



CARTA DEI SERVIZI

Approvata dalla Presidenza

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, la fatturazione dei consumi di acqua calda, 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;
- 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 COMPRESIBILITA'**

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 di un Sistema di Qualità aziendale (UNI EN ISO 9001:2015) 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 GDPR 679/2016.

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 calda e fredda e la ripartizione dei consumi in nome e per conto dell'Amministratore del condominio o del proprietario dell'immobile, e attraverso una delega, al pagamento delle fatture dei contatori generali emesse dagli enti erogatori (Hera, Aimag, Sorgea). Gli eventuali conguagli di acqua condominiali dovuti a fughe o ai consumi delle parti comuni, sono addebitati agli utenti con modalità comunicate dagli amministratori dei singoli condomini.

Le letture vengono eseguite esclusivamente da proprio personale specializzato dotato di cartellino identificativo.

Dal 1 gennaio 2014 nella Provincia di Modena è attiva la tariffa pro-capite (calcolata sulla base del numero di residenti in ogni unità abitativa) attraverso una richiesta diretta LIRCA raccoglie e continuamente aggiorna questo dato.

- **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.

- **CONTABILIZZAZIONE DI CALORE IN CONDOMINIO: I NUOVI CRITERI DI RIPARTIZIONE SPESE PREVISTE DAL DLGS.73/2020**

Dal 29 luglio 2020 è entrata in vigore il nuovo articolo 9, comma 5, lettera d) del Dlgs.102/2014 (introdotto dall'art 9 Dlgs.73/2020) che elimina ogni riferimento alla norma UNI 10200.

L'applicazione della contabilizzazione del calore e la conseguente ripartizione delle spese in base alla norma UNI 10200, ha comportato uno squilibrio, per cui gli appartamenti intermedi hanno quote di fabbisogno inferiori, mentre gli alloggi più disperdenti, posti ai primi e agli ultimi piani, hanno quote maggiori e conseguentemente spese di riscaldamento notevolmente superiori rispetto al passato.

La nuova disposizione stabilisce che nei condomini per la corretta suddivisione delle spese connesse al consumo di calore per il riscaldamento, e per l'uso di acqua calda per il fabbisogno domestico, se prodotta in modo centralizzato, l'importo complessivo è suddiviso tra gli utenti finali (cioè i condomini) attribuendo una quota di almeno il 50 per cento agli effettivi prelievi volontari di energia termica. In tal caso gli importi rimanenti possono essere ripartiti, a titolo esemplificativo e non esaustivo, secondo i millesimi, i metri quadri o i metri cubi utili, oppure secondo le potenze installate. È fatta salva, però, la possibilità, per la prima stagione termica successiva

all'installazione dei dispositivi per la contabilizzazione, che la suddivisione si determini in base ai soli millesimi di proprietà.

Tale nuovo criterio di ripartizione è facoltativo nei condomini in cui alla data di entrata in vigore della presente disposizione (il 29 luglio 2020) si sia già provveduto al passaggio alla contabilizzazione di calore con relativa suddivisione delle spese.

La fatturazione dei consumi

Il responsabile della fatturazione dei consumi è l'amministratore di condominio che deve provvedere affinché:

gli utenti possano scegliere di ricevere le informazioni sulla fatturazione e le bollette in via elettronica;

insieme alla fattura siano fornite a tutti gli utenti informazioni chiare e comprensibili;

le informazioni sulla fatturazione siano comunicate all'utente a titolo gratuito, ad eccezione della ripartizione dei costi in relazione al consumo individuale.

sia garantita all'utente la possibilità di accedere gratuitamente e agevolmente alle informazioni relative ai propri consumi;

sia promossa la sicurezza informatica e assicurata la riservatezza e la protezione dei dati degli utenti conformemente alla normativa, anche europea.

Frequenza minima delle informazioni di fatturazione o consumo

La fatturazione avviene sulla base del consumo effettivo o delle letture dei contabilizzatori di calore almeno una volta all'anno.

Dal 25 ottobre 2020, se sono stati installati contatori o contabilizzatori di calore leggibili da remoto, le informazioni sulla fatturazione o sul consumo basate sul consumo effettivo o sulle letture dei contabilizzatori di calore sono fornite almeno ogni tre mesi agli utenti finali che ne hanno fatto richiesta o che hanno scelto la fatturazione elettronica, oppure due volte l'anno negli altri casi.

Dal 1° gennaio 2022, se sono stati installati contatori o contabilizzatori di calore leggibili da remoto, le informazioni sulla fatturazione o sul consumo basate sul consumo effettivo o sulle letture dei contabilizzatori di calore sono fornite agli utenti finali almeno una volta al mese. Esse possono altresì essere rese disponibili via Internet e aggiornate con la massima frequenza consentita dai dispositivi e dai sistemi di misurazione utilizzati.

Contatori leggibili da remoto

Il nuovo decreto impone che i sottocontatori di acqua calda sanitaria e i sistemi di contabilizzazione installati dopo il 25 ottobre 2020 siano leggibili da remoto.

Ad ogni modo, a partire dal 1 gennaio 2027 tutti gli elementi utilizzati per la misurazione dell'energia e acqua calda sanitaria all'interno del sistema di contabilizzazione devono essere dotati di dispositivi che ne consentono la telelettura.

5 QUALITÀ 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, 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 mette a disposizione dei suoi clienti diverse modalità per il pagamento delle bollette.

- tramite bollettino postale precompilato allegato alla bolletta ricevuta e pagabile presso tutti gli uffici postali gli sportelli bancari o la sede di via Bellinzona n.33 aperta al pubblico dalle 8 alle 13 dal lunedì al venerdì
- tramite bonifico bancario
- tramite domiciliazione bancaria o postale da comunicare a Lirca attraverso la compilazione del modulo scaricabile sul sito, inviando una mail a info@lirca.it con i dati relativi all'iban o direttamente presso la sede di via Bellinzona 33

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, o telefonicamente 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, tramite emissione di nota di accredito, 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 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 13,00.

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 8,0 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 17,00.

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 della 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 uno orario di accesso al servizio dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 17,00. 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 7 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.

6 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.

- **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 7 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.