



L.I.R.C.A. S.R.L.

CARTA DEI SERVIZI

Approvata dalla Presidenza in data

1 OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Carta dei Servizi :

- costituisce una dichiarazione di impegno formale di Lirca srl nei confronti dei propri utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura dei Servizi di installazione lettura e fatturazione di contatori divisionali acqua fredda e calda;
- individua i principi fondamentali a cui deve attenersi Lirca srl nel gestire il Servizio di installazione lettura e fatturazione contatori divisionali acqua fredda e calda
- individua standard di qualità del Servizio che Lirca si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli utenti;

2 INFORMAZIONI SU LIRCA SRL

Lirca nasce nel febbraio del 1970 come snc per poi essere trasformata nel 1979 in società a responsabilità limitata. Esegue nei condomini di Modena e provincia l'installazione dei contatori divisionali di acqua calda e fredda, la loro lettura periodica, il calcolo e la fatturazione dei consumi di acqua fredda (con l'applicazione dei prezzi differenziati per fasce di consumi, comprensivi di legge Merli ed iva), la fatturazione dei consumi di acqua calda (con l'applicazione dei prezzi stabiliti dai singoli stabili), la gestione dei pagamenti, la stampa degli estratti conto con allegato i fogli riepilogo dei consumi e degli importi dei singoli utenti. Dal 2006 Lirca ha attivato anche il servizio di misurazione, contabilizzazione e fatturazione dei consumi di calore.

3 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione triennale. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi o a esigenze manifestate dagli utenti.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet di Lirca.

4 PRINCIPI FONDALI

• EGUAGLIANZA

Lirca srl nell'erogazione dei Servizi, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei Servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Lirca si impegna a prestare una particolare attenzione nell'erogazione dei servizi, nei confronti di soggetti diversamente abili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

A tale scopo provvede a:

- pubblicare un sito web accessibile nel rispetto degli standard internazionali;
- garantire l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri;
- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza.

• IMPARZIALITA'

Lirca ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere interpretate le condizioni dei servizi erogati.

• PARTECIPAZIONE

Lirca al fine di tutelare il diritto della corretta erogazione dei servizi e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio.

L'utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami telefonicamente, presso gli sportelli o via e-mail.

• EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato da Lirca in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

• CORTESIA

Lirca garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità e a dotarsi per gli operatori esterni di tesserino di riconoscimento.

• CHIAREZZA E COMPrensIBILITA'

Lirca, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi e ne controlla l'efficacia.

- **SICUREZZA E QUALITA'**

Lirca garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

Tali garanzie sono soddisfatte tramite l'identificazione e il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate nel Sistema di Gestione Qualità. Lirca si è dotata ed è in fase di ulteriore sviluppo un Sistema di Qualità aziendale (UNI EN ISO 9001:2008) CERTIFICATO DA ORGANISMI INDIPENDENTI. Tale Sistema garantisce l'esistenza di una documentazione di supporto dei risultati di qualità e costituiscono importante riscontro di attendibilità dei dati forniti.

- **PRIVACY**

Lirca si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del d.lgs 196/2003.

5 I SERVIZI

- **LETTURA E FATTURAZIONE CONTATORI DIVISIONALI ACQUA CALDA E FREDDA**

Con periodicità trimestrale, quadrimestrale o semestrale a seconda delle esigenze di ogni singolo condominio, lirca esegue la lettura dei contatori divisionali di acqua fredda e calda installati presso i singoli utenti, ove non risulti possibile, per assenza dell'utente, effettuare la lettura l'addetto provvede a lasciare una cartolina di autovettura con affrancatura a carico di Lirca. I consumi di acqua fredda vengono fatturati alle tariffe e secondo le fasce di dotazione stabilite dall'ente erogatore (HERA spa per i condomini di Modena, AIMAG e SORGEA per la provincia), il costo per metro cubo è comprensivo, oltre che dalla tariffa vera e propria, dal canone fognie e depurazioni dall'iva e dalla quota fissa ente erogatore.

I consumi di acqua calda vengono fatturati al prezzo stabilito dall'amministrazione /delegato condominiale; per gli utenti residenti al Villaggio Giardino di Modena collegati alla centrale di teleriscaldamento viene applicata la tariffa fissata periodicamente da HERA spa

Gli utenti hanno a disposizione, di norma, 20 giorni per il pagamento della bolletta, che può essere eseguito presso qualsiasi ufficio postale, agli sportelli bancari, oppure - senza alcun aggravio di spesa - presso gli uffici L.I.R.C.A. Trascorsi circa 20 giorni dalla data di scadenza viene inviato un avviso di sollecito agli utenti che non hanno ancora provveduto al pagamento, ai quali nella bolletta successiva verranno addebitate le spese sostenute dalla L.I.R.C.A. per l'elaborazione, la stampa e il recapito del suddetto sollecito.

Indipendentemente dai casi di morosità dei singoli utenti, L.I.R.C.A. - qualora ne sia incaricata - provvede al pagamento, entro il termine di scadenza, della bolletta dell'Ente erogatore relativa al contatore generale.

Al termine del mese successivo a quello in cui scadono le bollette, L.I.R.C.A. trasmette all'Amministrazione/Delegato condominiale l'estratto conto dello stabile con il riepilogo dei consumi fatturati ad ogni singolo utente e degli importi pagati ed insoluti e provvede al versamento del saldo contabile, detratte le proprie competenze.

Per gli stabili per i quali è stata commissionata la sola lettura o lettura e fatturazione senza incasso, L.I.R.C.A. trasmette all'Amministrazione/Delegato condominiale il riepilogo dei consumi di ogni utente (per il secondo caso anche le fatture emesse) e la distinta con i diritti di servizio che l'Amministrazione/Delegato deve versarle.

L.I.R.C.A. addebita in bolletta agli utenti (o direttamente alle Amministrazioni/Delegati condominiali per i casi di cui al paragrafo precedente) i corrispettivi per il servizio e gli oneri accessori in vigore alla data di fatturazione (v. tabella acclusa); essi possono essere aggiornati ogni anno sulla base delle variazioni degli indici ISTAT, oppure in via straordinaria qualora ricorrano eventi o situazioni particolari che lo richiedano.

L.I.R.C.A. nel corso di esecuzione delle letture rileva e segnala eventuali situazioni di arresto, malfunzionamento o illeggibilità del contatore e delle apparecchiature idrauliche ad esso collegate. Gli interventi di manutenzione potranno essere affidati a L.I.R.C.A. che applicherà il tariffario in vigore e provvederà a detrarre gli importi, in sede di estratto conto, dal saldo da versare all'Amministrazione/Delegato condominiale; per gli stabili con sola lettura o lettura e fatturazione senza incasso, gli importi degli interventi di cui sopra verranno direttamente fatturati da L.I.R.C.A. all'Amministrazione/Delegato condominiale.

L'affidamento dell'incarico non comporta per la Soc. L.I.R.C.A. alcuna responsabilità relativamente alla regolarità e/o igienicità dell'erogazione dell'acqua, che ricade sull'Ente erogatore.

Il Committente può variare, dandone tempestiva comunicazione a L.I.R.C.A., le tipologie di servizi da svolgere, nonché le frequenze di lettura e fatturazione. Nel caso venga stabilita una periodicità diversa tra lettura e fatturazione (es. lettura con cadenza semestrale e fatturazione con cadenza trimestrale) verranno alternate fatturazioni a consumi presunti con fatturazioni a congruaglio

Il servizio può essere parzialmente o interamente revocato da L.I.R.C.A. o dall'Amministrazione/Delegato condominiale in qualsiasi momento previa comunicazione scritta da inviare con congruo anticipo rispetto alla prima scadenza di lettura.

• MANUTENZIONE CONTATORI E RELATIVI COMPONENTI IDRAULICI

Il reparto tecnico di L.I.R.C.A (composto esclusivamente da proprio personale specializzato), esegue quotidianamente su appuntamento interventi di installazione, manutenzione e sostituzione di contatori acqua fredda e calda, sostituzione rubinetti d'arresto e di batterie complete effettuando preventivi gratuiti.

Tutti i nostri contatori hanno una garanzia di due anni dalla data di installazione

• SERVIZIO INTERVENTI IDRAULICI

Il reparto tecnico di L.I.R.C.A. (composto esclusivamente da proprio personale specializzato) esegue quotidianamente su appuntamento una serie di interventi sulle tubazioni interne e sugli impianti idrosanitari con preventivi gratuiti, in particolare possono essere effettuati

- . sostituzione di flessibili negli impianti idrosanitari;
- . sostituzione e riparazione di rubinetti miscelatori e valvole di arresto;

. sostituzione e riparazione perdite cassette di scarico wc.

• **SERVIZIO LETTURA E FATTURAZIONE CALORE**

Il servizio fornito da L.I.R.C.A. ha per oggetto le operazioni di misurazione, contabilizzazione e fatturazione dei consumi di calore, acqua calda e acqua fredda effettuati dai singoli utenti dello stabile.

Letture contatori - Per poter effettuare la contabilizzazione dei consumi di calore e determinare il costo dell'acqua calda è necessario che le letture dei contatori individuali e del contatore generale del gas di Hera vengano eseguite all'atto della chiusura e dell'apertura del riscaldamento, cioè in aprile e in ottobre. E' inoltre opportuno eseguire altre due letture nell'anno, in gennaio e luglio, in modo da frazionare gli importi che verranno addebitati agli utenti.

Fatturazione acqua calda - Il costo dell'acqua calda nel periodo estivo (cioè a riscaldamento chiuso) verrà determinato sulla base del consumo di gas rilevato dal contatore generale calcolando l'importo che si presume verrebbe fatturato da Hera (maggiorato eventualmente di una somma da definire per l'energia elettrica) e dividendolo per la somma dei metri cubi di acqua calda rilevati dai contatori divisionali. Per il periodo invernale, non essendo possibile eseguire lo stesso calcolo, potrà essere mantenuto lo stesso prezzo estivo, oppure un prezzo stabilito dall'assemblea condominiale.

Fatturazione acqua fredda - L'acqua fredda verrà fatturata alle tariffe e con gli scaglioni tariffari stabiliti dall'ATO di Modena sulla base dei consumi rilevati dai contatori divisionali, sommando, per ogni utente, i consumi di acqua fredda e quelli di acqua calda. La quota fissa ente erogatore (anch'essa stabilita dall'ATO) verrà fatturata anche per le unità immobiliari vuote.

Fatturazione calore - L'importo da fatturare per uso riscaldamento ambientale verrà determinato dalla somma di due componenti: una parte (che può essere dell'80% o dell'85% secondo la decisione dell'assemblea condominiale) sulla base dei consumi di energia termica in MWh rilevati dai contatori individuali, ed una parte (del 20% o 15%) sulla base delle quote millesimali delle singole unità immobiliari, quote che devono perciò essere fornite a L.I.R.C.A. dall'Amministrazione condominiale. Per ricavare l'importo complessivo da fatturare si prende come base il consumo di gas segnato dal contatore generale di Hera, se ne calcola l'importo presunto (aggiungendo eventualmente una somma da definire per l'energia elettrica) e si detrae dal totale l'importo complessivo dell'acqua calda che verrà addebitato ai singoli utenti.

L'importo rimasto va poi suddiviso tra le due componenti percentuali di cui sopra: quella relativa alle quote millesimali, che verrà frazionata tra le singole utenze in base ai millesimi di ogni unità immobiliare, e quella dell'energia termica, che verrà divisa per la somma dei MWh consumati per trovare il prezzo per ogni MWh da addebitare alle singole utenze in funzione dei consumi individuale rilevati dai contatori.

Per le unità immobiliari vuote verrà fatturata (se deliberato dall'assemblea condominiale) la sola parte di riscaldamento relativa alle quote millesimali.

6 QUALITA' DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

Lirca definisce e si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato all'utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, dal momento dell'approvazione della Carta e per l'intero periodo di validità.

Gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal gestore, e specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale.

• RILEVAZIONE DEI CONSUMI, SISTEMA DI FATTURAZIONE E INFORMAZIONI SUI CONSUMI ANOMALI

La rilevazione dei consumi di acqua avviene sulla base della lettura periodica dei contatori di proprietà dell'utente. Nel caso di assenza dell'utente la comunicazione dei consumi può avvenire tramite l'apposita cartolina di autolettura da rispedire a Lirca senza affrancatura, oppure tramite chiamata all'apposito numero telefonico o tramite il sito internet disponibile all'indirizzo www.lirca.it

La periodicità di fatturazione dipende dalla tipologia del contratto firmato dal Cliente.

Dopo ogni lettura stimata, salvo particolari disposizioni fornite dai Clienti, deve essere fatta una fatturazione di conguaglio.

In caso di fatturazioni stimate effettuate sui consumi, la modalità di ricalcolo degli stessi è determinata in funzione dei consumi storici dei due anni precedenti, tenendo conto ove possibile, delle intervenute modifiche delle caratteristiche dell'utenza in oggetto.

Lirca sulla base della esperienza maturata, ha individuato per le singole tipologie e fasce di consumo, le percentuali di maggior consumo che indicano, con un buon grado di sicurezza, la possibile presenza di perdite. Allo scopo di favorire il tempestivo intervento di ripristino eventualmente necessario, Lirca segnala all'utente la rilevazione del consumo anomalo e suggerisce gli interventi utili alla riabilitazione dei guasti.

• MODALITA' DI PAGAMENTO

Lirca prevede forme diversificate di pagamento della fattura, entro la data di scadenza:

- presso tutti gli uffici postali
- tramite domiciliazione bancaria o postale
- presso tutti gli sportelli bancari.

E' prevista inoltre la possibilità di pagare gli importi dovuti in contanti e senza oneri aggiuntivi presso lo sportello di via Bellinzona 31/E.

Sulla bolletta devono essere indicate la data di emissione e quella di scadenza. Il termine di scadenza deve essere fissato ad almeno 15 giorni dalla data di emissione.

Devono inoltre essere indicati i tempi di applicazione delle spese di ritardato pagamento.

• RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Lirca, in caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d'ufficio, anche in seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Qualora l'errore sia segnalato dall'utente direttamente allo sportello fisico, al numero telefonico a disposizione oppure in forma scritta la rettifica viene effettuata, se la fattura non è ancora stata pagata, entro un giorno lavorativo, con emissione di una nuova fattura corretta e annullamento della precedente, per importi già pagati mediante conguaglio nella fattura successiva.

Si considerano errori di fatturazione esclusivamente quelli derivanti da letture errate effettuate da Lirca (escluse le letture stimate), l'addebito di quote fisse o componenti tariffarie errate.

- **PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI (FISICI/TELEFONICI) PER ATTIVITA' AMMINISTRATIVE E COMMERCIALI**

Lirca garantisce attraverso uno sportello fisico un orario di accesso al servizio non inferiore alle 7 ore nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 17,30. Viene inoltre garantito attraverso sportelli telefonici un servizio adeguato ed efficiente non inferiore alle 8 ore giornaliere nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 18,00.

Le indicazioni degli orari di accessibilità degli sportelli sono indicate nel retro bolletta e sul sito internet.

- **TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI E TELEFONICI**

Lirca assicura tempi di attesa agli sportelli fisici per lo svolgimento delle pratiche relative ai Servizi di massimo 5 minuti. Per gli sportelli telefonici il tempo medio di attesa è di 2 minuti

- **SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA, CORRISPONDENZA, POSTA ELETTRONICA- SERVIZIO INFORMAZIONI.**

Per informazioni su contratti, volture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, fatturazione etc. il gestore assicura un servizio telefonico clienti con operatore con un orario di accesso al servizio dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 18,00. Si ricevono e svolgono pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza con riserva di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

- **RISPOSTA ALLE RICHIESTE ED AI RECLAMI**

Lirca risponderà per iscritto, qualora necessario ed opportuno ai reclami presentati dai propri clienti entro un massimo di 15 giorni dal ricevimento degli stessi. Si impegna inoltre entro il medesimo tempo a rispondere ad ogni altra richiesta presentata dagli utenti, qualora si rendesse necessaria ed opportuna anche in forma scritta.

7 RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA

- **SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE E INFORMAZIONE AGLI UTENTI**

Lirca provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione della procedure. Si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali, tariffari, le modalità del servizio, le condizioni economiche relative all'erogazione dello stesso e sulle loro modifiche.

Lirca al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulla erogazione dei servizi:

- Istituisce un portale internet al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta dei servizi, presentare richieste e reclami, essere informati su variazioni tariffarie ed economiche del servizio.
- Informa gli utenti tramite appositi spazi in bolletta, avvisi opuscoli chiari e facilmente leggibili sui servizi svolti dall'azienda
- Svolge attività promozionale sul consumo intelligente e responsabile dell'acqua.

- Pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli obiettivi aziendale e sugli standard di qualità.

• **VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO**

Lirca pubblica sul sito web al entro il 31 gennaio di ogni anno un rapporto sulla qualità del servizio erogato nel quale vengono fra l'altro indicati

- Il numero e il tipo dei reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto con l'anno precedente)
- La percentuale delle fatture errate sul totale (confronto con l'anno precedente)
- La percentuale degli errori di lettura (confronto con l'anno precedente)

• **PROCEDURE DI RECLAMO**

Il Cliente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta dei servizi o delle condizioni previste nel contratto, può presentare reclamo sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (telefono, fax, posta elettronica, sportello).

Lirca entro un massimo 15 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, riferisce all'utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenete anche l'indicazione della persona incaricata a fornire ove necessario eventuali chiarimenti.