

V.Barbagli s.r.l
Via Pratese Interna , 132/10
50145 Firenze

CONVENZIONE

relativa alle attività di :

***lettura, contabilizzazione, riscossione e
pagamento dei consumi idrici relativi alle utenze
raggruppate nei condomini.***

Edizione del dicembre 2011



Cert. num. IT236599

V. Barbagli srl
Via Pratese interna, 132/10 - 50145 Firenze, Italia
tel. +39 055 39095 - fax +39 055 3024277
info@barbagli.it

Tutti i dati riportati nel presente documento sono trattati secondo l'art.7 del D.Lgs.196/3.

Cod. fisc. e p. iva 00445620487
C.C.I.A.A. n. 13670
Reg. soc. trib. Firenze n. 40541
Cap. soc. € 100.000 i.v.

INDICE

I.	PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA BARBAGLI SRL.....	3
II.	PREMESSA.....	3
III.	PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
	Eguaglianza e imparzialità di trattamento.....	4
	Partecipazione	4
	Cortesia.....	4
	Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	4
	Efficacia ed efficienza	4
	Semplificazione delle procedure.....	4
	Privacy.....	4
	Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute	4
IV.	DEFINIZIONI.....	5
V.	STANDARD DI ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	6
	Sportelli dedicati al pubblico.....	6
	Svolgimento di pratiche per via telefonica	6
	Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	6
	Facilitazioni per utenti particolari e utenti deboli.....	7
	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	7
	Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazione scritte.....	7
VI.	GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	8
	Misurazione dei consumi.....	8
	Contabilizzazione dei consumi, riscossione e pagamento al Gestore.....	8
	Elaborazione del consumo individuale	8
	Emissione delle bollette	9
	Pagamento delle bollette e gestione dei rimborsi.....	9
	Pagamento al Gestore, ritardato pagamento e morosità.....	10
VII.	TUTELA E INFORMAZIONE	11
	La gestione dei reclami per violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presenta Convenzione.....	11
	Valutazione del servizio	11
	Servizi di consulenza	11
VIII.	INDENNIZZI	12
	Casi di indennizzo.....	12
	Modalità di corresponsione dell'indennizzo	12
	Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico	12

I. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA BARBAGLI SRL

L'azienda Barbagli Srl è uno dei principali operatori italiani nel settore della misura, gestione e contabilizzazione dei consumi di acqua, gas, energia elettrica e calore. Barbagli inizia la propria attività nel 1923 a Firenze come officina per la riparazione di contatori per acqua e collegata agenzia per la vendita dei contatori su iniziativa del fondatore Vittorio Barbagli.

Dal 1925 si specializza nella rilevazione dei consumi idrici ed in particolare nella loro contabilizzazione e riscossione a livello di utenza divisionale, settore nell'ambito del quale è tuttora l'operatore di maggiore tradizione e dimensione a livello nazionale.

Barbagli si sviluppa negli anni associando attività affini, quali la manutenzione, l'installazione e la sostituzione dei contatori, nonché l'esecuzione di prove dei contatori per conto dei gestori e di altri soggetti.

A partire dagli anni '70 Barbagli inizia ad offrire servizi agli operatori istituzionali nell'ambito della distribuzione idrica (lettura contatori, fatturazione, stampa, riscossione conto terzi) soprattutto per quanto attiene ai Comuni toscani che gestiscono il ciclo idrico.

Con l'inizio del nuovo millennio Barbagli imposta un piano di evoluzione a struttura organizzata in grado di operare su tutto il territorio nazionale ed anche all'estero associando ai servizi tradizionali l'attenzione alle più moderne tecnologie.

Oggi Barbagli ha ampliato la propria offerta proponendosi come partner qualificato a livello nazionale per le Utilities (Acqua, Gas, Energia, Calore) nel settore "Metering & Billing" con una gamma di servizi completa e di elevato livello qualitativo, consolidando inoltre la propria storica presenza nel settore della contabilizzazioni divisionale dei consumi, dove l'attività è stata estesa anche alla contabilizzazioni dei consumi termici, di energia elettrica e gas.

La proiezione verso un futuro in costante crescita è assicurata dal disporre di personale altamente qualificato, nonché delle tecnologie più avanzate del settore che si fondono all'interno della tradizione aziendale. Tutto ciò finalizzato a rendere un servizio completo che abbia la professionalità, la cortesia e la trasparenza come punti di riferimento.

II. PREMESSA

La "Convenzione" è uno strumento di comunicazione e presentazione dell'attività di lettura, contabilizzazione, riscossione e pagamento dei consumi idrici condominiali; essa costituisce una dichiarazione di intenti di Barbagli in merito al livello di qualità dei servizi forniti e come tale, costituisce un elemento integrativo dei contratti di servizio. Data la differenziazione esistente tra le opzioni di servizio erogate da Barbagli si precisa che nei casi non espressamente richiamati nel testo e in generale per la trattazione specifica dei dettagli operativi non presenti nella Convenzione stessa, si rimanda ai singoli contratti in essere.

La presente Convenzione, si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento della trasparenza nel rapporto con Barbagli fornitrice del servizio;

A tale riguardo i contenuti della Convenzione sono impostati ai criteri di Chiarezza, Certezza, Efficacia ed Effettività. Questo significa che i servizi erogati da Barbagli devono permettere la loro semplice e immediata comprensione; essere certamente applicabili ed efficaci, misurabili con opportuni sistemi, con possibilità di verifica e di consultazione.

Gli aggiornamenti del presente documento saranno resi noti tramite il sito istituzionale www.barbagli.it, pubblicizzati tramite avviso in bolletta e sarà possibile ottenerne copia presso i Barbagli Point.

III. PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza e imparzialità di trattamento

Barbagli si pone come obiettivo la fornitura di un eguale livello di servizio, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali, a parità di tipologia di utenza.

Nell'erogazione dei servizi, Barbagli si impegna a prestare una particolare attenzione nei confronti dei soggetti diversamente abili, nonché degli anziani, degli appartenenti a fasce sociali più deboli e di coloro che possono avere difficoltà comunicative a causa della diversa lingua. In tutti i rapporti Barbagli si prefigge di adottare criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Partecipazione

Barbagli riconosce il diritto di richiedere informazioni, avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Barbagli garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle singole aree funzionali, impegnandosi inoltre a istituire strumenti per verificare periodicamente la soddisfazione in merito al servizio erogato.

Cortesia

Barbagli si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni di comportamento.

I dipendenti di Barbagli dedicati all'attività tecnica e di lettura sono tenuti ad indicare le proprie generalità anche attraverso l'apposito tesserino di riconoscimento, mentre il personale dedicato alla relazione con il pubblico, compreso il servizio di risposta telefonica, è identificabile direttamente al momento dell'interazione.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Barbagli pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato; a questo scopo il personale a diretto contatto con il pubblico è tenuto ad utilizzare una terminologia accessibile alla generalità della cittadinanza e a porre tutta la propria attenzione nel rendere il più possibile comprensibili le procedure contrattuali.

Efficacia ed efficienza

Barbagli persegue l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Barbagli garantisce quindi l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, anche attraverso il ricorso ad enti certificatori esterni.

Semplificazione delle procedure

Barbagli opera con l'obiettivo di semplificare, snellire e razionalizzare le procedure adottate. A questo scopo e per rendere sempre più riconoscibili le prestazioni dei servizi forniti, Barbagli attua un costante percorso di informatizzazione dei processi.

Privacy

Il trattamento dei dati personali in possesso di Barbagli, sia in formato elettronico che cartaceo, è effettuato ai sensi del D.Lgs 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali", in maniera tale da garantire la sicurezza dei dati stessi, nonché la piena osservanza della Legge.

Barbagli, titolare del trattamento, consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dalla medesima normativa.

Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute

Barbagli nello svolgimento del servizio e di ogni altra attività assicura, nei limiti della propria competenza, l'adozione di comportamenti volti alla tutela della salute dei cittadini e della sicurezza e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente attraverso il pieno rispetto e osservanza delle normative vigenti.

IV. DEFINIZIONI

- **Condominio:** soggetto verso il quale è erogato il servizio, che ha stipulato un contratto per utenze raggruppate con Barbagli o che richiede l'esecuzione di una prestazione finalizzata alla stipula del contratto stesso.
- **Condòmino o utente:** i singoli soggetti del condominio che compongono l'utenza raggruppata.
- **Amministratore del Condominio:** rappresentante legale dei condomini legalmente costituiti.
- **Delegato del Condominio:** rappresentante dell'utenza raggruppata in cui non sia stato individuato un Amministratore.
- **Utenza raggruppata:** utenza servita da un unico contatore che distribuisce acqua a più unità.
- **Utenza divisionale:** utenza situata all'interno del condominio, servita da un unico contatore, con la quale il gestore non ha stipulato alcun contratto diretto di utenza.
- **Contratto:** è il contratto di fornitura del servizio stipulato fra Barbagli e il Condominio.
- **Barbagli:** l'azienda alla quale sono state affidate da parte del condominio le attività previste dal contratto.
- **Gestore:** è l'azienda alla quale è stata affidata la gestione del servizio di erogazione della fornitura idrica da parte dell'Autorità di Ambito.
- **Bolletta:** è il documento emesso da Barbagli, contenenti i dati relativi alla ripartizione dei consumi idrici.
- **Costo del servizio:** le competenze spettanti a Barbagli per le prestazioni previste dal contratto.
- **Quota fissa d'utenza:** importo determinato dal Gestore per ciascuna utenza.
- **Utenti particolari** sono utenti per i quali sono riconosciute specifiche agevolazioni da parte del Gestore.
- **Utenze deboli** sono utenti in disagiate condizioni economiche desumibili dall'indicatore ISEE.
- **Opzione RID Condominio:** è un'opzione che prevede la domiciliazione bancaria della fattura del Gestore da parte di Barbagli, essa è attivabile dal condominio qualora siano verificate determinati requisiti previsti dal contratto stesso.
- **Compensazione tariffe:** differenza tra la somma degli importi calcolati per ciascuna utenza divisionale e l'importo dei consumi calcolato per l'utenza raggruppata.
- **Compensazione consumi:** differenza tra i consumi dell'utenza raggruppata e la somma dei consumi delle utenze divisionali.
- **Fattori di qualità** si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utenza (es.: il tempo di preventivazione, l'attesa agli sportelli).
- **Indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato.
- **Livello di qualità (o standard)** è il livello del servizio prefissato da Barbagli per ciascun indicatore di qualità.
- **Standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utenza.
- **Standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni.
- nella nozione di **Causa di forza maggiore** rientrano gli atti di autorità pubblica, gli eventi naturali catastrofici o eccezionali, gli scioperi, il mancato ottenimento di atti da parte di terzi.

V. STANDARD DI ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

Sportelli dedicati al pubblico

Barbagli Point Firenze Nord

Via Pratese interna 132/10 – 50145 Firenze

Da lunedì a giovedì dalle ore 14,00 alle ore 17,00

Barbagli Point Firenze Sud

Via Bovio 2/r – 50136 Firenze

Da lunedì a venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 .

Presso i Barbagli Point è possibile effettuare i seguenti servizi:

- informazioni sulla bolletta e sulla ripartizione dei consumi;
- comunicazione della lettura e della sostituzione del contatore;
- pratiche di voltura e cambio intestatario;
- pagamento delle bollette senza costi aggiuntivi;
- informazioni su pagamenti , morosità, solleciti, rimborsi e domiciliazioni bancarie;
- informazioni commerciali e consulenza sui nostri servizi di ripartizione dei consumi;
- gestione pratiche verso il Gestore e comunicazione agevolazioni utenze deboli

Svolgimento di pratiche per via telefonica

E' a disposizione il Servizio telefonico al numero 055 39094, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 per ricevere informazioni su elementi essenziali dei servizi, quali: voltura delle utenze, controlli sulle letture e sui contatori, estratti conto, chiarimenti sulle bollette e sull'eventuale morosità, trasmissione delle autoletture, ecc. I valori medi dei tempi di attesa al telefono sono di 2 minuti.

Per pratiche di particolare complessità o urgenza, complicate anche da eventuali condizioni svantaggiate della persona, quale ad esempio l'età o la difficoltà linguistica, e per le quali il rapporto telefonico appare, a giudizio dell'operatore, non idoneo alla risoluzione della pratica stessa, può essere concordato un appuntamento presso gli uffici competenti.

Per la comunicazione delle autoletture è disponibile inoltre un numero verde gratuito attivo 24 ore su 24 al numero: 800 914810, per i termini e le modalità di comunicazione rimandiamo all'apposito paragrafo.

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Barbagli gestisce modalità differenziate di pagamento delle fatture, tra cui:

- pagamento presso tutti gli uffici postali su bollettino premarcato contenente gli estremi per effettuare il pagamento;
- pagamento tramite postagiorno per i correntisti postali;
- pagamento mediante domiciliazione bancaria e/o postale con addebito automatico delle fatture sul proprio conto corrente;
- pagamento tramite bonifico bancario con indicazione obbligatoria del codice cliente e della bolletta di riferimento;
- pagamento presso i Barbagli Point tramite contanti, Bancomat o Carta di credito;
- pagamento sul sito www.Poste.it

Facilitazioni per utenti particolari e utenti deboli

Barbagli garantisce un idoneo accesso ai propri uffici al pubblico ai soggetti portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura.

Barbagli si impegna a pubblicizzare e ad attuare su espressa richiesta tutte le eventuali agevolazioni offerte agli utenti particolari e agli utenti deboli eventualmente previste dalle normative vigenti e dal Gestore.

Fascia di puntualità per gli appuntamenti

Al momento di concordare un appuntamento presso l'utenza per controlli, sostituzione contatori, o un appuntamento presso i Barbagli Point per informazioni, Barbagli è tenuta a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato nel rispetto della fascia massima di puntualità, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati.

Deve comunque essere assicurata la disponibilità a ricevere il personale di Barbagli per tutta la fascia di puntualità concordata.

Il livello di qualità è di 3 ore per gli interventi fissati a fascia oraria di disponibilità.

Per gli appuntamenti concordati presso i punti clienti deve essere rispettato l'orario con una tolleranza massima di 15 minuti.

Gli appuntamenti concordati devono essere rispettati da entrambe le parti.

Nel caso di disdetta dell'appuntamento, tutti i soggetti hanno l'obbligo di dare un preavviso di almeno 24 ore.

Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazione scritte.

Alle richieste di informazioni e ai reclami verbali o telefonici, che non richiedono sopralluoghi o verifiche interne, viene fornita risposta immediata, mentre negli altri casi si considera uno standard massimo di risposta pari a 30 giorni di calendario.

Se la complessità della pratica non consente a Barbagli di rispettare lo standard di risposta, Barbagli darà tempestivamente informazione sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi necessari per la risposta.

VI. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Misurazione dei consumi

La misurazione dei consumi divisionali viene effettuata, di norma, nelle periodicità indicate dal calendario del Gestore, contestualmente alla lettura del contatore generale del condominio. Il personale è dotato di un avanzato sistema palmare per la rilevazione del dato attraverso "fotolettura" per permettere la verifica del dato di misura.

La lettura si intende eseguita con il passaggio del letturista presso il domicilio dell'utenza sulla base del giro lettura programmato; Barbagli si riserva il diritto di sostituire un giro lettura con l'imputazione di un consumo presunto una volta nell'arco di un anno

Al fine di facilitare la riconoscibilità del personale impegnato nelle attività di lettura dei consumi, esso è dotato di:

- tesserino di riconoscimento riportante il logo Barbagli, il Nome, il numero di Matricola e la foto dell'operatore;
- abbigliamento riportante il logo aziendale rispondente alle esigenze di riconoscimento e tracciabilità e alle normative di sicurezza sul lavoro.

In caso di assenza dell'utente il nostro personale in lettura rilascia un'apposita cartolina per consentire l'autolettura del proprio contatore.

L'eventuale autolettura deve essere comunicata entro 5 giorni dalla data di passaggio del letturista, tramite le seguenti modalità:

- telefonando al numero verde gratuito 800 914810 attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7;
- inviando l'apposita cartolina rilasciata dal letturista, debitamente compilata via fax o via e-mail agli appositi recapiti;
- telefonando al nostro servizio all'interno degli orari di apertura.

La mancata restituzione della cartolina o comunque la mancata comunicazione della lettura entro i termini previsti comporterà l'addebito di un consumo in acconto, che potrà essere conguagliato soltanto nelle successive bollette; per le modalità di attribuzione dello stesso si rimanda al paragrafo 6.2.1

La foto del contatore, eseguita dal personale in lettura, rappresenta la prova documentale della stessa, ed è disponibile per i nostri clienti presso i Barbagli Point o consultabile direttamente sul portale web, in modo da consentire a ciascuno di verificare la correttezza dei consumi calcolati nella bolletta ed avere una prova documentale dell'avvenuta lettura del consumo.

Contabilizzazione dei consumi, riscossione e pagamento al Gestore

Elaborazione del consumo individuale

I dati di lettura vengono utilizzati per ripartire la fattura del Gestore in base agli effettivi consumi di ciascuna utenza. Il calcolo avviene garantendo l'applicazione degli stessi principi utilizzati dal Gestore, rispettando così fasce di consumo, tariffe ed eventuali agevolazioni riconosciute dal Gestore stesso.

Le quote di compensazione consumi (conguaglio: cioè la differenza in metri cubi tra il consumo del contatore generale e la somma dei singoli contatori divisionali) e di compensazione tariffe (differenza in euro tra il consumo del contatore generale e la somma dei singoli consumi divisionali) sono evidenziate come voci separate per consentire la piena comprensione del criterio di riparto, stesso dicasi per le quote fisse d'utenza previste dal Gestore.

In caso di impossibilità di rilevazione della lettura e di contestuale mancata comunicazione dell'autolettura nei termini previsti, sarà attribuito un consumo presunto calcolato in base alla media dei consumi storici dell'utenza.

In caso di disdetta del servizio, Barbagli terminerà la fatturazione con il primo periodo utile, a seconda della tipologia di servizio in essere.

Emissione delle bollette

Barbagli provvede ad emettere bollette individuali per ciascuna utenza contenenti tutte le informazioni sui consumi e sul loro riparto, inviandole con allegato il relativo bollettino di pagamento.

Al fine di migliorare la leggibilità del documento di fatturazione, Barbagli utilizza il comune formato dei fogli A4, capace di contenere informazioni in maniera estesa.

La bolletta contiene tutte le informazioni sulla contabilizzazione del consumo, assieme alle indicazioni utili per consentire la corretta comprensione della stessa da parte dei clienti; in particolare sono presenti:

- la lettura attuale e precedente con indicazione delle relative date e della tipologia di lettura (presunta, effettiva, ecc.)
- il periodo previsto per la prossima lettura;
- il consumo del periodo con indicazione delle fasce di tariffazione applicate;
- gli importi di conguaglio, compensazione tariffe e quota fissa d'utenza;
- l'indicazione separate del costo del servizio e delle eventuali spese a carico dell'utenza;
- data di emissione della bolletta e scadenza del pagamento;
- indicazione su regolarità dei pagamenti o presenza di morosità;
- eventuali comunicazioni utili per la clientela;
- informazioni sul pagamento della bolletta e sull'attivazione della domiciliazione bancaria
- tutte le indicazioni per usufruire del servizio telefonico e dei Barbagli Point
- nome dell'intestatario, codice fiscale, partita iva (se disponibili) e tipologia dell'utenza;

Pagamento delle bollette e gestione dei rimborsi

Il pagamento delle bollette per l'intero importo, deve avvenire entro i termini di scadenza indicati sulle stesse in una delle modalità indicate nell'apposita sezione della presente Convenzione.

Lo stato dei pagamenti è consultabile in qualsiasi momento anche sul portale web Barbagli con accesso protetto da password di sicurezza, le modalità di accesso vengono comunicate all'interno della lettera di benvenuto al momento dell'attivazione del servizio.

Nel caso in cui per errore un utente paghi due volte la propria bolletta, può ottenere il rimborso in contanti entro la soglia di euro 100 presso i Barbagli Point, oppure attraverso bonifico bancario, assegno di traenza o di bonifico, per cifre superiori.

In altri casi di rimborso, specie se derivanti da operazioni di ricalcolo dei consumi, il credito potrà essere detratto dal pagamento delle fatture successive.

In caso di morosità pregresse, le procedure di cui sopra non saranno applicate e Barbagli procederà alla compensazione contabile, gestendo eventuali differenze.

Rettifiche e ricalcolo bollette

Eventuali rettifiche di fatturazione sulla singola bolletta sono possibili solo in presenza di errori sulla lettura effettiva del contatore segnalati entro la scadenza della bolletta stessa. Non possono in alcun modo essere richieste rettifiche per imputazione di consumi presunti in linea con i consumi storici.

Barbagli, effettuate le opportune verifiche, provvederà a emettere una bolletta sostitutiva contenente l'importo corretto e una nuova data di scadenza.

In presenza invece di rettifiche da parte del Gestore sulla sua fatturazione, Barbagli provvederà a ricalcolare il consumo dell'intero condominio emettendo bollette sostitutive per tutte le utenze.

Pagamento al Gestore, ritardato pagamento e morosità

Di norma la fattura del Gestore, recapitata presso Barbagli viene pagata da questa per l'intero importo entro i termini di scadenza. Nel caso in cui non siano pervenuti entro tale termine tutti i pagamenti delle singole bollette, Barbagli provvederà, salvo diversa indicazione contrattuale, a versare quanto incassato fino a quel momento. Non sussistendo per Barbagli alcun obbligo di anticipare le somme mancanti – salvo diversa indicazione contrattuale - l'utenza raggruppata potrà essere esposta all'attivazione delle procedure di sospensione dell'erogazione idrica da parte del Gestore, come da suo regolamento.

In caso di Opzione RID Condominio attiva, Barbagli pagherà interamente a scadenza la fattura del Gestore, attivando le procedure di recupero del credito in caso di mancati o parziali pagamenti delle proprie bollette, fatte salve le possibilità di sospendere l'opzione nei casi previsti dal contratto.

VII. TUTELA E INFORMAZIONE

La gestione dei reclami per violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Convenzione.

I reclami rappresentano un diritto fondamentale nei confronti di Barbagli e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultima.

È possibile segnalare a Barbagli qualsiasi problematica, nonché qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Convenzione tramite comunicazione scritta, attraverso posta elettronica, posta ordinaria o raccomandata oppure recandosi presso gli uffici al pubblico. Nel caso in cui il reclamo sia presentato presso gli sportelli, gli addetti provvederanno a registrarlo nell'apposita scheda di reclamo.

Al momento della presentazione del reclamo devono essere forniti tutti gli estremi (utenza di riferimento, identificazione del dipendente che aveva seguito la pratica, eventuali documenti relativi alla pratica, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'Ufficio competente possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro i termini indicati dalla presente Convenzione, l'Ufficio riferisce al soggetto che ha presentato il reclamo l'esito degli accertamenti compiuti.

In particolare la sua risposta motivata deve contenere:

- il riferimento al reclamo
- l'indicazione delle cause che hanno portato al reclamo;
- l'indicazione dei tempi entro i quali Barbagli provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate;
- la descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto da Barbagli per evitare il ripetersi della situazione lamentata;
- l'indicazione dell'iter da seguire in caso di mancata accettazione relativamente all'esito dell'accertamenti compiuti come il ricorso alla procedura di conciliazione.

Barbagli tiene traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo aziendale, evidenziando:

- la data di presentazione del medesimo;
- l'autore del reclamo;
- la data di invio della risposta motivata;
- i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo;
- l'eventuale soluzione del problema e la data della stessa;
- quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

Valutazione del servizio

Per essere aggiornata sui giudizi dell'utenza riguardo alla qualità del servizio reso, Barbagli effettua rilevazioni campionarie con cadenza almeno biennale mediante gli strumenti più idonei ed attuali per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

Si possono far pervenire i propri suggerimenti per iscritto, presso gli uffici della società al seguente indirizzo email: info@barbagli.it

Servizi di consulenza

Barbagli mette a disposizione dell'utenza servizi di consulenza relativi a:

- gestione del rapporto con il Gestore;
- gestione ed ottimizzazione dei consumi nel condominio;

Le modalità di erogazione di tali servizi, oltre che le relative condizioni economiche sono disponibili presso i Barbagli Point e sul sito aziendale.

VIII. INDENNIZZI

Casi di indennizzo

L'utenza ha diritto ad essere rimborsata, su richiesta per un importo pari ad Euro 26,00 nel caso in cui Barbagli non rispetti i seguenti livelli specifici di qualità:

- Mancato rispetto del tempo massimo di risposta ai reclami scritti;
- Mancato rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
- Mancato rispetto del tempo massimo di risposta alle richieste di informazione scritte dell'utenza, unito alla mancata informazione sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi necessari per la risposta in caso di pratiche complesse.

Modalità di corresponsione dell'indennizzo

Gli indennizzi, ove previsti e verificati, sono corrisposti in contanti presso i Barbagli Point, salvo considerare successivamente la possibilità di accredito in bolletta; la corresponsione dell'indennizzo esclude la possibilità per l'utenza di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito come evidenziato per iscritto all'atto di quietanza delle somme ricevute a titolo di indennizzo.

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

Barbagli non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali ed eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- cause imputabili all'utenza, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con Barbagli per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utenza;
- qualora l'utenza non sia in regola con i pagamenti.

In caso di mancato rispetto degli altri standard di qualità, per la violazione dei quali non è previsto indennizzo, l'utenza può tutelarsi tramite la procedura di reclamo.