

ALLEGATO C

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI  
Teleriscaldamento

SOMMARIO

Introduzione

Premessa .....

Validità della Carta dei Servizi.....

I principi sull'erogazione del servizio di teleriscaldamento

Che cos'è il teleriscaldamento

Indicatori e standard di qualità del servizio

A. Tempestività delle prestazioni di allacciamento e somministrazione .....

B. Continuità e regolarità dell'erogazione del servizio.....

C. Correttezza nella misura dei consumi.....

D. Correttezza nella fatturazione dei consumi .....

E. Pagamento delle fatture e morosità.....

F. Completezza ed accessibilità alle informazioni da parte del cliente .....

Rapporti con i clienti e tutela

Procedure di reclamo .....

Rimborso in caso di mancato rispetto degli standard specifici .....

Modalità di rimborso .....

Procedure di conciliazione extragiudiziale .....

Accesso al servizio

Contratto di somministrazione e altri servizi ottenuti per via telefonica o internet .....

Sportello telefonico e internet.....

Tabella riassuntiva degli standard e degli indennizzi automatici

Glossario

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### TELERISCALDAMENTO

#### Introduzione

##### Premessa

La [•], con sede legale a [•] ([•]), in via [•], e con c.f. e p. IVA n. [•], nella persona del legale rappresentante *pro-tempore*, (di seguito, anche il "Gestore") eroga i Servizi nel rispetto dei criteri previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (di seguito, anche solo la "Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri").

La presente *Carta della qualità dei servizi teLERISCALDAMENTO* (di seguito, anche solo la "Carta dei Servizi"):

- costituisce una dichiarazione di impegno formale del Gestore nei confronti dei propri clienti e come tale è elemento integrativo del contratto di somministrazione (di seguito, anche solo il "Contratto") che è composto dalla richiesta di attivazione (di seguito, anche solo la "Richiesta di Attivazione") e dalle *Condizioni generali per la somministrazione dell'energia termica mediante i servizi di teLERISCALDAMENTO* (di seguito, anche solo le "Condizioni Generali");
- individua i principi fondamentali a cui si vuole uniformare il Gestore nel gestire il Servizio;
- individua gli *standard* di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione dei clienti;
- definisce inoltre il rapporto tra Gestore e i clienti per quanto riguarda i diritti di partecipazione e informazione e fissa le procedure di reclamo da parte dei clienti stessi.

##### Validità della Carta dei Servizi

Il Gestore garantisce il rispetto degli obiettivi di qualità tecnica del servizio descritti nel presente documento.

Gli *standard* di continuità e regolarità dell'erogazione e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e atti dell'Autorità Pubblica.

## I principi sull'erogazione del servizio di teleriscaldamento

La relazione con i clienti e l'erogazione dei servizi di teleriscaldamento, vuole essere improntata ai valori e ai principi di funzionamento aziendali, in piena coerenza con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri:

- **Uguaglianza e imparzialità di trattamento.** Il Gestore, nell'erogazione del servizio teleriscaldamento, si impegna al rispetto del principio di uguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione degli stessi. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche servite dal teleriscaldamento e fra le diverse categorie o fasce di clienti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore ispira il proprio comportamento nei confronti dei clienti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.
- **Continuità del servizio.** Il Gestore si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare. Qualora fossero necessarie interruzioni, a seguito di guasti o interventi di manutenzione di assoluta necessità per il corretto funzionamento degli impianti e il mantenimento della qualità del servizio offerto, il Gestore si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.
- **Coinvolgimento e Partecipazione.** Il Gestore si impegna a coinvolgere, favorendone la partecipazione, clienti e Associazioni riconosciute dei Consumatori, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per migliorare la collaborazione con il cliente stesso. Il cliente può accedere alle informazioni che lo riguardano, può formulare suggerimenti ed inoltrare reclami e ha diritto a ricevere risposte esaurienti nei tempi previsti dalla presente Carta dei Servizi e da provvedimenti e disposizioni legislative vigenti in materia. Al fine di individuare, inoltre, possibili interventi migliorativi il Gestore procederà periodicamente ad acquisire le valutazioni dei clienti e il suo grado di soddisfazione in merito alla qualità del servizio reso attraverso indagini periodiche, specifiche riunioni o iniziative aperte ai clienti e alle loro associazioni di rappresentanza.
- **Rispetto e cortesia.** Il Gestore si impegna a garantire una condotta del proprio personale, verso i clienti, improntata al rispetto e alla cortesia al fine di agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro obblighi.
- **Chiarezza e trasparenza delle comunicazioni.** Particolare attenzione è posta dal Gestore alla semplificazione e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con il cliente ricercando la massima trasparenza, chiarezza e comprensibilità in qualsiasi comunicazione.

## Che cos'è il teleriscaldamento

IL SEGRETOARIO GENERALE  
Cristina Don

**Cogeme**  
Il Direttore  
(dr. Paolo Sa)

Il teleriscaldamento è una forma di produzione di calore che viene distribuito a edifici posti a distanza dal punto di produzione stesso.

Il servizio è disponibile tutto l'anno, per il riscaldamento, per la produzione di acqua calda ad uso sanitario. Il sistema di teleriscaldamento urbano rappresenta un'opportunità di uso razionale dell'energia e un contributo per la riduzione dei gas che alterano il clima e l'inquinamento locale.

Un sistema di teleriscaldamento si compone di una rete di trasporto e di una centrale di produzione del calore messi entrambi al servizio di più edifici contemporaneamente. La centrale di teleriscaldamento può utilizzare tecnologie cogenerative e anche tecnologie che utilizzano fonti rinnovabili.

Il calore distribuito dalle reti di teleriscaldamento può provenire dai combustibili fossili (prodotti petroliferi, gas naturale, carbone), da fonti rinnovabili (solare, calore geotermico, biomasse) e dalla combustione dei rifiuti (compresa la parte non biodegradabile) o da reflui industriali.

Il calore, che è distribuito con i sistemi di teleriscaldamento urbano, deriva da impianti a produzione semplice (solo calore) e a produzione combinata (calore ed energia elettrica).

Alla prima tipologia di impianti appartengono le caldaie per produzione di calore in forma di vapore, acqua calda, acqua surriscaldata; gli impianti a produzione combinata, invece, sono gli impianti di cogenerazione che nella pratica attuale possono essere alimentati da un ciclo a vapore, a spillamento o a contropressione, con motori a combustione interna, con turbine a gas, a ciclo combinato.

La distribuzione avviene attraverso tubazioni interrate e isolate termicamente. Il flusso di calore viene poi regolato dalle sottocentrali che sostituiscono le caldaie tradizionali.

L'allacciamento al teleriscaldamento non è obbligatorio. Tuttavia, nel caso di nuova costruzione e di ristrutturazione di edifici pubblici e privati è obbligatoria la predisposizione di opere necessarie a favorire il collegamento a reti di teleriscaldamento, nel caso di presenza di tratte di rete ad una distanza inferiore a metri 1000 ovvero in presenza di progetti approvati nell'ambito di opportuni strumenti pianificatori (d.lgs. 29 dicembre 2006 n. 311, Allegato I, Art. 14).

## Indicatori e standard di qualità del servizio

Il Gestore ha attivato un sistema di valutazione della qualità dei servizi e, sulla base dei risultati ottenuti, progetta e dispone interventi di miglioramento.

Il Gestore considera i seguenti fattori come determinanti per la qualità del servizio teleriscaldamento:

- A. tempestività delle prestazioni di allacciamento e somministrazione;
- B. continuità e regolarità dell'erogazione del servizio;
- C. correttezza nella misura dei consumi;
- D. correttezza nella fatturazione dei consumi;
- E. pagamento delle fatture e morosità;
- F. completezza e accessibilità alle informazioni da parte del cliente.

Sulla base di tali fattori sono stati individuati gli *standard* di qualità dei quali il Gestore assicura il rispetto.

### **A. Tempestività delle prestazioni di allacciamento e somministrazione**

Il Gestore dimensiona le proprie strutture per rendere il più possibile celere l'esecuzione dei preventivi per gli allacciamenti, l'esecuzione dei lavori, l'attivazione e la disattivazione delle forniture, seguendo le esigenze di qualità delle prestazioni e della loro economicità.

I tempi considerati dagli *standard* sono definiti in giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali) o in giorni feriali (dal lunedì al sabato, escluse le festività infrasettimanali).

I tempi massimi garantiti dagli *standard* specifici che danno diritto all'indennizzo per il cliente sono vincolanti se non sono necessari permessi da parte di terzi (ad esempio diritti di servitù di passaggio) o di enti competenti (ad esempio ordinanze sindacali, concessioni di attraversamento stradale, ferroviario).

I tempi considerati dagli *standard* sono dipendenti anche dalla natura del lavoro per cui si richiede il preventivo e l'esecuzione. I lavori si distinguono in semplici e complessi.

Per lavoro semplice si intende:

- la costruzione di una sottostazione di utenza distante non più di trenta metri dalla rete esistente e con potenze inferiori a 50 kW per l'allacciamento di un edificio la cui impiantistica di riscaldamento sia costituita da un'unica centrale termica e da un unico sistema di distribuzione dell'acqua di riscaldamento;
- l'allacciamento di un'utenza singola collegata alla rete secondaria di distribuzione del Gestore fino a una distanza di 30 metri per una potenza complessiva di 50 kW.

Per lavoro complesso si intende:

- ogni lavoro necessario per realizzare l'allacciamento che richiede interventi più complessi di quelli previsti dalla definizione di lavoro semplice, quali l'estensione di nuovi tratti di rete oppure l'allacciamento di impianti di riscaldamento diversi da quelli descritti precedentemente.

Gli *standard* specifici garantiti, relativamente alle prestazioni di allacciamento e somministrazione sono i seguenti:

1. tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori;
2. tempo di esecuzione dei lavori;
3. tempo di attivazione della somministrazione;
4. tempo di disattivazione della somministrazione su richiesta del cliente;
5. tempo di riattivazione della somministrazione a seguito di sospensione per morosità;
6. fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati.

#### **A.1 Tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori**

È il periodo di tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo e la data di comunicazione del preventivo al cliente.

I tempi massimi indicati sono validi se non è necessario l'estendimento o il potenziamento della rete.

Nel caso in cui manchi la rete e il suo estendimento non rientri nei progetti di sviluppo del Gestore, la società risponde negativamente alle richieste di preventivo.

L'offerta economica contenuta nel preventivo ha una validità di sei mesi.

*Standard* del tempo massimo per la preventivazione:

- Lavori semplici: il tempo massimo per i preventivi di lavori semplici è di 20 giorni lavorativi.
- Lavori complessi: il tempo massimo per i preventivi di lavori complessi è concordato con il cliente. In questo caso il Gestore darà informazioni al cliente riguardo ai lavori da eseguire entro 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di preventivo, definendo i tempi per accogliere la richiesta stessa.

## **A.2 Tempo di esecuzione dei lavori**

Il tempo di esecuzione dei lavori, misurato in giorni lavorativi, è il tempo che intercorre tra la data di accettazione del preventivo (comprensiva della presentazione di tutti i documenti richiesti) e la data di completamento del lavoro.

*Standard* del tempo massimo di esecuzione dei lavori:

- Lavori semplici: il tempo massimo di esecuzione di lavori semplici è pari a 60 giorni lavorativi.
- Lavori complessi: il tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi è specificato nel preventivo e nei suoi allegati.

## **A.3 Tempo di attivazione della somministrazione**

È il tempo che intercorre tra la data di richiesta di erogazione del servizio (previa presentazione da parte del cliente di tutti gli atti e documenti necessari alla stipula del contratto) e la data di attivazione della somministrazione. Il periodo è misurato in giorni lavorativi.

L'attivazione può essere richiesta solamente se sono completati e funzionanti gli impianti di competenza del cliente.

*Standard* del tempo di attivazione della somministrazione: il tempo massimo di attivazione della somministrazione è di 10 giorni lavorativi se sono completati e funzionanti gli impianti di competenza del cliente.

## **A.4 Tempo di disattivazione della somministrazione su richiesta**

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, compreso tra la data di richiesta della disattivazione della somministrazione e la data di disattivazione della somministrazione stessa.

*Standard* del tempo di disattivazione della somministrazione: il tempo massimo di disattivazione della somministrazione è di 5 giorni lavorativi.

## **A.5 Tempo di riattivazione a seguito di sospensione per morosità**

È il tempo, misurato in giorni feriali, compreso tra la data in cui il cliente comunica, con idonea documentazione, di avere eseguito il pagamento del debito e la data di ripresa della somministrazione.

*Standard* del tempo di riattivazione: il tempo massimo di riattivazione della somministrazione a seguito di sospensione per morosità è di 2 giorni feriali se non è intervenuta la rescissione del contratto.

#### **A.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati**

L'appuntamento personalizzato è l'appuntamento fissato con il cliente presso il suo domicilio, su sua richiesta e per i seguenti motivi:

1. attivazione o disattivazione della somministrazione (nuova utenza o disdetta);
2. realizzazione di un intervento semplice o di un sopralluogo preliminare per l'esecuzione di lavori;
3. riattivazione della somministrazione a seguito di chiusura per morosità.

*Standard* della fascia di puntualità per appuntamenti: l'intervento può essere eseguito nella fascia massima di 2 ore.

#### **B. Continuità e regolarità dell'erogazione del servizio**

Gli *standard* specifici garantiti, relativamente alla continuità e regolarità dell'erogazione del servizio sono i seguenti:

1. continuità della somministrazione;
2. segnalazione di guasti;
3. pronto intervento e riattivazione del servizio;
4. tempi di preavviso per le sospensioni programmate;
5. durata delle sospensioni programmate.

##### **B.1 Continuità della somministrazione**

L'impegno prioritario del Gestore è di offrire un servizio continuo e regolare. In tutto il territorio, la rete di distribuzione è realizzata in modo da ridurre il più possibile le sospensioni dell'erogazione per interventi di manutenzione programmata o in caso di guasto.

Esiste, inoltre, un sistema di monitoraggio per seguire a distanza lo stato della rete e degli impianti, e per intervenire tempestivamente in caso di anomalie o guasti con squadre di pronto intervento.

Lo stato della rete è controllato tramite la rilevazione del reintegro giornaliero di acqua e altre metodologie quali la termografia.

##### **B.2 Segnalazione di guasti**

Il Gestore auspica che il cliente partecipi alla sicurezza e al miglioramento del servizio comunicando al pronto intervento le irregolarità e le interruzioni nella somministrazione.

Il numero telefonico da chiamare è:

Gestore

800.[\*].[\*]

### **B.3 Pronto intervento e riattivazione del servizio**

Il servizio di pronto intervento è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno per far fronte ai guasti sull'impianto e sull'allacciamento, limitatamente alla proprietà del Gestore.

Gli *standard* del servizio di pronto intervento dipendono dalla pericolosità o meno della situazione sulla quale si deve intervenire.

*Standard* del servizio di pronto intervento in situazioni di pericolo: l'intervento di prima verifica avviene entro il tempo massimo di 90 minuti.

L'avvio dell'intervento di riparazione o attivazione avviene entro il tempo massimo di 3 ore e 30 minuti.

Le situazioni di pericolo sono le situazioni che creano un danno potenziale ai cittadini e possono essere ad esempio:

- il cedimento del manto stradale a seguito di rottura delle tubazioni che trasportano l'acqua calda, o
- la fuoriuscita dell'acqua calda a temperatura estremamente elevata.

Quanto sopra, fatte salve particolari e differenti condizioni di somministrazione, contrattualizzate *ad hoc* con clienti specifici.

*Standard* del servizio di pronto intervento in situazioni di non pericolo: l'intervento di prima verifica avviene entro il tempo massimo di 3 ore e 30 minuti.

L'avvio dell'intervento di riparazione o attivazione avviene entro il tempo massimo di 7 ore.

Quanto sopra, fatte salve particolari e differenti condizioni di somministrazione, contrattualizzate *ad hoc* con clienti specifici.

Qualora i tecnici non siano in grado di intervenire a causa di un numero elevato di richieste contemporanee che allungano di fatto i tempi per l'intervento, gli operatori del Gestore prendono contatto con il cliente e forniscono le indicazioni necessarie su come si deve comportare.

Riattivazioni per guasti: in caso di interruzione della somministrazione per guasto (ad esempio a contatori, ad altri apparecchi accessori del gruppo di misura di proprietà aziendale o a tubazioni interrato), la riattivazione è garantita entro 24 ore dalla segnalazione. Questi tempi non considerano cause eccezionali non riconducibili direttamente dal Gestore. Il completamento dell'intervento di riattivazione inoltre, avviene in tempi dipendenti dalle complessità tecniche/operative dell'intervento stesso.

### **B.4 Tempi di preavviso per le sospensioni programmate**

Nei casi in cui sia necessario interrompere l'erogazione del servizio per eseguire lavori programmati, il Gestore si impegna a limitare la sospensione al minimo indispensabile evitando, se possibile, di intervenire nei momenti di maggiore utilizzo del servizio.

IL SEGRETARIO GENERALE  
Città di...

Cogeme  
Il Direttore Generale  
(dr. Paolo Sa...)

I clienti interessati da sospensioni della somministrazione di durata superiore a due ore o da sospensioni brevi ma ripetute per alcuni giorni sono informati almeno tre giorni lavorativi prima dell'interruzione mediante appositi cartelli esposti nelle vie, presso i fabbricati ed eventualmente, in relazione al numero dei clienti, stessi, con avvisi stampa e radiotelevisivi.

Gli ospedali, i ricoveri, le scuole, sono avvisati per telefono o direttamente e, di norma, è concordato con loro il momento migliore per effettuare la sospensione.

#### **B.5 Durata delle sospensioni programmate**

Il Gestore si impegna a contenere la durata delle sospensioni programmate entro il tempo massimo di 16 ore.

#### **C. Correttezza nella misura dei consumi**

Il cliente può chiedere la verifica della funzionalità degli apparecchi di misura, tramite il *Call Center* o gli sportelli Servizio Clienti.

Per iniziare la verifica è necessario un intervento tecnico del Gestore per il quale sarà fissato un appuntamento con il cliente.

Dopo avere determinato il metodo di controllo (con il contatore di confronto o mediante l'invio ad un laboratorio) il Gestore comunica il costo della verifica al cliente e chiede la conferma della richiesta.

La verifica è gratuita nel caso in cui l'esito della prova dimostri che il contatore non funzioni correttamente e cioè quando i consumi indicati eccedano i limiti di tolleranza del +/- 5%, salvo quanto previsto dalle normative tecniche vigenti. In tal caso, ai sensi delle Condizioni Generali, si procederà alla ricostruzione dei consumi e ai conguagli (in aumento o in diminuzione) dal momento in cui la irregolarità si è prodotta se quest'ultima è determinabile. Altrimenti troveranno applicazione le altre disposizioni delle Condizioni Generali volte a determinare il consumo da fatturare.

Nel caso in cui il contatore funzioni regolarmente, sono a carico del richiedente le spese per la verifica.

La verifica può essere svolta in due modi:

- 1) presso il cliente si installa un ulteriore contatore che misura il consumo di calore contemporaneamente a quello esistente e si confrontano i valori rilevati. La prova deve essere effettuata nel periodo in cui l'impianto è attivo e funziona a regime. Il cliente può essere presente personalmente o con perito di parte alla esecuzione delle prove;
- 2) il contatore da verificare è rimosso e inviato a un laboratorio qualificato.

*Standard* per l'avvio della verifica e la comunicazione dei risultati: il tempo massimo previsto per l'avvio della verifica eseguita dagli operatori del Gestore è di 30 giorni lavorativi. Il periodo intercorre dalla data di ricevimento della conferma per la richiesta di verifica e la data di installazione presso il cliente della strumentazione di misura o dell'invio al laboratorio è invece di 10 giorni salvo indisponibilità delle apparecchiature di misura. I risultati sono inviati al cliente

entro 20 giorni lavorativi dall'esito della esecuzione della prova.

#### **D. Correttezza nella fatturazione dei consumi**

##### ***Fatturazione dei consumi***

I consumi sono fatturati sulla base della lettura dei contatori o sulla base di acconti calcolati in modo proporzionale ai consumi dei periodi precedenti.

##### ***Rettifiche di fatturazione***

Sono attive procedure interne di controllo che evidenziano automaticamente eventuali fatture anomale e ne consentono la correzione.

Se il cliente segnala un'anomalia, sono avviate le verifiche del caso e può essere sospeso il pagamento della fattura già emessa.

Se la fatturazione risulta errata, il Gestore corregge l'anomalia ed invia gli appositi documenti di rettifica.

##### ***Standard per le rettifiche di fatturazione***

Le risposte a richiesta di rettifica della fatturazione *di un importo già pagato*, sono comunicate al cliente nel termine massimo di 90 giorni solari. I tempi decorrono dalla data della richiesta telefonica o della presentazione agli sportelli del Servizio Clienti della relativa richiesta o del protocollo aziendale in caso di comunicazione scritta.

##### ***Rimborsi***

Nel caso in cui dalle rettifiche risulti un credito per il cliente, il rimborso è eseguito nella prima fatturazione utile, riducendo in compensazione l'importo addebitato.

Se l'importo della prima fatturazione è inferiore all'entità del rimborso, la bolletta indicherà la somma residuale a credito del cliente che sarà detratta in compensazione dalle successive fatturazioni fino all'esaurimento del credito stesso.

Il rimborso può essere eseguito anche con pagamento diretto.

##### ***Standard per i rimborsi su richiesta del cliente***

Il rimborso può essere effettuato anche con pagamento diretto (assegno) entro 60 giorni di calendario dalla comunicazione della rettifica.

#### **E. Pagamento delle fatture e morosità**

Il cliente può effettuare i pagamenti richiesti:

- presso tutti gli sportelli postali;
- mediante bonifico bancario sulle banche indicate in fattura;
- presso tutti gli sportelli delle banche convenzionate, il cui elenco aggiornato è riportato

IL SERVIZIO CLIENTI  
Cogeme  
sa

Cogeme  
Il Direttore  
(dr. Paolo Sa)

sulle fatture e non comporta alcun addebito di costo dell'operazione;

- mediante domiciliazione bancaria o postale (addebito in via continuativa delle fatture presso la propria banca o ufficio postale).

### **Morosità**

Nel caso il Gestore non riceva il pagamento entro i 30 giorni dalla scadenza originale della fattura, invia al cliente un sollecito di pagamento contenente un nuovo termine di scadenza. Il sollecito può contenere il "preavviso di chiusura" se il credito supera 1.500 EURO.

Se permane il mancato pagamento, il Gestore invia una raccomandata che contiene un secondo sollecito e "il preavviso di chiusura". Nella lettera sono riportate le indicazioni utili per il pagamento dell'arretrato e le modalità per comunicare gli estremi del pagamento al *Call Center* o presso gli sportelli del Servizio Clienti.

Se il cliente si presenta presso lo sportello entro la scadenza del "preavviso di chiusura" può richiedere una rateizzazione secondo le seguenti modalità:

- nel caso in cui il debito sia inferiore a 3.000 EURO il pagamento può essere fatto in due rate di eguale importo;
- nel caso in cui il debito sia superiore a 3.000 EURO il piano di rimborso è concordato con l'Ufficio Recupero Crediti.

Scaduto il termine indicato nel "preavviso di chiusura", non sarà concessa alcuna dilazione.

Infine, in mancanza di riscontri da parte del cliente e nel caso in cui il deposito cauzionale sia inferiore al debito, il Gestore procede alla sospensione della somministrazione e inizia le azioni necessarie per il recupero coattivo del credito.

Qualora il cliente provveda al pagamento dell'arretrato entro 30 giorni dalla data di sospensione per morosità, la somministrazione viene ripristinata entro i 2 giorni feriali successivi.

Sulla prima bolletta emessa saranno addebitate le spese di chiusura e riapertura della somministrazione.

## **F. Completezza ed accessibilità alle informazioni da parte del cliente**

### **Informazioni sul Contratto**

Il Gestore assicura l'accesso a tutte le informazioni concernenti il rapporto contrattuale con il cliente.

### **Informazioni al cliente**

Il Gestore garantisce una costante informazione sulle modalità di fornitura dei servizi e sulle loro modifiche con particolare riferimento al contratto di somministrazione, alle modalità di erogazione del servizio, all'assistenza tecnica, ai servizi accessori, alla consulenza tariffaria, ai pagamenti e all'acquisizione delle letture dei misuratori. Le predette informazioni sono reperibili anche sul sito del Gestore.

### **Risposta alle richieste scritte**

È garantita la risposta alle richieste di informazioni scritte nel termine massimo di 20 giorni lavorativi calcolati dalla data del protocollo aziendale.

### **Risposta alle richieste verbali**

Se l'operatore non è in grado di dare una risposta immediata, l'Ufficio Clienti, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta (registrata sul sistema informativo aziendale), comunica o invia al cliente l'esito degli accertamenti.

## **Rapporti con i clienti e tutela**

### **Procedure di reclamo**

Le comunicazioni relative a presunte violazioni del Contratto, dei regolamenti, della legislazione vigente o delle specifiche del servizio, possono essere presentate in qualsiasi forma, scritta oppure verbale, sia tramite il *Call Center*, sia formulate direttamente presso gli sportelli del Servizio Clienti del Gestore.

Nel caso di reclami scritti, per consentire la ricostruzione della pratica, il cliente deve fornire, oltre al reclamo, tutte le informazioni in suo possesso volte a consentire un più agevole accertamento della presunta violazione, ivi incluse il nome del funzionario che ha seguito la pratica e la fotocopia dei documenti relativi alla pratica.

Ogni reclamo è assegnato nell'ambito del Servizio Clienti ad un responsabile per la sua istruttoria.

Il responsabile dell'istruttoria tiene i contatti con il cliente ed entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo invia l'esito degli accertamenti compiuti, comunicando le modalità per la correzione delle irregolarità riscontrate.

Qualora non sia possibile chiudere il reclamo nei tempi massimi previsti, il responsabile invia una risposta provvisoria per avvisare che il reclamo è in corso di verifica.

Nel caso di reclamo scritto, il tempo di risposta è calcolato dalla ricezione (fax) o protocollazione per la corrispondenza, fino al giorno dell'invio della risposta scritta.

In caso di reclamo telefonico, il tempo decorre dalla ricezione della telefonata (registrata sul sistema informatico che dà origine ad un ordine di servizio) fino alla data di invio della risposta scritta al cliente.

### **Rimborso in caso di mancato rispetto degli *standard* specifici**

Il Gestore corrisponde automaticamente un indennizzo variabile da 30 a 120 EURO per ciascun caso di mancato rispetto dei seguenti *standard* specifici:

- tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici;
- tempo massimo di esecuzione di lavori semplici;
- tempo massimo di attivazione della somministrazione;
- tempo massimo di disattivazione della somministrazione su richiesta del cliente;
- tempo massimo di riattivazione della somministrazione a seguito di sospensione per morosità;
- fascia di rispetto della puntualità per appuntamenti personalizzati.

Gli indennizzi non sono dovuti nel caso in cui il mancato rispetto degli *standard* specifici sia riconducibile a:

- cause di forza maggiore (quali ad esempio atti dell'autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti da terzi, ecc.);
- cause imputabili al cliente (quali ad esempio la mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato, mancato pagamento di somme dovute al Gestore per il servizio o qualsiasi altro fatto imputabile al cliente, ecc.).

### **Modalità di rimborso**

Gli indennizzi automatici sono pagati nella prima fatturazione utile, riducendo l'importo addebitato.

Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione sia inferiore al valore dell'indennizzo automatico, la fattura evidenzia un credito a favore del cliente che è detratto dalle successive fatturazioni.

L'indennizzo può essere corrisposto anche con pagamento diretto entro 90 giorni di calendario dalla scadenza del tempo massimo previsto per l'esecuzione delle prestazioni.

Nel caso in cui il termine per il pagamento non sia rispettato e l'indennizzo sia corrisposto entro il doppio del tempo concesso, l'importo dovuto è raddoppiato; qualora sia corrisposto oltre tale ulteriore termine, l'importo è corrisposto in misura pari al quintuplo. L'indennizzo automatico con le maggiorazioni dovute deve comunque essere corrisposto entro nove mesi dalla scadenza del termine.

### **Procedure di conciliazione extragiudiziale**

È facoltà del cliente, qualora non si ritenga soddisfatto delle risposte ricevute ai reclami, avvalersi della collaborazione delle Associazioni riconosciute dei Consumatori ai sensi dell'art.

137 del d.lgs. 6 settembre 2005 n. 206 (c.d. *Codice del Consumo*), ferma restando la facoltà di percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale, comprese le procedure di conciliazione definite sulla base di eventuali protocolli esistenti o la procedura di conciliazione extragiudiziale presso la Camera di Commercio.

La procedura conciliatoria per la quale le Camere di Commercio e gli Organismi di Conciliazione offrono il servizio, è un semplice metodo di risoluzione delle liti che si basa sulla volontà di entrambe le parti di raggiungere, con l'aiuto di un conciliatore imparziale e competente, un accordo comune.

Con la conciliazione le parti costruiscono insieme un percorso congiunto verso la soluzione della lite. Il Gestore riconosce il valore delle procedure conciliatorie extragiudiziali in un'ottica di prevenzione delle controversie giudiziali tra l'azienda e il cliente.

Qualora non si verificasse una composizione del conflitto, rimane inalterato il diritto di procedere per vie giudiziali.

#### Accesso al servizio

#### **Contratto di somministrazione e altri servizi ottenuti per via telefonica o internet**

Il Gestore considera importante l'accessibilità ai propri servizi e, per questo, le seguenti operazioni commerciali possono essere svolte telefonicamente, via fax, e in alcuni casi anche via Internet senza che il cliente debba recarsi personalmente presso gli uffici del Gestore:

- richieste di preventivi di allacciamento o di altri lavori e servizi;
- richiesta e chiusura dei contratti di somministrazione;
- informazioni su tariffe e bollette;
- comunicazioni di letture;
- comunicazioni di pagamenti;
- richiesta di domiciliazione bancaria e postale.

#### **Sportello telefonico e internet**

##### ***Chiamate da telefono fisso***

Gli operatori del *Call Center* rispondono al numero verde 800.[\*]. [\*] dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18 e il sabato dalle ore 8 alle 13.

##### ***Chiamate da cellulare***

Chi chiama da cellulare il Servizio Clienti del Gestore deve comporre il numero 199.[\*].[\*] (la telefonata è a pagamento alle condizioni del contratto telefonico stipulato dal cliente).

IL SEGRETARIO GENERALE  
Cicales  
Gora

Cogeme S.p.A.  
Il Direttore  
(dr. Paolo S)

### *Sportello internet*

Il servizio pratiche via internet può essere raggiunto da [www.gestore.it/clienti/](http://www.gestore.it/clienti/), selezionando il comune della somministrazione.

Se ci sono difficoltà durante il processo di registrazione, si può contattare il Servizio Clienti all'indirizzo [clienti.web@gestore.it](mailto:clienti.web@gestore.it) specificando i problemi riscontrati.

### *Recapiti utili*

NUMERO VERDE 800.[*].[*] (da rete fissa – gratuito)	da lunedì a venerdì	dalle ore 8 alle ore 18
	sabato	dalle ore 8 alle ore 13
NUMERO 199.[*].[*] (da rete mobile a pagamento; costo come da contratto telefonico del cliente)	da lunedì a venerdì	dalle ore 8 alle ore 18
	sabato	dalle ore 8 alle ore 13
Sedi Commerciali - Servizio Clienti del Gestore	Indirizzi reperibili sul sito del gruppo	<a href="http://www.gestore.it/clienti/">www.gestore.it/clienti/</a>

### *Tempi di attesa agli sportelli*

Il Gestore è impegnato a ridurre i tempi di attesa agli sportelli per le operazioni di natura commerciale e amministrativa e per la richiesta d'informazioni. I tempi sono rilevati, negli uffici principali, mediante sistemi automatici.

Nel corso del 2009 il tempo medio di attesa è stato di [\*] minuti.

### **Tabella riassuntiva degli standard e degli indennizzi automatici**

<i>Standard</i>	<b>Tempo massimo</b>	<b>Indennizzo</b>
A.1 Tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori semplici	20 giorni lavorativi	30, 60 o 120 EURO <sup>1</sup>
A.2 Tempo di esecuzione dei lavori semplici	60 giorni lavorativi	30, 60 o 120 EURO <sup>1</sup>
A.3 Tempo di attivazione della somministrazione	10 giorni lavorativi	30, 60 o 120 EURO <sup>1</sup>
A.4 Tempo di disattivazione della somministrazione su richiesta del cliente	5 giorni lavorativi	30, 60 o 120 EURO <sup>1</sup>
A.5 Tempo di riattivazione della somministrazione a seguito di sospensione per morosità	2 giorni feriali	30, 60 o 120 EURO <sup>1</sup>
A.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati	2 ore	30, 60 o 120 EURO <sup>1</sup>
B.3.1 Pronto intervento e riattivazione servizio: prima verifica in situazione di pericolo	90 minuti	

B.3.2	Pronto intervento e riattivazione servizio: prima verifica non in situazione di pericolo	3 ore e 30 minuti	
B.3.3	Pronto intervento e riattivazione servizio: avvio intervento in situazione di pericolo	3 ore e 30 minuti	
B.3.4	Pronto intervento e riattivazione servizio: avvio intervento in situazione di non pericolo	7 ore	
B.3.5	Pronto intervento e riattivazione servizio: riattivazione per guasti	24 ore	
B.5	Tempi di preavviso per le sospensioni programmate	3 giorni lavorativi	
B.6.1	Durata delle sospensioni programmate	16 ore	
C.1	Correttezza nella misura dei consumi: tempo di avvio verifica	30 giorni lavorativi	
C.2	Correttezza nella misura dei consumi: tempo di invio esito accertamenti reclami	20 giorni lavorativi	
D.1	Correttezza nella fatturazione dei consumi: tempo risposta a richiesta di rettifica	90 giorni calendario	
D.2	Correttezza nella fatturazione dei consumi: tempo di rimborso su richiesta del cliente	60 giorni calendario	
F.1	Completezza ed accessibilità alle informazioni da parte del cliente: risposta a informazioni	20 giorni lavorativi	

<sup>1</sup> 30 EURO per impianti fino a 30 kW di potenza oppure fino alla portata di 1 m<sup>3</sup>/h, 60 EURO per impianti oltre 30 kW di potenza e oltre la portata di 1 m<sup>3</sup>/h oppure oltre 120 EURO per impianti destinati ad uso industriale.

IL SEGRETARIO GENERALE  
Cicalò Dora

Cogeme  
Il Direttore  
(dr. Paolo S)

## Glossario

- Calore geotermico:** È il calore contenuto all'interno della Terra che può essere estratto dal sottosuolo e sfruttato dall'uomo.
- Cogenerazione:** Produzione combinata di calore ed energia elettrica.
- Contropressione:** Utilizzo dei gas combusti di scarico da motori a combustione interna.
- D.lgs. 29 dicembre 2006 n. 311, Allegato I, Art. 14:** *"Per tutte le categorie di edifici, così come classificati in base alla destinazione d'uso all'articolo 3 del decreto del Presidente della Repubblica 26 Agosto 1993, n. 412, nel caso di nuova costruzione di edifici pubblici e privati e di ristrutturazione degli stessi conformemente all'articolo 3, comma 2, lettera a), è obbligatoria la predisposizione delle opere, riguardanti l'involucro dell'edificio e gli impianti, necessarie a favorire il collegamento a reti di teleriscaldamento, nel caso di presenza di tratte di rete ad una distanza inferiore a metri 1.000 ovvero in presenza di progetti approvati nell'ambito di opportuni strumenti pianificatori".*
- d.P.R. 26 agosto 1993 n. 412:** Regolamento recante norme per la progettazione, l'installazione, l'esercizio e la manutenzione degli impianti termici degli edifici ai fini del contenimento dei consumi di energia, in attuazione dell'art. 4, comma 4, della legge 9 gennaio 1991 n. 10.
- Feeder:** Nell'ambito del sistema di condotte equivalgono alle linee primarie che collegano le fonti di produzione del calore fino alle sottostazioni di scambio termico.
- Norme UNI 7129:** Rappresenta la norma base per la sicurezza degli impianti a gas.
- Riparazione:** Qualsiasi azione o combinazione di azioni, tra cui misure di attenuazione o provvisorie dirette a riparare, risanare o sostituire gli impianti danneggiati, oppure a fornire un'alternativa equivalente al servizio interrotto.
- Scambiatore di calore:** Lo scambiatore di calore è un componente in cui si realizza uno scambio di energia tra due fluidi a temperature diverse. Lo scambiatore permette la separazione fisica tra il circuito della rete primaria aziendale e l'impianto interno secondario d'utenza. Nello scambiatore l'energia viene ceduta all'acqua circolante nell'impianto domestico.

**Sottocentrale di utenza:**

Luogo in cui sono collocate le apparecchiature di regolazione e controllo, contabilizzazione e scambio di calore con l'utenza. La sottocentrale può essere dotata di scambiatore di calore nel quale l'energia viene ceduta all'acqua circolante nell'impianto domestico.

**Spillamento:**

Assorbimento di calore che altrimenti sarebbe disperso nell'ambiente es. da impianti industriali, da termovalorizzatori e cogeneratori.

**Telecontrollo:**

Sistema elettronico che permette la supervisione e la regolazione a distanza degli impianti a distanza. Funziona tramite ponti radio o altri sistemi di comunicazione.

**Teleriscaldamento:**

Forma di produzione di calore che viene distribuito a edifici posti a distanza rispetto al punto di produzione stesso.

**Termografia:**

Sistema di rilevamento perdite di calore sulla rete effettuata tramite la misurazione della temperatura in superficie. Con l'utilizzo di una termocamera si è in grado di rilevare le temperature dei corpi analizzati attraverso la misurazione dell'intensità di radiazione infrarossa emessa dal corpo in esame. Tutti gli oggetti ad una temperatura superiore allo zero assoluto emettono radiazioni nel campo dell'infrarosso.

IL SEGRETARIO GENERALE  
Cicalese

Cogeme S.p.A.  
Il Direttore Generale  
(dr. Paolo Sauro)

