



CARTA DEI SERVIZI DEL TELERISCALDAMENTO E REGOLAMENTO DEI RAPPORTI CON LA CLIENTELA



Rev. 1 del 1 gennaio 2019

Modifica art. 3.4.5 "verifica misuratore"

INDICE

1.	DEFINIZIONE DEL SERVIZIO E PRESENTAZIONE DEL GESTORE	- 4 -
1.1.	Definizione del servizio.....	- 4 -
1.2.	Presentazione del gestore.....	- 4 -
2.	PRINCIPI FONDAMENTALI	- 4 -
2.1.	Eguaglianza	- 4 -
2.2.	Imparzialità.....	- 4 -
2.3.	Continuità.....	- 5 -
2.4.	Partecipazione	- 5 -
2.5.	Cortesia.....	- 5 -
2.6.	Efficienza ed Efficacia	- 5 -
2.7.	Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	- 5 -
2.8.	Condizioni principali di fornitura.....	- 5 -
2.9.	Qualità.....	- 5 -
3.	IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'	- 5 -
3.1.	Premessa.....	- 5 -
3.2.	Avvio del rapporto contrattuale	- 6 -
3.2.1	Tempo di preventivazione per allacciamento alla rete di teleriscaldamento.....	- 6 -
3.2.2	Tempo di esecuzione lavori di allacciamento alla rete di teleriscaldamento.....	- 6 -
3.2.3	Tempo per l'attivazione della fornitura	- 6 -
3.2.4	Tempo per la disattivazione della fornitura da parte del cliente.....	- 6 -
3.2.5	Tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità.....	- 7 -
3.2.6	Tempo di verifica del rispetto delle caratteristiche tecniche della fornitura su richiesta del cliente	- 7 -
3.3.	ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO	- 7 -
3.3.1	Sportelli dedicati: orari di apertura al pubblico	- 7 -
3.3.2	Svolgimento di pratiche via telefono	- 7 -
3.3.3	Sportello on-line	- 7 -
3.3.4	Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	- 7 -
3.3.5	Facilitazione per utenti particolari	- 8 -
3.3.6	Rispetto degli appuntamenti concordati.....	- 8 -
3.3.7	Tempo di attesa allo sportello.....	- 8 -
3.3.8	Tempo di risposta alle richieste scritte e ai reclami degli utenti.....	- 8 -
3.4.	GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	- 9 -

3.4.1	Tariffe.....	- 9 -
3.4.2	Fatturazione.....	- 9 -
3.4.3	Rettifiche di fatturazione.....	- 9 -
3.4.4	Morosità.....	- 9 -
3.4.5	Verifica del contatore.....	- 10 -
3.5.	CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO.....	- 10 -
3.6.	CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA FORNITURA.....	- 11 -
4.	TUTELA E RAPPORTI CON L'UTENZA.....	- 11 -
4.1.	Informazione all'utenza.....	- 11 -
4.2.	Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente.....	- 12 -
4.3.	Rimborso per il mancato rispetto degli impegni.....	- 12 -
4.4.	Condizioni generali di vendita.....	- 13 -
4.5.	Usi del Calore.....	- 13 -
4.6.	Durata del contratto – Rinnovo – Recesso.....	- 13 -
4.7.	Controversie e risoluzione del contratto.....	- 14 -

1. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO E PRESENTAZIONE DEL GESTORE

1.1. Definizione del servizio

La carta si riferisce al servizio di teleriscaldamento, attività di distribuzione di acqua calda ai clienti allacciati alla rete di teleriscaldamento del Comuni di Osimo e gestita da ASTEA.

Le tipologie di utilizzo sono le seguenti:

- usi domestici;
- usi non domestici.

1.2. Presentazione del gestore

ASTEA SpA è una multiutility a prevalente capitale pubblico locale, che opera nell'ambito dei servizi pubblici a rete e di igiene ambientale.

Forte della sua esperienza centenaria e delle consolidate competenze acquisite, ASTEA costituisce un punto di riferimento per la gestione dei servizi di pubblica utilità nella regione Marche, in particolare nella gestione dei seguenti servizi:

- servizio idrico integrato;
- produzione di energia elettrica e termica;
- distribuzione e vendita di energia elettrica;
- distribuzione e vendita calore;
- raccolta e trasporto rifiuti;
- distribuzione di gas.

La vendita sul mercato libero di gas ed energia elettrica viene svolta tramite la controllata Adriatica Energia Servizi Srl nel rispetto dei principi della liberalizzazione individuati dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas, mentre l'attività di vendita di energia elettrica sul mercato di maggior tutela (ex mercato vincolato) è rimasta in capo ad ASTEA.

ASTEA opera nella consapevolezza che i servizi offerti devono essere a disposizione di tutti e devono essere erogati con la massima attenzione all'utente, alla società, all'ambiente.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. Eguaglianza

L'erogazione dei servizi gas ed elettricità si basano sul principio di eguaglianza dei diritti dei clienti.

ASTEA, compatibilmente con le condizioni impiantistiche e funzionali, garantisce nell'ambito di tutto il territorio di competenza la parità di trattamento dei clienti.

ASTEA si impegna a prestare particolare attenzione, alle persone portatrici di handicap, agli anziani ed ai clienti appartenenti alle fasce sociali deboli.

2.2. Imparzialità

ASTEA assume un ruolo neutrale nei riguardi dei clienti adottando nei loro confronti criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

2.3. Continuità

ASTEА garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Nel caso di interruzioni del servizio, imputabili a guasti o a manutenzioni necessarie per la corretta erogazione, АSTEА si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni ai clienti, ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei disagi e ad attivare, se necessario, servizi sostitutivi di emergenza.

2.4. Partecipazione

ASTEА promuove la partecipazione del cliente sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per migliorare la collaborazione tra utenza e gestore.

Ogni cliente ha diritto di conoscere le informazioni, in possesso del Gestore, che lo riguardano e le altre informazioni di pubblico interesse, può presentare reclami, suggerimenti, osservazioni, memorie e documenti per migliorare la qualità dei servizi erogati.

ASTEА acquisisce periodicamente, attraverso le associazioni dei consumatori e indagini dirette, la valutazione dei clienti e del personale aziendale sulla qualità dei servizi resi.

2.5. Cortesia

ASTEА si impegna a trattare con rispetto e cortesia i clienti, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Il personale a contatto con il pubblico è munito di tesserino di riconoscimento.

2.6. Efficienza ed Efficacia

ASTEА persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati. In tal senso, si impegna a verificare le aspettative del cliente, a ricercare ed attuare tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a rispondervi.

2.7. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

ASTEА pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con il cliente.

2.8. Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura devono essere riportate nel contratto cliente - gestore.

2.9. Qualità

ASTEА, in un'ottica di miglioramento continuo delle prestazioni, si impegna a:

- trovare idonee soluzioni al fine di migliorare, nel corso degli anni, la qualità del servizio erogato e comunque a rispettare gli impegni assunti nel presente documento;
- mantenere la Certificazione del Sistema Qualità.

3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

3.1. Premessa

Gli standard di qualità fissati nel presente schema di riferimento si riferiscono a quattro diverse fasi del rapporto contrattuale con l'utente e più precisamente, agli aspetti del servizio relativi:

- all'avvio del rapporto contrattuale
- all'accessibilità del servizio
- alla gestione del rapporto contrattuale
- alla continuità e regolarità del servizio.

Gli standard espressi in giorni, quando non diversamente esplicitato, sono riferiti a giorni lavorativi (decorrono dalla data di ricevimento/spedizione del protocollo del Gestore) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni ed adempimenti a carico dell'utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, insorgono difficoltà nel rispettare le scadenze garantite, il Gestore provvederà a comunicare all'utente, in modo tempestivo, la nuova data e il motivo del rinvio.

3.2. Avvio del rapporto contrattuale

Si precisa che non tutte le zone della città sono servite dalla rete di teleriscaldamento, per cui non sempre è possibile soddisfare la richiesta di allacciamento. Pertanto ogni richiesta che perverrà ad ASTEA verrà inoltrata all'ufficio tecnico per la dovuta approvazione di fattibilità. In caso di esito negativo questo verrà comunicato al cliente entro 20 giorni. In caso di esito positivo sono garantiti i tempi di seguito indicati per ciascuna prestazione.

3.2.1 Tempo di preventivazione per allacciamento alla rete di teleriscaldamento

È il tempo massimo che intercorre tra la data di richiesta di un nuovo allacciamento e la data di spedizione del preventivo all'utente.

- Tempo: **30 giorni**.

3.2.2 Tempo di esecuzione lavori di allacciamento alla rete di teleriscaldamento

È il tempo massimo che intercorre tra la data di comunicazione da parte dell'utente dell'avvenuto pagamento del corrispettivo preventivato e la data di completamento dei lavori.

Per l'esecuzione è quindi necessario che l'utente abbia accettato il preventivo, ne abbia pagato l'importo e che il Comune abbia rilasciato il permesso di scavo ed emesso le eventuali ordinanze.

- Tempo: **60 giorni**

Nel caso si tratti di interventi di particolare complessità, il tempo è comunicato all'utente di volta in volta.

3.2.3 Tempo per l'attivazione della fornitura

È il tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'attivazione della fornitura.

- Tempo massimo attivazione fornitura: **5 giorni**

3.2.4 Tempo per la disattivazione della fornitura da parte del cliente.

È il tempo intercorrente tra la data di richiesta della disattivazione della fornitura da parte del cliente e la data di disattivazione della stessa.

- Tempo massimo attivazione fornitura: **3 giorni**

3.2.5 *Tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità.*

E' il tempo intercorrente tra la data di pagamento del cliente nei modi stabiliti all'articolo 10 ovvero di comunicazione del cliente dell'avvenuto pagamento delle somme medesime e la data di riattivazione della fornitura. Al fine di tutelare in maggior misura l'utente, il gestore si impegna a non sospendere la fornitura del servizio nei giorni di Sabato, Domenica e Festivi.

- Tempo massimo di riattivazione fornitura: **2 giorni**

3.2.6 *Tempo di verifica del rispetto delle caratteristiche tecniche della fornitura su richiesta del cliente.*

E' il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta di verifica delle caratteristiche tecniche della fornitura e la data di comunicazione al cliente dell'esito delle verifiche.

- Tempo massimo di verifica: **10 giorni**

3.3. ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

3.3.1 *Sportelli dedicati: orari di apertura al pubblico*

Al fine di garantire una migliore assistenza all'utenza in termini di accesso al servizio e alle informazioni, il Gestore assicura il servizio di sportello presso la sede di Osimo in via Guazzatore, 163 con il seguente orario di apertura:

- tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30
- il pomeriggio del martedì e giovedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30

Presso lo sportello aziendale si possono espletare le seguenti richieste:

- informazioni;
- preventivi;
- stipula e disdetta contratti;
- richiesta verifica contatori;
- inoltre reclami.

3.3.2 *Svolgimento di pratiche via telefono*

Il gestore rende disponibile per informazioni il numero verde gratuito 800.012526 attivo dal lunedì al giovedì dalle ore 8:00 alle ore 13:00 e dalle 14.30 alle ore 17.45 ed il venerdì dalle ore 8:00 alle ore 13:00.

Inoltre mette a disposizione nei medesimi orari il numero 335.7215681 per tutte le informazioni di natura tecnica e per un miglior utilizzo e funzionamento del servizio calore.

3.3.3 *Sportello on-line*

ASTEА permette a tutti i clienti, tramite il sito internet www.asteaspa.it, di visualizzare e stampare le proprie fatture, visualizzare le tariffe vigenti, di visualizzare e stampare la modulistica relativa alle richieste da presentare.

3.3.4 *Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento*

Le fatture recapitate nel luogo di fornitura o ad altro indirizzo indicato dal cliente dovranno essere pagate con le modalità in esse previste. Il cliente ha la possibilità di effettuare i pagamenti delle fatture secondo le seguenti modalità:

- presso tutti gli sportelli postali;
- presso gli sportelli bancari convenzionati con ASTEA;
- mediante domiciliazione bancaria o postale: La domiciliazione permette l'addebito in via continuativa delle fatture presso la propria banca o ufficio postale.

3.3.5 *Facilitazione per utenti particolari*

Il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione alle persone portatrici di handicap, agli anziani e agli utenti appartenenti alle fasce sociali deboli.

A tal fine il gestore si impegna a garantire procedure e tempi più rapidi rispetto agli standard applicabili alla totalità degli utenti e, previo appuntamento, si rende disponibile ad incontrare gli utenti appartenenti alle fasce sopra indicate direttamente nel comune di residenza.

3.3.6 *Rispetto degli appuntamenti concordati*

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente.

Quando concorda un appuntamento con l'utente il gestore deve fissare (anche in relazione alle esigenze dell'utente) l'ora di inizio e di fine della fascia di puntualità che in ogni modo non può essere superiore a 3 ore.

- Fascia di puntualità: **massimo 3 ore**

3.3.7 *Tempo di attesa allo sportello*

Il gestore deve organizzare gli sportelli in modo tale da prevedere un tempo di attesa accettabile e comunque, in condizioni di normale affluenza, **non superiore ai 30 minuti**.

3.3.8 *Tempo di risposta alle richieste scritte e ai reclami degli utenti*

L'utente può inoltrare al gestore richieste scritte di informazioni e presentare reclami.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché il gestore possa provvedere alla ricostruzione del caso in tutti i suoi aspetti.

I reclami devono essere presentati entro il termine di 30 giorni dal verificarsi del disservizio.

Il Gestore fornisce risposta scritta alle richieste e ai reclami degli utenti in un **tempo massimo di 20 giorni** dalla richiesta (i giorni decorrono dalla data di protocollo di arrivo del gestore).

Le richieste e i reclami possono essere inoltrate al gestore:

- di persona presso lo sportello;
- mediante posta all'indirizzo via Guazzatore, 163 60027 Osimo (AN);
- tramite fax al numero 071.7247214;
- tramite e-mail all'indirizzo info@asteaspa.it.

Quando il disservizio è effettivamente verificato, il Gestore si impegna ad eliminarne tempestivamente le cause e, se previsto, a rimborsare l'utente.

3.4. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.4.1 Tariffe

Il prezzo di vendita finale del servizio è composto dalla tariffa e dall'imposta sul valore aggiunto ed è determinato col criterio generale di livellare il prezzo finale con il prezzo che si pagherebbe mediamente per produrre la stessa quantità di calore con il gas metano.

A differenza del gas metano non vengono applicate quote fisse, ma la tariffa è data dalla sola quota variabile. Quest'ultima è rapportata all'energia termica prelevata espressa in kWh termici e misurata dai gruppi di misura ed è articolata in sette scaglioni di consumo.

Analogamente al metano la tariffa viene aggiornata con cadenza trimestrale.

Sono previste due tipologie di utilizzo:

- **tariffa uso domestico**: applicata ai clienti che utilizzano il calore per usi domestici (sia centralizzati che individuali).
- **tariffa uso non domestico**: applicata a tutte le attività non domestiche; all'interno dell'uso non domestico è presente una ulteriore tariffa ad uso industriale prevista per quelle utenze con imposta gas ridotta.

3.4.2 Fatturazione

Il sistema di fatturazione applicato da ASTEA prevede di norma l'emissione di 6 (sei) fatture annue di cui 4 (quattro) su lettura e 2 (due) in acconto.

L'unità di misura dei consumi è il chilowattora (kWh) che è la misura di energia in accordo alle Unità di Misura del Sistema Internazionale, che corrisponde a 860 Mcal del precedente sistema di misura tecnico: su alcuni gruppi di misura il valore è indicato in megawattora (MWh) equivalente a 1.000 kWh. La determinazione dei consumi avviene sulla base della lettura del Gruppo di misura rilevata dal personale di ASTEA almeno una volta l'anno. ASTEA è autorizzata a determinare induttivamente il consumo in caso di guasto, erroneo funzionamento del gruppo di misura e inaccessibilità al momento della visita.

Per la determinazione induttiva dei consumi ASTEA terrà conto del consumo storico dell'utenza o in caso di nuove forniture di utenze analoghe.

Al Cliente è riconosciuta la facoltà di dimostrare il mancato o ridotto utilizzo del servizio nel periodo oggetto di determinazione induttiva.

Non è previsto il pagamento di nessun deposito cauzionale.

3.4.3 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati degli errori (sia in difetto che in eccesso) il gestore deve correggere gli stessi d'ufficio. Nel caso in cui l'errore sia comunicato al gestore dall'utente stesso, il gestore verifica l'esistenza dell'errore e provvede a comunicare al cliente entro 20 giorni lavorativi l'esito dell'accertamento. Eventuali pagamenti in eccesso, effettuati dall'utente, saranno accreditati sulla bolletta successiva.

3.4.4 Morosità

Se il pagamento è effettuato oltre i termini indicati, ASTEA potrà richiedere oltre al corrispettivo dovuto la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annuale pari al TUR (Tasso Ufficiale di Riferimento) maggiorato del 3,5 %. ASTEA segnala nelle fatture emesse successivamente l'estratto conto delle fatture insolute. Perdurando il mancato pagamento, viene inviato un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata che indica il termine di pagamento (minimo 15 giorni solari dalla

data di spedizione), il bollettino postale precompilato e le modalità per comunicarne l'effettuazione ad ASTEA.

Successivamente a tale data, qualora non risulti il pagamento, valutate le circostanze del caso e senza ulteriori avvisi ASTEA sospenderà la fornitura.

In ogni caso ASTEA si riserva di promuovere, per il recupero coattivo del proprio credito, le azioni del caso nelle più opportune sedi.

3.4.5 Verifica del contatore

L'utente può chiedere la verifica della funzionalità del contatore, in contraddittorio con i tecnici del gestore, presentando domanda scritta al gestore e pagando anticipatamente il corrispettivo per la prestazione richiesta. La somma versata, se la verifica non rileva guasti al contatore, rimane in possesso del gestore; diversamente viene restituita al cliente, come accredito sulla prima bolletta utile.

La verifica sarà affidata ad una società terza accreditata scelta da Astea, che effettuerà le verifiche metrologiche sulla base delle normative in vigore.

I tempi e costi dell'intervento sono pertanto dipendenti dalla società addetta alla verifica. Al costo praticato dalla società addetta, Astea aggiungerà le spese gestionali interne e le spese di spedizione. Astea trasmetterà pertanto il preventivo al Cliente, all'indirizzo indicato nella richiesta, entro 10 giorni lavorativi dalla sua richiesta. L'esecuzione della prestazione sarà vincolata all'accettazione del preventivo da parte del cliente.

Per procedere alla verifica il gestore fissa un appuntamento entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi dall'accettazione delle sopra indicate condizioni da parte del cliente e provvede, in presenza del cliente, alla sostituzione del misuratore.

In caso di guasto del contatore il gestore provvede alla ricostruzione dei consumi dell'utente interessato sulla base dei consumi verificatisi in analoghi periodi e condizioni negli anni precedenti, o sulla base delle normative nazionali vigenti.

3.5. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Il gestore per recepire tempestivamente allarmi e segnalazioni garantisce un servizio continuo di reperibilità telefonica 24 ore su 24.

ASTEA assicura la continuità del servizio mediante:

- una rete di distribuzione progettata e realizzata secondo le più moderne tecnologie atte a garantire la qualità e affidabilità del servizio;
- un'attività di manutenzione ordinaria preventiva;
- un servizio di **"pronto intervento"** per la messa in sicurezza degli impianti, attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno raggiungibile al numero verde "800.012526". Il gestore si impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio ed a rispettare la seguente tempistica:
 - o Tempo massimo di intervento in situazioni di emergenza: 90 minuti dalla segnalazione.

Se si verifica un numero elevato di richieste contemporanee il gestore informa l'utente dei tempi di intervento fornisce le prime indicazioni di comportamento.

In caso di lavori programmati in cui è necessaria la sospensione della fornitura, ASTEA provvederà ad informare i clienti con un tempo di preavviso di almeno **24 ore** mediante avvisi scritti, telefonici o audio.

La sospensione parziale o totale della fornitura del servizio non comporterà obbligo alcuno di indennizzo o risarcimento danni di qualsiasi genere e natura.

3.6. CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA FORNITURA

Il servizio teleriscaldamento può comprendere la fornitura di calore per uso riscaldamento e per produzione di acqua calda igienico - sanitaria.

Il calore verrà fornito al cliente al punto di consegna (in uscita dal misuratore posto a valle o a monte dello scambiatore in funzione della tipologia di allacciamento in *bassa o alta* temperatura). La temperatura minima garantita è pari a 80 °C in corrispondenza di una temperatura esterna inferiore a -5 °C; negli impianti in cui sia richiesta solo esclusivamente produzione di acqua calda igienico - sanitaria la temperatura minima garantita è pari a 50°C.

Sulla misura è ammessa una tolleranza del $\pm 5\%$, compresa la tolleranza strumentale. La fornitura può avvenire in *bassa o alta temperatura* a seconda della potenzialità richiesta. Di norma le forniture a *bassa temperatura* sono eseguite per usi civili, quelle ad *alta temperatura* per forniture a carattere artigianale, industriale e/o pubblico.

Definizioni:

- *Fornitura a bassa temperatura*: fornitura di acqua calda sino alla temperatura massima di 80 °C con misuratore posto a valle dello scambiatore di proprietà di ASTEA.
- *Fornitura in alta temperatura*: fornitura di acqua calda o surriscaldata alla temperatura minima di 85°C e massima di 120°C con misuratore posto a monte dello scambiatore di proprietà del cliente.

4. TUTELA E RAPPORTI CON L'UTENZA

4.1. Informazione all'utenza

Il gestore assicura un'ampia informazione ai clienti circa le modalità di prestazione dei servizi utilizzando i seguenti strumenti:

a) Avvisi ed affissioni

Rende noto ai clienti attraverso il proprio sito internet www.astespa.it i prezzi di vendita del calore aggiornati.

b) Carta del servizio e regolamento dei rapporti con la clientela

Distribuisce a tutti i clienti che concludono operazioni contrattuali o che ne facciano richiesta, copia del regolamento di fornitura del servizio calore nel quale sono riportate le condizioni generali e tecniche.

c) Comunicazioni telefoniche

E' possibile tutti i giorni lavorativi richiedere telefonicamente al numero 800.012526 tutte le informazioni di natura commerciale.

E' possibile tutti i giorni lavorativi richiedere telefonicamente al numero 335.7215681 tutte le informazioni di natura tecnica per un miglior utilizzo e funzione del servizio calore.

d) Fattura

Il gestore utilizza appositi spazi delle fatture per segnalare fatti ed informazioni di particolare rilevanza.

4.2. Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Al fine di facilitare il costante monitoraggio della qualità dei propri servizi il Gestore si impegna ad effettuare con frequenza almeno triennale un'indagine mirata a conoscere le esigenze degli utenti e verificare la qualità ed efficienza dei servizi prestati.

I risultati delle rilevazioni effettuate verranno pubblicate in un rapporto che sarà a disposizione dei clienti e delle Associazioni dei Consumatori.

Annualmente il gestore si impegna a redigere un rapporto in cui vengono indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard;
- le cause del mancato rispetto degli standard;
- il numero e il tipo di reclami ricevuti per i diversi servizi erogati;
- il numero degli indennizzi corrisposti.

Gli utenti possono far pervenire suggerimenti e proposte al gestore attraverso i seguenti canali di comunicazione:

- di persona presso gli sportelli operativi;
- telefonicamente contattando i numeri indicati del gestore nella propria carta;
- per iscritto presso gli uffici indicati dal gestore;
- attraverso sistemi telematici.

4.3. Rimborso per il mancato rispetto degli impegni

In caso di mancato rispetto degli standard indicati nella tabella seguente il gestore provvede automaticamente a corrispondere al cliente un indennizzo pari a:

Prestazione	Standard	Indennizzo (importi in €).
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione.	30 giorni	30,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione dei lavori semplici e/o complessi.	60 giorni	50,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura.	5 giorni	25,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente.	3 giorni	25,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità.	2 giorni	25,00

I predetti indennizzi non sono dovuti nel caso in cui il mancato rispetto degli standard sono riconducibili a:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali, eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- cause imputabili al cliente, quali la mancata presenza del cliente ad un sopralluogo, la non esecuzione di opere richieste, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile al cliente;
- nel caso in cui il cliente non sia in regola con i pagamenti dovuti al gestore.

4.4. Condizioni generali di vendita.

ASTEА (il gestore) società per la gestione dei servizi energetici nel territorio del Comune di Osimo fornisce il servizio di teleriscaldamento per uso riscaldamento ambienti e produzione di acqua igienico-sanitaria nei limiti dell'estensione e delle potenzialità dei propri impianti a chiunque ne faccia richiesta, alle condizioni previste dal presente documento.

La fornitura avviene a seguito della stipula del contratto di somministrazione nel quale vengono dichiarate dal Cliente le condizioni di utilizzo del servizio. La richiesta di fornitura presuppone che l'impianto interno del Cliente sia conforme alle norme tecniche vigenti e ASTEA si riserva la facoltà di rifiutare o sospendere la fornitura a tutte le installazioni che non rispondessero alla normativa. Il cliente si impegna ad ottenere tutte le autorizzazioni necessarie al passaggio delle tubazioni relative alla costruzioni delle derivazioni di allacciamento in proprietà privata e/o condominiale e si impegna a consentire l'allacciamento di altre utenze. Il Cliente riconosce la facoltà del personale ASTEA od altro personale da essa incaricato munito di apposito tesserino ad accedere sulla proprietà privata per effettuare le normali operazioni di servizio quali, letture, verifica misuratore, manutenzione ordinaria e straordinaria, verifica della sicurezza.

4.5. Usi del Calore

Il cliente è obbligato ad usare il calore solo per gli usi previsti dal contratto di vendita e non può cederlo sotto qualsiasi forma a terzi, nemmeno tramite cessioni del contratto, né comunque utilizzarlo in locali ed ambienti diversi per natura o ubicazione da quelli indicati nel contratto stesso. In caso di utilizzazione della fornitura, anche per interposta persona, in violazione di quanto sopra specificato, il Cliente è tenuto a pagare i consumi, determinati anche secondo i criteri di cui al punto 4.6, in base alle tariffe ed alle eventuali imposte o tasse relative all'effettiva utilizzazione, fatta salva l'applicazione degli interessi di mora, oltre i maggiori danni ed alle eventuali sanzioni penali, amministrative e tributarie.

4.6. Durata del contratto – Rinnovo – Recesso.

Il contratto di somministrazione ha la durata di un anno a decorrere dalla data di attivazione del servizio. Il contratto viene tacitamente rinnovato alla scadenza di anno in anno, salvo disdetta da parte di ASTEA o del Cliente con preavviso almeno di tre mesi. Nel caso in cui ASTEA non sia in grado di accedere al misuratore d'utenza per effettuare la lettura finale e la chiusura del misuratore, la somministrazione non si ritiene disdettata. In caso di trasferimento o comunque di abbandono dei locali serviti, il Cliente è tenuto a dare disdetta; tuttavia, il contratto cessa anche quando, senza che sia stata data disdetta formale del Cliente precedente, altri facciano richiesta di sottoscrivere un contratto per la medesima fornitura che attesti, attraverso documentazione idonea o dichiarazione resa ai sensi della normativa vigente, la disponibilità dello stabile.

Si prevede la sospensione della fornitura e la risoluzione del contratto nei casi di:

- gruppo di misura dolosamente alterato o manomesso;
- il Cliente non permetta al personale incaricato da ASTEA di accedere al gruppo di misura per effettuare la lettura o svolgere altre attività di tipo tecnico;
- mancato pagamento di una o più fatture dei servizi gestiti da ASTEA ovvero mancata prestazione di deposito cauzionale eventualmente previsto.

4.7. Controversie e risoluzione del contratto

Eventuali controversie che dovessero sorgere tra ASTEA ed il Cliente relativamente all'applicazione delle presenti condizioni di regolamento, potranno essere conciliate, su richiesta del Cliente, avanti lo sportello di conciliazione facoltativa presso la Camera di Commercio, Industria e Artigianato della provincia di Ancona o presso il giudice di Pace del Comune di Osimo.

ASTEA S.p.A.
L'AMMINISTRATORE DELEGATO
(*Fabio Marchetti*)