



CARTA DEL SERVIZIO TELECALORE

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO TELECALORE
CSTR	Pagina 2 di 20	
Rev. 00 del 01.01.2022		

Sommario

1	PREMESSA.....	4
1.1	La società.....	4
1.2	Il servizio.....	4
1.2.1	<i>Cenni storici</i>	4
1.2.2	<i>Aspetti tecnici</i>	5
1.2.3	<i>Copertura del servizio</i>	5
1.2.4	<i>I vantaggi del telecalore</i>	5
1.3	La Carta del servizio.....	6
2	PRINCIPI FONDAMENTALI	7
2.1	Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	7
2.2	Continuità.....	7
2.3	Partecipazione	7
2.4	Cortesia.....	7
2.5	Efficacia ed efficienza	7
2.6	Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	7
2.7	Condizioni principali di fornitura.....	7
3	DEFINIZIONI.....	8
4	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	9
4.1	Avvio del rapporto contrattuale.....	9
4.1.1	<i>Tempo di preventivazione per nuovo allacciamento / stacco (standard generale)</i>	9
4.1.2	<i>Tempo di esecuzione dei lavori di stacco (standard generale)</i>	9
4.1.3	<i>Tempo di esecuzione dei lavori di nuovo allacciamento (standard generale)</i>	9
4.1.4	<i>Tempo di esecuzione dei lavori di allacciamento su stacco esistente (standard generale)</i>	10
4.1.5	<i>Tempo di attivazione della prima fornitura (standard specifico)</i>	10
4.1.6	<i>Tempo di riattivazione della fornitura a seguito di cessazione o per subentro (standard specifici)</i> 10	
4.1.7	<i>Tempo di disattivazione della fornitura (standard specifico)</i>	10
4.2	Accessibilità al servizio	11
4.2.1	<i>Contatto con gli utenti per attivazione o risoluzione contrattuale</i>	11
4.2.2	<i>Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni</i>	11
4.2.3	<i>Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento</i>	11
4.2.4	<i>Facilitazioni per utenti particolari</i>	11
4.2.5	<i>Rispetto degli appuntamenti con l'utente (standard generale)</i>	11
4.2.6	<i>Risposta alle richieste scritte di informazioni (standard generale) ed ai reclami scritti (standard specifico)</i> 11	
4.3	Gestione del rapporto contrattuale	13
4.3.1	<i>Rilevazione dei consumi: lettura contatori e fatturazione periodica dei consumi</i>	13
4.3.2	<i>Fatturazione di prestazioni specifiche</i>	13
4.3.3	<i>Rettifiche di fatturazione</i>	13
4.3.4	<i>Morosità: preavviso di sospensione della fornitura (standard generale)</i>	13
4.3.5	<i>Morosità: riattivazione della fornitura a seguito di sospensione (standard specifico)</i>	13
4.3.6	<i>Verifica del contatore (standard generali)</i>	14
4.4	Continuità del servizio.....	15
4.4.1	<i>Interventi programmati e avvisi di sospensione (standard generale)</i>	15
4.4.2	<i>Durata delle sospensioni programmate (standard generale)</i>	15
4.4.3	<i>Pronto intervento (standard generale)</i>	15
5	INFORMAZIONE ALL'UTENZA	16
5.1	Canali di comunicazione con l'utente	16
5.2	Modulistica	16
5.3	Monitoraggio della qualità del servizio.....	16
6	TUTELA.....	17

		ALTRI DOCUMENTI	
		CARTA DEL SERVIZIO TELECALORE	
CSTR	Pagina 3 di 20		
Rev. 00 del 01.01.2022			

6.1	Mancato rispetto standard di qualità.....	17
6.2	Violazioni alla Carta del Servizio	18
6.3	Autorità di regolazione	18
6.4	Dati personali degli utenti	18
7	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	19
8	SERVIZI DI ASSISTENZA AGLI UTENTI.....	19
9	VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	19

REV.	DATA	DESCRIZIONE MODIFICA	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
00	01.01.2022	Prima emissione del documento	UQSA	FTP PAP	DIRG

1 PREMESSA

1.1 La società

AmAmbiente S.p.A. (per brevità **AmAmbiente** o **Società**) è una società a capitale interamente pubblico, derivante dalla fusione per incorporazione di AMNU S.p.A. in STET S.p.A.

AmAmbiente gestisce il ciclo idrico (acquedotto e fognatura), l'igiene ambientale (raccolta rifiuti) e le reti di telecalore (teleriscaldamento e teleraffrescamento) nel territorio dei Comuni soci.

Offre servizi di onoranze funebri con personale a disposizione 24 ore su 24.

Per conto dei Comuni gestisce poi impianti di illuminazione pubblica, impianti di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, una centrale di produzione di energia elettrica, termica e frigorifera ed i cimiteri delle municipalità.

Tutti questi settori sono rilevanti per la vita quotidiana e lo sviluppo sociale ed economico del territorio, con cui AmAmbiente mantiene uno stretto legame attraverso un intenso rapporto di collaborazione con gli Enti Locali affidanti.



1.2 Il servizio

1.2.1 Cenni storici

Nel corso dell'anno 2006, STET elaborò il progetto per la "Realizzazione di un impianto di trigenerazione abbinato a reti di teleriscaldamento e teleraffrescamento" (cd. "telecalore") nel comune di Pergine Valsugana (TN). Tale progetto era nato per soddisfare l'esigenza dell'Azienda Sanitaria e altri Enti pubblici (Comune, Provincia, A.P.S.P.) di dotarsi di un sistema centralizzato ed efficiente per la produzione di energia termica e

frigorifera per i fabbisogni dei propri edifici. Per portare a compimento le opere era stata creata una società di scopo, VALE S.p.A., che a lavori ultimati fu incorporata nuovamente in STET.



Il progetto comprendeva la realizzazione della centrale all'interno dell'area del vecchio ospedale psichiatrico e la posa delle reti di teleriscaldamento e teleraffrescamento che, oltre al complesso ospedaliero, dovevano connettere gran parte delle utenze pubbliche di Pergine Valsugana.

Successivamente, la sola rete di teleriscaldamento venne ampliata per raggiungere altre utenze, oltre quelle pubbliche.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO TELECALORE
CSTR	Pagina 5 di 20	
Rev. 00 del 01.01.2022		

Attualmente, nella centrale di trigenerazione di AmAmbiente risultano installati: due caldaie a metano da 5,0 MW ciascuna, due cogeneratori alternativi a ciclo Otto da 1,5 MW elettrici ciascuno, un gruppo frigo a compressione da 1,0 MW, quattro serbatoi di accumulo di volume totale pari a 200 m³.

Le potenzialità energetiche della centrale sono dell'ordine dei:

- 4 MW elettrici
- 20 MW termici;
- 3 MW frigoriferi.



1.2.2 Aspetti tecnici

Nel suo complesso, il sistema attraverso cui AmAmbiente eroga il servizio agli utenti è composto dall'insieme di questi elementi:

- la **centrale di trigenerazione**, dove viene prodotta l'energia;
- la **rete di distribuzione**, che trasporta l'energia dalla centrale alle utenze attraverso un insieme di tubazioni in cui transita il fluido vettore (teleriscaldamento o teleraffrescamento¹);
- le **sottostazioni di utenza**, che sostituiscono le tradizionali caldaie (o gli impianti di condizionamento) e consentono la cessione dell'energia dalla rete di distribuzione all'impianto d'utenza, senza miscelazione di acqua tra i due circuiti grazie all'interposizione dello scambiatore di calore.



1.2.3 Copertura del servizio

La rete di teleraffrescamento è a servizio delle sole utenze pubbliche firmatarie del protocollo d'intesa che ha permesso l'esecuzione delle opere e non è prevista alcuna estensione per servire altre utenze.

Al contrario, la rete di teleriscaldamento è in continua espansione ed è al servizio di utenze sia pubbliche che private.

1.2.4 I vantaggi del telecalore

Economicità:

- si eliminano i costi periodici per la manutenzione obbligatoria della caldaia e del bruciatore, per la verifica e la pulizia dei condotti dei fumi; così come quelli per le manutenzioni dei locali dedicati;
- nel contributo di allacciamento è compresa la fornitura della sottostazione d'utenza, che resta di proprietà di AmAmbiente; le attività di gestione e manutenzione della stessa rimangono in carico ad AmAmbiente.

¹ Letteralmente, "teleriscaldamento" significa "riscaldamento a distanza"; alla stessa maniera "teleraffrescamento" significa "raffrescamento a distanza".

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO TELECALORE
CSTR	Pagina 6 di 20	
Rev. 00 del 01.01.2022		

Sicurezza:

- si riducono sensibilmente i rischi derivanti da guasti ed interruzioni nel riscaldamento;
- non verranno più utilizzate le canne fumarie;
- l'assenza di fiamma elimina gli eventuali rischi connessi;
- per i condomini e per le grosse utenze non sussiste alcun vincolo di normativa antincendio da parte dei Vigili del Fuoco e non è richiesto alcun certificato di prevenzione incendi (CPI);
- la combustione viene realizzata presso la centrale di trigenerazione lontano dalle abitazioni e comunque sotto un continuo controllo da parte di tecnici specializzati.

Comodità:

- AmAmbiente si impegna ad effettuare un servizio "chiavi in mano" realizzando tutte le opere necessarie per il collegamento alla rete e per installare la sottostazione d'utenza;
- gli edifici collegati possono essere riscaldati in qualsiasi periodo dell'anno e senza limitazioni di orario (rimangono valide solo le limitazioni di temperatura stabilite per legge);
- è garantito il pronto intervento 24 ore su 24 attraverso l'assistenza di tecnici specializzati;
- grazie al telecontrollo gli eventuali guasti e le letture dei contatori verranno rilevati automaticamente a distanza.

Ambiente:

- il consumo di risorse energetiche globale si riduce notevolmente, grazie all'aumento del rendimento nella produzione di energia;
- si ha un minor impatto inquinante, a livello globale, poiché le emissioni sono concentrate in un'unica centrale controllata e costantemente monitorata.

1.3 La Carta del servizio

La presente Carta costituisce una dichiarazione degli impegni che AmAmbiente assume nei confronti degli utenti dei servizi teleriscaldamento e teleraffrescamento, e fissa i criteri per l'erogazione del servizio, gli standard di qualità, gli aspetti relativi alla tutela degli utenti.

La Carta viene redatta secondo le indicazioni riportate nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Il documento recepisce inoltre le disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) in materia di qualità commerciale dei servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento, introdotte con Delibera 11 dicembre 2018 661/2018/R/tr.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO TELECALORE
CSTR	Pagina 7 di 20	
Rev. 00 del 01.01.2022		

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

AmAmbiente applica i principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi, garantendo la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

2.2 Continuità

AmAmbiente si impegna, per quanto possibile, ad offrire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora debbano verificarsi disservizi, per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, è premura di AmAmbiente arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

2.3 Partecipazione

AmAmbiente mette a disposizione i canali di comunicazione opportuni affinché gli utenti possano avanzare richieste, proporre suggerimenti o inoltrare reclami. Ciascun utente ha inoltre diritto ad accedere agli atti amministrativi che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 n. 241. AmAmbiente, negli aspetti di relazione con l'utente, garantisce l'identificabilità del proprio personale e individua, all'interno dell'organico aziendale, i responsabili delle strutture di riferimento.

2.4 Cortesia

Il personale di AmAmbiente si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dei propri utenti.

2.5 Efficacia ed efficienza

E' obiettivo prioritario di AmAmbiente perseguire un progressivo, costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, adottando le misure idonee al suo raggiungimento.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

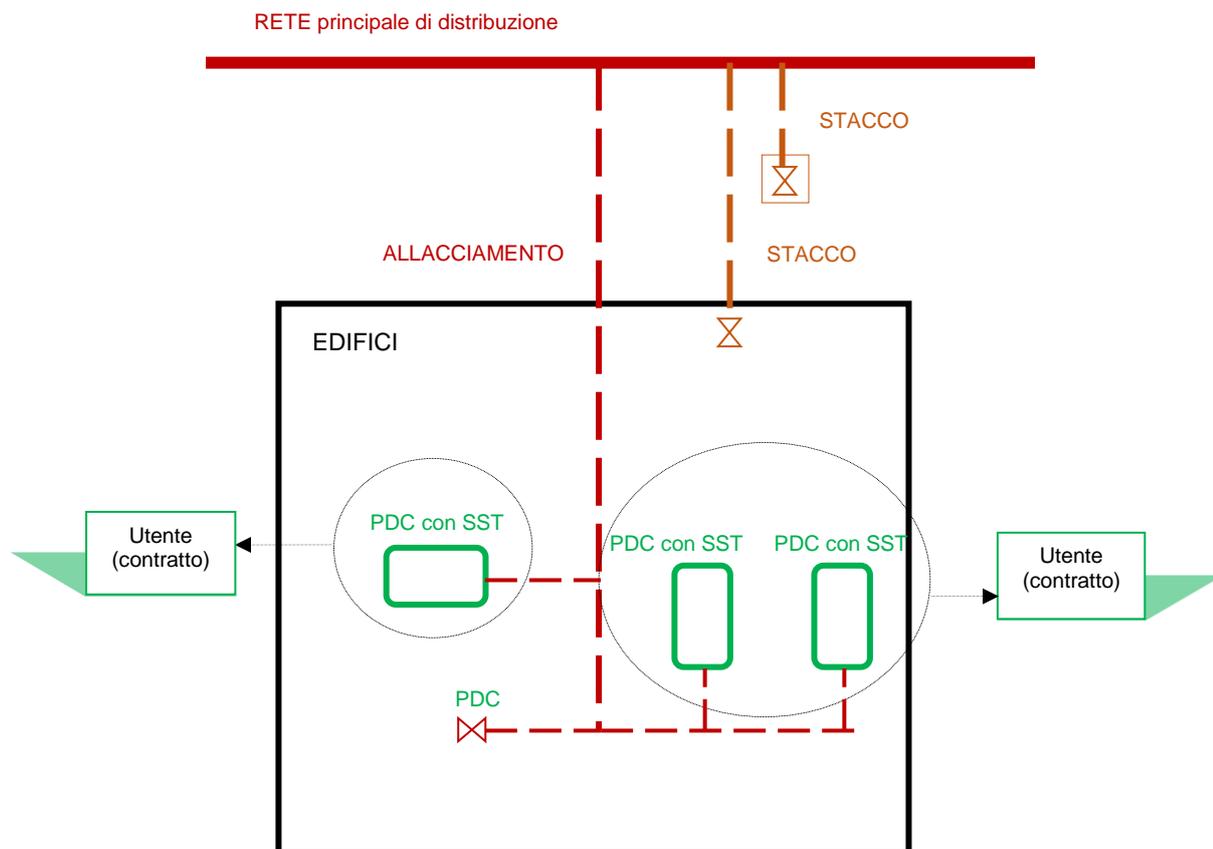
Nel rapporto con la propria utenza, è premura del personale di AmAmbiente utilizzare un linguaggio chiaro, dando il giusto peso al ruolo della cultura e della tradizione del territorio.

2.7 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono descritte nell'apposito documento consegnato all'utente in occasione della sottoscrizione del contratto.

3 DEFINIZIONI²

ALLACCIAMENTO	È la realizzazione del complesso di opere e tubazioni con dispositivi ed elementi accessori, che costituiscono le installazioni necessarie a fornire l'energia termica o frigorifera all'utente.
PUNTO DI CONSEGNA ("PDC")	Punto di confine tra l'impianto di distribuzione e l'impianto dell'utente, dove il gestore della rete consegna l'energia termica o frigorifera per la fornitura all'utente.
SOTTOSTAZIONE D'UTENZA ("SST")	È l'insieme assemblato dello scambiatore di calore, delle valvole di intercettazione e dei diversi componenti posti all'arrivo delle condotte di derivazione dalla rete di teleriscaldamento o teleraffrescamento all'interno dell'edificio per consentire il prelievo e la misura dell'energia termica o frigorifera erogata secondo le quantità e le modalità contrattuali.
STACCO	Consiste nella sezione dell'allacciamento situata a monte della valvola di intercettazione, compresa la valvola stessa.
UTENTE	Persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio; gli edifici con più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso, sono a tutti gli effetti equiparati agli utenti.



² Le definizioni di allacciamento, punto di consegna e utente sono tratte dalla Determina AEEGSI 14 ottobre 2016 2/2016 -TLR

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO TELECALORE
CSTR	Pagina 9 di 20	
Rev. 00 del 01.01.2022		

4 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

In questa sezione vengono riportati gli standard di qualità, in riferimento alle diverse fasi di erogazione dei servizi teleriscaldamento e teleraffrescamento.

Ciascuno standard può essere relativo ad una singola prestazione (standard specifico, verificabile dall'utente) o ad un insieme di prestazioni della medesima tipologia (standard generale).

4.1 Avvio del rapporto contrattuale

I tempi di seguito riportati sono da intendersi al netto di:

- tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi;
- tempo necessario alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente;
- tempi di proroga richiesti dall'utente per proprie esigenze e/o impedimenti;
- insorgenza di cause di forza maggiore, ivi incluse le condizioni climatiche che impediscano il regolare avanzamento dei lavori.
- impedimenti causati da terzi.

In tali casi AmAmbiente avrà cura di informare tempestivamente l'utente in merito alle difficoltà incontrate e alla impossibilità di rispettare la scadenza stabilita. Le parti concorderanno i nuovi termini garantiti dell'esecuzione della prestazione.

4.1.1 *Tempo di preventivazione per nuovo allacciamento / stacco (standard generale)*

È il tempo che intercorre tra la data di ricevimento da parte di AmAmbiente della richiesta di allacciamento (o della sola predisposizione di "stacco"³) presentata dall'utente, e la data di invio del preventivo all'utente.

Sono inclusi: il sopralluogo, la definizione delle modalità di allacciamento, la predisposizione del preventivo e l'invio dello stesso all'utente.

Il tempo massimo è di **30 giorni lavorativi**.

Nel caso in cui occorra estendere la rete di distribuzione principale ex novo, e ciò risulti economicamente fattibile ad insindacabile giudizio di AmAmbiente, i tempi di allacciamento verranno concordati di volta in volta con l'utente. Nel caso in cui l'intervento non risulti fattibile, verrà avvisato l'utente e saranno fornite le debite motivazioni.

4.1.2 *Tempo di esecuzione dei lavori di stacco (standard generale)*

È il tempo che intercorre tra la data di ricevimento da parte di AmAmbiente dell'accettazione del preventivo, attraverso il modulo apposito sottoscritto dall'utente, e la data di esecuzione dei lavori.

Il tempo massimo è di **120 giorni lavorativi**.

4.1.3 *Tempo di esecuzione dei lavori di nuovo allacciamento (standard generale)*

È il tempo che intercorre tra la data di ricevimento da parte di AmAmbiente dell'accettazione del preventivo, attraverso il modulo apposito sottoscritto dall'utente, e la data di esecuzione dei lavori.

Sono incluse la fornitura e posa della sottostazione d'utenza.

Il tempo massimo è di **150 giorni lavorativi**.

³ A differenza dell'allacciamento completo, per "stacco" si intende la porzione dell'allacciamento situata a monte della valvola di intercettazione, compresa la valvola stessa.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO TELECALORE
CSTR	Pagina 10 di 20	
Rev. 00 del 01.01.2022		

4.1.4 Tempo di esecuzione dei lavori di allacciamento su stacco esistente (standard generale)

È il tempo che intercorre tra la data di ricevimento da parte di AmAmbiente dell'accettazione del preventivo sottoscritta dall'utente e la data di esecuzione dei lavori.
Sono incluse la fornitura e posa della sottostazione d'utenza.

Il tempo massimo è di **90 giorni lavorativi**.

4.1.5 Tempo di attivazione della prima fornitura (standard specifico)

È il tempo che intercorre tra la data di ricezione da parte di AmAmbiente della richiesta di attivazione sottoscritta dall'utente e l'avvio della relativa fornitura.

Il tempo massimo è di **7 giorni lavorativi**.

4.1.6 Tempo di riattivazione della fornitura a seguito di cessazione o per subentro (standard specifici)

È il tempo che intercorre tra la data di ricezione da parte di AmAmbiente della richiesta dell'utente e l'avvio della relativa fornitura, inclusa la stipula del contratto.

Il tempo massimo, senza modifica della portata rispetto alla fornitura precedente, è di **7 giorni lavorativi**.

4.1.7 Tempo di disattivazione della fornitura (standard specifico)

È il tempo che intercorre fra la data di ricevimento da parte di AmAmbiente della richiesta avanzata dall'utente e la data in cui viene sospesa la fornitura.

Il tempo massimo è di **5 giorni lavorativi**.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO TELECALORE
CSTR	Pagina 11 di 20	
Rev. 00 del 01.01.2022		

4.2 Accessibilità al servizio

4.2.1 *Contatto con gli utenti per attivazione o risoluzione contrattuale*

La stipula e la risoluzione dei contratti di fornitura del servizio possono essere effettuate presso gli uffici di AmAmbiente in Viale Venezia 2/E a Pergine Valsugana.

Quale primo contatto con l'utente, è disponibile lo sportello tecnico aperto da lunedì a venerdì dalle 08:00 alle 12:00.

4.2.2 *Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni*

Qualsiasi pratica può essere svolta via posta tradizionale o elettronica, allegando tutta la documentazione del caso.

Al telefono è possibile:

- richiedere informazioni / supporto;
- fissare un appuntamento.

4.2.3 *Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento*

I pagamenti delle fatture emesse da AmAmbiente vanno effettuati a mezzo bonifico bancario secondo le tempistiche e le indicazioni riportate sulle fatture stesse.

4.2.4 *Facilitazioni per utenti particolari*

Gli uffici di AmAmbiente sono accessibili agevolmente da parte di persone con difficoltà motorie o particolari impedimenti fisici.

Per la stipula e la risoluzione dei contratti di fornitura, inoltre, il personale AmAmbiente può recarsi direttamente presso l'utente per compiere tutte le operazioni necessarie, previo appuntamento concordato con l'utente.

4.2.5 *Rispetto degli appuntamenti con l'utente (standard generale)*

Gli appuntamenti per sopralluoghi, verifiche o esecuzione degli interventi che necessitano della presenza dell'utente sono richiesti nell'ottica di poter rispettare gli standard fissati dalla presente Carta del Servizio, a meno di particolari esigenze manifestate dall'utente.

All'utente viene chiesta una fascia di disponibilità di almeno **2 ore** entro la quale fissare l'appuntamento. AmAmbiente si impegna a sua volta a porre la massima attenzione al rispetto dell'orario concordato.

4.2.6 *Risposta alle richieste scritte di informazioni (standard generale) ed ai reclami scritti (standard specifico)*

AmAmbiente assicura una risposta scritta ai reclami, ricevuti tramite l'apposita modulistica disponibile sul sito internet aziendale o presso lo sportello tecnico, ed alle richieste scritte provenienti dai propri utenti.

Per quanto riguarda i reclami, va utilizzata l'apposita modulistica disponibile sul sito internet aziendale o presso lo sportello tecnico.

Il tempo di risposta a richieste o reclami scritti viene calcolato come tempo che intercorre tra la data di ricevimento della comunicazione da parte di AmAmbiente e la data di invio della prima risposta all'utente.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO TELECALORE
CSTR	Pagina 12 di 20	
Rev. 00 del 01.01.2022		

Se la complessità del caso non consente il rispetto dello standard di risposta prefissato, l'utente viene informato sullo stato d'avanzamento della pratica e sui tempi di elaborazione.

Il tempo massimo è di **30 giorni solari**.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO TELECALORE
CSTR	Pagina 13 di 20	
Rev. 00 del 01.01.2022		

4.3 Gestione del rapporto contrattuale

4.3.1 Rilevazione dei consumi: lettura contatori e fatturazione periodica dei consumi

La rilevazione dei consumi di calore, necessaria ai fini della fatturazione, avviene sulla base della lettura periodica dei contatori (strumenti di misura) installati presso le sottostazioni d'utenza.

La tecnologia adottata da AmAmbiente consente l'acquisizione da remoto dei dati di misura, con frequenza giornaliera, senza richiedere il passaggio degli incaricati AmAmbiente presso la sottostazione.

Solo in casi eccezionali, potrà rendersi necessario il passaggio di un incaricato o l'intervento di "autolettura" da parte dell'utente.

La fatturazione avviene secondo le seguenti periodicità:

- 6 volte l'anno, con cadenza bimestrale, per le utenze con sottostazione avente potenza nominale inferiore a 100 kW;
- 12 volte l'anno, con cadenza mensile, per le altre utenze.

4.3.2 Fatturazione di prestazioni specifiche

AmAmbiente, per i casi specificati, emette fattura nelle seguenti tempistiche:

- per l'esecuzione o la modifica di allacciamenti: all'accettazione del preventivo;
- per le altre prestazioni (es.: attivazione della fornitura, subentro): nell'ambito della prima fatturazione periodica utile.

4.3.3 Rettifiche di fatturazione

Qualora vengano rilevati degli errori in difetto o in eccesso negli importi già fatturati, AmAmbiente provvede alla rettifica emettendo relativa fattura entro la seconda fatturazione successiva alla data di accertamento dell'errore.

Gli errori possono essere rilevati dagli uffici preposti di AmAmbiente o essere segnalati direttamente dagli utenti per iscritto. È cura di AmAmbiente eseguire in entrambi i casi gli opportuni controlli di accertamento.

4.3.4 Morosità: preavviso di sospensione della fornitura (standard generale)

In caso di morosità, AmAmbiente ha facoltà di sospendere la fornitura del servizio e chiudere il contatore, fintantoché l'utente non abbia regolarizzato la propria posizione debitoria.

La sospensione è preceduta da avviso di messa in mora o contestazione dell'addebito all'utente, contenente l'indicazione della data in cui, in caso di mancato pagamento, AmAmbiente procederà alla chiusura del contatore e distacco del servizio.

Il preavviso di distacco non può essere inferiore a **3 giorni lavorativi** dalla data della contestazione.

4.3.5 Morosità: riattivazione della fornitura a seguito di sospensione (standard specifico)

Il ripristino del servizio avviene **entro 2 giorni feriali** dalla data di ricezione da parte di AmAmbiente del pagamento dell'arretrato da parte dell'utente moroso.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO TELECALORE
CSTR	Pagina 14 di 20	
Rev. 00 del 01.01.2022		

4.3.6 *Verifica del contatore (standard generali)*

Sono previste, in carico a AmAmbiente, verifiche periodiche finalizzate ad accertare il mantenimento nel tempo dell'affidabilità metrologica dei contatori quali strumenti di misura.

L'utente, qualora ne ravvisi la necessità, può comunque richiedere a AmAmbiente la verifica della funzionalità del contatore, sottoscrivendo l'apposita modulistica.

AmAmbiente effettua la verifica anche avvalendosi di ditte esterne specializzate. Il risultato, che conferma o meno se le indicazioni del contatore sono comprese entro i limiti di tolleranza previsti dalla normativa vigente, viene comunicato per iscritto all'utente.

Se dalla verifica risulta che il contatore non funziona regolarmente, AmAmbiente provvede a sostituire o riparare il contatore e a ricalcolare il consumo dell'utente sulla base dei consumi rilevati in analoghi periodi e condizioni nei 3 anni precedenti o per il periodo effettivamente disponibile negli altri casi. Emette quindi le relative fatture di rettifica (cfr. paragrafo 4.3.3).

Se il contatore risulta regolarmente funzionante, AmAmbiente addebita al richiedente il costo della verifica secondo il prezzario vigente.

Il tempo massimo per la verifica del contatore, inteso come intervallo di tempo tra la data di ricevimento da parte di AmAmbiente della richiesta dell'utente e la data di effettuazione del controllo (ovvero di ricezione da parte di AmAmbiente del risultato, se prodotto da laboratorio esterno) è di **40 giorni lavorativi**.

Il tempo massimo per la comunicazione dell'esito, calcolato come intervallo di tempo tra l'ottenimento del risultato della verifica da parte di AmAmbiente e la data di invio dell'informazione all'utente, è di **20 giorni lavorativi**.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO TELECALORE
CSTR	Pagina 15 di 20	
Rev. 00 del 01.01.2022		

4.4 Continuità del servizio

4.4.1 *Interventi programmati e avvisi di sospensione (standard generale)*

Per esigenze legate all'esercizio o alla manutenzione della rete di teleriscaldamento o teleraffrescamento, può sorgere la necessità di sospendere momentaneamente la fornitura. In tali circostanze, viene programmata la messa fuori servizio al minimo tempo indispensabile di tratte il più possibile limitate, in maniera da arrecare il minimo disagio alle utenze sottese.

Le utenze coinvolte vengono preavvisate da AmAmbiente, mediante affissione di cartelli presso gli edifici o, in relazione al numero degli utenti stessi, tramite contatto telefonico, con un anticipo minimo di **3 giorni feriali** (compreso il sabato) rispetto alla data di inizio dei lavori.

In situazioni di emergenza, il preavviso non può comunque essere inferiore a 24 ore rispetto alla data di inizio dei lavori.

4.4.2 *Durata delle sospensioni programmate (standard generale)*

La durata massima della singola sospensione programmata è di **8 ore**.

4.4.3 *Pronto intervento (standard generale)*

Per la gestione tempestiva di guasti, anomalie o emergenze relativi alle reti di teleriscaldamento o teleraffrescamento, AmAmbiente ha organizzato un servizio di pronto intervento attivo 24 ore su 24.

Per qualsiasi segnalazione va contattato il numero verde gratuito riportato di seguito:



L'intervento da parte dei tecnici AmAmbiente, sul posto e/o attraverso il sistema di telecontrollo che permette di agire sui parametri d'impianto da remoto, avviene entro il tempo massimo di **2 ore** dal ricevimento della segnalazione.

L'utente viene in tutti i casi informato dai tecnici AmAmbiente in merito al trattamento della segnalazione.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO TELECALORE
CSTR	Pagina 16 di 20	
Rev. 00 del 01.01.2022		

5 INFORMAZIONE ALL'UTENZA

5.1 Canali di comunicazione con l'utente

I canali attraverso i quali gli utenti possono comunicare con AmAmbiente e richiedere informazioni sono:

- sito internet: www.amambiente.it
- posta elettronica: segreteria@amambiente.it e PEC: segreteria@cert.amambiente.it
- posta ordinaria;
- telefono: 0461 1611000
- sportello al pubblico.

Il sito internet aziendale, oltre a contenere le principali informazioni di tipo tecnico e normativo, riporta gli aspetti contrattuali e tariffari che caratterizzano i servizi teleriscaldamento e teleraffrescamento.

5.2 Modulistica

Eccezion fatta per le chiamate di pronto intervento, tutte le prestazioni citate all'interno della presente Carta del Servizio (es.: nuovo allacciamento, attivazione della fornitura, verifica del contatore) vanno richieste dall'utente attraverso la modulistica predisposta da AmAmbiente, disponibile sia in formato cartaceo presso lo sportello tecnico sia in formato digitale sul sito internet aziendale.

5.3 Monitoraggio della qualità del servizio

Entro il 30 giugno di ogni anno, AmAmbiente pubblica sul proprio sito internet i livelli di qualità del servizio raggiunti durante il precedente anno di esercizio, in riferimento agli standard definiti nella presente Carta del Servizio.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO TELECALORE
CSTR	Pagina 17 di 20	
Rev. 00 del 01.01.2022		

6 TUTELA

6.1 Mancato rispetto standard di qualità

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti nella presente Carta del Servizio, per cause imputabili a AmAmbiente, è prevista l'erogazione di un indennizzo automatico a favore dell'utente, secondo lo schema della Tabella 1.

OGGETTO	PARAGRAFO	TIPOLOGIA UTENTE ⁴	IMPORTO
Attivazione fornitura	4.1.5	Minori dimensioni	€ 30,00
Attivazione fornitura	4.1.5	Medie dimensioni	€ 70,00
Riattivazione fornitura su richiesta dell'utente	4.1.6	Minori dimensioni	€ 30,00
Riattivazione fornitura su richiesta dell'utente	4.1.6	Medie dimensioni	€ 70,00
Subentro	4.1.6	Minori dimensioni	€ 30,00
Subentro	4.1.6	Medie dimensioni	€ 70,00
Riattivazione fornitura dopo sospensione per morosità	4.3.5	Minori dimensioni	€ 30,00
Riattivazione fornitura dopo sospensione per morosità	4.3.5	Medie dimensioni	€ 70,00
Disattivazione fornitura	4.1.7	Minori dimensioni	€ 30,00
Disattivazione fornitura	4.1.7	Medie dimensioni	€ 70,00
Risposta a reclamo scritto	4.2.6	Minori dimensioni	€ 30,00
Risposta a reclamo scritto	4.2.6	Medie dimensioni	€ 30,00

Tabella 1 – Indennizzi automatici

L'importo indicato nella Tabella 1 può raddoppiare ovvero triplicare a seconda che il ritardo nell'esecuzione della prestazione superi, rispettivamente, il doppio ovvero il triplo del tempo standard fissato.

⁴ In riferimento alla classificazione introdotta dall'Allegato A alla Deliberazione 11 dicembre 2018 661/2018/R/TLR ("RQCT"):

- utente di minori dimensioni: potenza contrattualizzata o convenzionale non superiore a 50 kW;
- utente di medie dimensioni: potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW;
- utente di maggiori dimensioni: potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO TELECALORE
CSTR	Pagina 18 di 20	
Rev. 00 del 01.01.2022		

6.2 Violazioni alla Carta del Servizio

Qualsiasi violazione ai principi enunciati nella presente Carta del Servizio può essere denunciata ad AmAmbiente in forma scritta, attraverso i canali di comunicazione disponibili (cfr. paragrafo 5.1).

6.3 Autorità di regolazione

Nell'ambito dei settori teleriscaldamento e teleraffrescamento, AmAmbiente è soggetta al controllo dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), la quale è stata investita di specifiche funzioni di regolazione in materia attraverso il D. Lgs. 4 luglio 2014 n. 102 (attuazione della direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica).

6.4 Dati personali degli utenti

AmAmbiente, nel rispetto delle leggi vigenti in materia, mette a conoscenza i propri utenti circa le modalità e le finalità dell'utilizzo di dati personali.

Un'apposita informativa in tal senso è disponibile presso gli sportelli al pubblico e sul sito internet aziendale.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO TELECALORE
CSTR	Pagina 19 di 20	
Rev. 00 del 01.01.2022		

7 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

AmAmbiente provvede a valutare il proprio operato monitorando e misurando periodicamente l'efficacia e l'efficienza dei processi interni.

L'impegno di AmAmbiente nel rispettare i principi e gli standard riportati nella Carta del Servizio va nella direzione di perseguire la soddisfazione dei propri utenti presenti e futuri.

8 SERVIZI DI ASSISTENZA AGLI UTENTI

AmAmbiente, attraverso il proprio personale e la propria struttura, è a disposizione degli utenti per fornire chiarimenti in merito ad argomenti quali ad esempio:

- l'interpretazione dei dati sui consumi;
- le caratteristiche tecniche della trigenerazione, del teleriscaldamento o del teleraffrescamento;
- gli standard di qualità;
- le tariffe applicate;
- le modalità di gestione delle pratiche;
- altri temi inerenti al servizio erogato.

L'assistenza può essere richiesta attraverso i canali di comunicazione indicati al paragrafo 5.1.

9 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del Servizio è sottoposta a controllo periodico da parte di AmAmbiente e viene aggiornata in occasione di variazioni agli standard di qualità, alle procedure interne o di qualsiasi modifica impattante sul servizio erogato, nell'ambito di un contesto normativo dinamico.

L'aggiornamento comporta la pubblicazione della nuova versione della Carta del Servizio e, di conseguenza, l'informazione agli utenti attraverso i canali di comunicazione disponibili (cfr. sezione 5). Nel riquadro "Storia delle revisioni" a pag. 3 del presente documento è mostrato l'elenco di tutte le versioni emesse, ordinate secondo un indice di revisione progressivo, con sintesi delle modifiche di volta in volta introdotte. Il documento in corso di validità è quello all'ultima versione.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio indicati nella presente Carta del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

