

ESCO MONTAGNA F.V.G S.p.A.

Sede Legale:

33028 TOLMEZZO (UD)
Via Carnia Libera 1944 n. 29

Sede operativa:

33022 ARTA TERME (UD)
Via Nazionale - Località Braides
Telefono 0433.929975
Telefax 0433.929981

E.mail esco@cmcarnia.regione.fvg.it

CARTA DEL SERVIZIO

LA SOCIETA'

ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. è la società costituita dalla Comunità Montana della Carnia, dalla Comunità Montana del Gemonese, Canal del Ferro e Val Canale e da 28 Comuni della Montagna friulana con lo scopo di promuovere il risparmio energetico e l'uso razionale dell'energia e favorire la creazione di un mercato per gli interventi di efficienza energetica nei settori civili ed industriali.

In questo ambito, ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. opera nella produzione, distribuzione e vendita di energia termica mediante reti di teleriscaldamento e nella produzione e vendita di energia elettrica con utilizzo di Fonti energetiche alternative.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A., nel gestire l'attività di erogazione del servizio di Teleriscaldamento ai clienti, si impegna a rispettare i principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle norme successivamente intervenute mediante l'osservanza dei seguenti elementi:

Eguaglianza: ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. garantisce la parità di trattamento a parità di servizio prestato, nell'ambito delle categorie ed aree omogenee di fornitura.

Imparzialità: ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. garantisce un servizio continuo e regolare e si impegna a ridurre eventuali disservizi.

Partecipazione: ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. si impegna a fornire ad ogni utente tutte le informazioni che lo riguardano direttamente. Ciascun utente è invitato a presentare consigli, suggerimenti, proposte e reclami utili al miglioramento del servizio fornito.

Cortesìa: ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. si impegna affinché i rapporti con i Clienti siano improntati alla massima cortesia, fornendo al proprio personale opportune istruzioni.

Tutela dei dati personali: ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. rispetta, nei confronti dei clienti, la normativa disciplinata dal D. Lgs. 196/2003 - T.U. sulla Privacy

Efficacia ed efficienza: ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Informazione agli utenti: ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. assicura piena informazione circa le modalità di prestazione, le condizioni economiche e tecniche adottate per l'effettuazione dei servizi, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari e facilmente leggibili.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi: ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei testi garantendone l'accessibilità al pubblico.

Adozione di standard: ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. definisce gli standard generali e specifici di qualità dei servizi prestati e ne assicura l'osservanza all'utenza. Gli standard

definiti possono essere periodicamente aggiornati al fine di adeguarli alle esigenze dei servizi.

LA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio è lo strumento attraverso il quale ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. sancisce i principi fondamentali e le modalità operative cui si ispira nell'attività di fornitura del servizio di teleriscaldamento, determina il sistema di relazioni con gli utenti e gli impegni a tutela nei loro confronti.

In particolare:

fissa i principi ed i criteri per la gestione del servizio di Teleriscaldamento e rappresenta un'appendice dei contratti di somministrazione;

assicura la partecipazione degli utenti, riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato;

stabilisce i tempi da rispettare nei diversi tipi di intervento e situazioni, con standard immediatamente verificabili ed, in caso di inadempienza, con rimborsi all'utente a carico dell'Azienda erogatrice;

indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dei cittadini e per ottenere risposta;

è la dichiarazione degli impegni che l'Azienda assume nei confronti degli utenti utilizzatori del servizio di Teleriscaldamento a fronte dei parametri qualitativi dei servizi esercitati.

viene consegnata all'atto della sottoscrizione di nuovi contratti.

viene approvata dalle Amministrazioni pubbliche di cui ESCO MONTAGNA F.V.G S.p.A. è concessionaria del servizio di Teleriscaldamento.

La carta del servizio costituisce parte integrante del contratto di fornitura.

CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO

Teleriscaldamento significa riscaldamento "a distanza" di edifici. Il sistema utilizza il calore prodotto da un impianto di cogenerazione o da una centrale termica e lo distribuisce agli edifici tramite una rete di tubazioni in cui fluisce acqua calda o acqua surriscaldata.

Il sistema di teleriscaldamento è composto da:

- centrale termica di produzione calore
- rete di distribuzione del calore (tubazioni in cui fluisce acqua calda)
- la sottocentrale di utenza o sottostazione di scambio termico che sostituisce la tradizionale centrale termica e consente la cessione del calore dalla rete di distribuzione all'impianto del Cliente, senza miscelazione di acqua tra i due circuiti grazie all'interposizione dello scambiatore di calore (che sostituisce la caldaia). All'interno della sottocentrale sono situati anche i contocalorie, le apparecchiature automatiche di regolazione, le tubazioni ed il valvolame a monte dello scambiatore di proprietà della Comunità Montana della Carnia, affidati in concessione a ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A.

STANDARD SPECIFICI DI QUALITA'

La somministrazione di energia termica è effettuata da ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. entro i limiti di estensione delle reti di distribuzione, previa valutazione dell'esistenza delle condizioni tecnico-economiche per l'attivazione della fornitura.

Tali condizioni tecniche dovranno essere mantenute per tutto il periodo della fornitura.

All'atto della consegna ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. verificherà, in contraddittorio con l'utente, il regolare funzionamento della sottostazione.

ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. esegue tempestivamente i preventivi di allacciamento, di attivazione, disattivazione delle forniture e le risposte a reclami scritti, su richiesta del Cliente e comunque rispettando i seguenti standard:

TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIAMENTO = 30 GIORNI LAVORATIVI

E' il tempo che intercorre tra la richiesta documentata di un nuovo allacciamento da parte del Cliente e la data di spedizione del preventivo al Cliente. Questo intervallo di tempo include il sopralluogo, la predisposizione del preventivo, la definizione delle Clienti modalità di allacciamento e la spedizione. Per casi particolari che richiedano degli

approfondimenti, si garantisce la spedizione del preventivo con un'aggiunta di 15 giorni lavorativi.

TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO NUOVE UTENZE = 60 GIORNI AL NETTO DEGLI EVENTUALI TEMPI RICHIESTI PER IL RILASCIO DI AUTORIZZAZIONI

E' il tempo che intercorre fra la data di accettazione del preventivo da parte del Cliente, qualora l'edificio sia in una zona già servita da reti di teleriscaldamento, e la data di esecuzione della presa, al netto della durata delle attività di competenza del Cliente. Nel caso in cui occorra costruire la rete ex novo, i tempi di allacciamento verranno concordati di volta in volta con il Cliente.

TEMPO PER LA DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA = 5 GIORNI LAVORATIVI

E' il tempo che intercorre fra la data di ricevimento della richiesta del Cliente e la disattivazione della fornitura.

TEMPO PER LA RISPOSTA AI RECLAMI = 10 GIORNI LAVORATIVI

E' il tempo che intercorre fra la data di ricevimento da parte di ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. del reclamo scritto del Cliente e la data di invio della risposta.

INDENNIZZI

Nel caso in cui gli standard specifici di qualità sopra esposti, non siano rispettati per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o al Cliente stesso, ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. pagherà un indennizzo al Cliente interessato, a seguito di richiesta scritta motivata.

L'indennizzo ammonta a 30 Euro e verrà corrisposto portandolo in detrazione della prima bolletta utile e comunque entro 90 giorni solari dalla scadenza del tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione.

CONDIZIONI CONTRATTUALI DI FORNITURA

Letture del contacalorie (strumento di misura)

La misurazione dei consumi del calore fornito viene effettuata mediante strumento di misura (contacalorie) di proprietà della Comunità Montana della Carnia affidato in concessione a ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. installato nella sottocentrale di utenza o sottostazione di scambio termico.

Tale contatore rappresenta l'unico strumento ufficiale per la rilevazione dei prelievi di energia e conseguentemente per la fatturazione dei consumi stessi.

Modalità di calcolo consumi

In caso di errori di fatturazione a svantaggio del Cliente, il relativo accredito della somma non dovuta avverrà entro 60 giorni solari dalla data in cui ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. comunicherà al Cliente l'avvenuto errore.

Tempi e modalità di pagamento della bolletta

Se il pagamento della bolletta viene effettuato entro la data indicata e presso i soggetti autorizzati da ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. (ufficio postale, banca) nessun onere può essere posto a carico del Cliente per l'eventuale ritardo nella comunicazione dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato.

Tempi e modalità di sospensione della fornitura

Dopo comunicazione di avviso di sospensione della fornitura al Cliente, ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. procederà alla chiusura del servizio che potrà essere riattivato entro due giorni lavorativi, a seguito del pagamento delle fatture scadute maggiorate degli interessi di mora e delle spese tecniche sostenute per la riattivazione del servizio sospeso.

ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. procederà alla sospensione della fornitura senza preavviso nei seguenti casi:

- accertamento appropriazione fraudolenta
- manomissione / rottura sigilli
- utilizzo impianto in modo non conforme a quanto previsto sul contratto di somministrazione
- cause inerenti alla sicurezza dell'impianto

In caso di sospensione della fornitura, ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. avrà diritto di ottenere dal Cliente un corrispettivo per la disattivazione e la successiva riattivazione della fornitura, ciascuno di importo pari a euro 50,00, con rivalutazione annuale nei limiti dell'aumento del costo della vita degli operai e impiegati rilevato dall'ISTAT.

Rateizzazione dei pagamenti

Può essere richiesta la rateizzazione dei pagamenti, solamente prima della scadenza delle fatture, in forma scritta a mezzo raccomandata A.R. spedita al Servizio Clienti di ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A.

L'accettazione o il diniego è comunicato entro 10 giorni lavorativi.

Accessibilità alle informazioni da parte del Cliente

ESCO MONTAGNA F.V.G. S.P.A. mette a disposizione dei propri Clienti per informazioni la sede operativa di Arta Terme (UD) - Via Nazionale, Località Braides - Telefono 0433.929975 - Telefax 0433.929981 con orario 8-12 dal lunedì al venerdì

Pagamenti

Il pagamento delle bollette può avvenire mediante:

- bonifico bancario su disposizione
- versamento su conto corrente postale
- addebito diretto sul conto corrente bancario o postale

Semplificazione delle procedure

Il personale di ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. è disponibile per fornire tutte le informazioni e l'assistenza necessaria allo svolgimento delle pratiche in modo da favorirne la comprensibilità da parte del Cliente.

Possono essere espletate per via telefonica le seguenti pratiche :

- informazioni
- letture contatori
- appuntamenti per preventivi di allacciamento
- rettifica consumi
- richieste di volture contratti
- richieste di attivazione

Le pratiche richieste per via telefonica non sono coperte da eventuali rimborsi poiché non documentabili.

Correttezza nella fatturazione dei consumi

Qualora vengano commessi errori in eccesso o in difetto nell'elaborazione delle fatture, l'azienda provvede alla correzione mediante emissione di accrediti o addebiti. Le risposte a richieste di rettifica della fatturazione vengono comunicate al Cliente nel termine massimo di 30 giorni lavorativi.

Il Cliente può richiedere la verifica della funzionalità degli apparecchi di misura, in contraddittorio con i tecnici aziendali, previo deposito della somma di 200 €. ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. provvederà ad inviare il misuratore presso la ditta costruttrice per effettuare la prova di funzionamento. Se gli errori di misura riscontrati dalla verifica dei consumi saranno compresi nelle tolleranze previste dalla legge metrica italiana (più o meno il 5%), il contacalorie sarà ritenuto funzionante in modo corretto; non si procederà ad alcuna rettifica dei consumi; ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. incamererà il deposito effettuato dal Cliente a scomputo delle spese di verifica.

Nel caso in cui, a seguito della verifica effettuata risultasse un credito per il Cliente, l'accredito della somma non dovuta viene effettuato entro 60 giorni di calendario dalla data di comunicazione al Cliente del documento recante l'esito delle verifiche.

Sospensioni programmate

Tempo di preavviso:

ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. porrà ogni cura affinché la fornitura di energia termica venga effettuata con la massima regolarità, ma non si assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni dovute a cause di forza maggiore, esigenze di esercizio e per i danni che ne potessero conseguire. Parimenti non si assume alcuna responsabilità per eventuali insufficienze di riscaldamento riferibili all'impianto interno del Cliente.

In caso di interruzioni programmate che impediscano la regolare fornitura per oltre 12 ore, ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. si impegna a dare comunicazione ai Clienti interessati con almeno 48 ore di anticipo, mediante l'utilizzo di uno o più dei seguenti mezzi:

- stampa locale
- televisioni locali
- comunicazione scritta ai Clienti
- pubblicazione presso gli uffici di zona
- telefono

Manutenzione e pronto intervento guasti

ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. assicura la manutenzione ordinaria e straordinaria della centrale termica, della rete di distribuzione e delle sottocentrali di utenza a monte del punto di consegna. I programmi di manutenzione preventiva sono svolti durante la stagione estiva.

ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. è responsabile della parte di sistema a monte del punto di consegna; il Cliente risponde per il funzionamento di tutto l'impianto termico posto a valle del punto di consegna (pompe di circolazione, vasi di espansione, serbatoi di accumulo dell'acqua calda, rete di distribuzione interna ed i radiatori).

ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. mette a disposizione di tutti i suoi Clienti il servizio di **PRONTO INTERVENTO GUASTI (0433.929975)** che garantisce assistenza continua con risposta di norma entro le successive 24 ore.

Professionalità' e cortesia del personale

ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. garantisce la qualità e la sicurezza del servizio prestatato attraverso il continuo aggiornamento e la qualificazione dei tecnici interni ed esterni che eseguono lavori sulle reti e sugli impianti.

ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. utilizza solamente personale qualificato in possesso dei requisiti di legge richiesti ed adeguatamente formato.

Il personale a contatto con i Clienti deve sempre qualificarsi, comunicando le proprie generalità ed ha l'obbligo di mantenere un comportamento improntato al rispetto, alla cortesia ed alla collaborazione.

Informazione ai clienti

ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. organizza ogni anno nel mese di gennaio un incontro con tutti i Clienti al fine di discutere dell'andamento del servizio, dei costi e dei ricavi dello stesso e per affrontare tutte le problematiche connesse al rapporto (ivi compreso l'andamento stagionale dei consumi al fine di valutare la presenza di picchi di assorbimento che richiedano una rimodulazione dei rapporti a "bonus" nel caso dei Clienti dell'impianto di Arta Terme). La convocazione di tale incontro avviene in modi idonei a renderla conoscibile da tutti i Clienti (anche per il tramite del Comitato degli utenti nel caso dei Clienti dell'impianto di Arta Terme).

ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. realizza materiali informativi al fine di agevolare l'accesso alla fornitura di energia termica.

I Clienti del servizio hanno accesso alla documentazione d'archivio che li riguarda.

Reclami

ESCO MONTAGNA F.V.G. S.P.A. mette a disposizione dei Clienti un modulo prestampato (vedi allegato) che illustra le modalità e le procedure di reclamo. Il modulo viene

consegnato al Cliente all'atto della stipula di un nuovo contratto e quando il Cliente ne fa esplicita richiesta.

Le procedure e modalità di inoltro dei reclami fissate da ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. tengono in considerazione le particolari esigenze dei Clienti anziani e disabili.

Gli eventuali reclami devono essere inoltrati dal Cliente tramite qualunque mezzo utile alla comunicazione che consenta a ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. di accertare la data di ricevimento dello stesso.

ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. garantisce risposte motivate ad ogni reclamo scritto entro 10 giorni lavorativi dalla consegna o inoltro dello stesso da parte dei clienti.

Raccolta delle valutazioni sul servizio espresse dai clienti

ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. raccoglie le valutazioni dei Clienti sulla qualità dei servizi erogati attraverso:

- interviste telefoniche a campione significativo di Clienti da svolgere al massimo ogni due anni
- raccolta sistematica di appositi questionari compilati da Clienti in occasione di incontri con personale di ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A.
- raccolta di reclami scritti e verbali
- raccolta di suggerimenti e proposte

Tutte le valutazioni raccolte concorrono a definire gli obiettivi di miglioramento del servizio e dei relativi standard di prestazione.

Validità carta del servizio

ESCO MONTAGNA F.V.G. S.p.A. si riserva di apportare alla presente carta del servizio tutte le modifiche intese a migliorare lo standard del servizio prestato, dandone tempestivamente informazione mediante l'utilizzo dei più idonei mezzi di comunicazione.

In ogni caso, eventuali revisioni a svantaggio del Cliente saranno portate a conoscenza dello stesso tramite invio a domicilio.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio in seguito a guasti non sono applicabili in situazioni straordinarie dovute a:

- eventi eccezionali;
- eventi causati da terzi;
- atti dell'Autorità Pubblica.

GLOSSARIO

Cogenerazione: produzione combinata di energia elettrica e energia termica utile (calore). Si caratterizza per il recupero in forma industrialmente utilizzabile di parte dell'energia termica che nella produzione tradizionale della sola energia elettrica viene ceduta all'ambiente e consente di conseguire un risparmio energetico, oltre che un vantaggio ambientale, rispetto alla produzione separata delle stesse quantità di energia elettrica e calore.

Punto di consegna: il punto di confine tra l'impianto di proprietà della Comunità Montana della Carnia (e affidato in concessione al Fornitore del servizio) e l'impianto di proprietà del Cliente. Per il teleriscaldamento si identifica con le valvole di intercettazione poste a valle dello scambiatore di calore.

Rete di distribuzione del calore: l'insieme delle tubazioni (mandata e ritorno) che convogliano l'acqua calda dalla centrale di generazione fino alle "sottostazioni di scambio termico", poste presso gli stabili serviti dalla rete e viceversa.

Scambiatore di calore: il componente della sottostazione che realizza lo scambio termico tra l'acqua della rete di teleriscaldamento (primario) e l'acqua del circuito dell'impianto del Cliente (secondario), senza che vi sia miscelazione tra i due fluidi.

Sottocentrale di utenza o sottostazione di scambio termico: l'insieme di componenti, apparecchiature e strumenti che permettono di scambiare, regolare e contabilizzare il calore fornito all'impianto del Cliente.

Contacalorie/Strumento di Misura: apparecchiatura elettronica installata nella sottostazione di scambio termico che consente la rilevazione della portata di acqua che

fluisce nello scambiatore di calore, necessaria alla misurazione della quantità di calore effettivamente ceduto al Cliente.