



CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La Carta dei Servizi relativa all'Attività di Verifica degli Impianti Termici è un documento rivolto agli utenti del Servizio. Lo scopo della Carta è fissare principi per l'erogazione del Servizio, stabilire standard che indicano prestazioni direttamente controllabili dal Cittadino.

Per l'Agenzia Fiorentina per l'Energia S.r.L. la Carta dei Servizi si inserisce in un quadro più ampio ed articolato di attenzione all'Utente e costituisce parte fondamentale di un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

La Carta è quindi uno strumento nelle mani dei cittadini e delle Associazioni di Tutela dei Consumatori, che anche attraverso il loro contributo critico, strumento del processo di miglioramento del servizio prestato.

1) Informazioni e segnalazioni

L'Agenzia Fiorentina per l'Energia S.r.L. mette a disposizione degli Utenti i seguenti canali di comunicazione:

Numero verde: 800 997936

Attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 8,30 alle 17,00 per tutte le informazioni sul servizio.

Fax 055216965

Sempre attivo 24 ore su 24; per eventuali esigenze di comunicazione scritte.

Sito www.firenzenergia.com

Uno sportello virtuale sempre a disposizione del cittadino per le informazioni sulla campagna di verifica degli impianti termici.

E-mail: impianti@firenzenergia.com

Per qualsiasi altra comunicazione e informazione

Sportello Utente Piazzale della Porta al Prato 14 – 50144 Firenze

Per consegnare documenti e qualsiasi altra informazione attivo il Lunedì dalle 14,00 alle 17,00 e il Venerdì dalle 9,00 alle 13,00

2) Principi Fondamentali del Servizio

Il servizio di verifica degli impianti termici è gestito da Agenzia Fiorentina per l'Energia S.r.L nel rispetto dei seguenti principi generali:

Eguaglianza e imparzialità di trattamento

Agenzia Fiorentina per l'Energia S.r.L.
Si ispira al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, di non discriminazione e di imparzialità;

Garantisce parità di trattamento dei clienti , viene prestata particolare attenzione , sia nel rapporto diretto che in quello indiretto , ai soggetti portatori di Handicap, agli anziani e a coloro che per lingua possono avere difficoltà comunicative.

Cortesìa

Agenzia Fiorentina per l'Energia S.r.L. si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'utente, anche attraverso la disponibilità dei propri dipendenti.

Efficacia ed efficienza

Agenzia Fiorentina per l'Energia S.r.L. persegue l'obiettivo di un progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche , organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Agenzia Fiorentina per l'Energia S.r.L. pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio utilizzato nel rapporto con gli Utenti.

3) Standard di attività del Servizio

Livelli generali

Tempo di risposta motivata dell'Azienda a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte

E' il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni relativi al servizio di verifica degli impianti termici da parte dei propri Utenti e la data della risposta motivata , quale risultante dal protocollo dell'Agenzia Fiorentina per l'Energia S.r.L o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico: è stabilito in **20 gg lavorativi.**

Livelli specifici

L'attività di verifica degli impianti termici è svolto da personale in possesso dell'attestazione di idoneità ENEA e/o ARPAT al controllo degli impianti termici nel settore civile, muniti di tesserino identificativo. In linea con il comportamento eticamente corretto richiesto dall'Agenzia ai propri dipendenti , ugualmente la stessa richiede e pretende da tutti gli affidatari del servizio di verifica identico comportamento etico.