



2018

CARTA DEI SERVIZI PORT UTILITIES S.P.A.



Sommario

| | |
|---|----|
| Premessa | 4 |
| Definizione dei Servizi..... | 5 |
| Presentazione di Port Utilities S.p.A..... | 7 |
| Per la Qualità e l’Ambiente..... | 8 |
| Impianto fotovoltaico CFFT | 10 |
| Impianto fotovoltaico Darsena Romana..... | 11 |
| Principi Fondamentali..... | 12 |
| Eguaglianza | 12 |
| Imparzialità..... | 12 |
| Continuità | 13 |
| Partecipazione | 13 |
| Cortesia..... | 13 |
| Efficienza ed Efficacia | 13 |
| Chiarezza e comprensibilità dei messaggi | 13 |
| Condizioni principali di fornitura | 14 |
| Qualità | 14 |
| Impegni e Standard di Qualità..... | 14 |
| Premessa | 14 |
| Avvio del rapporto contrattuale..... | 15 |
| Tempo di preventivazione attivazione servizio elettrico, idrico, telematico. | 15 |
| Tempo per l’attivazione o riattivazione dei servizi..... | 15 |
| Tempo per la cessazione della fornitura dei servizi. | 16 |
| Costi di attivazione dei servizi | 16 |
| Accessibilità al servizio | 16 |
| Sportello dedicato: orari di apertura al pubblico. | 16 |
| Svolgimento di pratiche via telefono..... | 17 |
| Sportello on-line. | 17 |
| Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento..... | 18 |
| Rispetto degli appuntamenti concordati..... | 18 |

| | |
|---|----|
| Tempo di attesa presso gli uffici..... | 18 |
| Tempo di risposta alle richieste scritte e ai reclami degli utenti..... | 18 |
| Gestione rapporto contrattuale | 19 |
| Fatturazione..... | 19 |
| Rettifiche di fatturazione..... | 20 |
| Morosità. | 20 |
| Verifica del contatore idrico ed elettrico – sostituzione. | 21 |
| Continuità del servizio | 21 |
| Pronto intervento | 21 |
| Tempo di preavviso per interventi programmati | 22 |
| Interruzioni non programmate..... | 22 |
| Tutela e Rapporti con l’Utenza | 23 |
| Informazione all’utenza | 23 |
| Valutazione del grado di soddisfazione dell’utente | 24 |
| Rimborso per il mancato rispetto degli impegni | 24 |
| Allegato 1 - Indirizzi, orari e numeri utili | 27 |
| Allegato 2 – Modulo Richiesta di Attivazione Servizi | 28 |

Premessa

La Carta dei Servizi è stata introdotta ufficialmente nella legislazione italiana nel 1994 nello spirito di istituire tra erogatori di servizi pubblici e cittadini un rapporto di tipo “contrattuale”. Chi eroga il servizio si assume impegni per soddisfare le esigenze del cittadino/utente/cliente e di tali impegni è chiamato periodicamente a rendere conto. L’azienda che adotta la Carta dei Servizi, infatti, individua quali standard deve possedere il servizio erogato e li divulga periodicamente agli utenti che hanno il diritto di pretendere dall’Azienda un servizio corrispondente a quello descritto nella Carta. Oltre ai diritti, nella Carta dei Servizi vengono anche ricordati i doveri che gli utenti devono rispettare. Ecco perché è un importante passo avanti nella storia dei diritti dei consumatori. Definisce di fatto per “contratto” gli impegni reciproci tra chi eroga e chi utilizza i servizi.

La Carta dei Servizi adottata da Port Utilities è disponibile per tutti gli utenti sul sito internet della Autorità Portuale www.portidiroma.it e sul sito internet di Port Utilities www.portutilities.it e viene consegnata a ciascun nuovo utente al momento della sottoscrizione del contratto di utenza.

Definizione dei Servizi

La Carta definisce gli standard di qualità del servizio elettrico, idrico e telematico erogati da Port Utilities spa nell'ambito territoriale dei porti di Civitavecchia, Fiumicino e Gaeta.

In particolare si riferisce per il **servizio elettrico**, esercitato in forza della Convenzione n. 4228 sottoscritta con l'Autorità Portuale in data 12.1.2016, all'esercizio e manutenzione della rete portuale di distribuzione dell'energia elettrica e delle relative cabine di trasformazione, alla misura e monitoraggio in real time dell'energia elettrica prelevata dalle utenze del porto, all'acquisto e alla produzione dell'energia elettrica e al suo conseguente trasferimento a tutte le utenze del porto, all'efficientamento ed uso razionale dell'energia elettrica per tutte le utenze, alla gestione amministrativa delle stesse, alla gestione amministrativa delle utenze : disdette, voltture e variazioni contrattuali, al pronto intervento h24, al monitoraggio delle condizioni della rete MT e BT, alla risoluzione rapida di problematiche legate alla continuità del servizio a favore degli utenti, al supporto tecnico, commerciale e amministrativo agli utenti e allo sviluppo di impianti di produzione di energia elettrica anche da fonti rinnovabili connessi alla rete portuale. Il **servizio elettrico** è organizzato ispirandosi agli standard prescritti dall'Autorità per l'Energia e il Gas (AEEG) attraverso le sue delibere : tali standard disciplinano con valore di legge le attività svolte dai distributori e dai fornitori di energia elettrica.

Per il **servizio idrico**, esercitato in forza della Convenzione n. 4228 sottoscritta con l'Autorità Portuale in data 12.1.2016, la carta si riferisce alla distribuzione di acqua potabile ad uso civile, vale a dire a tutti gli usi domestici, e ad uso non domestico, vale a dire i consumi pubblici e commerciali, industriali agli utenti portuali stanziali e alle navi in sosta e in transito nei Porti di Roma, alla periodica attività di manutenzione, secondo le norme di legge, della rete idrica, con frequenza trimestrale, alla analisi chimica e microbiologica di campioni di acqua da parte di laboratori certificati (Laboratori Acea Ato 2) e relativa pubblicazione della risultante sul sito internet aziendale www.portutilities.it.

Per il **servizio telematico**, esercitato in forza della Convenzione n. 4228 sottoscritta con l'Autorità Portuale in data 12.1.2016, la carta si riferisce alla

fornitura del servizio di accesso alla rete internet a banda larga, W-lan, Wi-Fi, servizio di fonia a privati, aziende, professionisti ed enti operanti nell'ambito dei porti di Civitavecchia, Fiumicino e Gaeta, "de facto" alla fornitura di sistemi informatici e telematici, di supporto informativo e di comunicazioni resi alle amministrazioni pubbliche, agli operatori privati, alla utenza e, più in generale, ai servizi marittimi.

Presentazione di Port Utilities S.p.A.

Port Utilities S.p.A. nasce nel 2002 con l'obiettivo e l'ambizione di gestire i servizi di interesse generale all'interno del Porto di Civitavecchia, sulla base delle previsioni della Legge 84/1994 e del D.M. del 14 novembre 1994.

La società, prestando notevole attenzione all'innovazione, all'ambiente, al territorio e ai clienti, fornisce, impiegando circa 20 dipendenti, i seguenti servizi in ambito portuale:

- Elettrico;
- Idrico;
- Telematico;
- Manutenzione e riparazione di impianti e beni tecnici e tecnologici presenti in ambito portuale.

Port Utilities spa si impegna ad erogare i servizi di cui sopra con la massima attenzione alle esigenze degli utenti garantendo elevati standard di efficienza, efficacia e qualità nelle quotidiane prestazioni.

Port Utilities spa utilizza metodologie di azione improntate alla massima professionalità e attenzione alle esigenze dei propri clienti.

La sede legale e amministrativa di Port Utilities S.p.A. è situata nel Porto di Civitavecchia – Darsena Romana n. 2. La sede operativa è ubicata presso il Centro Polifunzionale il Saraceno sempre nel Porto di Civitavecchia.

Telefono: 0766.366530

Fax: 0766.366531

Pronto Intervento per emergenze: 320 4783258 – 328 7454002

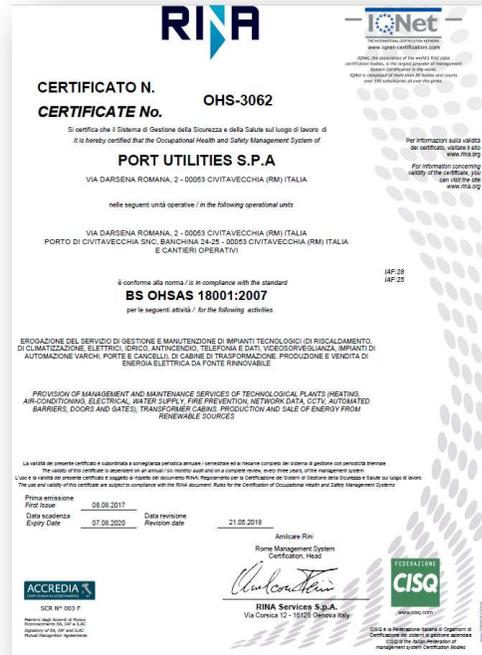
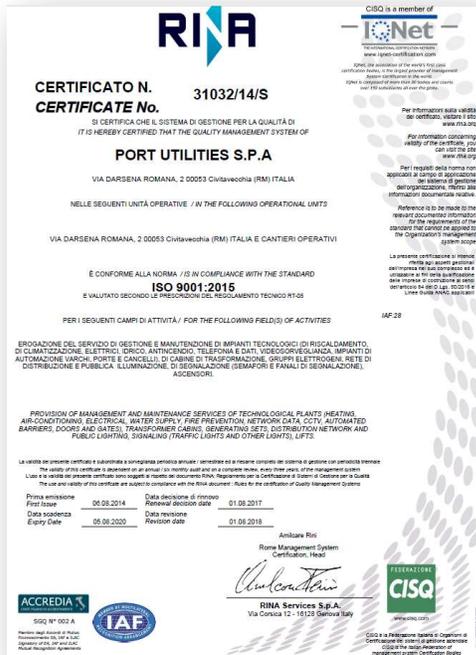
E-mail: info@portutilities.it - amministrazione@portutilities.it - contabilita@portutilities.it - fatturazione@portutilities.it

PEC: portutilities@pec.it

Sito web: www.portutilities.it

Per la Qualità e l'Ambiente

Gli standard di qualità dei servizi forniti da Port Utilities sono il frutto non solo dell'esperienza maturata in oltre dieci anni di attività, ma soprattutto di un lavoro teso al miglioramento continuo dei processi aziendali e delle prestazioni ambientali.



Lo sforzo che l'Azienda ha compiuto per attivare processi efficaci ed efficienti è testimoniato anche dalla Certificazione del Sistema Qualità, ottenuto in conformità alla norma ISO 9001:2008 e OHSAS 18001:2007. A questo si aggiunge l'impegno messo in campo da Port Utilities nella creazione di un rapporto di ascolto, confronto e dialogo con tutte le parti interessate (stakeholders) interne ed esterne che, insieme alla costante attenzione alle risorse umane e al miglioramento delle condizioni di lavoro, ha portato alla adozione del Codice Etico.

Port Utilities S.p.A. è impegnata a fornire ed assicurare i servizi energetici, idrici e telematici agli operatori economici e agli utenti nell'ambito dei c.d. Porti di Roma, attraverso un'organizzazione costantemente tesa a svolgere la propria

missione in termini di qualità del servizio, efficienza ed innovazione al fine di massimizzare la soddisfazione dei propri clienti, nel rispetto delle esigenze di salute e sicurezza degli utenti e dei propri lavoratori.

In coerenza a principi di sostenibilità economica, ambientale e sociale, è cura costante di Port Utilities S.p.A. impegnarsi affinché la propria azione sia orientata al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ✓ assicurare al mercato di riferimento la qualità attesa per i propri servizi;
- ✓ affermare un'immagine di superiorità organizzativa, professionale e di attenzione ai bisogni ed alle aspettative dei clienti;
- ✓ rispetto delle prescrizioni legali vigenti;
- ✓ ricerca e adozione di tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali funzionali al miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, nonché della tutela ambientale, nel rispetto dell'equilibrio economico-gestionale dell'Azienda;
- ✓ riconoscimento della centralità del cliente: rispetto degli standard enunciati nelle Carta dei Servizi e impegno per l'adozione di tutti i provvedimenti possibili volti a garantire continuità e regolarità del servizio;
- ✓ coltivare rapporti duraturi e di partnership con clienti e fornitori;
- ✓ responsabilizzare, coinvolgere ed addestrare il personale per una efficace implementazione del sistema di gestione aziendale;
- ✓ prevenzione e riduzione dell'inquinamento, degli impatti ambientali e dei rischi per la salute e la sicurezza;
- ✓ comunicazione e diffusione delle proprie prestazioni verso i fornitori e tutti gli altri stakeholders economico-sociali, coinvolgendoli, in qualità di collaboratori del processo di sviluppo, nella condivisione degli obiettivi aziendali;
- ✓ definire gli obiettivi di performance da monitorare nel tempo con l'ausilio di indicatori numerici, allo scopo di assicurare il miglioramento continuo della gestione e delle prestazioni rese.

Tutto il personale è chiamato a collaborare per il perseguimento dei fini indicati, consapevole che l'impegno relativo a qualità, sicurezza, salute e ambiente è parte integrante della propria mansione.

L'Amministratore Delegato si impegna a riesaminare periodicamente questa politica per mantenerla conforme con le scelte strategiche dell'Azienda e darne massima diffusione sia all'interno che all'esterno dell'Organizzazione.

Impianto fotovoltaico CFFT

Il Porto di Civitavecchia nel suo insieme consuma complessivamente circa 12.000.000 kWh all'anno.

Port Utilities S.p.A., in accordo con l'Autorità Portuale di Civitavecchia a partire dal 2011 con l'avvio del servizio ha previsto una serie di interventi volti alla produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile, **al fine di ridurre l'impatto ambientale associato alle attività portuali e ridurre i costi associati al servizio elettrico portuale.**

La prima di tali iniziative è l'impianto fotovoltaico denominato "CFFT" come la società il cui capannone ospita l'impianto, presso la banchina 24-25 del Porto di Civitavecchia.

L'impianto è entrato in esercizio il 10 agosto 2012, ha una potenza di 583,835 kW_p e consente di produrre fino a 740.000 kWh l'anno, pari a circa il 6% dei consumi annui del porto, evitando l'emissione di circa 400 t/anno di CO₂ rispetto al fattore di emissione del mix produttivo italiano.

Tutta l'energia prodotta è interamente riversata nella rete portuale e ridistribuita presso le utenze elettriche ad essa allacciate, pertanto l'impianto è completamente al servizio del porto.

Compongono l'impianto 2.383 pannelli fotovoltaici da 245 W cad. e 20 inverter, posti su una superficie lorda di circa 9.000 mq sulla copertura del capannone. Completa l'impianto una cabina elettrica di trasformazione BT/MT per la connessione dell'impianto alla rete in media tensione portuale.



Foto del capannone CFFT con l'impianto fotovoltaico sulla copertura

Impianto fotovoltaico Darsena Romana

L'impianto ha una potenza di 115,20 kWh ed è stato realizzato e donato nel 2009 dall'Enel all'Autorità Portuale di Civitavecchia a seguito della firma di un protocollo di intesa con l'ente. Copre una superficie di circa 850 mq sulla falda lato mare dell'edificio denominato "Mercato del pesce" presso la Darsena Romana del Porto di Civitavecchia.

L'energia elettrica prodotta dall'impianto fotovoltaico, pari a circa 130.000 kWh/anno, viene immessa nella rete elettrica portuale e ridistribuita alle utenze.

L'impianto è costituito da 576 pannelli fotovoltaici da 200 W cad. e 2 inverter.

Dal maggio 2013 l'impianto fotovoltaico dell'Autorità Portuale di Civitavecchia è stato ceduto in comodato d'uso alla Port Utilities S.p.A. che ne cura la manutenzione e l'esercizio.



Vista aerea dell'impianto fotovoltaico della Darsena Romana

Principi Fondamentali

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi elettrico, idrico e telematico, si basano sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti: nessuna distinzione viene compiuta in base a sesso, etnia, lingua, religione o opinione politica dell'utente. Port Utilities S.p.A.

Tutela dell'ambiente
Soddisfazione del cliente
Diritto di scelta
Partecipazione
Eguaglianza
Imparzialità
Comfort
Continuità
Riservatezza e privacy
Sicurezza antincendio
Efficienza ed efficacia
Sicurezza dei lavoratori

compatibilmente con le condizioni impiantistiche e funzionali, garantisce, nell'ambito del Porto di Civitavecchia, Fiumicino e Gaeta la parità di trattamento degli utenti e si impegna a prestare particolare attenzione, alle persone portatrici

di handicap, agli anziani e agli utenti appartenenti alle fasce sociali deboli.

Imparzialità

Port Utilities S.p.A. assume un ruolo neutrale nei riguardi degli utenti adottando nei loro confronti criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

Port Utilities S.p.A. garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Nel caso di interruzioni del servizio, imputabili a guasti o a manutenzioni necessarie per la corretta erogazione, Port Utilities S.p.A. si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza, ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei disagi e ad attivare, se necessario, servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione

Port Utilities S.p.A. promuove la partecipazione dell'utente sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per migliorare la collaborazione tra utenza e gestore. Ogni utente ha diritto di conoscere le informazioni, in possesso di Port Utilities S.p.A., che lo riguardano e le altre informazioni di pubblico interesse, può presentare reclami, suggerimenti, osservazioni, memorie e documenti per migliorare la qualità dei servizi erogati.

Port Utilities S.p.A. acquisisce periodicamente, attraverso le associazioni dei consumatori e indagini dirette, la valutazione degli utenti e del personale aziendale sulla qualità dei servizi resi.

Cortesia

Port Utilities S.p.A. si impegna a trattare con rispetto e cortesia gli utenti, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Efficienza ed Efficacia

Port Utilities S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati. In tal senso, si impegna a verificare le aspettative dell'utente, a ricercare ed attuare tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a rispondervi.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Port Utilities S.p.A. pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura devono essere riportate nel contratto utente Port Utilities S.p.A.

Qualità

Port Utilities S.p.A. assicura la corrispondenza dei servizi erogati ai vigenti standard di legge. Port Utilities S.p.A. si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dai Provvedimenti dell'Autorità per L'Energia e il Gas (AEEG) e dalle Convenzioni, Delibere e Decreti adottati dalla Autorità Portuale e, in una ottica di miglioramento continuo delle prestazioni si impegna a:

- trovare idonee soluzioni al fine di migliorare, nel corso degli anni, la qualità dei servizi erogati,
- mantenere la Certificazione del Sistema Qualità ISO 9001:2008.



Impegni e Standard di Qualità

Premessa

Gli standard di qualità fissati nella Carta dei Servizi si riferiscono a quattro diverse fasi del rapporto contrattuale con l'utente e, più precisamente, ad aspetti del servizio relativi:

- ✚ all'avvio del rapporto contrattuale
- ✚ all'accessibilità del servizio
- ✚ alla gestione del rapporto contrattuale
- ✚ alla continuità e regolarità del servizio.

Gli standard espressi in giorni, quando non diversamente esplicitato, sono riferiti a giorni di calendario (decorrono dalla data di ricevimento/spedizione come da protocollo di Port Utilities S.p.A.) e si devono intendere al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni ed adempimenti a carico dell'utente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, insorgano difficoltà nel rispetto delle

scadenze garantite, Port Utilities S.p.A. provvederà a comunicare all'utente, in modo tempestivo, la nuova data e il motivo del rinvio.

Avvio del rapporto contrattuale

Tempo di preventivazione attivazione servizio elettrico, idrico, telematico.

È il tempo massimo che intercorre tra la richiesta di attivazione (Modulo Richiesta Attivazione Allegato 2) e la data del protocollo di spedizione del preventivo all'utente.

Per situazioni più complesse, in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi, Port Utilities S.p.A. fornisce risposta scritta entro i termini precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

- ❖ Tempo massimo di preventivazione: **20 giorni dalla richiesta.**

Tempo per l'attivazione o riattivazione dei servizi

L'attivazione dei servizi è sempre subordinata all'accettazione e al pagamento del corrispettivo preventivato nonché alla firma del contratto.

Dopo la firma del contratto e la comunicazione da parte dell'utente dell'avvenuto pagamento del corrispettivo preventivato, il **tempo massimo per l'avvio di eventuali lavori** è pari a **15 giorni** ed è il tempo necessario per ottenere le dovute autorizzazioni e ordinanze da parte degli enti preposti al loro rilascio.

I tempi di esecuzione dei lavori saranno comunicati all'utente di volta in volta.

Nel caso di subentri o attivazioni o riattivazioni di utenze per le quali non sono necessari lavori:

- ❖ Tempo massimo attivazione/riattivazione/subentro/voltura fornitura: **5 giorni.**

In caso di sospensione della fornitura dei servizi per morosità il tempo massimo di riattivazione fornitura, a seguito della dimostrazione dell'avvenuto pagamento da parte dell'utente, non può essere superiore a **1 giorno lavorativo**. Al fine di tutelare in maggior misura l'utente, Port Utilities S.p.A. si

impegna a non sospendere la fornitura del servizio nei giorni di sabato, domenica e festivi.

Tempo per la cessazione della fornitura dei servizi.

È il tempo massimo a disposizione di Port Utilities S.p.A. per disattivare la fornitura dei servizi, a decorrere dalla data di ricevimento della disdetta da parte dell'utente.

❖ **Tempo: 5 giorni.**

Costi di attivazione dei servizi

Nel caso di subentri o attivazioni o riattivazioni di utenze per le quali non sono necessari lavori il **costo di attivazione** per tutti i servizi è pari a **€ 41,32**. Tale quota potrà essere aggiornata annualmente in base agli indici ISTAT.

Nel caso di attivazioni per le quali sono necessari lavori, il costo di attivazione è pari all'effettivo **costo dei lavori calcolato sulla base del prezziario della Regione Lazio vigente, scontato del 5%**.

Si precisa che tutte le opere necessarie a fornire l'utenza al cliente dalla cabina portuale al contatore sono di proprietà del porto. Il cliente non ha nulla a pretendere sull'infrastruttura realizzata anche dopo la cessazione del rapporto contrattuale con la Port Utilities. L'utente, con l'accettazione e il pagamento del preventivo, accetta tale condizione.

La disattivazione e la riattivazione a seguito di morosità ha un costo di € 26,83 (per un totale di € 53,66). La quota potrà essere aggiornata in base a quanto previsto dalla Delibera AEEG 348/07 e s.m.i..

Accessibilità al servizio

Sportello dedicato: orari di apertura al pubblico.

Al fine di garantire una migliore assistenza all'utenza in termini di accesso al servizio e alle informazioni, Port Utilities S.p.A. assicura il servizio di sportello presso i propri uffici ubicati nel Porto Di Civitavecchia, Darsena Romana n.2.

Port Utilities S.p.A. comunica che gli uffici sono aperti dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e il martedì e il mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

Presso gli uffici della Port Utilities S.p.A. potranno essere espletate le seguenti richieste: informazioni, richiesta preventivi, stipula e disdetta contratti, richiesta verifica contatori e inoltro reclami.

Svolgimento di pratiche via telefono.

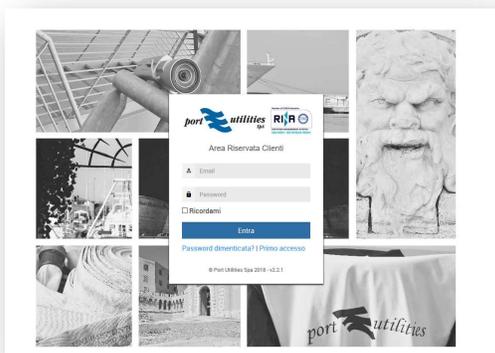
Port Utilities S.p.A. rende disponibile **per informazioni il numero telefonico 0766.336530** per tutto l'Ambito Portuale, senza alcun costo se la chiamata proviene dalla rete fissa portuale. Il servizio informazioni via telefono è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e il martedì e il mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

Al seguente numero, o tramite gli indirizzi di posta elettronica **info@portutilites.it** e/o **amministrazione@portutilities.it** e tramite PEC **portutilites@pec.it** possono essere effettuate tutte le operazioni commerciali: richiesta preventivi di allaccio, stipula contratti, subentri, cessazioni, informazioni su fatture e pagamenti che non richiedano la presenza fisica presso gli uffici dell'Azienda.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare, su richiesta, le proprie generalità.

Sportello on-line.

Port Utilities S.p.A. rende disponibile uno sportello interattivo, accessibile dal sito **www.portutilities.it** - **AREA CLIENTI** che, previa acquisizione delle credenziali di accesso fornite da Port Utilities S.p.A., consente all'utenza, in modo semplice e diretto, di visualizzare, consultare e stampare le proprie fatture.



Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.

Port Utilities S.p.A. prevede le seguenti forme diversificate di pagamento:

- ✓ domiciliazione gratuita sul conto corrente bancario (SEPA);
- ✓ pagamento a mezzo bonifico bancario;
- ✓ pagamento tramite POS (Bancomat e Carta di Credito) presso i nostri uffici;
- ✓ pagamento in contanti nei limiti delle previsioni di legge presso i nostri uffici.

Se l'utente inoltra richiesta scritta di modifica della modalità di pagamento e Port Utilities S.p.A. non può soddisfare la richiesta, l'Azienda è tenuta a comunicarlo entro 10 giorni dalla ricezione.

Rispetto degli appuntamenti concordati.

Port Utilities S.p.A. si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente. Quando concorda un appuntamento con l'utente Port Utilities S.p.A. fissa, anche in relazione alle esigenze dell'utente, l'ora di inizio e di fine della fascia di puntualità che in ogni modo **non può essere superiore a 3 ore**.

Port Utilities S.p.A. può disdire l'appuntamento solo con **preavviso minimo di 24 ore**.

Tempo di attesa presso gli uffici.

Port Utilities S.p.A. organizza gli uffici in modo tale da prevedere un tempo di attesa accettabile e comunque, in condizioni di ordinaria normalità, **non superiore ai 30 minuti**.

Tempo di risposta alle richieste scritte e ai reclami degli utenti.

L'utente può inoltrare a Port Utilities S.p.A. richieste scritte di informazioni e presentare reclami. Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché Port Utilities S.p.A. possa provvedere alla ricostruzione del caso in tutti i suoi aspetti. I reclami devono essere presentati entro il termine di 30 giorni dal verificarsi del disservizio.

- ✓ consumo e periodo di fatturazione;
- ✓ data di scadenza;
- ✓ modalità di pagamento.

Port Utilities S.p.A. potrà applicare, a garanzia dei pagamenti, un deposito cauzionale o richiedere la prestazione di una garanzia equivalente, quale la fidejussione bancaria.

La domiciliazione bancaria dei pagamenti è considerata equivalente al deposito cauzionale e determina la restituzione dei depositi eventualmente versati.

Rettifiche di fatturazione.

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati degli errori (sia in difetto che in eccesso) Port Utilities S.p.A. deve correggere gli stessi d'ufficio. Nel caso in cui l'errore sia comunicato a Port Utilities S.p.A. dall'utente stesso, l'Azienda verifica l'esistenza dell'errore e provvede alla rettifica della fatturazione accreditando eventuali pagamenti in eccesso, effettuati dall'utente, sulla bolletta successiva o effettuando la compensazione con le future fatture.

Morosità.

In caso di morosità Port Utilities S.p.A. prevede la sospensione dei servizi.

Il termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a 30 giorni rispetto alla data di emissione. Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato entro il termine indicato sulla stessa. Decorsi 5 giorni dalla scadenza Port Utilities S.p.A. sollecita formalmente il cliente tramite mail o fax, dopo tre solleciti inevasi, Port Utilities S.p.A. provvede a costituire in mora l'utente mediante raccomandata con ricevuta di ritorno o tramite P.E.C..

Nella nota Port Utilities S.p.A. indica gli estremi della fattura/fatture rimasta/e insoluta/e e fornisce indicazioni precise sulle modalità dell'eventuale sospensione del servizio; su richiesta dell'utente includerà alla nota copia della fattura.

In caso di morosità persistente (oltre 7 giorni dalla attestazione della ricezione della messa in mora) Port Utilities S.p.A. provvederà alla sospensione dei servizi (l'Azienda si impegna a non sospendere la fornitura del servizio nei giorni di

sabato, domenica e festivi) e li riattiverà entro 3 giorni dalla dimostrazione, da parte dell'utente, dell'avvenuto pagamento. L'azienda si riserva di adire le vie legali per il recupero del credito dovuto.

Verifica del contatore idrico ed elettrico – sostituzione.

L'utente può chiedere la verifica della funzionalità del contatore, presentando domanda scritta a Port Utilities S.p.A. e pagando anticipatamente la somma di Euro 49,70 + I.V.A.. Il valore sarà aggiornato annualmente come previsto dalla Delibera AEEG 348/07 e s.m.i..

Per procedere alla verifica, Port Utilities S.p.A. fissa un appuntamento **entro il termine massimo di 10 giorni** dal pagamento da parte dell'utente.

Port Utilities S.p.A. provvede a sostituire il contatore da esaminare con un altro nuovo di fabbrica, che rimarrà in opera qualunque sia l'esito della prova. In caso di assenza dell'utente Port Utilities S.p.A. si impegna a comunicare, per iscritto, al medesimo, entro 20 giorni, i risultati della verifica effettuata. La somma versata, se la verifica non rileva guasti al contatore, rimane in possesso di Port Utilities S.p.A.; diversamente viene restituita all'utente, come accredito sulla successiva fattura.

In caso di guasto del contatore Port Utilities S.p.A. provvede alla ricostruzione dei consumi dell'utente interessato sulla base dei consumi verificatisi in analoghi periodi e condizioni nei mesi e negli anni precedenti. Port Utilities S.p.A. garantisce all'utente la facoltà di presenziare alla verifica dei contatori anche nel caso in cui sia egli stesso, per motivi di servizio, a voler sostituire il contatore.

Continuità del servizio

Pronto intervento

Port Utilities S.p.A. per recepire tempestivamente allarmi e segnalazioni garantisce un servizio continuo di **reperibilità telefonica 24 ore su 24** al numero 320 4783258 e, durante le ore di ufficio, al 0766.366530.

Port Utilities S.p.A. si impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio ed a rispettare la seguente tempistica:

- tempo massimo di intervento in situazioni di emergenza: **2 ore** dalla segnalazione
- tempo massimo riparazione guasto ordinario: entro **12 ore** per gli impianti, rete, tubazioni sino a 300mm di diametro, entro **24 ore** per guasti di grande entità e per le tubazioni di diametro superiore.

Se si verifica un numero elevato di richieste contemporanee, con conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, Port Utilities S.p.A. informa l'utente dei tempi di intervento e riparazione necessari e fornisce le prime indicazioni di comportamento.

Tempo di preavviso per interventi programmati

Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi, Port Utilities S.p.A. ha l'obbligo di avvisare gli utenti interessati alla sospensione come segue:

- ✓ **interruzioni non superiori alle quattro ore:** gli utenti vengono informati con avviso diretto o tramite appositi avvisi esposti presso l'area interessata o via e-mail, nella mezza giornata antecedente l'interruzione (la mattina per il pomeriggio od il pomeriggio per la mattinata successiva);
- ✓ **interruzione superiore alle quattro ore:** gli utenti vengono avvisati il giorno precedente mediante uno o più dei seguenti mezzi: avviso diretto agli utenti, appositi avvisi esposti all'ingresso degli edifici.

L'avviso deve altresì comunicare i tempi di durata massima delle interruzioni programmate che comunque non possono essere superiori alle **24 ore**.

Interruzioni non programmate.

Nel caso di interruzioni non programmate (rottura, guasti delle reti e degli impianti) Port Utilities S.p.A. si impegna a ripristinare l'erogazione dei servizi entro 12 o 24 ore a seconda che si tratti di linea elettrica, idrica o telematica secondaria o principale.

Tutela e Rapporti con l'Utenza

Informazione all'utenza

Al fine di creare e mantenere un costruttivo rapporto con gli utenti, Port Utilities



S.p.A. garantisce una completa informazione sulle modalità di effettuazione dei servizi, sulle condizioni di fornitura del servizio, sugli aspetti normativi, contrattuali e tariffari attraverso il servizio informazioni e le attività di comunicazione.

Port Utilities S.p.A., inoltre, non solo divulga le informazioni sui propri servizi, ma realizza attività di comunicazione mirate a sensibilizzare la cittadinanza sui temi ambientali.

Per garantire all'utente la costante informazione Port Utilities S.p.A. utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti di comunicazione:

- ✚ sportello operativo in cui vengono fornite informazioni sulle procedure di stipula di contratti, procedure allacciamento, pagamento fatture, tariffe, ecc.;
- ✚ fatture;
- ✚ opuscoli informativi;
- ✚ sito internet.

Inoltre, per facilitare l'utente, Port Utilities S.p.A. allega a questa carta dei servizi un prospetto riassuntivo con tutti i diversi canali di comunicazione che possono essere utilizzati dall'utente per contattare l'Azienda a seconda delle specifiche esigenze (indirizzi, orari, numeri di telefono, fax).

Per ulteriori informazioni sulle condizioni specifiche di erogazione dei servizi si rimanda ai contratti disponibili sul sito web www.portutilities.it.

Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Al fine di facilitare il costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, Port Utilities S.p.A. si impegna ad effettuare annualmente:

- indagine mirata a conoscere le esigenze degli utenti;
- verifica sulla qualità ed efficienza dei servizi prestati.

I risultati delle rilevazioni effettuate, verranno pubblicate in un rapporto annuale sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente che sarà a disposizione degli utenti e delle Associazioni dei Consumatori. Nel rapporto vengono indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard;
- le cause del mancato rispetto degli standard;
- il numero e il tipo di reclami ricevuti per i diversi servizi erogati.

Gli utenti possono far pervenire suggerimenti e proposte ad Port Utilities S.p.A. attraverso i seguenti canali di comunicazione:

- ✚ di persona presso l'ufficio operativo;
- ✚ telefonicamente contattando il numero di Port Utilities S.p.A. - **tel. 0766.366530**;
- ✚ per iscritto presso la **sede Port Utilities S.p.A. - Darsena Romana n. 2 - 00053 Civitavecchia**;
- ✚ attraverso **fax al numero 0766.366531** o via **e-mail all'indirizzo info@portutilities.it - amministrazione@portutilities.it**

Rimborso per il mancato rispetto degli impegni

In caso di mancata o ritardata prestazione da parte della Port Utilities S.p.A. per motivi da essa stessa dipendenti, sono previsti dei rimborso da parte di Port Utilities S.p.A.. Il rimborso è da intendersi forfetario, unico per ogni contratto di utenza.

L'utente, ogni qual volta ritiene il servizio reso inferiore per qualità e tempestività agli standard dichiarati, entro 30 giorni dal verificarsi del disservizio, può inoltrare un reclamo e la relativa richiesta di rimborso in forma:

- ✓ verbale presso gli uffici di Port Utilities S.p.A.. In questo caso è compito degli addetti Port Utilities S.p.A. redigere verbale scritto da far sottoscrivere all'utente;
- ✓ scritta a mezzo del servizio postale presso la **sede Port Utilities S.p.A. - Darsena Romana n. 2 - 00053 Civitavecchia;**
- ✓ attraverso **fax al numero 0766.336531** o via **e-mail all'indirizzo info@portutilities.it - amministrazione@portutilities.it;**

Al momento del reclamo l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso affinché Port Utilities S.p.A. possa provvedere ad una ricostruzione dell'accaduto e, entro il termine di 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo, analizzare la richiesta, accertare che le cause del disservizio siano effettivamente imputabili all'Azienda e riferire all'utente l'esito degli accertamenti compiuti indicando, se necessario, i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità.

In caso di mancato rispetto degli standard su indicati, Port Utilities S.p.A. riconosce il seguente rimborso, accreditando la somma dovuta **sulla prima fattura utile:**

- ❖ **somma forfettaria di 25 Euro** quando la prestazione viene erogata con tempi oltre lo standard e fino al doppio del tempo standard;
- ❖ **somma forfettaria di 50 Euro** quando la prestazione viene erogata con tempi compresi tra il doppio e il triplo dello standard;
- ❖ **somma forfettaria di 100 Euro** quando la prestazione viene erogata con tempi oltre il triplo dello standard.

Il diritto per l'utente alle compensazioni monetarie sopra indicate decorre dalla data di adozione della presente carta dei servizi.

Cause che esulano la responsabilità di Port Utilities S.p.A. sono:

- ✚ eventi imprevedibili di carattere straordinario quali catastrofi naturali (frane, alluvioni, terremoti, ecc.), interruzione dell'alimentazione elettrica da parte del fornitore, ecc.;
- ✚ danni causati volontariamente o involontariamente da terzi alle infrastrutture portuali;

- + ritardi da parte di terzi nell'emissione di autorizzazioni e permessi (per l'ottenimento dei quali Port Utilities S.p.A. garantisce comunque il massimo impegno);
- + scioperi, stati di agitazione o conflittualità dichiarata.

Allegato 1 - Indirizzi, orari e numeri utili

| | |
|--|---|
| <p>Centralino Tel. 0766.336530 - Fax 0766.366531 e-mail: info@portutilities.it</p> | <p>Dal lunedì al giovedì: ore 8,30 - 13,00 - 15,00 - 18,00 venerdì: ore 8,30 - 13,00</p> |
| <p>Emergenze Tel. 320.4783258</p> | <p>Tutti i giorni 24 ore su 24</p> |
| <p>Recapiti posta elettronica : PEC : portutilities@pec.it info@portutilities.it amministrazione@portutilities.it contabilita@portutilities.it fornitori@portutilities.it s.idrico@portutilities.it s.elettrico@portutilities.it</p> | |
| <p>Emergenza Servizio Elettrico Tel. 320.9654686</p> | |
| <p>Emergenza Servizio Idrico Tel. 329.9010543</p> | |

Allegato 2 – Modulo Richiesta di Attivazione Servizi



PORT UTILITIES S.P.A.
www.port-utilities.com
info@portutilities.it

TEL: 0766.366530
 FAX: 0766.366531
 VIA DARSENA ROMANA, 2
 00053 CIVITAVECCHIA (RM)








MODULO RICHIESTA ATTIVAZIONE
 - PORTO DI CIVITAVECCHIA -

RAGIONE SOCIALE: _____

LEGALE RAPPRESENTANTE: _____

INDIRIZZO SEDE LEGALE: _____ **CAP:** _____

CITTA': _____ **PROV:** _____

PARTITA IVA: _____ **COD. FISCALE:** _____

TELEFONO FISSO: _____ **FAX:** _____

TELEFONO MOBILE: _____

E-MAIL: _____ **PEC:** _____

SITO WEB: _____

INDIRIZZO (SE DIVERSO DALLA SEDE LEGALE)

SEDE OPERATIVA: _____ **CAP:** _____

CITTA': _____ **PROV:** _____

IN DATA: _____ **LA SOCIETA':** _____

RICHIEDE:

- LINEA TELEFONICA FISSA
- LINEA DATI FISSA
- LINEA TELEFONICA E DATI MOBILE
- FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA
- FORNITURA DI ACQUA

TIMBRO E FIRMA DEL CLIENTE

PORT UTILITIES S.P.A

SEDE LEGALE: Uff. N.2 DARSENA ROMANA - 00053 CIVITAVECCHIA - ROMA - ITALY
 Office: +39 (0) 766 366 530 Fax: +39 (0) 766 366 531 P. IVA: D. FISCALE 07036641004
 E-MAIL: INFO@PORTUTILITIES.IT

ATTIVAZIONE LINEA TELEFONICA FIBRA:

NUM UTENZE TELEFONICHE;
NUM AFFITTO COPPIA TELEFONICA;

INDIRIZZO DI FORNITURA N°
CITTA' PROV. CAP

ATTIVAZIONE LINEA DATI CON BANDA INTERNET 2MB:

NUM LINEA DATI CON BANDA INTERNET 2MB;
NUM AFFITTO COPPIA FIBRA OTTICA;
NUM INDIRIZZO IP PUBBLICO;

INDIRIZZO DI FORNITURA N°
CITTA' PROV. CAP

ATTIVAZIONE LINEA TELEFONICA E DATI MOBILE:

COMPILARE L'APPOSITO MODULO REPERIBILE AL SEGUENTE LINK:

[PROPOSTA DI CONTRATTO TELEFONIA MOBILE](#)

RICHIESTA FORNITURA ENERGIA ELETTRICA:

CODICE PDG POTENZA IMPEGNATA POTENZA DISPONIBILE
TENSIONE (VOLT) FASI
INDIRIZZO DI FORNITURA N°
CITTA' PROV. CAP

RICHIESTA FORNITURA ACQUA:

DATI FORNITURA:
INDIRIZZO DI FORNITURA N°
CITTA' PROV. CAP
SISTEMA DI MISURAZIONE: CONTATORE N.
MINIMO IMPEGNATO: 90,00 METRI CUBI ANNUALI
DATA DECORRENZA CONTRATTO:
LETTURA INIZIALE: 00000

NON SEMPRE TE NE ACCORGI, MA NOI SIAMO LÌ CON TE



PORT UTILITIES S.P.A.

CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO ELETTRICO, IDRICO E TLEMATICO
EDIZIONE 2018