

Carta dei Servizi

Teleriscaldamento a servizio delle frazioni di Villanova S. Margherita
e Villanova S. Antonio – Comune di Fossalta di Portogruaro

Villanova Energia s.r.l.

**Teleriscaldamento a servizio delle frazioni
di Villanova S. Margherita e Villanova S. Antonio
Comune di Fossalta di Portogruaro**

CARTA DEI SERVIZI

*Approvazione Comune Fossalta di Portogruaro
Delibera n. 27 del 04/03/2014*

Sommario

1	PREMESSA.....	4
1.1	Presentazione del Concessionario.....	4
1.2	Finalità della Carta dei Servizi.....	4
1.3	Dove trovare la Carta dei Servizi	4
2	II SERVIZIO DEL TELERISCALDAMENTO.....	4
3	I PRINCIPI FONDAMENTALI	5
3.1	Eguaglianza	5
3.2	Imparzialità	5
3.3	Continuità del Servizio.....	5
3.4	Partecipazione	5
3.5	Efficienza ed Efficacia	5
4	STANDARD DI QUALITÀ.....	5
4.1	Premessa	5
4.2	Modalità e tempi di allacciamento e attivazione della fornitura	6
4.3	Continuità e regolarità dell'erogazione	6
4.4	Tempestività nel ripristino del servizio.....	7
4.5	Assistenza ai clienti.....	7
4.6	Correttezza della misura dei consumi	7
4.7	Correttezza della fatturazione dei consumi	8
4.8	Trasparenza nell'applicazione delle tariffe di consumo	8
4.9	Tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti	8
4.10	Pagamento delle fatture e morosità	8
5	INFORMAZIONE E TUTELA DEL CLIENTE	9
5.1	Premessa	9
5.2	Comportamento Personale	9
5.3	Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio.....	9
5.4	Reclami e segnalazioni.....	9
5.5	Validità della Carta dei Servizi	9
6	TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD.....	10

1 Premessa

1.1 Presentazione del Concessionario

Il Comune di Fossalta di Portogruaro, in data 30/12/2013, ha sottoscritto con il Concessionario un contratto di concessione per la costruzione e la gestione di un sistema di teleriscaldamento a servizio delle frazioni di Villanova S. Margherita e Villanova S. Antonio della durata di 30 anni.

Il Concessionario Villanova Energia S.r.l., con sede a Fossalta di Portogruaro Via Ita Marzotto 8, ha lo scopo di realizzare questa importante opera infrastrutturale a servizio delle frazioni di Villanova S. Margherita e Villanova S. Antonio.

1.2 Finalità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi si inserisce in un quadro più ampio ed articolato di attenzione al cliente, costituendo parte fondamentale di un approccio orientato alla qualità del servizio. Essa rappresenta, infatti, uno strumento di conoscenza e partecipazione, fornisce all'utenza e in generale ai soggetti interessati informazioni sulla struttura e sull'organizzazione del Concessionario stesso, sull'espletamento dei servizi, sulle modalità con cui è possibile relazionarsi con il Concessionario e facilita l'acquisizione di ulteriori informazioni relative alle modalità di prestazione del servizio.

1.3 Dove trovare la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è disponibile nei seguenti punti:

- Sportello Clienti di Via Ita Marzotto 8 - Villanova di Fossalta di Portogruaro
- municipio di Fossalta di Portogruaro
- sito internet www.villanovaenergia.it

2 Il servizio del teleriscaldamento

Con "teleriscaldamento" si intende la produzione centralizzata di calore, in poche unità di generazione ad elevato contenuto tecnologico e la distribuzione di tale calore, per usi di riscaldamento e di produzione di acqua calda igienico-sanitaria, ad utenze pubbliche e private. In generale il teleriscaldamento garantisce importanti vantaggi in termini di diversificazione dei combustibili sfruttabili, di risparmio energetico e di tutela dell'ambiente.

Il calore, sotto forma di acqua calda, viene distribuito tramite una rete principale di tubazioni preisolate, detto circuito primario (una di mandata e una di ritorno, normalmente interrate su strade pubbliche), sino in prossimità agli edifici da allacciare.

L'allacciamento agli edifici è costituito dallo stacco di utenza (eseguito sempre con tubazioni preisolate) e dalla sotto-centrale di utenza, completa dei sistemi di regolazione e contabilizzazione del calore.

Il sistema di produzione del calore è composto da una centrale di "scambio termico" che sfrutta l'energia prodotta dall'impianto a biomassa di Zignago Power. Il sistema è completato da una centrale di "soccorso" che interviene in caso di necessità per garantire la continuità di produzione di acqua calda.

3 I principi fondamentali

3.1 Eguaglianza

L'erogazione del servizio si basa sul principio di uguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione tra gli stessi. Il Concessionario garantisce la parità di trattamento tra le diverse aree servite dal teleriscaldamento e fra i diversi tipi di clienti, nei limiti delle caratteristiche tecniche e infrastrutturali del servizio.

3.2 Imparzialità

Il comportamento dei dipendenti si ispira a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Il Concessionario garantisce, a parità di presupposti tecnici, un uguale trattamento per tutti gli utenti.

3.3 Continuità del Servizio

È impegno del Concessionario garantire un servizio continuo e regolare. Qualora fossero necessarie interruzioni, a seguito di guasti o interventi di manutenzione per il corretto funzionamento degli impianti ed il mantenimento della qualità del servizio, il Concessionario si impegna a garantire, ove possibile, una tempestiva comunicazione ai cittadini, indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile.

3.4 Partecipazione

Il Concessionario, promuove la partecipazione di ogni cittadino alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, sia per favorire la collaborazione tra utente e Concessionario. L'utente ha il diritto di ottenere le informazioni che lo riguardano, di presentare documenti, formulare suggerimenti e inoltrare reclami. Il Concessionario trasmette le informazioni sul servizio erogato ed acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utente circa la qualità della prestazione offerta.

3.5 Efficienza ed Efficacia

L'innalzamento continuo del livello di efficienza ed efficacia del servizio costituisce un obiettivo che il Concessionario persegue adottando le soluzioni organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

4 Standard di qualità

4.1 Premessa

Sulla base di fattori considerati determinanti per la qualità del servizio, il Concessionario ha fissato standard qualitativi e quantitativi della prestazione. Di tali parametri (alcuni di carattere generale, attinenti il complesso delle prestazioni, ed altri di carattere specifico, il cui rispetto l'utente può verificare direttamente) il Concessionario assicura il periodico aggiornamento al fine di stabilire adeguamenti in linea con le esigenze del servizio.

Sono considerati parametri di qualità del servizio di Teleriscaldamento i seguenti elementi:

- modalità e tempi di allacciamento e fornitura,
- continuità e regolarità dell'erogazione,
- tempestività nel ripristino del servizio in caso di perdite e guasti,
- assistenza ai clienti,
- facilità nella stipula dei contratti e nel pagamento delle bollette,

- correttezza nella misura dei consumi trasparenza nell'applicazione delle tariffe,
- tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti.

Gli standard espressi in giorni, quando non diversamente specificato, sono riferiti a giorni lavorativi (decorrono dalla data di ricevimento/spedizione del protocollo del Concessionario) e devono intendersi 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 rispettare le scadenze garantite, il Concessionario provvederà a comunicare tempestivamente all'utente, la nuova data e il motivo del rinvio.

4.2 Modalità e tempi di allacciamento e attivazione della fornitura

4.2.1 Per le utenze incluse nel progetto esecutivo approvato dall'Amministrazione Comunale per le quali sia stato sottoscritto il contratto di somministrazione entro la fase di apertura dello scavo nel tratto stradale lungo il quale l'allacciamento è posto, il concessionario si impegna a realizzare l'allacciamento addebitando al cliente la somma di 15€/ML; qualora tali Clienti avessero sottoscritto la preadesione entro il 28/02/2013, l'allacciamento sarà gratuito. Si ribadisce che l'effettiva realizzazione dell'allacciamento è sempre subordinata alla verifica della fattibilità dello stesso da parte del Concessionario ed alla firma del contratto di somministrazione da parte dell'utente.

4.2.2 Per gli allacciamenti che non rientrano nella fattispecie di cui sopra, il Concessionario a seguito della richiesta di allacciamento predisporrà, nel rispetto dei principi fondamentali sanciti da questa Carta dei Servizi, il preventivo per l'esecuzione dei lavori necessari all'allacciamento.

I tempi di allacciamento sotto indicati sono validi a condizione che, per realizzare il nuovo allacciamento non sia necessaria l'estensione o il potenziamento della rete di teleriscaldamento. Nel caso in cui non sia presente la rete e/o l'utenza non rientri nei progetti di sviluppo l'estensione della stessa, non possono essere accettate richieste di preventivo.

a) Tempi di preventivazione dalla richiesta/contratto:

- per lavoro semplice: massimo 20 giorni lavorativi
- per lavoro complesso: massimo 20 giorni per una risposta che illustri le complessità dell'allacciamento e che stimi il tempo necessario per fornire il preventivo.

b) Tempi di esecuzione dei lavori:

- per lavoro semplice: massimo 120 giorni,
- per lavoro complesso: è specificato nel preventivo e nei suoi allegati.

c) Tempi di attivazione, disattivazione e riattivazione fornitura:

- attivazione fornitura: massimo 10 giorni lavorativi dalla data di collaudo dei lavori,
- disattivazione fornitura su richiesta del cliente: massimo 10 giorni lavorativi,
- riattivazione fornitura a seguito di sospensione per morosità: massimo 5 giorni lavorativi.

I tempi di esecuzione dei lavori e di attivazione della fornitura non includono i tempi necessari ad ottenere permessi da parte di terzi o di enti competenti.

4.3 Continuità e regolarità dell'erogazione

Il servizio è disponibile in tutti i mesi dell'anno e in qualsiasi momento è possibile prelevare calore dalla rete di teleriscaldamento per acqua calda sanitaria e riscaldamento. La rete è progettata e realizzata in modo da ridurre il più possibile il rischio di sospensione dell'erogazione in caso di interventi di manutenzione, di guasto o per cause di forza maggiore.

Gli impianti di produzione e la rete sono sottoposti ad un monitoraggio costante esercitato attraverso un sistema di telecontrollo che consente di intervenire tempestivamente, in caso di anomalia o guasto, sia con manovre a distanza, sia con squadre di pronto intervento, attive 24 ore su 24 in tutti i giorni dell'anno,

anche garantendo la continuità dell'intervento con più turni. In caso di sciopero il Concessionario si impegna a mantenere funzionanti le strutture necessarie a garantire i servizi indispensabili.

In caso di sospensione del servizio per lavori che si rendano necessari, il Concessionario si impegna a limitare al minimo indispensabile l'interruzione dell'erogazione del servizio ed a programmare gli interventi nei momenti di minor utilizzo da parte dell'utenza. I clienti interessati alla sospensione verranno informati dal Concessionario con almeno 48 ore di anticipo, mediante apposite segnalazioni affisse all'esterno dei fabbricati, nelle portinerie dei condomini e, nell'eventualità che il numero delle utenze sia particolarmente vasto, si procederà ad avvisi a mezzo stampa o a mezzo bando pubblico.

Le utenze particolarmente sensibili, tipo ricoveri, case di cura, scuole ecc., verranno avvisate direttamente concordando, nel limite del possibile, di effettuare gli interventi nei momenti più opportuni per l'utente. Al fine di ridurre al minimo i disservizi verranno definiti ed attuati programmi di manutenzione preventiva e predittiva sugli impianti di produzione e sulla rete di distribuzione dell'acqua calda.

Il Concessionario auspica che il cliente partecipi alla sicurezza e al miglioramento del servizio comunicando le irregolarità e le interruzioni nella fornitura.

I numeri telefonici da contattare sono rintracciabili sulla bolletta e/o sul sito www.villanovaenergia.it

Il Concessionario assicura nel periodo invernale (generalmente dal 15 ottobre al 15 aprile) una temperatura d'esercizio della rete, in condizioni di punta, compresa tra un minimo di 80°C e un massimo di 90°C, allorché la temperatura media giornaliera esterna sia inferiore o uguale a -5°C.

Nel periodo estivo (generalmente dal 16 di aprile al 14 di ottobre), la temperatura d'esercizio della rete non dovrà essere inferiore a 70°C.

Le sotto-centrali di utenza fornite e installate dal Concessionario, sono certificate e garantite fino alla scadenza del periodo di garanzia prevista dal costruttore della sotto-centrale. I danni arrecati dall'utente sono sicuramente esclusi.

4.4 Tempestività nel ripristino del servizio

Il Concessionario dispone di un servizio di pronto intervento, attivo 24 ore su 24 in tutti i giorni dell'anno per far fronte a guasti sulla parte di impianto di propria pertinenza. Per gli impianti di produzione e la rete di distribuzione (circuito primario), i tempi di intervento e riattivazione della fornitura dalla segnalazione sono i seguenti:

- Tempo medio di intervento: 60 minuti
- Tempo medio di riattivazione: 4 ore
- Tempo massimo di riattivazione: 8 ore

Le tempistiche suddette non considerano eventuali cause eccezionali indipendenti dal Concessionario. Ove si verificasse un numero consistente di richieste e di un conseguente aumento dei tempi necessari per effettuare l'intervento, i tecnici del Concessionario forniscono al cliente le prime indicazioni di comportamento. Il Concessionario è in grado di fornire il servizio di pronto intervento anche per le sotto-centrali di utenza, anche se non di propria pertinenza. Lo stesso risulterà attivo per i soli clienti che hanno sottoscritto il contratto di abbonamento al servizio di manutenzione.

4.5 Assistenza ai clienti

Nella prima stagione termica sono inclusi gli interventi relativi all'accensione, allo spegnimento, alla regolazione delle temperature e delle fasce orarie di funzionamento.

4.6 Correttezza della misura dei consumi

Gli apparecchi di misura forniti e installati dal Concessionario, sono certificati e garantiti fino alla scadenza del periodo di garanzia prevista dal costruttore del misuratore. I danni arrecati dall'utente sono sicuramente esclusi.

Il cliente può richiedere la verifica di funzionamento dell'apparecchio di misura (contatore di calore), tramite il call center o l'ufficio Gestione Clienti sito in Via Ita Marzotto, 8. A seguito di un primo intervento di un tecnico del Concessionario, verrà fissato l'appuntamento con il cliente e stabilito il metodo di controllo (tramite contatore di confronto o mediante l'invio ad un laboratorio). Il Concessionario provvede a comunicare il preventivo di spesa al cliente oltre alla conferma per iscritto della richiesta della verifica. Quest'ultima sarà gratuita nel caso vengano riscontrati errori di misurazione che eccedano il limite di tolleranza previsto dalle normative tecniche vigenti e dalle schede tecniche dei misuratori stessi. In tal caso si procederà alla ricostruzione dei consumi ed ai relativi conguagli. Nel caso venga riscontrato il corretto funzionamento del contatore, i costi della verifica sono a carico del cliente. L'avvio della verifica deve avvenire entro 15 giorni solari dal ricevimento della richiesta scritta, mentre il risultato delle prove verrà comunicato entro 15 giorni dall'esito della prova effettuata. Se non esistono le condizioni per determinare il momento del guasto del contatore, la ricostruzione dei consumi non può essere superiore ai 5 anni solari precedenti la data nella quale è stata effettuata la verifica del gruppo di misura.

4.7 Correttezza della fatturazione dei consumi

I consumi vengono fatturati sulla base delle letture rilevate dai contatori, normalmente con cadenza bimestrale o sulla base di acconti calcolati in modo proporzionale ai consumi dei periodi precedenti. La fatturazione avviene sulla scorta delle tariffe definite al successivo art. 4.8. Nel caso vengano evidenziati dal cliente o riscontrati dal Concessionario errori di fatturazione, quest'ultimo provvede alle necessarie rettifiche emettendo i corrispondenti documenti di accredito o addebito. Le risposte a rettifica della fatturazione sono comunicate al cliente nel termine massimo di 40 giorni solari dalla data di protocollo aziendale della richiesta. Nel caso in cui dalle rettifiche risulti un credito per il cliente, il rimborso dello stesso viene eseguito nella prima fatturazione utile, scalandolo dall'importo della prima bolletta successiva all'evento. Se l'importo della prima bolletta risultasse inferiore al credito, nella stessa verrà indicato la somma residuale a credito del cliente che sarà detratta dalle successive fatturazioni fino all'esaurimento del credito stesso. Il rimborso può essere eseguito anche tramite pagamento diretto.

4.8 Trasparenza nell'applicazione delle tariffe di consumo

Il Concessionario applica le seguenti tariffe (come risultanti dall'offerta presentata in sede di gara):

- Tariffa praticata alle utenze private e pubbliche uso civile €/kWh 0,08275 al netto dell'IVA
- Tariffa praticata alle utenze terziarie e Casa di Riposo €/kWh 0,06074 al netto dell'IVA

Le tariffe praticate all'utenza saranno annualmente revisionate (previa comunicazione al Comune) a decorrere dal terzo anno di attivazione dei servizi di teleriscaldamento applicando la variazione dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati accertata dall'ISTAT verificatasi nell'anno precedente. Non sono ammessi adeguamenti su indici ISTAT pluriennali.

4.9 Tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti

Il Concessionario, garantisce risposta scritta per le richieste e/o i reclami pervenuti sempre in forma scritta. I tempi di riscontro, che faranno riferimento alla data di arrivo/protocollo, variano a seconda della necessità del sopralluogo:

- risposte senza necessità di sopralluogo: entro 15 giorni lavorativi,
- risposte con necessità di sopralluogo: entro 20 giorni lavorativi.

4.10 Pagamento delle fatture e morosità

Il cliente può effettuare i pagamenti secondo le modalità indicate in bolletta e/o nel sito www.villanovaenergia.it Nel caso non pervenga attestazione di pagamento entro la scadenza della bolletta, il Concessionario segnala al cliente la morosità, i relativi interessi di mora maturati, dando anche avviso dell'avvio del procedimento di sospensione della fornitura, secondo le modalità richiamate nella stessa comunicazione e riportate anche nelle bollette.

5 Informazione e tutela del cliente

5.1 Premessa

Il Concessionario fornisce una puntuale informazione ai clienti circa le modalità di erogazione del servizio e delle prestazioni ad essa correlate per mezzo di un'azione pianificata e con l'utilizzo di opportuni strumenti:

- incontri informativi con la popolazione,
- pubblicazione di opuscoli,
- inserti informativi nelle bollette e sul sito www.villanovaenergia.it
- contratto di somministrazione della fornitura,
- comunicazione mirate in caso di interruzioni e/o modifica del servizio.

5.2 Comportamento Personale

Il personale del Concessionario è tenuto ad adottare con i clienti un trattamento cortese e rispettoso, con l'obiettivo di migliorare il livello qualitativo del servizio, avendo cura di fornire le proprie generalità, sia in occasione di rapporto diretto che in occasione di comunicazioni telefoniche.

5.3 Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio

Il Concessionario, al fine di monitorare la qualità del servizio reso, promuove opportune verifiche presso i clienti per conoscerne il grado di soddisfazione. Il monitoraggio e l'esame dei reclami inoltrati dagli utenti costituiscono utili riferimenti per individuare programmi di miglioramento del servizio fornito.

5.4 Reclami e segnalazioni

Le comunicazioni che denunciano violazioni al contenuto della Carta dei Servizi, del Contratto di Somministrazione, della legislazione vigente, possono essere presentate con le seguenti modalità:

- per posta o consegna diretta all'ufficio clienti di Via Ita Marzotto 8, Fossalta di Portogruaro
- via e-mail all'indirizzo info@villanovaenergia.it
- via fax al N° 0421 246341

5.5 Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi, è soggetta a revisione. Gli adeguamenti saranno disponibili presso l'ufficio clienti del Concessionario e reperibili nel sito www.villanovaenergia.it Il Concessionario provvederà alla divulgazione degli adeguamenti anche con l'invio delle bollette.

6 Tabella riassuntiva degli standard

MODALITÀ E TEMPI DI ALLACCIAMENTO E FORNITURA

Tempo di emissione del preventivo:

Per lavoro semplice	- 20 giorni solari
Per lavoro complesso	- da definire

TEMPO DI ESECUZIONE DEI LAVORI

Per lavori semplice	- 120 giorni solari
Per lavoro complesso	- definito nel preventivo

TEMPO DI ATTIVAZIONE, DISATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE

Attivazione	- 10 giorni dal collaudo
Disattivazione	- 10 giorni lavorativi dalla richiesta
Riattivazione	- 5 giorni lavorativi dalla richiesta

CONTINUITA' E REGOLARITA' DELL'EROGAZIONE

Preavviso per sospensione programmata	- 48 ore
---------------------------------------	----------

RIPRISTINO DEL SERVIZIO IN CASO DI GUASTI

Tempo medio di intervento	- 60 minuti dalla segnalazione
Tempo medio di riattivazione	- 8 ore dalla segnalazione

CORRETTEZZA DELLA MISURA DEI CONSUMI

Tempo di verifica	- 15 giorni solari dalla segnalazione
-------------------	---------------------------------------

(il tempo sopra indicato non tiene conto dei tempi necessari per effettuare eventuali analisi di laboratorio)

RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI

Tempo di risposta:

- Senza sopralluogo - 20 giorni solari
- Con sopralluogo - 30 giorni solari

