 CASERTA – tel. 0823/210390 fax 0823/212987 – C.F. e P. IVA  
02857580613 – Capitale Sociale € 1.032.800,00.

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

**CARTA DEI SERVIZI**

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"

*Per delega del Movimento Consumatori  
Borrelli*

**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 Caserta 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.

*[Handwritten mark]*

**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

*[Handwritten signature]*  
*Borrelli*

**TERRA DI LAVORO S.p.A.**  
*[Handwritten signature]*

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).

TERRA DI LAVORO S.p.A. 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.

TERRA DI LAVORO S.p.A. opera sull'intero territorio della Provincia di Caserta per tutti Comuni con popolazione inferiore a 40.000 abitanti, al servizio di una popolazione di circa 800.000 abitanti, con un bacino previsto di 180- 200.000 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

TERRA DI LAVORO S.p.A. 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

TERRA DI LAVORO S.p.A. 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 di TERRA DI LAVORO S.p.A. 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.

*Per delega da Movimento Consumatori  
E. Bonelli  
E. Bonelli*

TERRA DI LAVORO S.p.A.  
L'Amministratore Delegato  
Ing. Nicola Di Iorio

### 3.5. EFFICIENZA ED EFFICACIA

TERRA DI LAVORO S.p.A. 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

TERRA DI LAVORO S.p.A. 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.

TERRA DI LAVORO S.p.A. non può svolgere funzioni di responsabile dell'esercizio e della manutenzione degli impianti termici sottoposti al controllo da parte della società TERRA DI LAVORO stessa.

Il servizio avviene sulla base di un programma annuale di intervento la cui procedura di esecuzione dei controlli agli impianti si articola nelle seguenti fasi:

- invio all'utente, da parte di TERRA DI LAVORO S.p.A., di un avviso di controllo da annunciarsi con un preavviso di almeno 10 giorni;
- esecuzione del controllo a domicilio da parte dell'ispettore e rilascio del rapporto di prova sottoscritto dallo stesso e dall'utente per presa visione con allegato il bollettino di c/c postale;

Se il responsabile dell'impianto termico non è disponibile alla data indicata o concordata deve, entro il 5° giorno antecedente la data comunicatagli con lettera di preavviso, contattare anche a mezzo fax TERRA DI LAVORO S.p.A. per concordare una nuova visita di ispezione. La visita può essere rimandata solo una volta, salvo gravi motivazioni, e comunque deve essere effettuata entro due mesi dalla data stabilita nel primo avviso.

Nel caso non fosse possibile effettuare la visita per motivo imputabile all'utente, salvo i casi di forza maggiore, le spese sostenute per le ispezioni infruttuose sono poste a carico dello stesso nella misura del 50% della tariffa corrispondente, e l'ispezione è in ogni caso effettuata in altra data con le stesse modalità di preavviso.

Qualora anche questa seconda visita non si effettui per le motivazioni di cui sopra, oltre all'addebito a titolo di rimborso spese dell'onere sopra specificato, TERRA DI LAVORO S.p.A. su segnalazione dell'ispettore provvede a comunicare il fatto agli Organi Competenti per i provvedimenti del caso a tutela della pubblica incolumità, di cui deve essere data notizia all'organismo stesso; inoltre, in caso si tratti di impianto alimentato a gas di rete, segnala alla Provincia di Caserta la necessità di informare l'azienda distributrice del combustibile per la sospensione della fornitura, ai sensi dell'art. 16, comma 6 del d.lgs. 23.05.2000, n. 164.

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 che non può essere inferiore a 30 (trenta) e superiore a 90 giorni dalla data di controllo, con l'obbligo per l'interessato di darne comunicazione alla società TERRA DI LAVORO S.p.A., onde consentire la verifica dell'effettivo rispetto delle prescrizioni di adeguamento.

Qualora l'esito non fosse ancora favorevole, TERRA DI LAVORO S.p.A. comunicherà il fatto al Sindaco del Comune interessato per i provvedimenti di competenza, a tutela della pubblica incolumità con l'aggiunta di una sanzioni amministrativa ai sensi di legge.

*Per delega del Movimento Consumatori*  
*E. Borrelli*

TERRA DI LAVORO S.p.A.  
L'Amministratore Delegato  
Ing. Nicola Deiana

#### 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, TERRA DI LAVORO S.p.A. 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 data 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 AUTODICHIARAZIONE CORREDATO DI APPOSITO "BOLLINO VERDE O ARANCIONE" O BOLLETTINO DI C/C POSTALE DA PARTE DEGLI UTENTI.

L'utente deve spedire, a TERRA DI LAVORO S.p.A. i rapporti di controllo tecnico unitamente al documento contabile del pagamento entro i termini stabiliti nell'apposito Manifesto avviso Utenza diffuso.

##### 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 dieci giorni.

##### D - RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI

TERRA DI LAVORO S.p.A. si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente; la fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'utente non sarà superiore a 35 minuti.

Se per motivi contingenti, TERRA DI LAVORO S.p.A. 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 inferiore a 30 e non superiore a 90 giorni naturali consecutivi, con l'obbligo per l'interessato di darne comunicazione alla società TERRA DI LAVORO S.p.A., onde consentire la verifica dell'effettivo rispetto delle prescrizioni di adeguamento.

*Per delega del Movimento Consumatori*

*Bonelli*

TERRA DI LAVORO S.p.A.  
L'Amministratore Delegato  
Ing. Nicola Cerchi

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

## 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 TERRA DI LAVORO S.p.A. di riconoscere all'utente danneggiato un indennizzo forfetario di € 20,00.

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 TERRA DI LAVORO S.p.A. 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 TERRA DI LAVORO S.p.A. )
- servizio telefonico tramite nostro numero
- corrispondenza postale o a mezzo fax.

Lo sportello d'informazione al pubblico istituito presso la Sede della società TERRA DI LAVORO S.p.A. ha attualmente il seguente orario di apertura:

- dal lunedì al mercoledì: 09.00 - 12.00, il martedì e giovedì :09.00 - 12.00 e 14.00 - 16.00.

## 7. TRASPARENZA DEI RAPPORTI

TERRA DI LAVORO S.p.A. 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 di tesserino di identificazione, ben visibile, recante nome e cognome di ciascun addetto, logo dell'Ente Provincia di Caserta e la ragione sociale TERRA DI LAVORO S.p.A. .

TERRA DI LAVORO S.p.A. 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 Caserta.

## 8 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta va aggiornata ed approvata da TERRA DI LAVORO SPA, 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:

TERRA DI LAVORO S.p.A.  
L'Amministratore Delegato  
Ing. Nicola Di Caro

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*Per delega da Movimento Consumatori*  
*[Handwritten signature]*

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

#### 9 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

TERRA DI LAVORO S.p.A. 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.

#### 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 Caserta o Organismo Incaricato (TERRA DI LAVORO S.p.A.) in qualità di titolare dei dati finalizzato unicamente all'assolvimento delle verifiche sull'esercizio e manutenzione degli impianti termici.

---

*Dr. Lucia Di Stefano Sporelli*  
*Per delega da Movimento Consumatori*  
*Sporelli*

TERRA DI LAVORO S.p.A.  
L'Amministratore Delegato  
Ing. Nicola Di Nicola

