

O.P.S. SPA

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

<i>PREMESSA</i>	2
<i>Profilo della Società e brevi cenni storici</i>	3
<i>SERVIZIO V.I.T. (VERIFICHE IMPIANTI TERMICI)</i>	5
Schematizzazione della filiera produttiva.....	6
Il piano tariffario che ne deriva è il seguente	6
<i>SERVIZIO S.I.P.I. (SISTEMA INFORMATIVO PROVINCIALE INTEGRATO)</i>	7
<i>SERVIZIO APE. (ATTESTAZIONI DELLE PRESTAZIONI ENERGETICHE)</i>	8
Definizioni e norme di riferimento.....	8
Attività da svolgere e specifiche tecniche.	9
Attività di gestione generale amministrativa.....	9
Controlli di primo livello.....	9
Controlli di secondo livello.....	9
Controlli di terzo livello.....	9
Schema procedurale di gestione dei controlli amministrati e di primo livello	10
Schema procedurale di gestione dei controlli di secondo livello	11
Schema procedurale di gestione dei controlli di terzo livello	12
Dimensioni, Indicatori e Standard di qualità	12
<i>SERVIZIO AGLI UTENTI</i>	14
<i>RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI</i>	14
<i>INFORMAZIONE AGLI UTENTI</i>	14
I riferimenti (telefono, mail) relativi ai contatti con la Società	14
<i>VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO</i>	16
<i>PROCEDURE DI RECLAMO</i>	16

PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui la OPS SpA individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che s'intendono garantire come strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari dei servizi medesimi rendendoli sempre più accessibili, trasparenti consentendogli di identificare il responsabile di una determinata attività, i recapiti per entrarne in contatto e le modalità di erogazione del servizio.

I più significativi provvedimenti intervenuti in materia da ultimi, sono la Delibera CiVIT n. 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità), la Delibera CiVIT n. 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici) della Legge n. 35/2012 "Semplifica Italia" (e-governement, trasparenza e amministrazione digitale) infine la previsione normativa introdotta dal D.Lgs n.33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche, l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

La Carta dei servizi in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi la OPS, nella gestione dei Servizi;
- individua standard di qualità dei Servizi nella gestione delle proprie attività;
- definisce il rapporto con gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

La Carta dei Servizi stabilisce i principi fondamentali, gli strumenti e i meccanismi di tutela relativi all'erogazione dei servizi pubblici, ponendo a carico dei soggetti erogatori una serie di obblighi nei confronti degli utenti, a tutela dei diritti di questi ultimi.

La Carta dei Servizi deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei Servizi:

- ❖ Contratti di Servizio stipulati con gli Enti Soci;
- ❖ Disciplinare tecnici dei Servizi in cui sono indicate le modalità operative di svolgimento di servizio, le modalità di controllo da parte dell'Ente;
- ❖ Regolamento del Servizio;
- ❖ Piani Economici e Tecnici

La Carta dei servizi contiene sinteticamente:

- ✓ gli indicatori e standard di efficienza e affidabilità del servizio da erogare, nel rispetto di quanto stabilito nel contratto;
- ✓ i dati di monitoraggio relativi al raggiungimento degli standard adottati e quelli relativi alla qualità percepita dagli utenti;
- ✓ l'indicazione degli uffici per la gestione del rapporto con l'utenza;
- ✓ le modalità di accesso alle informazioni garantite;
- ✓ l'istituzione di sistemi per la segnalazione, da parte dell'utenza, degli eventuali disservizi;
- ✓ la regolamentazione delle procedure per l'inoltro dei reclami;

I principi cui deve informarsi la Carta dei Servizi, e cui deve parimenti uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici, sono quelli relativi:

Eguaglianza dei diritti degli utenti

La OPS SpA si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità dei soggetti erogatori

La OPS SpA si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

Continuità del servizio erogato

La OPS SpA si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi la Società si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Partecipazione degli utenti

La OPS SpA si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività della Società, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione dei Servizi.

Efficienza ed Efficacia del servizio

La OPS SpA persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

In linea generale, la Carta dei Servizi rappresenta quindi uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale la OPS SpA, si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei Servizi.

Profilo della Società e brevi cenni storici

La O.P.S. S.p.A. - Organizzazione Progetti e Servizi - è stata costituita dalla Provincia di Chieti in data 20 maggio 1999, nella forma giuridica di società mista a capitale pubblico maggioritario. La Provincia ebbe a sottoscrivere il 60% del capitale. Il restante capitale venne sottoscritto per il 19% da Italia Lavoro S.p.A., in ragione del ruolo svolto per la stabilizzazione di n.13 unità di lavoratori LSU/LPU sottoposti a specifici corsi di formazione e, per il 21%, da un R.T.I., individuato dalla Provincia a seguito di gara ad evidenza pubblica di rango comunitario, per quote così suddivise: Abruzzo Informatica S.p.A. 8%; Itagas S.n.c. 5%; R.S.D.E. S.r.l. 5%; Studio di Ingegneria Enrico Magni & C. S.a.s. 3%.

Nel 1997, quindi, venne avviato un processo di studio ed analisi per individuare la forma di gestione più efficace ed efficiente per rispondere alle proprie esigenze, al termine del quale la volontà dell'Ente si determinò nel senso di creare una struttura operativa, di natura strumentale ed asservita alla propria volontà, in grado di rispondere in tempi certi e brevi alle evenienze sempre più molteplici per informazioni, elaborazioni e proiezioni delle amministrazioni locali. Attraverso la costituzione della società, quindi, l'Ente ha inteso ottenere:

- una chiara definizione degli obiettivi da perseguire in relazione alle funzioni pubbliche di cui è depositaria;
- una struttura operativa dinamica ed adattabile al divenire delle esigenze;
- integrazione territoriale ed operativa tra varie attività, con conseguente contenimento dei costi;

- certezza dei rapporti contrattuali;
- tariffazione efficiente dei servizi offerti;
- sviluppo di professionalità locali.

Nell'oggetto sociale dell'atto costitutivo della OPS S.p.A. furono riversate le seguenti attività:

a) servizi informatici attraverso progettazione, realizzazione, fornitura e gestione di sistemi informativi, sw di base e applicativi, banche dati, unitamente alle attrezzature hardware, alle reti di trasmissioni dei dati, agli arredi, ai materiali di consumo e a tutto quanto necessario per il loro corretto funzionamento. Dette attività sono confluite nel servizio S.I.P.I. (Sistema Informativo Provinciale Integrato);

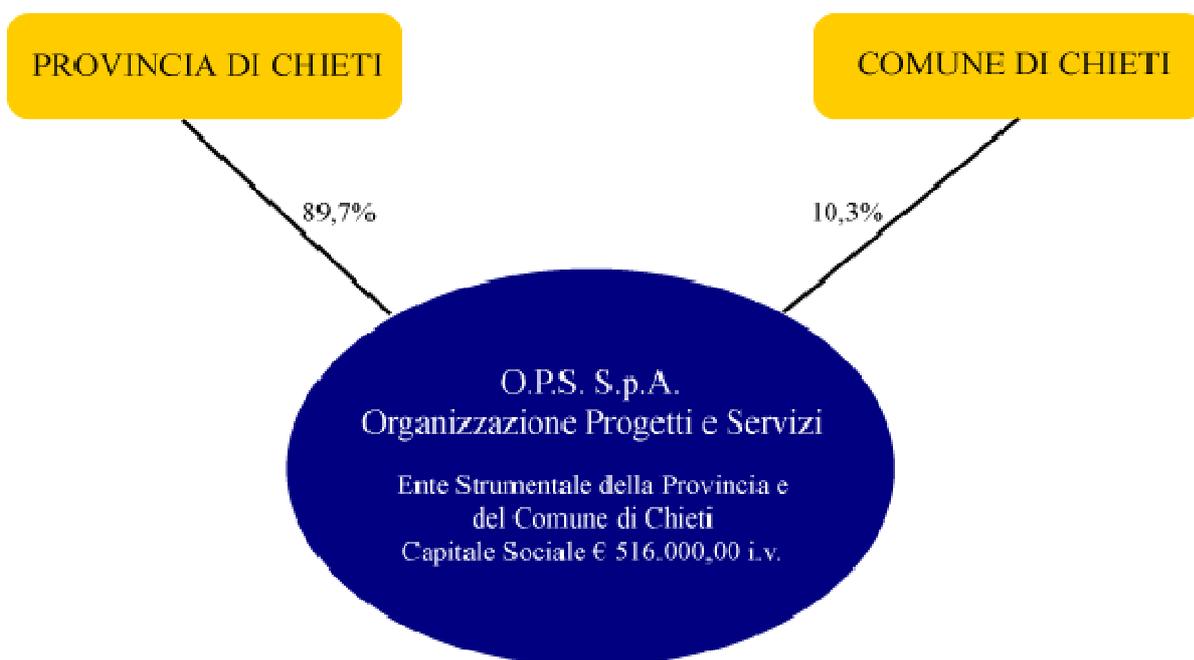
b) raccolta, gestione, inserimento, trattamento, elaborazione, analisi, monitoraggio e diffusione di dati relativi al condono edilizio, al catasto edilizio urbano e dei terreni, all'imposta comunale sugli immobili ed altri tributi comunali, provinciali e di altri enti. Rispetto a tali attività fu avviato e felicemente concluso (con il collaudo positivo della SOGEI) il Progetto Catasto/PRGC, nell'ambito di un protocollo di intesa ripassato con il Ministero delle Finanze-Agenzia del Territorio, consistente nello smaltimento archivio pratiche catastali inavase e successiva acquisizione numerica vettoriale del catasto dei 104 Comuni del territorio provinciale con digitalizzazione georeferenziata dei piani regolatori comunali sempre dei 104 Comuni;

c) verifiche e controlli ambientali, con particolare riferimento alle ispezioni degli impianti termici (ex art. 31, comma 3, Legge n. 10/1991 e D.P.R.n412/1993), siano essi ad uso pubblico che privato nell'ambito del servizio V.I.T. (Verifiche Impianti Termici).

Dal dicembre 2008 la OPS SPA è diventata a totale partecipazione pubblica a seguito dell'acquisizione delle quote dei soci privati da parte della Provincia di Chieti e del Comune di Chieti, divenendo così una società ancor più intimamente connessa al perseguimento delle funzioni istituzionali dei due soci pubblici, in virtù del controllo analogo esercitato congiuntamente.

Il capitale sociale è detenuto per l'89,7% dalla Provincia di Chieti e per il 10,3% dal Comune di Chieti.

STRUTTURA SOCIETARIA



SERVIZIO V.I.T. (VERIFICHE IMPIANTI TERMICI).

Il Servizio VIT (acronimo di Verifiche Impianti Termici) trae origine da precise disposizioni legislative che a partire dal 1991 con la Legge 10, hanno imposto alle c.d. "Autorità Competenti" (Province ovvero Comuni se di popolazione sup. a 40.000 abitanti) precisi obblighi in merito all'accertamento dello stato di esercizio e manutenzione degli impianti termici ubicati sul proprio territorio, ai fini del contenimento dei consumi di energia e delle emissioni inquinanti.

A tale scopo, sin dal 1999, la Provincia di Chieti ed a partire dal 2004 anche il Comune di Chieti in piena aderenza con il dettato normativo (art. 11, comma 18, D.P.R. 412/93 e s.m.i.) hanno inteso esternalizzare tali attività ad un proprio ente strumentale, la O.P.S. S.p.A., società a totale capitale pubblico, nella quale hanno trovato impiego anche figure professionali ex LPU e LSU.

La Provincia ed il Comune di Chieti e, per l'effetto, la O.P.S. S.p.A., hanno puntualmente adeguato il servizio alle indicazioni legislative che si sono susseguite nel corso degli anni, riformulando di conseguenza i piani economico-finanziari sulla scorta degli obiettivi posti dal legislatore.

Modalità organizzative del Servizio VIT.

La mission aziendale nella gestione del Servizio è quella di perseguire gli obiettivi posti dal legislatore e, segnatamente, (comma 12, Allegato L al D.Lgs. 192/05 e s.m.i.) effettuare <<gli accertamenti e le ispezioni necessarie all'osservanza delle norme relative al contenimento dei consumi di energia>> nonché (comma 14, Allegato L al D.Lgs. 192/05 e s.m.i.) stabilire <<le modalità per l'acquisizione dei dati necessari alla costituzione di un sistema informativo relativo agli impianti termici e allo svolgimento dei propri compiti>>.

Analogamente, ai tecnici manutentori ed installatori, viene fornito un servizio di formazione ed informazione cui far riferimento per districarsi in un settore particolarmente delicato e soggetto, come già anticipato a repentine e talvolta radicali evoluzioni normative.

Le modalità esecutive di erogazione del servizio VIT, sono basati su processi funzionali allo svolgimento delle attività e sono interconnessi fra di loro da "**flussi informativi**" che devono essere opportunamente gestiti in modo da garantire il corretto aggiornamento del Catasto Impianti Termici che rappresenta il soggetto cui devono essere rivolte tutte le procedure inerenti il servizio. In altre parole il Catasto può intendersi come elemento comune alla quasi totalità delle procedure che da esso attingono ed in esso confluiscono.

Per quanto concerne la strumentazione utilizzata, la OPS ha assegnato a ciascun **tecnico ispettore** per l'espletamento delle proprie funzioni:

- 1) auto aziendale di proprietà (Modello Fiat Panda 1.3 Multijet 16v Dynamic 5p);
- 2) analizzatori di combustione completo di sonde ed accessori utilizzati in sede di verifica per il controllo di rispondenza dei gas combusti e del rendimento di combustione del generatore di calore alle prescrizioni legislative (Norma UNI 10389 e All. H al D. Lgs. 192 e s.m.i.). Tali strumenti, ai sensi della Norma UNI 10389:2009 - Parte 1 devono essere dichiarati conformi a tale norma dalle ditte fornitrici e tarati secondo la periodicità dalle stesse indicata ovvero, in assenza di indicazioni in merito, almeno una volta ogni 12 mesi;
- 3) computer portatile con relativa penna per il collegamento da remoto al server centrale per il trasferimento dei dati risultanti dalle verifiche;
- 4) valigetta contenente tutta l'attrezzatura tecnica occorrente per l'espletamento della ispezione;
- 5) telefono cellulare per effettuare foto, rilievi e per comunicazioni con gli uffici interni;
- 6) DPI dispositivi di protezione individuale ai sensi del D.Lgs 81/08.

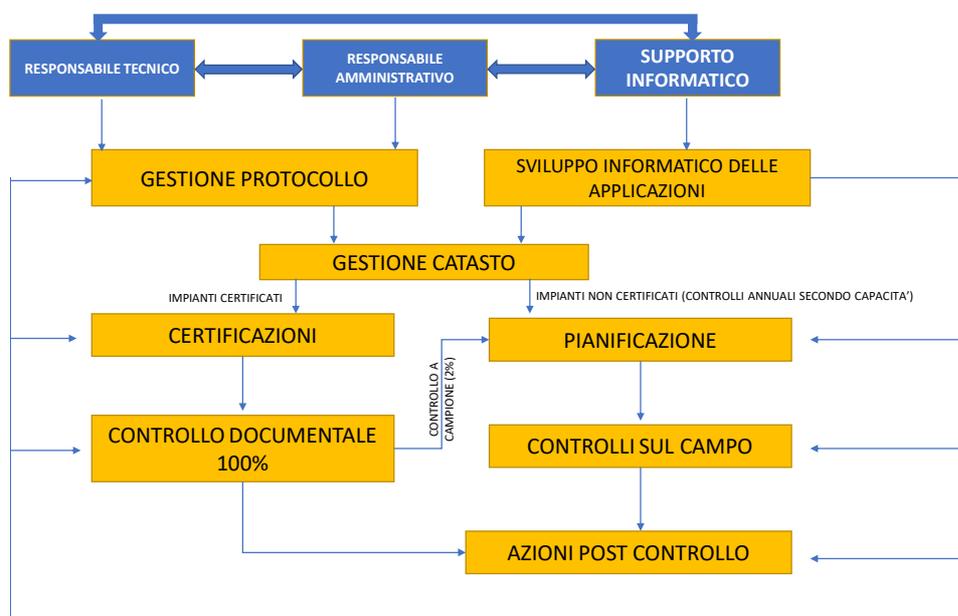
L'intero Servizio V.I.T. è attualmente gestito mediante una procedura SW che consente di coordinare ogni attività in modo da assicurare tracciabilità e affidabilità dei dati elaborati. L'architettura del sistema è di tipo Server – Client, con una base dati residente su server, cui tutti gli operatori interni al Servizio V.I.T. possono accedere in Intranet, mediante interfaccia Explorer o similari (Opera, Mozilla, ecc.). L'accesso è protetto da password regolate secondo le indicazioni di cui al GDPR 679/2016.

A ciascun utente è assegnato un profilo confacente alle attività dallo stesso svolte, in modo tale da scongiurare l'accesso, anche accidentale, a dati non pertinenti.

Naturalmente tutte le postazioni di lavoro sono connesse ad una rete LAN interna per la necessaria condivisione delle informazioni.

Alla data odierna la OPS ha in corso di esecuzione nei confronti della Provincia di Chieti una Convenzione Progetto VIT riferita al biennio 2024 –2025.

Schematizzazione della filiera produttiva



Il piano tariffario che ne deriva è il seguente

CERTIFICAZIONE

TIPOLOGIA DI IMPIANTO – GENERATORI DI CALORE	Periodicità	Tariffa certificazioni €
Impianti con potenza al focolare < 35 kW	Biennale	13,00
Impianti con potenza al focolare >= 35 kW e < 116 kW	Annuale	35,00
Impianti con potenza al focolare >= 116 kW	Annuale	70,00
TIPOLOGIA DI IMPIANTO – POMPE DI CALORE/MACCHINE FRIGO	Periodicità	Tariffa certificazioni €
Impianti con potenza termica utile < 35 kW	Biennale	13,00

Impianti con potenza termica utile ≥ 35 kW e < 116 kW	Biennale	35,00
Impianti con potenza termica utile ≥ 116 kW	Biennale	70,00

ISPEZIONI SU IMPIANTI NON CERTIFICATI

TIPOLOGIA DI IMPIANTO	Periodicità	Tariffa Ispezioni €	Spese di spedizione (€)	
			2° raccomandata	APS
Impianti con potenza $P_{\text{al focolare/potenza termica utile}} < 35$ kW	Biennale	150,00	2° raccomandata	5,00
			APS	5,00
Impianti con potenza $P_{\text{al focolare/potenza termica utile}} \geq 35$ kW e < 116 kW	Annuale	250,00	2° raccomandata	5,00
			APS	5,00
Impianti con potenza $P_{\text{al focolare/potenza termica utile}} \geq 116$ kW	Annuale	300,00	2° raccomandata	5,00
			APS	5,00

Per le ispezioni per le quali si rende necessario l'invio della seconda raccomandata il costo della verifica è aumentato di 5,00 euro, mentre se si rende necessario anche invio terza raccomandata il costo è aumentato di ulteriori 5,00 Euro (totale 10,00 euro). Quindi le spese postali sopra evidenziate saranno a carico degli utenti e saranno sommate alla tariffa di ispezione.

SERVIZIO S.I.P.I. (SISTEMA INFORMATIVO PROVINCIALE INTEGRATO).

Il servizio consiste nell'implementare e mantenere un Sistema integrato informatico/telematico della Provincia di Chieti in grado di ricomprendere e gestire, all'interno di un'unica architettura di soluzione, le tematiche riguardanti la modernizzazione e la razionalizzazione dei processi operativi della pubblica amministrazione provinciale e gli aspetti connessi alla diffusione e trasparenza delle informazioni.

Sono considerati servizi strumentali all'attività dell'Amministrazione Provinciale tutti quei beni e servizi di eccellenza erogati dalla Società con l'obiettivo di facilitare il buon governo ottimizzando i costi e l'utilizzo delle risorse umane.

I servizi erogati all'Ente confluiscono in più ampio concetto di gestione di "Sistema Informativo Provinciale Integrato"; esso fin dall'inizio è stato rivolto verso la valorizzazione dell'ingente patrimonio informativo costituito dai dati detenuti e gestiti dall'Ente che tramite il continuo processo di informatizzazione a cura della O.P.S. diventano digitali, aggiornati, completi e strutturati secondo standard tecnici di gestione e di comunicazione istituzionale finendo per configurarsi come un relevantissimo prodotto a valore aggiunto per l'Ente stesso.

Infatti le azioni messe in cantiere dalla Provincia tramite la O.P.S. fin dal 1999 sono mirate non solo alla creazione di un impianto tecnologico (complesso di reti, apparati, server, pc, stampanti, periferiche, etc.) con cui rendere automatiche le elaborazioni di gestione, ma soprattutto, trasformando il proprio patrimonio informativo, alla formazione di banche dati digitali complete, aggiornate ed "intelligenti", che con l'ausilio dell'ITC diventano facilmente fruibili sia al suo interno che dagli "attori esterni" (cittadini, imprenditoria privata ed altri enti locali periferici e centrali) a supporto di tutte quelle azioni di governo che ormai necessitano di essere attivate.

Il Servizio si occupa della fornitura in ambito IT dei prodotti HW / SW di Base / SW applicativo e servizi necessari ad implementare un'architettura di sistema, integrando prodotti e soluzioni per quanto necessario all'automazione dei processi, con distribuzione elaborativa ai PDL (posti di lavoro) fra le sedi dell'Ente,

nonché alle attività correlate al mantenimento, all'aggiornamento e supporto informatico destinato al miglior utilizzo delle funzionalità secondo norma e regola dell'arte .

In aderenza ai contenuti del Piano tecnico-economico - Disciplinare Tecnico di riferimento forniture dei servizi, pertanto, la OPS è tenuta ad erogare in favore della Provincia e verso corrispettivo i seguenti servizi:

Servizio relativo alla Gestione e manutenzione sistemi TLC - Security Policy Management - Conduzione Operativa dei Sistemi Informatici - Affari Generali – Gestione Atti e Iter - Area Personale - Servizi: Supporto Gestione/Manutenzione Portale Istituzionale e sistema di account e-mail/pec, Servizi: (Gestione Patrimonio), Servizi: (Supporto Applicativo Cosap), Servizi: (PCC - Controllo di gestione e Modulo Performance), Servizi: (Area personale - Monitoraggio e Coordinamento attività di Progetto)

Alla data odierna la Provincia di Chieti in ha approvato un nuovo Piano Tecnico Economico e Disciplinare Tecnico Progetto SIPI e relativa Convenzione per il biennio 2024/2025.

SERVIZIO APE. (ATTESTAZIONI DELLE PRESTAZIONI ENERGETICHE).

Le attività oggetto di affidamento sono individuate nel Piano tecnico economico e finanziari o approvato con Delibera di Consiglio Provinciale, ed in particolare:

- a. Attività di gestione generale amministrativa, front-office, controllo della completezza delle pratiche inviate dal punto di vista amministrativo;
- b. Controlli di primo livello ai sensi dell'Allegato II comma 1, lettera A), della Direttiva 2010/31/UE (Sistemi di controllo indipendenti per gli attestati di prestazione energetica e i rapporti di ispezione);
- c. Controlli di secondo livello ai sensi dell'Allegato II comma 1, lettera B), della Direttiva 2010/31/UE (Sistemi di controllo indipendenti per gli attestati di prestazione energetica e i rapporti di ispezione);
- d. Controlli di terzo livello ai sensi dell'Allegato II comma 1, lettera C), della Direttiva 2010/31/UE (Sistemi di controllo indipendenti per gli attestati di prestazione energetica e i rapporti di ispezione).

Tra le attività oggetto di affidamento rientrano anche:

- il supporto e l'assistenza per la redazione e la revisione dei regolamenti e disciplinari tecnici provinciali afferenti al servizio, nonché per l'esecuzione degli adempimenti di cui alla DGR518/2020, relativi alla verifica ed eventuale revisione della tariffa;
- l'esecuzione di una campagna informativa presso ordini professionali e altri soggetti coinvolti nel servizio.

Definizioni e norme di riferimento.

1. La materia è disciplinata dalle seguenti norme:

- a. DIRETTIVA 2010/31/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO, del 19 maggio 2010 sulla prestazione energetica nell'edilizia.
- b. DECRETO LEGISLATIVO 19 agosto 2005, n. 192, Attuazione della direttiva 2002/91/CE relativa al rendimento energetico nell'edilizia.
- c. DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 16 aprile 2013, n. 75 Regolamento recante discipline dei criteri di accreditamento per assicurare la qualificazione e l'indipendenza degli esperti e degli organismi a cui affidare la certificazione energetica degli edifici, a norma dell'articolo 4, comma 1, lettera c), del decreto legislativo 19 agosto 2005, n. 192.
- d. DM 26 giugno 2015 LINEE GUIDA NAZIONALI PER L'ATTESTAZIONE DELLA PRESTAZIONE ENERGETICA DEGLI EDIFICI.
- e. DGR 94/2019 Deliberazione della Giunta Regionale d'Abruzzo n. 94 del 07 febbraio 2019, avente per oggetto: "Approvazione dello schema di Atto Esecutivo tra Regione Abruzzo, ENEA e Province di Chieti, L'Aquila, Pescara e Teramo e delle Metodologie Operative per la

realizzazione di un sistema per la gestione del processo di certificazione energetica degli edifici ubicati nel territorio della Regione Abruzzo, del catasto APE e la relativa gestione dei controlli della qualità del servizio di certificazione energetica”.

- f. Deliberazione del Consiglio Provinciale N. 61 del 28/11/2019,
- g. DGRn.518 del 24.08.2020. Servizio di controllo degli Attestati di Prestazione Energetica (APE)
- h. I documenti e gli atti amministrativi della Provincia, con particolare riferimento al Regolamento del servizio/linee guida e dal suo allegato **Disciplinare tecnico**.

Attività da svolgere e specifiche tecniche.

I controlli previsti nel presente disciplinare, nonché tutte le attività connesse, devono essere eseguite in conformità alle norme vigenti ed alla regola dell'arte. Le attività vanno eseguite secondo quanto di seguito specificato.

Attività di gestione generale amministrativa.

Le attività di gestione generale amministrativa, comprendono:

- Il riscontro dei pagamenti effettuati in relazione ad ogni APE trasmesso;
- Il controllo della completezza amministrativa degli attestati di prestazione energetica trasmessi sul portale regionale, con particolare riferimento alla presenza degli allegati obbligatori ed alla effettiva corrispondenza di questi ai documenti prescritti nonché alla loro completezza;
- la richiesta delle integrazioni necessarie e ulteriore controllo della completezza delle pratiche inviate dal punto di vista amministrativo;
- la tenuta di un servizio informativo adeguato per i cittadini e per i professionisti, sia in front-office che mediante assistenza telefonica.

Controlli di primo livello.

La OPS SpA dovrà effettuare i controlli di primo livello sul 100% degli APE pervenuti. Le verifiche documentali riguardano:

- a) La completezza dell'attestato in tutte le sue parti obbligatorie;
- b) La presenza di tutti gli allegati obbligatori prescritti nel Regolamento del servizio/linee guida;
- c) La completezza dei dati identificativi dell'immobile e dei soggetti coinvolti nel procedimento e collegati all'unità immobiliare e dall'APE;
- d) La verifica della coerenza dei dati principali riportati nell'APE.

Controlli di secondo livello.

1. Ai sensi dell'allegato 2 della DGR94/2019 i controlli di secondo livello sono effettuati su almeno il 2% degli APE pervenuti, scelti con i criteri di cui al punto 4) delle Metodologie operative allegate alla DGR94/2019.
2. Il controllo, secondo quanto previsto dalla Direttiva 2010/31/UE e dall'art. 5, comma 2, del DPR75/2013, consiste in una verifica di congruità, anche numerica, dei principali indicatori di efficienza energetica (cfr. comma 1 dell'allegato II della Direttiva 2010/31/UE):
 - a) controllo della validità dei dati utilizzati ai fini della certificazione energetica dell'edificio e dei risultati riportati nell'attestato di prestazione energetica;
 - b) controllo dei dati e verifica dei risultati riportati nell'attestato di prestazione energetica, comprese le raccomandazioni formulate.
3. La OPS SpA, seguendo il criterio tracciato dalle Metodologie operative, e specificato nel **Regolamento del servizio/linee guida**, provvede ad attribuire i **“punteggi di non conformità”** agli APE estratti.
4. I criteri di attribuzione dei punteggi, sono fissati nell'allegato al Regolamento del servizio/linee guida: la Provincia potrà modificare i criteri di attribuzione anche nel periodo di durata del contratto, in accordo con OPS SpA, al fine di migliorare ed ottimizzare l'esecuzione dei controlli.

Controlli di terzo livello.

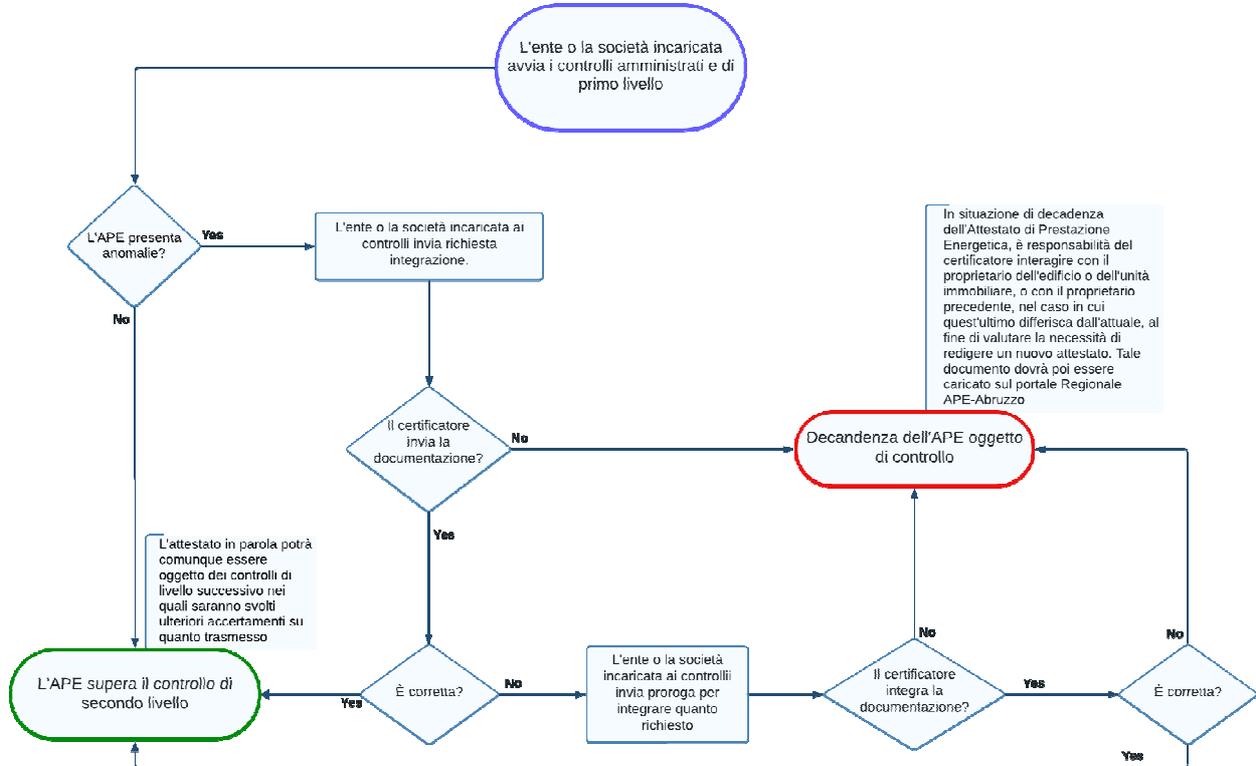
1. I controlli di terzo livello, vanno effettuati in conformità al combinato disposto della Direttiva 2010/31/UE e alle Metodologie operative allegate alla DGR94/2019 e dal Regolamento del

servizio/linee guida.

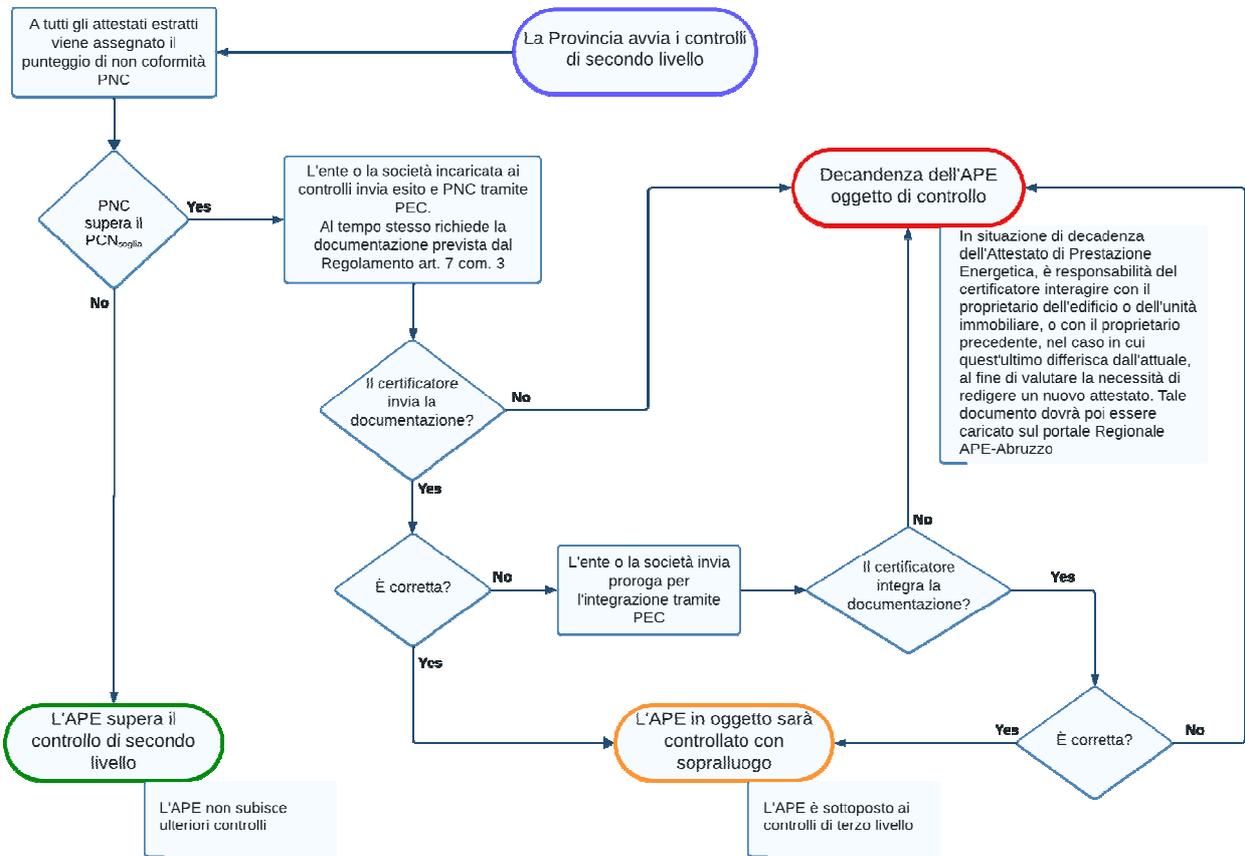
- Il numero di controlli di terzo livello è definito con i criteri di cui al Regolamento del servizio/linee guida.
- La OPS SpA, sulla base dei principi sopra enumerati, dovrà elaborare un piano esecutivo dei controlli, da sottoporre al vaglio della Provincia, che preveda almeno le seguenti attività:
 - Preistrutturata recante l'analisi degli APE da sottoporre a controllo, con individuazione delle criticità da verificare sul campo;
 - Sopralluogo in loco, con verifica della corrispondenza tra le specifiche indicate nell'attestato di prestazione energetica e l'unità immobiliare certificata;
 - Analisi dei dati raccolti, elaborazione dei risultati mediante raccordo con i dati della preistrutturata e redazione del rapporto di prova recante l'esito finale del controllo, con evidenziazione delle tolleranze definite in base alla complessità e verificabilità delle condizioni reali.
- Nell'ambito dei sopralluoghi sul campo si deve procedere, in base alle condizioni ambientali, climatiche e logistiche, possibilmente ad una verifica termografica dell'unità immobiliare oggetto di controllo, alla verifica delle trasmittanze dei principali elementi disperdenti, alla verifica dei materiali utilizzati, alla verifica della presenza di ponti termici e dalla verifica di quant'altro necessario in base alle finalità del controllo.
- Al termine del controllo deve essere redatto apposito **rapporto di controllo** recante tutte le condizioni e le circostanze in cui si è svolto il controllo, motivando eventuali verifiche non effettuate ed evidenziando gli esiti del controllo in relazione alle tolleranze stabilite nel Regolamento del servizio/linee guida.

Alla data odierna la OPS ha in corso di esecuzione nei confronti della Provincia di Chieti la Convenzione APE periodo 01/01/2024 – 31/12/2025.

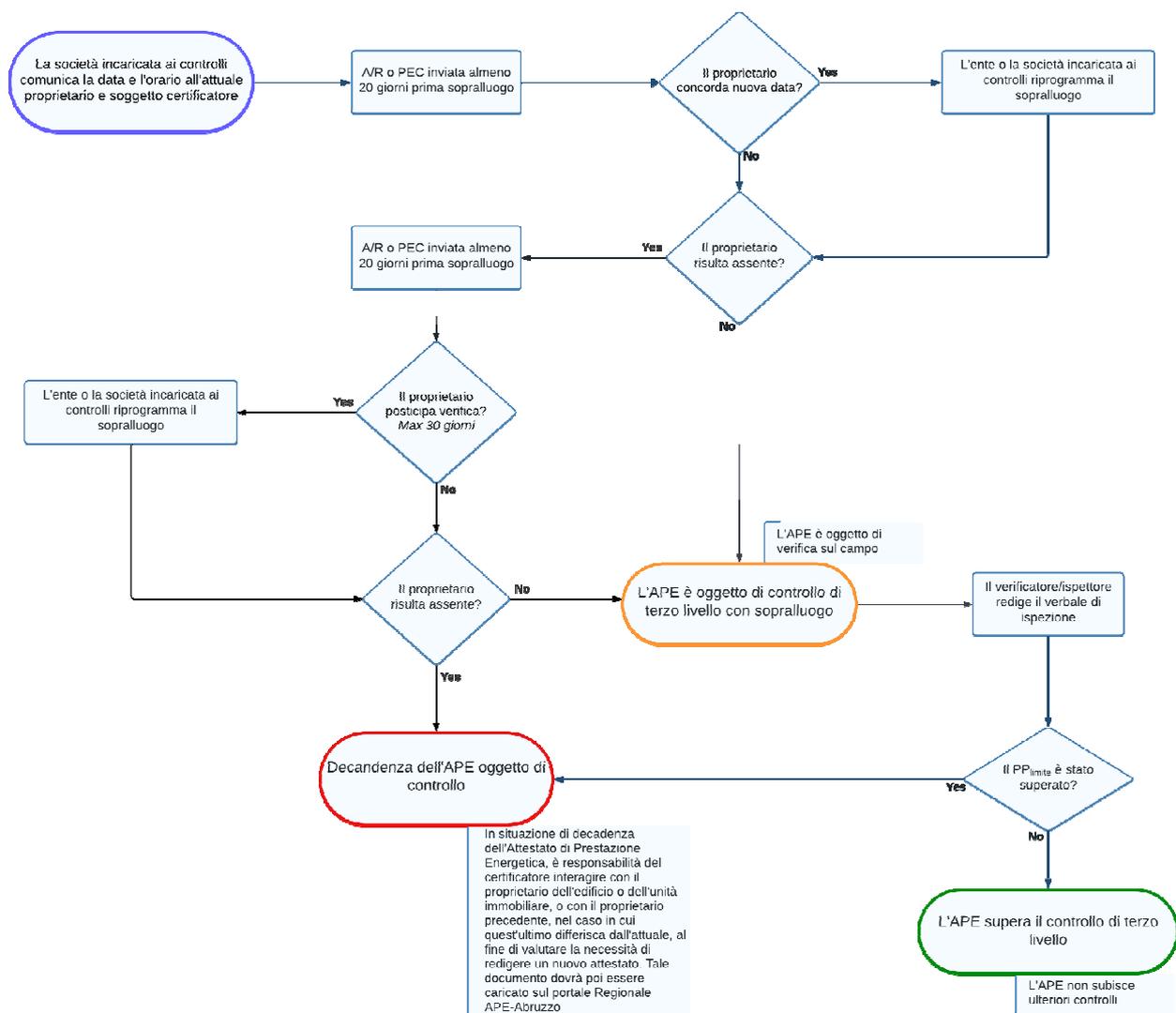
Schema procedurale di gestione dei controlli amministrati e di primo livello



Schema procedurale di gestione dei controlli di secondo livello



Schema procedurale di gestione dei controlli di terzo livello



Dimensioni, Indicatori e Standard di qualità

Si ricorda che ogni servizio deve rispondere ad alcuni criteri di qualità (non è detto che siano sempre presenti tutti), come previsto dalla delibera CiVIT n. 3/2012:

Accessibilità

- Sede degli uffici
- Giorni e orari di apertura al pubblico
- Numero di personale operante nel Servizio
- Tempo di attesa
- Canali di comunicazione (PEC, web, sportello, ...)

Tempestività

- Tempo massimo di erogazione del servizio
- Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta
- Tempi di chiusura della richiesta
- Tempi di risposta
- Frequenza di erogazione del servizio erogato

Trasparenza

- Modalità di diffusione delle informazioni (informativa, spazi web, modulistica, brochure)
- Indicazioni del/dei contatto/i del Servizio di riferimento
- Frequenza degli aggiornamenti

Efficacia

- Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente
- Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni (risultati *customer satisfaction*)
- Dati statistici sui risultati storici di ciascun servizio.

La Società assicura, presso la propria sede di Chieti, un Servizio rivolto all'utenza ove è possibile ricevere le informazioni relative ai vari Servizi erogati VIT-APE e le cui informazioni possono essere richieste sia telefonicamente, sia attraverso comunicazioni inviate agli indirizzi istituzionali della Società, e/o essere reperite sul sito web all'indirizzo www.opschieti.it.

La Sede legale ed amministrativa della Società è ubicata in Via Padre Ugolino Frasca Centro Direzionale DA.MA. Scala F – 2° piano 66100 Chieti (CH) ed il personale si rende disponibile alle richieste degli Utenti / Ditte di manutenzione/ Professionisti nei seguenti giorni ed orari:

- Lunedì, Mercoledì e Venerdì: mattina dalle ore 9:30 alle ore 12:30.
- Martedì e Giovedì: mattina dalle ore 9:30 alle ore 12:30, pomeriggio dalle ore 14:30 alle ore 16:30.
- Gli eventuali giorni di chiusura saranno comunicati e pubblicati sul sito istituzionale della Società.

Oltre la Sede Legale ed amministrativa sono state istituite n. 2 sedi operative per coprire l'intero territorio Provinciale per l'espletamento delle attività ispettive.

- Sede operativa istituita presso gli uffici di proprietà della Provincia di Chieti (Contratto di Concessione Amministrativa) ubicati in Via Crispi, 20 (Polizia Provinciale) in Vasto (CH);
- Sede operativa istituita presso gli uffici di proprietà della Provincia di Chieti (Contratto di Concessione Amministrativa) ubicati in Via L. Galvani (ex. Caserma dei VV.F.) in Lanciano (CH).

Riferimenti aziendali a cui poter far riferimento per ricevere informazioni e/o inoltrare richieste:

TELEFONO	Centralino	0871.58571
SITO WEB	www.opschieti.it	
E-MAIL	info.ops@opschieti.it	
PEC	opschieti@pec.aruba.it	

SERVIZIO AGLI UTENTI

L'opinione degli utenti è un aspetto di primaria importanza per lo svolgimento di Servizio pubblico. Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del servizio V.I.T. - APE e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i nostri utenti abbiamo previsto diverse forme di contatto:

1. rilevazioni della soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio;
2. pubblicazione sul sito internet dei risultati relativi ai questionari di soddisfazione;
3. analisi di tutti i suggerimenti e dei reclami pervenuti al servizio;
4. verifica del rispetto degli impegni e degli standard contenuti nella Carta dei Servizi.

La Società ha inserito nelle note comunicative inviate agli utenti l'informazione di poter essere ricontattati per accertare il gradimento del Servizio reso .

Sul sito istituzionale della Società www.opschieti.it sono presenti le sezioni relative ai Servizi erogati e contenenti: Normative e Regolamenti di riferimento del Servizio, Circolari emanate e modulistiche a disposizione per le richieste degli utenti.

RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI

La O.P.S. 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, proposte e reclami per il miglioramento dei Servizi.

La O.P.S. SpA risponderà, qualora necessario e opportuno anche per iscritto, ai reclami presentati dagli utenti secondo le modalità previste dalla presente carta entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento degli stessi (data di protocollo). Nella risposta la Società riferirà all'utente in ordine ai reclami dallo stesso presentati con la massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti.

La O.P.S. si impegna, inoltre, a rispondere nel medesimo termine ad ogni altra richiesta presentata dagli utenti. Anche qualora si rendesse necessaria/opportuna una risposta in forma scritta essa verrà data nel medesimo tempo previsto per il reclamo.

La O.P.S. provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (informativa comunicativa attraverso il sito istituzionale).

INFORMAZIONE AGLI UTENTI

La OPS:

- si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dei Servizi e sulle loro modifiche.
- informa gli utenti, tramite appositi spazi negli avvisi con circolari e documentazione, faq,...
- cura i rapporti con le Autorità competenti (Provincia e Comune di Chieti), fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- valuta e promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione;
- verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini, il livello di conoscenza della Carta dei Servizi e si impegna a favorirne una crescente diffusione.

Il personale preposto al contatto con l'utenza nel rispetto della normativa vigente, è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

La OPS effettua, periodiche rilevazioni della soddisfazione dell'utenza finalizzate al miglioramento della qualità dei Servizi erogati in accordo con le Autorità competenti.

I riferimenti (telefono, mail) relativi ai contatti con la Società

Amministrazione
Ufficio Personale, sicurezza, anticorruzione e trasparenza
Coordinatore dei progetti

Dott. Paolo Di Sipio

Email: paolo.disipio@opschieti.it Tel. 08715857210

Ufficio Contabilità, fisco e controllo di gestione

Dott. Nicola Del Casale

Email: nicola.delcasale@opschieti.it Tel. 08715857211

Ufficio Protocollo

Dott. Andrea Galliani

Email: info.ops@opschieti.it Tel. 08715857212

Progetto VIT:

Referente Tecnico

Ing. Ferdinando Stampone

Email: ufficio.tecnico@opschieti.it Tel. 08715857232

Ufficio Tecnico Catasto correlazione allegati e informatizzazione

Per. Tecnico Rag. Prog. Daniele Crisante

Email: certificazioni@opschieti.it Tel. 08715857242

Ufficio Gestione Tecnica Rapporti di Prova e informatizzazione

Rag. Angela Graziosi

Email: angela.graziosi@opschieti.it Tel. 08715857246

Ufficio Programmazione visite ispettive, sportello informativo dedicato all'attività specifica

Rag. Annamaria Morbin

Email: programmazione.vit@opschieti.it Tel. 08715857223

Geom. Luciano Consorte

Email: programmazione.vit@opschieti.it Tel. 08715857241

Tecnico Ispettore Celestino Visconti

Email: celestino.visconti@opschieti.it Tel. 3486621987

Geom. Valentina Capozucco

Email: valentina.capozucco@opschieti.it Tel. 08715857221

Tecnici/Ispettori

Dott. Alessandro Fanci

Dott. Stefano Battista

Sig. Enzo Masciarelli

Sig. Gennaro Falcone

Sig. Eliano Manzone

Responsabile Area Amministrativa

Dott.ssa Valentina Baldinetti

Email: valentina.baldinetti@opschieti.it Tel. 08715857237

Ufficio Amministrativo

Dott.ssa Cinzia Rogante

Email: cinzia.rogante@opschieti.it

Ufficio Gestione Verifiche non Effettuate (VNE), aggiornamento amministrativo Catasto Impianti Termici

Sig.ra Roberta Gallo

Email: roberta.gallo@opschieti.it Tel. 08715857243

Ufficio Gestione atti notori, Verifiche Effettuate (VE) e Sanzioni

Sig.ra Manuela Scastiglia

Email: tariffevit@opschieti.it Tel. 08715857238

Progetto APE:

Ufficio Tecnico

Ing. Andrea Del Greco

Email: ape@opschieti.it Tel. 08715857302

Ufficio Amministrativo

Per.ind. Umberto Fusella

Email: umberto.fusella@opschieti.it Tel. 08715857239

Progetto SIPI:

Responsabile Tecnico

Sig. Vittorio D'Isidoro – coordinatore tecnico

Email: vittorio.disidoro@opschieti.it Tel. 08715857225

Sistemista Gestionale e WEB Master

Ing. Mario Nanni

Email: mario.nanni@opschieti.it Tel. 08715857220

Analista

Dott. Emanuele Mastrocola

Email: emanuele.mastrocola@opschieti.it Tel. 08715857303

Tecnico informatico

Per.ind. Antonio Di Ienno

Email: antonio.diienzo@opschieti.it Tel. 08715857213

Operatore C.E.D.

Geom. Rossano Zuccarini

Email: rossano.zuccarini@opschieti.it Tel 0871408210

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti saranno svolte secondo la norma di buona tecnica UNI 11098 “Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo” e potranno essere condotte anche con la collaborazione delle Autorità competenti. Le rilevazioni avranno cadenza periodica, e con divulgazione dei risultati nei primi mesi dell’anno successivo; saranno costituite da interviste (anche telefoniche) su campioni rappresentativi di tutti gli utenti dei Servizi.

La OPS si organizza per svolgere le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta dei servizi.

PROCEDURE DI RECLAMO

L’utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta dei servizi, può presentare reclamo alla OPS attraverso l’indirizzo PEC di Posta Certificata e/o tramite raccomandata AR indirizzata a OPS SpA. Via Padre Ugo Frasca, snc 66100 Chieti.

La società si impegna a predisporre procedure di reclamo facilmente accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione. Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta dei servizi, il reclamo deve essere presentato entro 90 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (ovvero dalla ricezione di una risposta da parte del gestore ritenuta insoddisfacente).

Al momento della presentazione del reclamo l’utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica. La OPS, entro un massimo di 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo, riferisce all’utente in forma scritta l’esito degli accertamenti compiuti.

La OPS tiene conto dei reclami ricevuti anche nell’ottica di un miglioramento progressivo degli standard di qualità.