



CARTA DEI SERVIZI

Data di emissione: 31/7/19 rev.0

1.0 - PREMESSA

Il 17 marzo 2006 l'Amministrazione Comunale di Santa Fiora e la società **Amiata Energia S.p.A.** sottoscrivono la convenzione avente ad oggetto l'esercizio del servizio pubblico del teleriscaldamento nei centri abitati del Comune di Santa Fiora; in particolare e' oggetto della convenzione la realizzazione della rete di distribuzione e l'esecuzione delle opere accessorie necessarie alla distribuzione del teleriscaldamento.

Dal Gennaio 2018, la Società assume la seguente composizione societaria:

Siram S.p.A (con una quota di partecipazione pari all'80 %)

Comune di Santa Fiora (con una quota di partecipazione pari al 20 %)

Siram S.p.A. - parte del Gruppo Veolia leader mondiale per la gestione del ciclo globale di energia - è leader in Italia nei servizi energetici e multitecnologici per il mercato Pubblico e Privato assicurando l'ottimizzazione delle risorse dal punto di vista ambientale, economico e sociale. Un partner solido e innovativo, con profonde competenze tecnologiche, risorse finanziarie e capacità di investimenti.

La Carta dei Servizi si inserisce in un quadro più ampio ed articolato di attenzione al Cittadino, costituendo parte fondamentale di un approccio orientato alla qualità del servizio prestato. Essa rappresenta, infatti, uno strumento di conoscenza e partecipazione e fornisce informazioni sull'espletamento dei servizi, sulle modalità con cui è possibile relazionarsi con l'azienda stessa e facilita l'acquisizione di ulteriori informazioni relative alle modalità di prestazione del servizio.

Amiata Energia garantisce il rispetto degli obiettivi di qualità tecnica del servizio descritti successivamente. 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. Si precisa che qualora la risorsa geotermica venisse a mancare o a ridursi per progressivo esaurimento del campo o declino dei pozzi disponibili per la produzione geotermoelettrica delle centrali da parte del fornitore dell'energia geotermica (al momento rappresentata da Enel Green Power), ovvero venissero compromesse le sue caratteristiche di utilizzabilità, la Società non potrà in alcun modo essere considerata responsabile per le conseguenze derivanti da questi eventi sulle forniture interessate.

2.0 - DEFINIZIONI

Amiata Energia:	E' la Società per azioni costituitasi il 30 luglio 1999 tra il socio pubblico Comune di Santa Fiora ed un gruppo di soci privati, allo scopo di procedere alla realizzazione delle opere accessorie ed al successivo esercizio del servizio pubblico di teleriscaldamento urbano sull'intero territorio comunale.
Socio Pubblico:	Il Comune di Santa Fiora (GR) avente una partecipazione azionaria pari al 20%.
Soci Privati:	E' il gruppo di aziende private risultato aggiudicatario della procedura concorsuale ad evidenza pubblica indetta dall'Amministrazione Comunale; alla data di emissione del presente regolamento i soci privati sono rappresentati unicamente dalla Società Siram Spa avente una partecipazione azionaria pari al 80%
Carta dei Servizi	Il documento che riassume i diritti dei clienti del teleriscaldamento
Contratto di fornitura:	Il contratto che regola i rapporti tra l'Utente e la Società.
Energia ceduta all'utenza:	La quota parte di energia termica immessa nella rete di Teleriscaldamento di esclusiva competenza dell'utente.
Impianto interno:	Il complesso delle tubazioni ed apparecchiature di proprietà dell'Utente, subito a valle del punto di consegna.
Linea di allaccio:	Il collegamento tra il punto di allaccio ed il punto di consegna; puo' essere posata sul suolo pubblico e/o privato.
Potenza installata:	E' la potenzialità dello scambiatore di calore installato presso l'Utente in base alle caratteristiche contrattuali.
Punto di allaccio	Il punto di allaccio e' definito dal posizionamento della cassetta o pozzetto d'utenza; fino al punto di allaccio, l'insieme delle tubazioni ed apparecchiature sono da intendersi parte integrante della rete di TLR e di conseguenza di proprietà della Società.
Punto di consegna	Il punto di consegna del calore si intende ad ogni effetto, quello immediatamente a monte dello scambiatore.
Rete principale:	Il complesso delle tubazioni, prevalentemente interrate, posate sul suolo pubblico o privato che, partendo dalla centrale di produzione termica, trasportano il calore, sotto forma di acqua calda, alle sottocentrali.
Rete secondaria:	Il complesso delle tubazioni, prevalentemente interrate, posate sul suolo pubblico o privato che, partendo dalle sottocentrali trasportano il calore, sotto forma di acqua calda, fino al punto di allaccio all'impianto di riscaldamento di proprietà dell'Utente.
Scambiatore:	L'apparecchiatura che consente la cessione di calore tra il fluido proveniente dalla rete e quello circolante nell'impianto interno di proprietà dell'utenza.

Sottocentrale:	Il complesso di apparecchiature per mezzo delle quali viene scambiato calore tra la rete di distribuzione principale e la rete di distribuzione secondaria
Teleriscaldamento:	Impianto di produzione e distribuzione di calore atto a soddisfare il fabbisogno termico di più fabbricati/utenze all'interno di un territorio;
Utente:	Il proprietario, il condominio, il titolare del diritto reale o personale di godimento sull'immobile dotato di proprio impianto di distribuzione del calore per uso riscaldamento, che sia allacciato ad un punto della rete di teleriscaldamento.
Volume Vuoto per Pieno (VPP):	Volumetria assegnata corrispondente al volume lordo dell'edificio/alloggio/unità immobiliare espresso in mc, calcolato al filo interno delle mura perimetrali, maggiorato del 20% per tener conto dello spessore delle mura stesse e dei solai. Tramezzi, muri portanti e pilastri, sono pertanto considerati come volumi riscaldati. In caso di presenza di più utenti in un fabbricato, VPP è ripartito, nell'ordine, in base a: <ul style="list-style-type: none"> - millesimi di proprietà - superficie dell'alloggio

3.0 - I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione del servizio di teleriscaldamento da parte della Società si basa sul principio di eguaglianza dei clienti, a prescindere da razza, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. La Società garantisce, a parità di presupposti tecnici, un eguale trattamento per tutti i clienti del territorio di competenza nel rispetto degli obblighi previsti nel Codice Etico del Gruppo Etico conforme al D.Lgs. 231/2001.

Il comportamento dei dipendenti della Società si ispira a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche; essi sono muniti di tesserino di riconoscimento (sul quale sono riportati la fotografia, la qualifica e il numero di matricola) che il Cliente può richiedere in occasione di visite a domicilio. La Società è impegnata a porre la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti col Cliente.

È impegno di Amiata Energia garantire un servizio continuo e regolare. Nel caso di interruzioni, la Società adotta tempestivamente misure e provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata del disagio arrecato al cliente. Amiata Energia è impegnata altresì a tutelare l'ambiente e le risorse naturali.

Amiata Energia promuove la partecipazione di ogni cittadino alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, sia per favorire la collaborazione tra utente e Società. Pertanto, il cliente ha diritto di ottenere le informazioni aziendali che lo riguardano, di presentare documenti, formulare suggerimenti e inoltrare reclami. La Società trasmette le informazioni sul servizio e acquisisce periodicamente le valutazioni del cliente circa la qualità della prestazione offerta.

L'innalzamento continuo del livello di efficienza ed efficacia del servizio costituisce un obiettivo che il Gruppo Siram, di cui Amiata Energia è parte, persegue adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono descritte nel "Regolamento di fornitura del teleriscaldamento cittadino" (ultima rev. Delibera Consiglio Comunale n.19 del 30 giugno 2015) consegnato ai Clienti in occasione della sottoscrizione del contratto e comunque disponibile presso la sede aziendale e scaricabile dal sito.

La Carta è disponibile presso gli uffici di Santa Fiora e consegnata ai clienti su loro richiesta; essa è scaricabile dal sito www.amiataenergia.it.

4.0 - IL TELERISCALDAMENTO

Per teleriscaldamento si intende un impianto di produzione e di distribuzione del calore destinato ad una utenza diffusa sul territorio: gli utenti allacciati alla rete di teleriscaldamento disporranno di acqua calda per il riscaldamento dei propri alloggi, nel periodo invernale, e per la produzione dell'acqua calda sanitaria, tutto l'anno. Non è consentito l'uso della fonte termica per la produzione di energia elettrica.

In particolare, per assicurare tale servizio, Amiata Energia S.p.A. ha in essere una convenzione con la società Enel Green Power (attuale titolare dei diritti di sfruttamento della risorsa geotermica sul territorio di Santa Fiora), per lo sfruttamento del calore residuo ottenuto dalla produzione di energia elettrica nelle centrali geotermiche di Bagnore ed oggi smaltito in atmosfera mediante l'impiego di torri di evaporazione.

Il calore residuo, sotto forma di vapore a bassa pressione, viene trasformato in acqua calda a 90°C nella Centrale di Scambio - di proprietà di Amiata Energia e situata a ridosso della centrale geotermica EGP in Bagnore - dotata di due scambiatori aventi potenzialità complessiva pari a 15 MW; successivamente tale fluido viene convogliato nella centrale di pompaggio - sempre di proprietà di Amiata Energia - e quindi distribuito nella rete cittadina tramite una tubazione principale. Lungo tale rete trovano allocazione n. 8 sottocentrali termiche dotate di sistemi di scambio acqua-acqua e di stazioni di pompaggio per il rilancio dell'acqua calda nella parte di rete secondaria alla temperatura di +73 °C ± 5 °C (valori di regime invernale). La rete cittadina ha

uno sviluppo complessivo di circa 40 km di tubazioni preisolate (mandata e ritorno) interrata in gran parte lungo l'asse viario provinciale e/o comunale. Lungo la rete, sia principale sia secondaria, vengono diramati i punti di allaccio con brevi stacchi a partire dalla rete di distribuzione locale fino al punto dove viene posizionato la cassetta o il pozzetto di allaccio; il posizionamento di tali elementi deve essere di norma effettuato al di fuori o al ridosso della proprietà privata e l'intero complesso impiantistico fin qui descritto risulta essere di proprietà di Amiata Energia e soggetta quindi ad attività manutentiva a carico della società.

L'utilizzazione e sfruttamento del calore residuo ottenuto dalla produzione di energia elettrica nella centrale geotermica di Bagnore, consente di poter evitare l'emissione di sostanze nocive alla salute (CO_2 e SO_2) considerando l'equivalente dei consumi geotermici come se prodotti dai combustibili tradizionali. Amiata Energia potrà monitorare in continuo i suddetti valori e fornirne i relativi dati anche in forma pubblica con la premessa che tali valutazioni saranno determinati assumendo come riferimento di calcolo il principio che l'equivalente termico ceduto all'utenza corrisponda al mancato utilizzo di gasolio da riscaldamento, non essendo stato il territorio comunale oggetto di un processo di metanizzazione.

5.0 STANDARD DI QUALITA' DI SERVIZIO

Amiata Energia ha attivato un sistema di valutazione della qualità dei servizi e sulla base dei risultati ottenuti progetta e dispone interventi di miglioramento. Amiata Energia considera i seguenti fattori come determinanti per la qualità del servizio teleriscaldamento:

- Tempestività delle prestazioni di allacciamento e fornitura
- Continuità e regolarità dell'erogazione del servizio
- Correttezza nella misura dei consumi
- Correttezza nella fatturazione della fornitura
- Pagamento delle fatture e morosità
- Completezza ed accessibilità alle informazioni da parte del Cliente.
- Rapporti con la clientela e tutela delle informazioni

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

5.1 - TEMPESTIVITÀ DELLE PRESTAZIONI DI ALLACCIAMENTO E FORNITURA

Amiata Energia ha dimensionato la propria struttura 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 di prestazione indicati nel seguito sono espressi in giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali) e sono considerati al netto di:

- tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi (ad esempio diritti di servitù di passaggio, autorizzazioni alla sospensione nella circolazione stradale, etc).
- tempo necessario alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del cliente,
- tempi di proroga richiesti dal cliente.

I tempi massimi indicati non sono validi se l'allacciamento dell'utenza richiede l'estensione od il potenziamento della rete. In questi casi, come nel caso in cui insorgano (anche durante le attività di allaccio) particolari difficoltà quali cause di forza maggiore, incluse condizioni climatiche in grado di condizionare l'andamento del lavoro o cause imputabili a terzi, Amiata Energia informerà tempestivamente il cliente e comunicherà o concorderà il nuovo termine garantito.

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

- tempo di preventivazione;
- tempo di esecuzione dei lavori;
- tempo di attivazione della fornitura;
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati con il cliente;

5.1.1. Tempo di preventivazione

È il periodo di tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Amiata Energia della richiesta di preventivo (corredato dal dato di volumetria che si intende riscaldare) e la data di comunicazione del preventivo al cliente. I tempi massimi indicati sono validi laddove sia già presente ed utilizzabile una cassetta o un pozzetto di allaccio ovvero quindi se non è necessaria l'estensione o il potenziamento della rete. Nel caso

in cui manchi la rete e la sua estensione non rientri nei progetti di sviluppo di Amiata Energia, la società può rispondere negativamente (motivando le ragioni del diniego) alle richieste di preventivo.

La Società può predisporre tre tipi di preventivi standard:

- tipo A: preventivo per l'allaccio a cassetta o pozzetto pre-esistente ed utilizzabile
- tipo B: preventivo per la realizzazione anche della linea di allaccio fino al punto di consegna
- tipo C: preventivo per la realizzazione anche dell'impianto interno a partire dal punto di consegna.

In tutti i suddetti casi, il preventivo che verrà fornito darà informazioni relativamente ad eventuali oneri aggiuntivi a carico dell'utente per attività lavorative da dover effettuare nonché al costo finale a carico dell'utente per la fornitura del calore richiesto, secondo la tipologia contrattuale prescelta dall'utente stesso.

Standard del tempo massimo per la preventivazione di tipo A: 5 giorni

Quest'intervallo di tempo include quello per la verifica della disponibilità della cassetta e/o del pozzetto di utenza nonché quello per l'effettuazione di uno o più sopralluoghi per la verifica dei dati di volumetria forniti dall'utente e per la verifica delle modalità d'allacciamento (lato utenza fino a cassetta/pozzetto preesistente) che l'utente intende porre in opera tramite ditta di propria fiducia; eventuali difficoltà da parte del Cliente a consentire l'effettuazione del sopralluogo determinano una sospensione dei suddetti termini. L'attività lavorativa a carico di Amiata ed oggetto di preventivo sarà ricondotta unicamente ad eventuali interventi sulla cassetta e/o pozzetto ed alla eventuale fornitura di sistema di contabilizzazione di tipo a lettura wireless. Il preventivo di tipo A sarà completato con l'indicazione del termine ultimo di validità dello stesso e della tempistica di esecuzione delle opere, laddove accettate, in conformità agli standard di esecuzione dei lavori, ovvero diversa tempistica se concordato per specifiche ragioni di interesse dell'utente. Lo stesso standard sarà applicato nei casi in cui si tratti di eseguire un preventivo per la richiesta di riattivazione di un impianto precedentemente disattivato da altro utente

Standard del tempo massimo per la preventivazione di tipo B: 15 giorni

Quest'intervallo di tempo include oltre a quelli per la verifica della disponibilità della cassetta e/o del pozzetto di utenza e per una verifica dei dati di volumetria forniti dall'utente, anche quelli per la definizione delle modalità di realizzazione della linea di allaccio; eventuali difficoltà da parte del Cliente a consentire l'effettuazione del sopralluogo determinano una sospensione dei suddetti termini. L'attività lavorativa a carico di Amiata ed oggetto di preventivo sarà ricondotta pertanto ad eventuali interventi sulla propria cassetta e/o pozzetto ed alla eventuale fornitura di sistema di contabilizzazione

di tipo a lettura wireless ed agli oneri accessori per la realizzazione della linea di allaccio che Amiata Energia potrà eseguire direttamente o tramite ditta di propria fiducia. Il preventivo di tipo B sarà completato con l'indicazione del termine ultimo di validità dello stesso e della tempistica di esecuzione delle opere, laddove accettate, in conformità agli standard di esecuzione dei lavori, ovvero diversa tempistica se concordata per specifiche ragioni di interesse dell'utente.

Standard del tempo massimo per la preventivazione di tipo C: 15 giorni.

In aggiunta a tutto quanto previsto dal tipo B, Amiata Energia si è resa disponibile a realizzare (o far realizzare) come oneri accessori anche quelli relativi alla realizzazione/modifica dell'impianto interno dell'utente. In realtà, per tale attività, Amiata Energia si limita ad effettuare il prefinanziamento delle opere ed il loro recupero nell'ambito del contratto di fornitura, fermo restando quindi che i lavori verranno realizzati da ditta terza in possesso dei necessari requisiti tecnico-professionali, e pertanto la definizione dei tempi di predisposizione di tale tipologia di preventivo va intesa come quell'intervallo di tempo decorrente dall'entrata in possesso di un progetto tecnico sviluppato da professionista abilitato. Il preventivo di tipo C sarà completato con l'indicazione del termine ultimo di validità dello stesso e della tempistica di esecuzione delle opere, laddove accettate.

5.1.2. - 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. Per accettazione di preventivo si intende la sottoscrizione di un contratto di fornitura secondo gli standard previsti dal Regolamento d'Utenza

I tempi di esecuzione dei lavori dipendono dal tipo di preventivo sottoposto ad accettazione all'utente.

Standard del tempo massimo per l'esecuzione dei lavori a seguito accettazione preventivazione di tipo A: 10 giorni

Lo standard dipende dall'eventuale fornitura di idoneo sistema di contabilizzazione di tipo a lettura wireless; il dato indicato è da intendersi quindi al netto dei tempi di fornitura che in generale sono:

- per contatori con caratteristica PN16: 15 gg.
- per contatori con caratteristica PN25: 25 gg.

Standard del tempo massimo per l'esecuzione dei lavori a seguito accettazione preventivazione di tipo B: 30 giorni

Lo standard dipende dall'eventuale fornitura di idoneo sistema di contabilizzazione di tipo a lettura wireless nonché da eventuali tempistiche per permessi di attraversamento di suolo pubblico e/o privato (se diverso dall'utente); il dato indicato e' da intendersi quindi al netto di detti tempi e comunque può essere sospeso laddove da parte dell'utente sopravvenissero particolari condizioni che rendessero non realizzabile l'opera così come previsto e concordato in sede di preventivazione

Standard del tempo massimo per l'esecuzione dei lavori a seguito accettazione preventivazione di tipo C: n.d.

Laddove l'utente avesse provveduto ad accettare un preventivo di tipo C ovvero quindi Amiata Energia deve realizzare (o far realizzare) gli oneri accessori relativi alla realizzazione/modifica dell'impianto interno dell'utente, i tempi di esecuzione di tale attività dovranno essere al massimo pari ai tempi indicati nella specifica preventivazione e comunque possono essere sospesi laddove da parte dell'utente sopravvenissero particolari condizioni che rendessero non realizzabile l'opera così come previsto e concordato in sede di preventivazione

5.1.3 - Tempo di attivazione della fornitura

Laddove trattasi di nuova fornitura, è il tempo che intercorre tra la data di sottoscrizione del contratto (corrispondente quindi alla data di accettazione del preventivo) e la data di attivazione (apertura valvola intercettatrice) della relativa fornitura (previa presentazione da parte del cliente di tutti gli atti e documenti necessari alla stipula del contratto) al netto dei tempi che si rendessero necessari per l'esecuzione e collaudo delle opere. Esso e' correlato al tipo di preventivo e di lavorazione che si rende necessario porre in atto.

Standard del tempo massimo per l'attivazione della fornitura: 10 giorni.

I tempi di attivazione dipendono dal tipo di preventivo sottoposto ad accettazione all'utente; la reale attivazione può essere eseguita solo a valle di un collaudo funzionale - da eseguirsi alla presenza dell'utente - degli impianti realizzati sia che siano stati eseguiti da Amiata Energia o da altra ditta scelta dall'utente. Ne consegue che lo standard indicato e' da valutarsi a decorrere dalla data di collaudo funzionale.

Tale standard vale anche nel caso di attivazione di fornitura precedentemente chiusa per regolare cessazione utenza.

La data di attivazione verrà utilizzata ai fini della determinazione dei corrispettivi del primo anno di servizio.

5.1.4 - Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, compreso tra la data di richiesta della disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa da effettuarsi mediante piombatura delle valvole di intercettazione. Contestualmente alle attività di disattivazione verrà effettuata la lettura di cessazione. Nel caso in cui, per ragioni tecniche, non sia possibile effettuare la piombatura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza, l'esercente può effettuare altri interventi atti a impedire all'utente di prelevare energia dalla rete.

Lo standard sopra definito deve intendersi sospeso qualora il cliente non rendesse accessibile l'impianto per il rilievo dei contatori ove previsti.

Standard del tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente: 5 giorni.

Con l'emissione della fattura di chiusura viene a terminare il rapporto contrattuale tra Amiata Energia e l'utente che ha fatto richiesta di disattivazione; la data di disattivazione verrà utilizzata ai fini della determinazione dei corrispettivi finali di servizio.

5.1.5 Tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, 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 fornitura.

Standard del tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità: 2 giorni.

L'attivazione di azioni di recupero della morosità in Amiata Energia è soggetta all'applicazione di una procedura operativa; nell'ambito di tale procedura, il livello dell'azione di recupero può essere arrivata al punto tale da comportare l'adozione di azioni giudiziarie e pertanto ne consegue che per idonea documentazione si deve intendere anche ogni documento utile anche ai fini della chiusura delle liti giudiziarie

5.1.6 - 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 motivi vari tra cui:

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

Standard della fascia di puntualità per appuntamenti: 2 ore.

Trattasi del massimo ritardo accettabile rispetto all'orario che viene fissato in maniera personalizzata tra la società e l'utente tramite i canali di contatto possibili quali email, fax, telegramma, telefonata per l'effettuazione di sopralluoghi finalizzati a preventivi, allacciamenti, attivazione e riattivazione fornitura, cessazioni, allacci e verifiche. In caso di assenza da parte dell'utente, nonostante il rispetto di tale fascia di tempo, tale standard sarà comunque considerato assolto positivamente.

5.2 - CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Amiata Energia si impegna a erogare il calore in maniera continua e regolare fermo restando che ciò si intende riferito fino al punto di allaccio verso gli utenti; nessuna responsabilità e/o impegno può essere posto né viene assunto da Amiata Energia per quanto riguarda le condizioni di funzionalità degli impianti interni e delle linee di allaccio a valle delle cassette e/o dei pozzetti. E' infatti dovere di ogni singolo utente procedere alla tenuta del proprio impianto termico secondo quanto previsto dal Decreto Presidente Giunta Regione Toscana n. 25/R del 3 marzo 2015.

Inoltre, in considerazione del fatto che il servizio di teleriscaldamento viene realizzato in forza della convenzione con Enel Green Power, (attuale titolare dei diritti di sfruttamento della risorsa geotermica sul territorio di Santa Fiora), grazie allo sfruttamento del calore residuo ottenuto dalla produzione di energia elettrica nelle centrali geotermiche di Bagnore, qualora, per qualsiasi motivo indipendente dalla volontà di Amiata Energia, Enel Green Power non dovesse più consentire tale sfruttamento, l'utente dovrà provvedere, ricorrendo ad altre fonti, all'approvvigionamento dei fluidi termici necessari per il funzionamento del proprio impianto.

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

- Continuità della fornitura;
- Pronto Intervento e segnalazione guasti
- Tempi di preavviso per le sospensioni programmate;;
- Durata delle sospensioni programmate.

5.2.1 - Continuità della fornitura

L'impegno prioritario di Amiata Energia è di offrire un servizio continuo e regolare e ridurre, nei limiti del possibile e compatibilmente con gli eventuali problemi tecnici insorti, la durata d'eventuali disservizi. In tutto il territorio di Santa Fiora, la rete di distribuzione è realizzata in modo da ridurre il più

possibile le sospensioni dell'erogazione per interventi di manutenzione straordinaria o in caso di guasto o danno essendo state poste in essere valvole sezionatrici ad hoc. Programmi di manutenzione preventiva vengono comunque sistematicamente attuati su reti ed impianti al fine di ridurre i disservizi.

Nelle centrali di produzione e nelle sottocentrali di distribuzione, e' installato un sistema di controllo che consente di seguire a distanza lo stato della rete e degli impianti, registrando tutte le informazioni significative, e di intervenire tempestivamente in caso di anomalia o guasto anche con manovre a distanza - ove possibile - sugli impianti 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

Lo stato della rete viene inoltre monitorato tramite la rilevazione del reintegro giornaliero di acqua. Sulla base di questo fattore viene eventualmente intensificata la ricerca di dispersioni applicando metodologie appropriate e strumenti di ricerca perdite.

5.2.2 - Pronto intervento e segnalazione guasti

Amiata Energia auspica che il cliente partecipi alla sicurezza e miglioramento del servizio comunicando al pronto intervento le irregolarità e le interruzioni nella fornitura. Per far fronte comunque in modo tempestivo a possibili casi di guasto sulle tubazioni del teleriscaldamento, a partire dalla centrale di pompaggio fino alle cassette e/o pozzetti d'utenza, è disponibile il servizio di Pronto Intervento attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno; in particolare l'utente può rivolgersi ai seguenti numeri telefonici:

- 0564 - 978022 (attivo negli orari di apertura degli uffici di Santa Fiora)
- 347-6095389 (attivo negli orari di chiusura degli uffici di Santa Fiora)

A tal uopo si precisa che gli orari di apertura degli uffici di Santa Fiora sono:

Dal lunedì al venerdì:	dalle ore 9:00	alle ore 12:00
	dalle ore 15:00	alle ore 17:00

Si precisa che per segnalazioni sulle tubazioni di allaccio e/o sugli impianti interni, non di competenza di Amiata Energia, l'utente potrà rivolgersi a tecnici di propria fiducia; in caso di richiesta di intervento comunque rivolta ad Amiata Energia, laddove venisse verificata dai tecnici di Amiata Energia la non competenza di quest'ultima, si provvederà ad emettere nota debito a carico del chiamante in misura pari a 50 (cinquanta) euro quale forma di indennizzo costi chiamata se effettuata in orario notturno (dalle 18.30 alle 7.30)

Standard del tempo massimo per l'attivazione del primo intervento: 2 ore.

Per primo intervento si intende il sopraggiungere sul luogo da parte dei tecnici della società o di chi per essa e l'attivazione delle manovre possibili per ripristinare le condizioni minimali di funzionalità e/o di sicurezza, in particolar modo in caso di situazioni di pericolo quali il cedimento del manto stradale a seguito di rottura delle tubazioni che trasportano acqua calda e/o la fuoriuscita dell'acqua calda a temperatura estremamente elevata.

L'avvio dell'intervento di riparazione in caso di pericolo deve avvenire entro le 24 ore successive. Il completamento dell'intervento di riattivazione inoltre, avverrà in tempi dipendenti dalle complessità tecniche/ operative dell'intervento stesso.

5.2.3 - Tempi di preavviso per le sospensioni programmate

Nei casi in cui sia necessario interrompere l'erogazione del servizio per eseguire lavori programmati, Amiata Energia si impegna a limitare la sospensione al minimo indispensabile evitando, se possibile, di intervenire nei momenti di maggiore utilizzo del servizio. Gli utenti interessati da sospensioni della fornitura di durata superiore ad otto ore o da sospensioni brevi ma ripetute in più giorni successivi sono informati prima dell'interruzione mediante appositi cartelli esposti nelle vie coinvolte e/o all'esterno dei fabbricati interessati dalla sospensione. La Società provvederà a dare relativa informativa anche tramite applicativi di fonia mobile o via web relativamente a quella utenza che ha manifestato la propria disponibilità ad usufruire di tale mezzo di comunicazione

Standard del tempo minimo di preavviso di sospensione: 2 giorni.

Per sospensioni programmate si intende l'esecuzione di attività che devono essere eseguite nel rispetto di un programma manutentivo od a seguito del manifestarsi di un guasto e che pertanto non possono essere rimandate in altra data, laddove venisse meno la garanzia di regolarità di erogazione della fornitura nel caso non venisse effettuato l'intervento stesso.

5.2.4 - Durata delle sospensioni programmate

Amiata Energia è impegnata a contenere la durata delle sospensioni programmate entro il tempo massimo di 48 ore. Nel caso di situazioni di particolare importanza, Amiata Energia si impegna ad effettuare tutti gli interventi necessari per garantire il corretto funzionamento degli impianti; laddove i tempi di sospensione della fornitura dovessero essere preventivamente sin dall'inizio in valori superiori al valore massimo sopra esposto, Amiata Energia procederà a darne formale comunicazione agli utenti interessati dalla sospensione del servizio; in tal caso il tempo massimo da cui si potrà procedere all'applicazione dell'indennizzo automatico corrisponderà con quello indicati nel preavviso all'utenza.

5.3 - CORRETTEZZA NELLA MISURA DEI CONSUMI

Il Cliente che usufruisce dei contratti a misura (Contratto EASY) può chiedere la verifica della funzionalità del contatore, in contraddittorio con i tecnici aziendali, rivolgendosi all'ufficio di Santa Fiora o tramite richiesta scritta. Per iniziare la verifica è necessario un intervento tecnico di Amiata Energia 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) Amiata Energia comunica il costo della verifica al cliente e chiede la conferma della richiesta. La verifica è gratuita solo nel caso in cui l'esito della prova dimostri che il contatore non funziona correttamente cioè i consumi indicati eccedano i limiti di tolleranza del +/- 10% (come previsto all'art.8 del Regolamento d'Utenza) salvo quanto previsto dalle normative tecniche vigenti.

Standard del tempo massimo per l'attivazione della verifica di funzionamento del contatore: 10 giorni.

Il periodo intercorre dalla data di ricevimento della conferma per la richiesta di verifica fino alla data di installazione presso il cliente della strumentazione di misura o dell'invio al laboratorio. Nell'eventualità che pervenga una quantità di richieste superiore al numero degli strumenti di verifica a disposizione dell'azienda, e quindi ci siano difficoltà a rispettare i tempi indicati, Amiata Energia comunicherà tempestivamente al Cliente il nuovo termine.

Nel caso che la verifica determini il non corretto funzionamento del contatore, Amiata Energia provvede a sostituire o riparare il contatore e a ricalcolare il consumo del Cliente, come previsto dal "Regolamento di fornitura del teleriscaldamento cittadino", sulla base dei consumi verificatisi in analoghi periodi e condizioni anche in rapporto ai gradi-giorno, limitatamente agli ultimi 12 mesi di prelievo antecedenti la data di accertamento dell'errore.

L'esito della verifica viene comunicato ufficialmente per iscritto entro 10 giorni lavorativi.

5.4 - CORRETTEZZA NELLA FATTURAZIONE DELLA FORNITURA

Il servizio di fornitura viene fatturato al cliente conformemente a quanto previsto dal "Regolamento di fornitura del teleriscaldamento cittadino" in funzione del tipo di contratto che il cliente ha scelto di stipulare. Per le utenze con contratto EASY, i tecnici abilitati di Amiata Energia procederanno al rilievo delle letture entro il 30 giugno di ogni anno; nel corso dell'anno potranno essere eseguite anche più rilievi di letture.

Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche. Le tariffe applicate sono quelle stabilite da Regolamento d'Utenza così come aggiornate anno per anno; il listino in vigore verrà tenuto esposto presso gli uffici di Santa Fiora.

Se nella ricezione delle proprie fatture, il cliente rileva un'anomalia, deve farne immediata segnalazione alla Società; quest'ultima avvia le verifiche del caso e può essere sospeso il pagamento della fattura già emessa. Se la fatturazione risulta errata, Amiata Energia corregge l'anomalia ed invia appositi documenti di rettifica entro il **tempo massimo di 15 giorni (Livello di standard)** a decorrere dalla data di comunicazione del Cliente. Fa fede la data della comunicazione telefonica del Cliente, o della sua presentazione diretta agli sportelli aziendali, o del protocollo aziendale in caso di comunicazione scritta.

Nel caso in cui l'anomalia - accertata - venga segnalata dopo aver già provveduto al pagamento della fattura errata e dalle rettifiche risulti un credito per il cliente, la società provvederà ad effettuare il rimborso nella prima fatturazione utile, riducendo 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 dalle successive fatturazioni fino all'esaurimento del credito stesso.

La contabilità del servizio reso viene effettuata considerando che il costo contrattuale incide per un valore percentuale pari all'85% nel periodo 15 Ottobre - 15 Aprile e per il restante 15% nel periodo 16 Aprile - 14 Ottobre.

5.5 - PAGAMENTO DELLE FATTURE E MOROSITÀ

5.5.1 - Modalità di pagamento

La Società emette fatture/bollettini mensili prevedendone la scadenza di pagamento a fine di ogni mese; l'utente può effettuare i pagamenti secondo le seguenti modalità:

- mediante bollettino MAV utilizzabile presso tutti gli sportelli postali e/o bancari;
- mediante bonifico bancario sulla banca indicata in fattura;
- mediante domiciliazione bancaria (addebito in via continuativa delle fatture presso la propria banca o ufficio postale).

Qualora l'utente decidesse di avvalersi della modalità di domiciliazione bancaria (mod. RID) la Società annullerà il valore del deposito cauzionale

Non sono accettati pagamenti in contanti, di qualsiasi importo essi siano, presso gli sportelli della società.

5.5.2 - Morosità

Se il pagamento delle fatture/bollette viene effettuato oltre i termini prescritti, la Società potrà applicare gli interessi di mora sulla somma dovuta, al tasso ufficiale di sconto, in atto alla data di pagamento, maggiorato di 5 (cinque) punti percentuali. Gli importi conseguenti ai ritardati pagamenti saranno addebitati sotto la voce "mora per ritardato pagamento" sulla prima fattura utile successiva al ritardato pagamento.

Nel caso di mancato pagamento viene inviato al Cliente un "sollecito di pagamento". Perdurando ancora il mancato pagamento viene inviato al Cliente "avviso di sospensione", riportante le indicazioni utili per il pagamento dell'arretrato. Infine, in mancanza di riscontri da parte del Cliente, si procede alla sospensione della fornitura.

Qualora, entro il termine di 30 giorni dalla data di sospensione, il Cliente provveda al pagamento dell'arretrato e delle "spese di riallaccio", la fornitura verrà ripristinata entro il termine indicato al precedente punto 5.1.5..

Trascorsi 30 giorni dalla sospensione, nel caso in cui il Cliente non abbia ancora provveduto al pagamento, Amiata Energia procederà alla risoluzione unilaterale del contratto di fornitura, promuovendo nel contempo le azioni necessarie per il recupero coattivo del proprio credito.

6.0 RAPPORTI CON I CLIENTI E TUTELA DELLE INFORMAZIONI

6.1 - COMPLETEZZA ED ACCESSIBILITÀ ALL'INFORMAZIONI DA PARTE DEL CLIENTE

Amiata Energia assicura l'accesso a tutte le informazioni concernenti il rapporto contrattuale con il cliente fermo restando che al momento della sottoscrizione del contratto, viene consegnata una copia del Regolamento di Fornitura del Teleriscaldamento Cittadino. Quest'ultimo documento e la Carta della qualità del Servizio sono comunque sempre consultabili sul sito aziendale www.amiataenergia.it

Tramite gli strumenti di cui sopra Amiata Energia rende noto alla propria Clientela:

- le condizioni di fornitura del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le parti;
- le procedure di pagamento delle bollette, le modalità di lettura ove previste, nonché le agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa;
- informazioni inerenti i temi della sicurezza, del risparmio, delle tariffe e contributi in vigore e consigli sul corretto utilizzo degli impianti;
- le procedure relative ai reclami.

Per dare conoscenza al cliente di particolari informative, Amiata Energia utilizza anche i tradizionali mass media, specifici opuscoli associati alle bollette, nonché invia ai clienti che ne hanno specificatamente dato autorizzazione, messaggi elettronici attraverso smartphone anche con ricorsi ai social-web .

Standard del tempo massimo di risposta a richieste di informazione: 20 giorni.

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

6.2 - PROCEDURE DI RECLAMO

Le richieste e i reclami ovvero le violazioni ai principi della presente Carta possono essere denunciate presso gli uffici di Amiata Energia per iscritto, via fax o telefonicamente (Ufficio Viale Marconi, 53 - tel. 0564/978022 - fax 0564/979812).

La richiesta di reclamo deve necessariamente contenere le seguenti informazioni:

- nome e cognome dell'intestatario del contratto di fornitura, ove il richiedente sia un utente;
- l'indirizzo di fornitura;
- l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- la tipologia di fornitura.

L'Utente si impegna inoltre a indicare tutte le informazioni in suo possesso relativamente all'oggetto del reclamo, in modo tale che Amiata Energia possa provvedere all'evasione della pratica. Le segnalazioni del Cliente e tutte le informazioni raccolte per l'evasione delle stesse vengono registrate dalla struttura interna aziendale. E' prevista la sottoscrizione del Cliente qualora il reclamo venga inoltrato di persona.

Il personale è comunque disponibile a fornire informazioni e risposte in via breve; in quest'ultimi casi, non si procederà ad alcun rilievo dei tempi di risposta.

Si precisa inoltre che la Società ha in essere un proprio modello organizzativo ai sensi del D.Lgs 231/2001 e pertanto il Cliente ha a sua disposizione una casella di posta per l'inoltro di reclami e/o denunce per presunti illeciti indirizzando propria email a organismodivigilanza@pec.odvamiataenergia.it

Standard del tempo massimo di risposta scritta al reclamo: 20 giorni.

Entro il **termine massimo di 20 giorni** dalla data del ricevimento della denuncia, la società riferisce per iscritto al Cliente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate. Se la complessità del caso non consente il rispetto del tempo indicato, Amiata Energia informa tempestivamente il Cliente sullo stato d'avanzamento della pratica di risposta.

Il tempo è conteggiato facendo riferimento alle date di ricevimento e spedizione aziendali.

6.3 - RIMBORSO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI

Amiata Energia corrisponderà automaticamente un indennizzo pari a:

- 30 euro per ogni giorno di ritardo, nel caso di un utente residenziale;
- 70 euro per ogni giorno di ritardo, per utenti commerciali;

in caso di mancato rispetto degli standard di cui alla tabella "Elenco indicatori" (di seguito allegata) per i quali e' previsto il rimborso.

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

- cause di forza maggiore, quali 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;
- cause imputabili al cliente, quali la mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato, mancato pagamento di somme dovute ad Amiata Energia per il servizio o qualsiasi altro fatto imputabile al cliente.

In allegato viene riportata una tabella contenente i tempi massimi soggetti a rimborso (sezione A) ed i tempi massimi non soggetti a rimborso (sezione B).

6.4 - MODALITA' 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 evidenzierà un credito a favore del cliente che sarà detratto dalle successive fatturazioni. L'indennizzo può essere corrisposto anche con pagamento diretto entro 90 giorni 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 sarà comunque corrisposto entro nove mesi dalla scadenza del termine.

6.5 - 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 206 del 6 settembre 2005 - 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 offrono il servizio, è un 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 e dei relativi rappresentanti, dell'azienda e dei consumatori, un accordo comune. Con la conciliazione le parti costruiscono insieme un percorso congiunto verso la soluzione della lite. Amiata Energia 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.

7.0 ACCESSO AL SERVIZIO

Gli sportelli di Amiata Energia sono aperti di norma al pubblico dalle ore 9,00 alle 12,30 di tutti i giorni feriali. Amiata Energia si riserva di estendere l'orario di apertura nei pomeriggi feriali o di sabato e domenica durante le campagne promozionali o in condizioni ritenute eccezionali.

Amiata Energia è impegnata a ridurre i tempi di attesa agli sportelli per effettuare operazioni di natura commerciale e amministrativa o per la richiesta d'informazioni.

8.0 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Amiata Energia cerca di avvalersi di tutte le possibili occasioni di dialogo con il Cliente per conoscere il suo giudizio riguardo alla qualità del servizio reso; inoltre può effettuare periodicamente rilevazioni campionarie mediante interviste telefoniche o personali.

Tali rilevazioni rappresentano uno dei riferimenti principali per la definizione dei progetti di miglioramento. Amiata Energia potrà quindi trasmettere annualmente al Dipartimento per la Funzione Pubblica un rapporto sulla qualità del Servizio, che viene reso disponibile, in particolare, per le Associazioni dei Consumatori, al pari dei dati relativi al grado di soddisfazione dei Clienti.

Resta comunque inteso che il Cliente può fornire i propri suggerimenti e le proprie idee per un servizio migliore, per iscritto o verbalmente presso gli sportelli aziendali.

9.0 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità e nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Gli standard di continuità, regolarità di 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 vandalici

Tabella Elenco Indicatori

Indicatore	Standard
tempo massimo per la preventivazione di tipo A	5 giorni
tempo massimo per la preventivazione di tipo B	15 giorni
tempo massimo per la preventivazione di tipo C	15 giorni
tempo massimo per l'attivazione della fornitura	10 giorni
tempo massimo per l'esecuzione dei lavori a seguito accettazione preventivazione di tipo A	30 giorni
tempo massimo per l'esecuzione dei lavori a seguito accettazione preventivazione di tipo B	n.d.
tempo massimo per l'esecuzione dei lavori a seguito accettazione preventivazione di tipo C	10 giorni
tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 giorni
tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità	2 giorni
fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore
tempo massimo per l'attivazione del primo intervento	2 ore
tempo minimo di preavviso di sospensione	2 giorni
tempo massimo per l'attivazione della verifica di funzionamento del contatore	10 giorni
rettifica della fatturazione	15 giorni
tempo massimo di risposta a richieste di informazione	20 giorni
tempo massimo di risposta scritta al reclamo	20 giorni