

## **Provincia di Matera**

Via Ridola n.60 - 75100 Matera (MT)  
tel. 0835.3061 - fax 0835.313131 - C.F. 80000970774

### **APEA – Agenzia Provinciale per l'Energia e l'Ambiente**

tel. 0835.268859 - fax 0835.264807 – Numero Verde 800.722.344 – C.F. 93042510771

### **Servizio di "Verifica degli Impianti Termici"**

#### **Carta della Qualità dei Servizi**

"Verifica Impianti Termici"

L. n.10/91 e successivi regolamenti attuativi

#### **Premessa**

La "Carta della Qualità dei Servizi", relativa all'Attività di "Verifica degli Impianti Termici" nella Provincia di Matera, è un "Documento" rivolto agli utenti del Servizio di "Verifica degli Impianti Termici".

Lo scopo della Carta è fissare principi standard per l'erogazione dei servizi che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

La Provincia di Matera, per il tramite dell'APEA, nel recepire le norme per l'attuazione del piano energetico nazionale in materia di uso razionale dell'energia, di risparmio energetico e di sviluppo delle fonti rinnovabili di energia, e nel fare propri i regolamenti attuativi recanti le norme per la progettazione, l'installazione, l'esercizio e la manutenzione degli impianti termici degli edifici, ha avviato il servizio di verifica e controllo degli impianti termici, ai sensi della Legge 10/1991, del relativo decreto attuativo D.P.R. n.412/93 e s.m.i (D.M. n.551/99, D.Lgs. n.192/05 e D.Lgs. n.311/06), per tutti i comuni con popolazione inferiore ai 40.000 abitanti e, per delega, anche per il Comune di Matera.

Con Deliberazione di G.P. n.191 del 05.08.2008, ha affidato all'APEA – Agenzia Provinciale per l'Energia e l'Ambiente - la gestione del suddetto servizio, inoltre, con Deliberazione di G.P. n.13 del 28.01.2011, si trasferivano all'APEA le funzioni relative all'attività di acquisto e distribuzione dei "Bollini Blu".

L'APEA, pertanto, titolare della gestione dell'intero servizio, si occuperà non soltanto dei controlli/verifiche degli "Impianti Termici" ma anche degli adempimenti amministrativi ad essi connessi.

Il presente "Documento" viene sottoscritto, dalla Provincia di Matera, dall'APEA e, nello spirito di un dialogo continuo, dalle "Associazioni dei consumatori" operanti nella Provincia di Matera ed iscritte all'albo come previsto dalla L.R. n.40/2000, di seguito elencate:

- ADICONSUM;
- ADOC;
- CittadinanzaAttiva;
- Federconsumatori;
- Movimento Difesa del Cittadino;
- Unione Nazionale Consumatori.

I contenuti del presente "Documento", nonché ogni eventuale variazione, saranno resi noti tramite le "Associazioni" firmatarie e attraverso gli appositi strumenti informativi predisposti dalla Provincia di Matera e dall'APEA.

### **Art.1 - Ordinamento**

Con la "Carta della Qualità dei Servizi" la Provincia di Matera e l'APEA si impegnano a perseguire il massimo soddisfacimento delle aspettative degli utenti, tenendo nella dovuta considerazione gli aspetti relativi:

- all'educazione, per un uso più razionale dell'energia e per il rispetto dell'ambiente attraverso azioni positive con la collaborazione delle associazioni dei consumatori firmatarie del presente documento;
- alla salvaguardia della sicurezza degli ambienti ed all'incolumità fisica delle persone;
- alla conservazione di cose e beni.

La Provincia di Matera e l'APEA intendono perseguire i propri obiettivi in un'ottica di tutela dei diritti dei consumatori, garantendo la trasparenza nella qualità ed economicità delle proprie prestazioni.

La "Carta della Qualità dei Servizi" rappresenta il frutto di un'intesa con le "Associazioni" di tutela dei consumatori, per garantire ai cittadini gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate in conformità all'art.2 comma 461 della Legge n.244/07, al fine di tutelare i diritti degli utenti.

La Provincia di Matera e l'APEA metteranno a disposizione delle Associazioni dei consumatori le Informazioni generali legate al servizio, garantendo sempre il massimo riserbo delle attività svolte a carico dei singoli utenti, nonché le modalità per la restituzione all'utenza di eventuali rimborsi relativi ai corrispettivi economici erroneamente versati.

Sarà inoltre cura della Provincia di Matera e dell'APEA predisporre il materiale pubblicitario ed illustrativo per le campagne informative dedicate al Servizio di sicurezza e "Verifica e Controllo degli Impianti Termici".

### **Art.2 - Finalità e Normative Legislative**

1. Per mantenere l'impianto di riscaldamento della propria abitazione sempre efficiente ed in regola, basta seguire le norme di gestione e manutenzione previste dalla Legge n.10/91, del relativo decreto attuativo D.P.R. n.412/93 e s.m.i (D.M. n.551/99, D.Lgs. n.192/05 e D.Lgs. n.311/06).
2. Occorre conoscere il periodo dell'anno durante il quale è consentito tenere in funzione gli impianti di riscaldamento ed il numero massimo di ore al giorno previste dalla legge.
3. Per conoscere i limiti di orario ed i periodi della zona climatica di appartenenza bisogna rivolgersi al comune di riferimento.
4. A scadenza annuale è necessario far controllare l'intero Impianto dal manutentore che, al termine del controllo, consegnerà al responsabile dell'impianto una copia del "rapporto di controllo tecnico per impianto termico" di potenza inferiore a 35 kW (Allegato G) o di potenza superiore a 35 kW (Allegato F).
5. Con le scadenze temporali indicate nell'allegato L del D.Lgs. n.192/05 e s.m.i., occorre far controllare il rendimento di combustione dell'impianto. I valori rilevati saranno riportati sulla "Dichiarazione attestante il controllo tecnico dell'impianto (Allegato G o Allegato F) sopra richiamati.

Il responsabile dell'impianto termico ha gli obblighi e le responsabilità della gestione dell'impianto termico. Deve quindi gestire la conduzione e farne eseguire la manutenzione ordinaria e straordinaria, le verifiche periodiche di legge nel rispetto della normativa in materia di sicurezza, risparmio energetico e salvaguardia ambientale.

Deve inoltre conservare il libretto di impianto e/o centrale aggiornato con le manutenzioni effettuate e contenente le copie delle dichiarazioni che attestano l'avvenuto controllo tecnico dell'impianto.

Per responsabile dell'impianto termico deve intendersi:

- per gli impianti con potenza inferiore a 35 kW, il proprietario, ovvero l'occupante a qualsiasi titolo dell'immobile o il terzo responsabile;
- per gli impianti con potenza superiore a 35 kW, il proprietario, ovvero l'occupante a qualsiasi titolo dell'immobile o l'amministratore del condominio, qualora non sia stato nominato un terzo responsabile;
- il terzo responsabile è la persona fisica o giuridica, che essendo in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente e comunque di idonea capacità tecnica, economica, organizzativa, è delegata dal proprietario/occupante ad assumere la responsabilità della manutenzione e dell'adozione delle misure necessarie al contenimento dei consumi energetici ed alla salvaguardia ambientale;

Il responsabile dell'impianto termico, affida tutte le operazioni di controllo e manutenzione a ditte abilitate, in possesso dei requisiti necessari ai sensi del D.M. n.37 del 22.01.2008 (ex Legge n.46/90) in vigore dal 27.03.2008.

La verifica periodica dell'impianto non può quindi essere un'operazione improvvisata svolta autonomamente o affidata a personale non abilitato. Il corretto controllo della caldaia ne ottimizza il funzionamento, riducendo la possibilità di incidenti.

Il rispetto del periodo annuale di esercizio costituisce un obbligo la cui responsabilità è a carico del proprietario/occupante l'unità abitativa, a qualsiasi titolo.

### **Art.3 – Ambiente, Sicurezza e Risparmio**

Il Libretto di impianto è la carta d'identità della caldaia. Diviso in due parti, contiene i dati del proprietario, dell'installatore e del responsabile della manutenzione. E' un documento importante che va conservato con cura e che riporta, inoltre, la descrizione dei principali componenti dell'impianto, il resoconto delle operazioni di manutenzione effettuate nel tempo, delle verifiche strumentali e dei controlli effettuati da parte degli Enti locali.

Il Libretto di impianto, nel caso di caldaie nuove, deve essere compilato inizialmente dall'installatore. Nel caso di caldaie già esistenti, dovrà essere preparato dal responsabile dell'impianto tramite fotocopia del modello pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale o acquisto nelle librerie. Dopo la prima compilazione, ogni aggiornamento dei dati contenuti nel libretto dovrà essere firmato dal responsabile dell'impianto.

Ogni caldaia per funzionare ha bisogno di scaricare i fumi della combustione nell'ambiente esterno. Oltre ad altre sostanze inquinanti questi fumi contengono anidride carbonica, uno dei principali responsabili dell'effetto serra.

Ridurre i consumi attraverso la corretta manutenzione della caldaia permette di bruciare meno combustibile (risorse naturali) e diminuire l'immissione in atmosfera dei fumi di scarico.

I controlli periodici effettuati da personale specializzato la rendono affidabile ed efficiente, garantendo migliori prestazioni e minori consumi di combustibile. Questo determina un risparmio significativo dei costi relativi al riscaldamento.

I consumi dovuti al riscaldamento possono essere ulteriormente ridotti con piccole attenzioni quotidiane o, quando necessario, con adeguati interventi di ristrutturazione:

- mantenere durante il giorno una temperatura di circa 20°C, come prescrive la legge, tenendo presente che, per ogni grado in meno di temperatura, si risparmia circa il 7% sulle spese di riscaldamento;
- mantenere durante la notte una temperatura max di 16°C;
- installare valvole termostatiche che, in base alla temperatura impostata, aprono e chiudono l'afflusso di acqua al termosifone. Con questo sistema si può risparmiare fino al 20% di energia. E' possibile, infatti, ridurre il consumo nelle giornate più serene, quando il sole è sufficiente a scaldare alcune parti dell'immobile, impostare temperature più basse nelle stanze da letto e più alte nei bagni, lasciando i radiatori aperti al minimo quando si esce di casa;
- isolare adeguatamente il tetto e le pareti della casa, per ridurre al minimo l'effetto "ponte termico" e, di conseguenza, le dispersioni di calore;
- installare vetri-camera alle finestre, di classe adeguata al clima ed all'esposizione, e guarnizioni per evitare le infiltrazioni d'aria;

#### **Art.4 – I controlli degli impianti termici nella Provincia di Matera**

La Provincia di Matera, attraverso l'APEA, ha l'obbligo di realizzare:

- accertamenti annuali, senza oneri aggiuntivi per l'utente, su almeno il 5% degli impianti autocertificati, presenti sul territorio di competenza dell'Amministrazione Provinciale.
- accertamenti annuali, con oneri a carico dell'utente, per gli impianti per i quali non sia prevista o non sia pervenuta l'autocertificazione.

Tutti gli occupanti o i titolari di singole unità immobiliari dotate di impianti termici, individuati ai sensi del D.Lgs. n.192/05, installati sul territorio interessato, sono obbligati a trasmettere all'APEA, alle scadenze temporali previste, per ciascun impianto presente nell'immobile, una dichiarazione attestante il rispetto della normativa vigente da parte del medesimo (autocertificazione).

L'autocertificazione dovrà essere compilata secondo i seguenti modelli:

- Allegato G del D.Lgs. n.192/05: rapporto di controllo tecnico per impianto termico di potenza inferiore a 35 KW;
- Allegato 1 (solo all'atto della 1ª autocertificazione/variazione)

#### **Bollino "Blu"**

La Provincia di Matera ha stabilito che sul territorio, per impianti di potenza inferiore a 35 kW, sia adottata la procedura del Bollino Blu.

Il Bollino Blu è il contrassegno che attesta il pagamento del contributo previsto dalla legge per effettuare le verifiche delle norme sopra citate da parte della Provincia di Matera.

Il bollino può essere acquistato effettuando un versamento, pari all'importo del numero di bollini che si vuole acquistare, sul c.c.p. n.962547373 intestato ad APEA, C.da Rondinelle s.n.c. – 75100 Matera (MT), causale "Verifica Impianti Termici – D.P.R. n.412/93 e s.m.i.".

I "Bollini Blu", ritirati previa attestazione dell'avvenuto versamento, devono essere applicati sull'autocertificazione.

Gli utenti di tutti gli impianti termici con potenzialità <35 Kw hanno l'obbligo di autocertificarsi annualmente e, più precisamente, di autocertificarsi entro 60 giorni successivi alla data

riportata sull'Allegato G relativo alla manutenzione effettuata l'anno precedente, e comunque entro e non oltre il 31 dicembre dell'annualità di riferimento.

L'autocertificazione, inviata entro il mese successivo all'avvenuta manutenzione, comunque entro e non oltre il 31 gennaio successivo all'annualità di riferimento, avrà la validità di un anno dalla data riportata sull'Allegato G.

Per gli impianti per i quali non è prevista, o che non sia stata effettuata l'autocertificazione, il costo del controllo d'ufficio (onere tecnico strumentale) dipenderà dalla potenza dell'impianto termico, come di seguito specificato:

Potenza Impianto	Tariffa		Ogni generatore in più	
< 35 KW	€.	77,50		
> 35 KW p < 116 KW	€.	99,50	€.	31,00
> 116 KW p < 350 KW	€.	161,50	€.	31,00
> 350 KW	€.	223,50	€.	31,00

In caso di accertamento ad utenti che dimostrino di aver eseguito l'autocertificazione, ma non hanno provveduto all'invio della modulistica entro il termine di scadenza, verrà detratto l'importo della stessa, pari ad €8,00, dall'importo della tariffa scaturito dall'ispezione diretta (es. €77,50 - €8,00 = €69,50).

#### **Art.5 – Principi sull'Erogazione del Servizio**

L'erogazione del servizio è esplicito secondo regole uguali per tutti a prescindere da nazionalità, ceto sociale, sesso, orientamento politico e credo religioso.

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.

L'APEA, nei comportamenti verso gli utenti, si attiene ai principi di obiettività, neutralità ed imparzialità.

I servizi sono erogati agli utenti con continuità e senza interruzioni.

L'APEA garantisce la partecipazione di ogni Utente alla fornitura 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, delegando anche un'associazione dei consumatori firmatari del presente protocollo, ha diritto di accesso alle informazioni dell'APEA che lo riguardano secondo le modalità previste dal D.Lgs. n.196 del 30.06.2003, e può produrre documenti, formulare reclami o prospettare osservazioni e fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'APEA 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.

#### **Art.6 – Standard**

Gli standard individuati sono di due specie:

- standard generali, riferibili al complesso dei servizi offerti dall'APEA;
- standard specifici, percepibili dall'utente in modo diretto.

##### **Standard generali**

L'APEA provvede ai controlli sugli impianti termici di cui all'art.1, comma 1, lettera f) del D.P.R. n.412/93, impegnandosi ad adeguare il servizio ad eventuali modifiche normative.

L'APEA non può svolgere funzioni di responsabile dell'esercizio e della manutenzione degli impianti termici sottoposti al controllo da parte dell'APEA stessa.

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

- a). invio all'utente, da parte dell'APEA, di un avviso di ispezione con un preavviso di almeno 15 giorni;
- b). esecuzione dell'ispezione a domicilio da parte del verificatore e rilascio del bollettino di c/c postale, qualora l'utente risulti non autocertificato;
- c). Compilazione del rapporto ispettivo.

### **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'APEA adotta i seguenti standard specifici:

Si impegna, a fronte di ogni reclamo scritto, a rispondere entro 40 gg. dalla data di ricezione dello stesso che potrà essere effettuato anche via fax, mail.

L'utente deve spedire all'APEA i rapporti di controllo tecnico unitamente al documento contabile del pagamento entro i termini stabiliti nell'apposito "Regolamento". L'APEA si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, la fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'utente non sarà superiore a 60 minuti. Se per motivi contingenti, l'APEA 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.

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 90 giorni naturali consecutivi.

### **Art.7 – Monitoraggio del Servizio e dei risultati**

L'APEA, per cercare di migliorare il Servizio ed effettuare eventuali variazioni nelle aspettative degli utenti, predisporrà un sistema di valutazione dello stesso in base alle osservazioni degli utenti o dei manutentori ed installatori o delle Associazioni dei consumatori aderenti al protocollo d'intesa.

Tale sistema di valutazione si basa sul rilevamento delle segnalazioni, l'elaborazione tecnico-statistica delle stesse e sull'approntamento delle azioni correttive per eliminare eventuali anomalie e/o distorsioni e per migliorare il servizio reso.

Per rilevare il consenso o il dissenso degli utenti e dei manutentori ed installatori sul servizio, l'APEA svolgerà indagini in base a:

- consegna di una scheda di gradimento, al momento della verifica, che l'utente provvederà a compilare e far pervenire all'APEA;
- valutazione del grado di soddisfazione dell'utente attraverso telefonate, effettuate da un ns. operatore, a circa il 5% degli utenti verificati;
- osservazioni, rimozioni e consigli dell'utente, o dei manutentori/installatori e Associazioni dei consumatori, raccolte telefonicamente, presso i ns. uffici o presso le Associazioni dei consumatori aderenti al protocollo d'intesa;
- contenuti dei reclami scritti pervenuti;

- compilazione di una **scheda di gradimento, che sarà resa disponibile sul sito [www.apeamatera.it](http://www.apeamatera.it) (può rimanere anche anonima)**;

Ai sensi dell'Art.2 comma 461.d della Legge n.244/2007, è obbligo per l'APEA provvedere al monitoraggio permanente, rispetto ai parametri fissati nel contratto di servizio e a quanto stabilito nella presente "Carta della Qualità dei Servizi".

Il monitoraggio sarà svolto, sotto la diretta responsabilità dell'APEA, dalle Associazioni dei consumatori e aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia alla Provincia, sia all'APEA, sia alle Associazioni dei consumatori.

Il rapporto relativo alle indagini sarà annualmente condiviso con le Associazioni dei consumatori, entro il 31 gennaio di ogni anno (escluso il 2011).

### **Art.8 – Non Conformità**

Le non conformità si distinguono in:

- non conformità relative a incompleta, carente, errata o addirittura assenza di documentazione
- non conformità impiantistiche, che determinano effettivamente il livello di rischio a cui è legato l'esercizio di un impianto termico.

In relazione a queste ultime, per dare agli utenti una scala tangibile della classificazione operata dall'APEA, si riporta una tabella con l'elenco delle principali non conformità e relativi gradi di pericolosità, riscontrabili negli impianti autonomi:

#### **"Non Conformità" di I° livello:**

Le non conformità di I° livello sono, a titolo esemplificativo, le seguenti:

- Incompleta documentazione, (dichiarazione conformità, libretto di impianto e/o di centrale, libretto di uso e manutenzione);
- Mancata manutenzione programmata;
- Sistemi di termoregolazione assenti (cronotermostato ecc.)
- Apparecchi in autorimesse, in bagni o in locali diversi dalle camere da letto;
- Apparecchi a gas di tipo B in locali areati (con porte e/o finestre), con aperture di ventilazione sotto dimensionate;
- Apparecchi a gas di tipo B in locale dotato di elettroventilatore (estrattore) o cappa elettrica aspirante con aperture di ventilazione sottodimensionate;
- Apparecchi a gas di tipo B in locale con camino a legna o in locali comunicanti con presenza di camini a legna con aperture di ventilazione sottodimensionate;
- Rendimento di combustione inferiore al limite minimo;
- Stato della coibentazione scadente;
- Stato della canna fumaria scadente;
- Stato dei dispositivi di regolazione, controllo, intercettazione scollegati o inesistenti;
- Distacco momentaneo, rilevato al momento della verifica, delle tubazioni di mandata e di ritorno del fluido termico asservito al generatore costituente l'impianto termico al fine di avviare l'autocertificazione e quindi farlo ricadere come apparecchio per la sola produzione di acqua calda sanitaria.
- Impianto di adduzione del combustibile deteriorato, ma non di immediato pericolo;
- Valvola di sfiato in atmosfera della rampa gas non convogliata in atmosfera;
- Valvola o apparecchiature di intercettazione manuale combustibile mancanti, inidonee o del tipo non ammesso;
- Mancanza della predisposizione per le analisi e i controlli dei fumi (ove prevista);
- Evidente difformità dell'impianto termico alla normativa di sicurezza, non provocanti situazioni di immediato pericolo;
- Locali Centrali Termiche con potenza installata superiore a 35 kW non conformi alle norme di sicurezza, ma senza presenza di materiale infiammabile e non provocanti situazioni di immediato pericolo.
- Installazione di caldaie a basamento alimentate con combustibili solidi, gassosi e/o liquidi installate in locali civili aventi potenza termica superiore a 35 kW.

#### **"Non Conformità" di II° livello:**

Le non conformità di II° livello sono, a titolo esemplificativo, le seguenti:

- Fuga sull'impianto di alimentazione del combustibile percepibile con l'olfatto;
- Apparecchi in autorimesse o in locali con pericolo d'incendio;
- Apparecchi a gas di tipo B in locale dotato di elettroventilatore (estrattore) o cappa elettrica aspirante con aperture di ventilazione assenti;
- Apparecchi a gas di tipo B in locale con camino a legna o in locali comunicanti con presenza di camini a legna con aperture di ventilazione assenti;
- Presenza di riflusso di fumi nell'ambiente;
- Apparecchi a gas di tipo B in locali adibiti a camera da letto o in locali non adibiti a camere da letto, ma con presenza di un letto;
- Apparecchi non collegati alla canna fumaria o per apparecchi di tipo B, con scarico a parete, con grave errato montaggio del terminale esterno;
- Palese e pericolosa non conformità dell'impianto termico alla normativa di sicurezza;
- Impianti alimentati a GPL con il pavimento al di sotto del piano campagna;
- Centrali termiche alimentati a GPL prive di prese d'aria e/o superficie di ventilazione e con punti di raccolta e di scarico acque sul piano pavimento;
- Accertamento in fase seconda verifica del mantenimento delle condizioni di non idoneità di uno solo degli elementi evidenziati nella verifica precedente;
- Stato del tubo metallico (tra dima caldaia e rete gas) fortemente deteriorato;
- Dispositivo di intercettazione combustibile automatica mancante o scollegato (ove previsto);
- Centrali Termiche con potenza installata superiore a 35 kW ad uso non esclusivo e con presenza di materiale infiammabile;
- Impianti termici costituiti da generatori di calore, alimentati con combustibile solido, nella cui posa non sono rispondenti alle disposizioni dell'art.26 del D.M. 1.12.75 ed alla UNI 10412-1.

Qualora sull'impianto termico dovessero risultare Inidoneità di II° livello l'ispettore provvederà a segnalarlo immediatamente all'utente sia verbalmente sia riportando sul rapporto di prova la frase "Impianto potenzialmente pericoloso – Se ne diffida l'uso".

L'APEA, provvederà successivamente a darne immediata comunicazione agli organi competenti, trasmettendo il rapporto di ispezione, per i provvedimenti del caso, a tutela della pubblica incolumità e per i provvedimenti di cui all'art.15 del D.Lgs. n.192/2005 (Sanzioni). Inoltre, in caso di impianto alimentati a gas di rete, si provvederà ad informare l'Azienda distributrice per la immediata sospensione della fornitura (art.16 comma 6 del D.Lgs. n.164/2000).

### Art.9 – Adeguamenti

Gli adeguamenti si dividono in:

- Ordinari (art.8 - non conformità di I° livello)
- Urgenti (art.8 - non conformità di II° livello)

Gli adeguamenti ordinari, prescritti dal verificatore sul verbale di visita (vedi art.6), devono essere risolti entro i termini indicati nella tabella sottostante, in funzione della tipologia dell'adeguamento richiesto:

Tipologia	Livello	Tempi di Adeguamento
Documentazione	Basso	<b>60 giorni</b>
Impianto	Basso	<b>60 giorni</b>
	Medio	<b>45 giorni</b>
	Alto	<b>30 giorni</b>

Nel caso di adeguamenti urgenti, corrispondenti alla chiusura dell'impianto, si procede come segue:

- il verificatore riscontra l'anomalia riportando sul rapporto di prova la nota "Ai fini della sicurezza l'impianto non può funzionare e pertanto non è possibile eseguire il rendimento di combustione";
- il responsabile del servizio dell'APEA, visto il rapporto di prova del verificatore ed accertata l'effettiva pericolosità dell'impianto provvederà a comunicare il fatto agli organi competenti per i provvedimenti del caso a tutela della pubblica incolumità, inoltre, in caso di impianto



alimentati a gas di rete, si provvederà ad informare l'Azienda distributrice per la sospensione della fornitura (art.16 comma 6 del D.Lgs. n.164/2000).

### **Art.10 – Informazioni e reclami**

Le richieste di informazioni di carattere generale possono essere effettuate dagli utenti e dalle Associazioni dei consumatori tramite:

- sportello diretto (sede APEA);
- servizio telefonico tramite numero verde dell'APEA 800.722.344;
- corrispondenza postale indirizzata a: APEA, C.da Rondinelle s.n.c. – 75100 – Matera (MT)
- a mezzo fax: 0835.264807

Per effettuare i reclami gli utenti possono utilizzare la modulistica allegata alla presente Carta inviandola, anche attraverso le Associazioni dei consumatori, a mezzo posta, fax, e- mail o presentandola presso l'Ufficio dell'APEA.

I reclami possono essere presentati:

- direttamente (colloquio con il responsabile, del quale viene redatto apposito verbale sottoscritto dall'utente);
- a mezzo posta con gli appositi modelli predisposti nella presente Carta ovvero con lettera in carta semplice indirizzata o consegnata all'APEA;
- a mezzo fax, utilizzando gli appositi modelli predisposti nella presente Carta dei Servizi, o e-mail.

Inoltre, i reclami possono essere inoltrati attraverso il sito internet dell'APEA, nella sezione "Sportello on-line".

L'APEA riferisce in ogni caso all'utente entro 30 giorni dal momento della presentazione del reclamo l'esito degli accertamenti compiuti, ancorché provvisori, indicando altresì i termini entro i quali la Società provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.

L'APEA informerà, comunque, l'utente che, nel caso non si ritenesse soddisfatto della risposta, potrà attivare la procedura di riesame del proprio reclamo davanti la Commissione Conciliativa mista paritetica

Lo sportello della Sede dell'APEA ha attualmente il seguente orario di apertura:

- dal lunedì al venerdì: antimeridiano 09:00–13:00;
- pomeridiano 15:00–17:00.

Le "Associazioni" dei consumatori firmatarie del presente "Documento", potranno richiedere in qualsiasi momento incontri con il Direttore dell'APEA, ovvero con i responsabili tecnici, al fine di prospettare urgenti problematiche e segnalazioni pervenute dai cittadini.

### **Art.11 - Conciliazione**

La Commissione Paritetica Conciliativa assolve alle funzioni di favorire la presenza e l'attività delle associazioni dei consumatori con lo specifico obiettivo di tutela del cittadino/utente.

Essa ha sede presso l'APEA ed è composta da due membri: un rappresentante dell'APEA e un rappresentante delle "Associazioni" dei consumatori delegato dall'utente.

Qualora l'utente non deleghi nessuna "Associazione", la rappresentanza sarà assunta a rotazione dalle "Associazioni" firmatarie.

La commissione svolge i propri compiti nel rispetto della presente "Carta della Qualità dei Servizi", nonché in base ai principi di correttezza, trasparenza ed equità.

L'esame dei reclami, afferenti le inadempienze del Gestore, rispetto agli impegni assunti con la presente Carta, viene deferito a questa Commissione solo e soltanto quando l'Utente si dichiara insoddisfatto degli esiti prodotti dalla sua istanza di reclamo e, pertanto, attivi la procedura di riesame del reclamo stesso davanti alla Commissione per il tramite delle Associazioni dei Consumatori firmatarie la presente Carta. Il deferimento alla Commissione non comporta oneri di spesa per l'Utente.

La Commissione si riunisce entro 30 giorni dalla richiesta di deferimento. Le riunioni della Commissione non sono pubbliche. I dati le notizie e le informazioni fornite nel corso delle sedute, devono considerarsi riservate. La Commissione in ogni caso redige un verbale che viene successivamente comunicato attraverso l'associazione prescelta all'utente, il quale dovrà

pronunciarsi al massimo entro sette giorni dalla notifica della proposta del verbale, viceversa si intenderà approvato. Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione, secondo il modello allegato in Appendice, l'utente ed il Gestore si impegnano ad accettare integralmente le risultanze del verbale di conciliazione.

#### **Organi di tutela esterni**

- 1) L'utente che non si ritiene soddisfatto e non ritiene di deferire alla Commissione Mista Conciliativa può rivolgere apposita informativa scritta al Difensore Civico Regionale.
- 2) Le associazioni dei consumatori firmatarie del presente protocollo sono legittimate ad agire a tutela degli interessi collettivi, richiedendo al giudice competente:
  - a) di inibire gli atti e i comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti;
  - b) di adottare le misure idonee a correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate;

#### **Art.12 – Trasparenza**

L'APEA favorisce una continua, chiara e completa informazione agli Utenti, in merito:

- ai principi e ai fini della Legge n.10/91 e D.P.R. n.412/93 e s.m.i.
- 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 rapportarsi agli utenti con rispetto ed a rispondere con cortesia alle richieste, ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro obblighi. Il controllo degli Impianti Termici è effettuato da personale specializzato munito di distintivo ben visibile, recante nome e cognome di ciascun addetto e la ragione sociale dell'APEA. L'APEA 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 dell'Agenzia e della Provincia di Matera.

#### **Art.13 – Validità della "Carta della Qualità dei Servizi"**

La presente "Carta", sottoscritta dalla Provincia di Matera e dall'APEA, è valida sino a provvedimento di revoca.

Ove dovessero sorgere particolari ed indifferibili necessità si provvederà, in accordo con le Associazioni dei Consumatori, ad effettuare eventuali modifiche e/o integrazioni al presente documento.

Tutti gli standard di continuità e di tempestività sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.

#### **Art.14 – Legge sulla "Privacy"**

Acquisizione dei dati personali con riferimento al D.Lgs. n.196 del 30.06.2003.

L'APEA, in qualità di gestore del "Servizio", è responsabile del trattamento dei dati personali, e finalizza lo stesso unicamente per la gestione del Servizio e per gli adempimenti ad esso connesso.