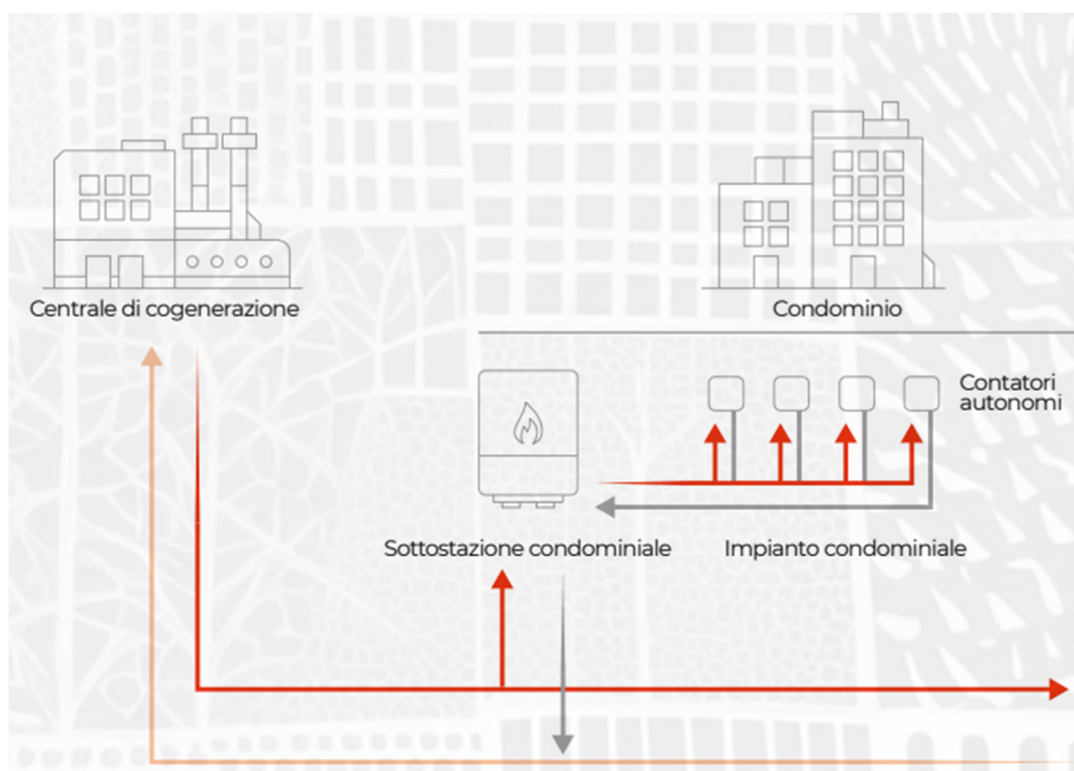


REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DI Teleriscaldamento E CARTA DEI SERVIZI



Revisione 2 del 30 settembre 2025 con validità dal 1° gennaio 2026

INDICE

1. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO E PRESENTAZIONE DEL GESTORE	- 4 -
1.1. Premessa	- 4 -
1.2. Presentazione del Gestore	- 4 -
1.3. Normativa di settore e definizioni.....	- 4 -
2. ALLACCIAMENTO ALLA RETE DI TELERISCALDAMENTO	- 5 -
2.1. Rete di teleriscaldamento	- 5 -
2.2. Tipologie di allacciamento alla rete di teleriscaldamento	- 6 -
2.3. Punto di fornitura e responsabilità degli impianti	- 6 -
2.4. Potenza contrattuale	- 6 -
2.5. Temperatura di fornitura	- 6 -
2.6. Tipologia di lavori sulla rete di teleriscaldamento	- 7 -
2.7. Preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici o complessi	- 7 -
2.8. Esecuzione di lavori semplici o complessi.....	- 7 -
3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	- 7 -
3.1. Stipula del contratto di fornitura, durata e recesso	- 7 -
3.2. Condizioni particolari e generali di contratto.....	- 8 -
3.3. Destinazione d'uso dell'energia termica e divieto di cessione a terzi.....	- 8 -
3.4. Attivazione della fornitura	- 8 -
3.5. Voltura di un contratto.....	- 8 -
3.6. Deposito cauzionale	- 9 -
3.7. Determinazione dei consumi di energia termica.....	- 9 -
3.8. Emissione delle fatture dei consumi	- 9 -
3.9. Recapito delle fatture, modalità e termini di pagamento	- 10 -
3.10. Richiesta scritta di rettifica della fattura	- 10 -
3.11. Richiesta di verifica del misuratore	- 10 -
3.12. Rateizzazione delle fatture dei consumi	- 11 -
3.13. Sospensione della fornitura per morosità	- 11 -
3.14. Riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità	- 11 -
3.15. Sospensione della fornitura per altre cause e riattivazione	- 11 -
3.16. Disattivazione della fornitura a seguito di recesso unilaterale dal contratto.....	- 12 -
3.17. Scollegamento dalla rete di teleriscaldamento	- 12 -
3.18. Risoluzione del contratto per inadempimento e clausole risolutive espresse	- 13 -
4. CONTINUITÀ, SICUREZZA E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	- 13 -
4.1. Obblighi di servizio relativi alla sicurezza	- 13 -
4.2. Servizio di pronto intervento	- 13 -
4.3. Obblighi di servizio di continuità	- 14 -
4.3.1 Interruzioni	- 14 -
4.3.2 Gestione delle interruzioni con preavviso.....	- 14 -
4.3.3 Gestione delle interruzioni senza preavviso.....	- 14 -

5. CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO	- 14 -
5.1. Corrispettivi accessori alla fornitura del servizio di teleriscaldamento	- 15 -
5.2. Corrispettivi per la fornitura del servizio di teleriscaldamento	- 15 -
5.3. Termini e modalità di preavviso per la variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, per le evoluzioni automatiche e per i rinnovi delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni...	- 15 -
6. QUALITA' DEL SERVIZIO	- 16 -
6.1. Principi fondamentali	- 16 -
6.1.1 Eguaglianza	- 16 -
6.1.2 Imparzialità	- 16 -
6.1.3 Continuità	- 16 -
6.1.4 Partecipazione	- 16 -
6.1.5 Cortesia	- 16 -
6.1.6 Efficienza ed Efficacia	- 16 -
6.1.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	- 16 -
6.1.8 Qualità	- 17 -
6.2. Accessibilità del servizio	- 17 -
6.2.1 Sito internet.....	- 17 -
6.2.2 Sportelli dedicati aperti al pubblico	- 17 -
6.2.3 Servizio telefonico commerciale	- 17 -
6.2.4 Area riservata	- 17 -
6.2.5 Posta elettronica semplice e certificata	- 18 -
6.2.6 Appuntamenti concordati presso l'utenza	- 18 -
6.3. Impegni e standard di qualità.....	- 18 -
6.3.1 Elenco dei livelli di qualità.....	- 18 -
6.3.2 Indicatori per la misura dei livelli di qualità effettivi.....	- 19 -
6.3.3 Cause di mancato rispetto degli standard di qualità.....	- 20 -
6.3.4 Casi di indennizzo.....	- 20 -
6.3.5 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico	- 21 -
6.3.6 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico	- 21 -
6.4. Reclami scritti.....	- 21 -
6.4.1 Procedura di presentazione dei reclami scritti.....	- 21 -
6.4.2 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti	- 22 -
6.4.3 Reclami scritti multipli	- 22 -
6.5. Informazioni all'Utente	- 22 -
6.6. Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente	- 22 -
7. VARIAZIONI UNILATERALI DELLE CONDIZIONI.....	- 23 -
8. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE	- 23 -
9. ALLEGATI	- 23 -

1. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO E PRESENTAZIONE DEL GESTORE

1.1. Premessa

Il presente documento costituisce, al contempo, il **Regolamento di Esercizio** e la **Carta della Qualità** del servizio di teleriscaldamento erogato da **ASTEa** (di seguito anche “Gestore”) nel comune di Osimo.

Esso disciplina i rapporti tra il Gestore e gli utenti, definendo diritti, doveri, modalità di erogazione del servizio e standard di qualità garantiti.

Per *servizio di teleriscaldamento* si intende l'insieme delle attività di produzione, distribuzione e vendita di energia termica agli utenti allacciati alla rete di teleriscaldamento.

In particolare:

- l'attività di distribuzione comprende le attività di trasporto del fluido termovettore attraverso la rete di teleriscaldamento, dai punti di connessione alle centrali di produzione e/o accumulo fino ai punti di fornitura dell'energia termica agli utenti e la relativa misurazione;
 - l'attività di produzione riguarda la gestione delle centrali di produzione e/o accumulo di energia termica;
 - l'attività di vendita comprende tutte le operazioni svolte per la gestione del rapporto commerciale con gli utenti.
- Il Gestore e gli utenti sono tenuti al rispetto delle disposizioni del presente documento che dovrà essere ritenuto parte integrante di ogni contratto di fornitura del servizio di teleriscaldamento senza che ne occorra la materiale trascrizione, salvo il diritto dell'Utente ad averne copia gratuita all'atto della stipula del contratto o quando comunque ne faccia richiesta.

1.2. Presentazione del Gestore

ASTEa SpA, con sede legale in Recanati Via L.Gigli 2 e sede amministrativa in Osimo Via Guazzatore 163, 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 e le società controllate e/o collegate costituiscono un punto di riferimento per la gestione dei servizi di pubblica utilità, in particolare nella gestione dei seguenti servizi:

- servizio idrico integrato;
- produzione di energia elettrica e termica;
- distribuzione e misura di energia elettrica;
- distribuzione, misura e vendita di energia termica;
- raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento strade;
- distribuzione e misura di gas naturale.

ASTEa eroga i propri servizi nella consapevolezza che essi debbano essere garantiti a tutti ponendo al centro l'Utente, la collettività e l'ambiente.

Con riferimento al servizio di teleriscaldamento, ASTEA è classificata, ai sensi del Testo Integrato TUD, quale **esercente di medie dimensioni**.

1.3. Normativa di settore e definizioni

Costituiscono parte integrante e sostanziale del presente documento, le delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Testo Integrato RQCT “Regolazione della qualità commerciale dei servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento”, Allegato A alla delibera 526/2021/R/tlr e sue successive modificazioni ed integrazioni
- Testo Integrato RQTT “Regolazione della qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento”, Allegato A alla delibera 346/2023/R/tlr e sue successive modificazioni ed integrazioni
- Testo Integrato TIMT “Regolazione della misura nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento”, Allegato A alla delibera 478/2020/R/tlr e sue successive modificazioni ed integrazioni
- Testo Integrato TITT “Trasparenza del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento”, Allegato A alla delibera 344/2023/R/tlr e sue successive modificazioni ed integrazioni
- Testo Integrato TUAR “Regolazione dei criteri di determinazione dei corrispettivi di allacciamento e delle modalità di esercizio da parte dell'Utente del diritto di recesso”, Allegato A alla delibera 463/2021/R/tlr e sue successive modificazioni ed integrazioni
- Testo Integrato TUD “Classificazione dimensionale degli esercenti il servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento”, Allegato B alla delibera 463/2021/R/tlr e sue successive modificazioni ed integrazioni
- Testo Integrato TICO “Conciliazione”, Allegato alla delibera 209/2016/E/com e sue successive modificazioni ed integrazioni.

In caso di contrasto tra quanto previsto nel presente documento e le delibere di ARERA, prevalgono le disposizioni di ARERA.

Ai fini del presente documento, si applicano le definizioni stabilite dai suddetti Testi Integrati di ARERA, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- **acqua calda** è il fluido termovettore costituito principalmente da acqua sotto pressione con temperatura superiore a quella ambiente e inferiore a 110 °C;
- **allacciamento** è il sistema di tubazioni che si origina da una diramazione della condotta stradale della rete ed è finalizzato a consegnare l'energia termica ad uno o più punti di fornitura;
- **dispersione di classe T1** è la dispersione di massima pericolosità che, a giudizio del Gestore ed in base alle norme tecniche vigenti, richiede una messa in sicurezza tempestiva e comunque entro le 24 ore successive all'ora della sua localizzazione;
- **esercenti di medie dimensioni** sono gli esercenti del servizio di teleriscaldamento con una potenza convenzionale superiore a 6 MW e non superiore a 50 MW, calcolata secondo le disposizioni del Testo Integrato TUD;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **gruppo di misura o misuratore** è il componente finale dell'allacciamento che serve per la misura dell'energia termica fornita all'Utente; è composto dalle sonde di temperatura, da un misuratore di portata e da un calcolatore, eventualmente integrati in un unico corpo ed è comprensivo di un eventuale sistema di telecomunicazione o tele-gestione;
- **impianto dell'Utente** è l'impianto tecnologico che consente l'utilizzo dell'energia termica prelevata dalla rete; ha inizio dal punto di fornitura e si estende fino ai sistemi di erogazione del calore per la climatizzazione degli ambienti, per la fornitura di acqua calda igienico sanitaria o per l'esecuzione di processi industriali;
- **lavori semplici** comprendono gli interventi che riguardano la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, di specifiche componenti della sottostazione d'utenza, escluse le valvole di intercettazione che la collegano alla rete attraverso l'allacciamento ed eventuali componenti a monte delle stesse;
- **lavori complessi** comprendono la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'impianto di allacciamento, della sottostazione d'utenza e/o di condotte stradali, in tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente;
- **potenza contrattuale** è il valore minimo di potenza termica resa disponibile dal Gestore, in condizioni di normale esercizio della rete, al prelievo nella sottostazione d'utenza, come risultante nel contratto di fornitura del servizio;
- **temperatura di fornitura** è il parametro tecnico di fornitura che indica la temperatura minima garantita all'Utente per il servizio offerto; tale valore può essere definito su più livelli in funzione della temperatura dell'ambiente esterno, del periodo dell'anno e della fascia oraria;
- **tipologia di Utente** è la tipologia di Utente definita sulla base della potenza contrattuale associata alla fornitura; sono previste le seguenti tipologie di Utente:
 - i. Utente di minori dimensioni, per utenti con una potenza contrattuale non superiore a 50 kW;
 - ii. Utente di medie dimensioni, per utenti con potenza contrattuale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW;
 - iii. Utente di maggiori dimensioni, per utenti con una potenza contrattuale superiore a 350 kW;
- **Utente** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura del servizio di teleriscaldamento;
- **sottostazione di utenza** è, nelle forniture in bassa temperatura, l'apparato terminale dell'allacciamento, generalmente composto da scambiatore di calore, gruppo di misura e strumenti di controllo e regolazione, che costituisce l'interfaccia tra l'impianto di distribuzione e l'impianto dell'Utente.

2. ALLACCIAMENTO ALLA RETE DI TELERISCALDAMENTO

2.1. Rete di teleriscaldamento

La rete di teleriscaldamento è l'infrastruttura di trasporto dell'energia termica da una o più fonti di produzione verso una pluralità di edifici o siti di utilizzazione, realizzata prevalentemente su suolo pubblico, finalizzata a consentire a chiunque interessato, nei limiti consentiti dall'estensione della rete, di collegarsi alla medesima per l'approvvigionamento di energia termica per il riscaldamento o il raffrescamento di spazi, per processi di lavorazione e per la copertura del fabbisogno di acqua calda sanitaria.

2.2. Tipologie di allacciamento alla rete di teleriscaldamento

Il Gestore rende disponibili le seguenti tipologie di allacciamento:

- *allacciamento individuale in bassa temperatura* costituito dalle tubazioni di derivazione dalle condotte principali (di mandata e di ritorno) della rete di teleriscaldamento, dalla sottostazione d'utenza che trasforma la temperatura da alta a bassa e dal misuratore d'utenza posto immediatamente a valle della sottostazione stessa;
- *allacciamento condominiale in bassa temperatura* costituito dalle tubazioni di derivazione dalle condotte principali (di mandata e di ritorno) della rete di teleriscaldamento, dalla sottostazione d'utenza condivisa da più utenti che trasforma la temperatura da alta a bassa, dal collettore e dai misuratori d'utenza posti immediatamente a valle del collettore;
- *allacciamento individuale in alta temperatura* costituito dalle tubazioni di derivazione dalle condotte principali (di mandata e di ritorno) della rete di teleriscaldamento e dal misuratore d'utenza.

Gli schemi relativi alle tre tipologie di allacciamento sono riportati in Allegato A - Tipologie di allacciamento.

2.3. Punto di fornitura e responsabilità degli impianti

Il punto di fornitura è la parte terminale dell'allacciamento in cui il Fornitore consegna l'energia termica all'Utente in corrispondenza delle valvole di intercettazione sulle tubazioni di mandata e di ritorno in prossimità del misuratore di energia termica, come indicato nell'Allegato - Tipologie di allacciamento.

Il Gestore è responsabile della gestione della rete di teleriscaldamento ovvero di tutti gli impianti fino al punto di fornitura.

L'Utente è responsabile della gestione degli impianti termici privati ovvero di tutti gli impianti a valle del punto di fornitura.

Per "impianti termici privati" si intendono:

- moduli termici compatti per la produzione di acqua calda sanitaria e per il riscaldamento;
- boiler di accumulo e valvole termostatiche;
- tubazioni di mandata e di ritorno dal punto di fornitura;
- impianto interno di distribuzione dell'acqua calda sanitaria;
- impianto interno di distribuzione ai terminali per il riscaldamento.

Il Gestore si riserva di verificare dal lato tecnico gli impianti interni prima che siano posti in esercizio e di formulare eventuali prescrizioni. Si riserva altresì di verificare gli impianti interni anche in fase di esercizio.

In caso di violazione delle prescrizioni, il Gestore può disporre, dopo averne dato congruo preavviso, la sospensione della somministrazione per il tempo necessario all'adeguamento degli impianti da realizzare a cura e a spese dell'Utente.

L'Utente si impegna ad ottenere tutte le autorizzazioni o servitù necessarie al passaggio delle tubazioni relative alla costruzione delle derivazioni di allacciamento in proprietà privata e/o condominiale e si impegna a consentire l'allacciamento di altre utenze.

L'Utente consente al personale del Gestore – od altro personale da esso incaricato – purché munito di apposito tesserino l'accesso alla proprietà privata per effettuare le normali operazioni di servizio quali, letture, verifica misuratore, manutenzione ordinaria e straordinaria, verifica della sicurezza e altri interventi tecnici.

2.4. Potenza contrattuale

La potenza contrattuale è il parametro tecnico di fornitura che indica il valore minimo di potenza termica resa disponibile dal Gestore, in condizioni di normale esercizio della rete, al prelievo nella sottostazione d'utenza, come risultante nel contratto di fornitura del servizio.

2.5. Temperatura di fornitura

La temperatura di fornitura è il parametro tecnico di fornitura che indica la temperatura minima garantita all'Utente per il servizio offerto; tale valore può essere definito dal Gestore su più livelli in funzione della temperatura dell'ambiente esterno, del periodo dell'anno e della tipologia di utenza.

La temperatura di fornitura è pari a:

Tipologia di allacciamento	Periodo invernale	Periodo estivo
Utenza allacciata in bassa temperatura	65 °C per una temperatura esterna non inferiore a -5 °C	60 °C
Utenza allacciata in alta temperatura	70 °C per una temperatura esterna non inferiore a -5 °C	65 °C

2.6. Tipologia di lavori sulla rete di teleriscaldamento

L'Utente, contrattualizzato o potenziale, può richiedere al Gestore eventuali lavori sulla rete di teleriscaldamento quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- realizzazione dell'allacciamento alla rete di teleriscaldamento;
- estensione della rete di teleriscaldamento;
- modifica/sostituzione dell'allacciamento o di singoli componenti dell'allacciamento stesso.

L'interessato dovrà presentare al Gestore, tramite uno dei canali disponibili ed indicati nella Sezione 6 Qualità del Servizio, la richiesta di allacciamento alla rete di teleriscaldamento.

Nel caso di richieste di allacciamento in zone non coperte dal servizio e per le quali non sia tecnicamente e/o economicamente fattibile un'estensione della rete, il Gestore comunica al richiedente l'esito negativo della verifica.

2.7. Preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici o complessi

L'Utente può richiedere al Gestore l'esecuzione di lavori semplici o complessi inerenti alla rete del teleriscaldamento.

La richiesta dovrà essere presentata tramite uno dei canali disponibili ed indicati nella Sezione 6 Qualità del Servizio.

Al ricevimento della richiesta, il Gestore effettua un sopralluogo al fine di formulare un preventivo.

Il preventivo viene predisposto dal Gestore e comunicato all'Utente indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto. Il preventivo contiene tutte le informazioni previste dal Testo Integrato RQCT (codice di rintracciabilità, dati identificativi del richiedente; data di ricevimento della richiesta; data di messa a disposizione del preventivo al richiedente...) e le seguenti indicazioni:

- documentazione e attività necessarie per l'esecuzione dei lavori, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente ed eventuali concessioni, autorizzazioni o servitù che lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro;
- l'ammontare del corrispettivo previsto per l'esecuzione dei lavori;
- l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- tempi di esecuzione dei lavori;
- la durata di validità del preventivo.

L'ammontare del corrispettivo o contributo previsto per l'esecuzione dei lavori è disciplinato nella Sezione 5 Condizioni Economiche del Servizio.

La preventivazione per l'esecuzione dei lavori alla rete di teleriscaldamento è una prestazione soggetta a livello di qualità come indicato nella Sezione 6 Qualità del Servizio.

Nel caso di accettazione del preventivo, l'Utente provvede ad inviare al Gestore, nei termini e modalità indicate nel preventivo stesso, il modulo di accettazione e copia del documento comprovante l'avvenuto pagamento della somma richiesta.

2.8. Esecuzione di lavori semplici o complessi

Al ricevimento del modulo di accettazione sottoscritto e del documento comprovante l'avvenuto pagamento, il Gestore emette quietanza di pagamento e l'ordine di intervento per l'esecuzione dell'allacciamento.

Nel caso siano necessari lavori a cura dell'Utente, il Gestore sospende l'ordine di intervento fino alla data di ricevimento della comunicazione di fine lavori.

Nel caso siano necessarie autorizzazioni da parte di terzi o di autorità competenti, il Gestore sospende l'ordine di intervento fino alla data di ottenimento delle autorizzazioni.

L'esecuzione dei lavori è una prestazione soggetta a livello di qualità come indicato nella Sezione 6 Qualità del Servizio.

3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.1. Stipula del contratto di fornitura, durata e recesso

L'Utente può stipulare un contratto di fornitura:

- presso gli sportelli commerciali del Gestore;
- tramite il servizio telefonico commerciale;
- tramite l'Area Riservata all'Utente.

Le condizioni necessarie per la stipula di un contratto di fornitura sono:

- l'esistenza di un allacciamento alla rete con o senza misuratore installato;
- il possesso del titolo di occupazione dell'immobile servito ai sensi della legge n. 80/2014 (contratto di locazione o di comodato d'uso, contratto di compravendita, usufrutto...);

- il possesso della dichiarazione di conformità dell'impianto termico interno;
- il possesso di un documento di identità e del codice fiscale;
- il possesso dei dati catastali dell'unità immobiliare servita;
- l'assenza di debiti per bollette insolute emesse dal Gestore per uno o più servizi erogati, anche diversi dal teleriscaldamento.

L'Utente fornisce i seguenti dati anagrafici e contrattuali:

- a) dati identificativi dell'intestatario del contratto e, in caso di persona giuridica, del legale rappresentante
- b) codice fiscale ed eventuale partita iva;
- c) indirizzo di residenza o, nel caso di persone giuridiche, della sede legale;
- d) indirizzo di posta elettronica certificata in caso di identità digitale;
- e) indirizzo di posta elettronica semplice in caso di attivazione del servizio di spedizione delle bollette tramite posta elettronica;
- f) indirizzo di posta ordinaria in caso di attivazione del servizio di spedizione delle bollette in formato cartaceo;
- g) indirizzo di posta ordinaria per le comunicazioni se non in possesso di identità digitale.

Il contratto ha decorrenza dalla data di attivazione della fornitura o dalla data di voltura nel caso di fornitura già attiva e ha durata a tempo indeterminato.

L'Utente può recedere unilateralmente dal contratto in qualsiasi momento dando comunicazione scritta di disdetta con uno dei canali disponibili di contatto. La disdetta ha efficacia dalla data di effettiva disattivazione dell'utenza da parte del Gestore in occasione della quale è effettuata la lettura finale.

Il contratto si intende altresì risolto per recesso in caso di richiesta di voltura da parte di altro Utente con decorrenza dalla data di lettura del misuratore. L'Utente uscente risponde in ogni caso delle obbligazioni del contratto (ivi compreso il pagamento dei corrispettivi) fino alla data di efficacia della voltura. Resta fermo il diritto di rivalsa su terzi che abbiano provveduto a presentare tardivamente la richiesta di voltura pur usufruendo del servizio erogato dal Gestore.

3.2. Condizioni particolari e generali di contratto

Il contratto di fornitura sottoscritto dall'Utente è costituito da:

- richiesta di attivazione del servizio che rappresenta le condizioni particolari di contratto;
- il presente documento che rappresenta le condizioni generali di contratto.

3.3. Destinazione d'uso dell'energia termica e divieto di cessione a terzi

Le destinazioni d'uso dell'energia termica possono essere: riscaldamento, raffrescamento, fornitura di acqua calda sanitaria e usi di processo.

In base al segmento di mercato, la destinazione d'uso può essere altresì distinta tra residenziale, terziaria e industriale.

L'Utente è obbligato ad usare l'energia termica solo per gli usi previsti dal contratto di vendita e non può cederla sotto qualsiasi forma a terzi, nemmeno tramite cessioni del contratto, né comunque utilizzarla 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, l'Utente è tenuto a pagare i consumi 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.

3.4. Attivazione della fornitura

L'attivazione della fornitura è l'avvio dell'alimentazione di un nuovo punto di fornitura (attivazione propriamente detta) o di una fornitura precedentemente disattivata (subentro), che presuppone l'intervento tecnico da parte del Gestore di installazione o sostituzione del misuratore, di apertura delle valvole di intercettazione per l'avvio del flusso di acqua calda.

Contestualmente all'intervento di attivazione, il Gestore rileva la lettura del totalizzatore di consumo di energia termica del misuratore quale lettura di inizio del contratto.

Nel caso di misuratore inaccessibile, il Gestore concorda un appuntamento con l'Utente per l'esecuzione dell'intervento di attivazione.

L'ammontare del corrispettivo o contributo previsto per l'attivazione è disciplinato nella Sezione 5 Condizioni Economiche del Servizio.

L'attivazione della fornitura è una prestazione soggetta a livello di qualità come indicato nella Sezione 6 Qualità del Servizio.

3.5. Voltura di un contratto

La voltura è l'avvio amministrativo del contratto stipulato, che presuppone la rilevazione da parte del Gestore della lettura del totalizzatore di consumo di energia termica del misuratore quale lettura di inizio del contratto.

Nel caso di misuratore inaccessibile, il Gestore concorda un appuntamento con l'Utente per l'esecuzione della lettura.

L'ammontare del corrispettivo o contributo previsto per la voltura è disciplinato nella Sezione 5 Condizioni Economiche del Servizio.

La voltura è una prestazione non soggetta ad alcun livello di qualità.

3.6. Deposito cauzionale

E' facoltà del Gestore addebitare un deposito cauzionale pari ad un terzo del prodotto tra il prezzo medio di fornitura iva compresa dell'anno solare precedente (per un Utente tipo di 5.000 kWh/anno) e il consumo annuo di riferimento.

L'attivazione dell'addebito automatico in conto corrente costituisce equivalente garanzia e determina la restituzione del deposito cauzionale.

Il deposito cauzionale è fruttifero e restituito al termine del contratto maggiorato degli interessi legali.

3.7. Determinazione dei consumi di energia termica

L'unità di misura dell'energia termica è il chilowattora (kWh) come previsto dal Sistema Internazionale delle Unità di Misura.

La determinazione dei consumi di energia termica avviene sulla base delle letture del misuratore installato rilevate direttamente sul posto da un operatore oppure da remoto (telelettura) o infine raccolte dall'Utente e successivamente comunicate al Gestore (autolettura). In presenza o in assenza di lettura, il Gestore ha facoltà di stimare la lettura alla fine del periodo di fatturazione sulla base del consumo annuo storico dell'Utente.

Il Gestore è tenuto ad effettuare il seguente numero minimo di tentativi di raccolta delle misure:

- *misuratore non teleletto*, due tentativi di cui uno nel periodo invernale (periodo compreso tra il 1° gennaio e il 15 aprile e tra il 15 ottobre e il 31 dicembre di ogni anno) e uno nel periodo estivo
- *misuratore teleletto*, cinque tentativi di cui quattro nel periodo invernale e uno nel periodo estivo

Nel caso di guasto o malfunzionamento del misuratore accertato dall'intervento di verifica, il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi che viene effettuata con riferimento ai consumi dell'Utente nel periodo che va dall'ultima misura validata e non contestata al momento della sostituzione del misuratore. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante.

Nella definizione della metodologia di ricostruzione dei consumi, il Gestore:

- nel caso in cui sia stato possibile accertare l'errore di misura in sede di verifica, corregge i dati di misura proporzionalmente all'errore rilevato;
- nei casi diversi dal precedente, tiene conto almeno dei seguenti elementi:
 - consumo storico degli ultimi tre (3) anni dell'Utente, ove disponibile;
 - curva termica mensile dei gradi giorni (completamento a 18°C) nel periodo di ricostruzione;
 - eventuali evidenze documentali fornite dall'Utente.

Nel caso non sia possibile determinare il periodo di malfunzionamento del misuratore, si procede convenzionalmente alla ricostruzione nei 12 mesi precedenti la sostituzione del misuratore.

Il misuratore installato dal Gestore risponde ai requisiti della Direttiva MID recepita dal Decreto Legislativo n. 22 del 2007, in tema di certificazione degli strumenti di misura.

Il Gestore procede autonomamente e gratuitamente alla verifica periodica nei termini e modalità definite dal Decreto Ministeriale DM 93/2017, attualmente:

- per i contatori di calore con portata Qp fino a m3/h
 - fino a 6 anni, con sensore di flusso meccanico;
 - fino a 9 anni, con sensore di flusso statico;
- per i contatori di calore con portata Qp superiore a m3/h
 - fino a 5 anni, con sensore di flusso meccanico;
 - fino a 8 anni, con sensore di flusso statico.

3.8. Emissione delle fatture dei consumi

Le fatture elettroniche sono emesse dal Gestore, trasmesse al Sistema di Interscambio (SDI) e rese disponibili nell'area riservata agli utenti presso l'Agenzia delle Entrate (cassetto fiscale).

Il Gestore emette le fatture di consumo con la seguente periodicità:

- *bimestrale* per consumi annui di riferimento non superiori a 50.000 kWh;
- *mensile* per consumi annui di riferimento superiori a 50.000 kWh.

Per "consumo annuo di riferimento" si intende il consumo annuo medio dell'utenza (indipendentemente dall'Utente contrattualizzato) in un periodo di osservazione massimo di tre anni solari precedenti l'anno di aggiornamento. Nel caso di nuove utenze, si considera il consumo annuo potenziale pari al prodotto della potenza

contrattuale per un numero di ore di utilizzo pari a 845 o, in assenza di un valore di potenza contrattuale, il consumo storico dell'utenza.

Le fatture dei consumi possono essere:

- fattura di apertura del rapporto contrattuale con eventuale addebito del deposito cauzionale e corrispettivi o contributi per servizi accessori;
- fatture di ciclo con lettura di fine periodo effettiva o stimata;
- fatture di chiusura del rapporto contrattuale con lettura finale.

In assenza di una lettura effettiva di fine periodo, il Gestore ha facoltà di stimarne il valore in acconto sulla base del consumo annuo di riferimento, fatto salvo il successivo congruaglio in occasione della prima lettura effettiva utile.

3.9. Recapito delle fatture, modalità e termini di pagamento

Gli utenti che hanno fornito, quale indirizzo telematico, un "codice destinatario" o "PEC Destinatario" riceveranno tramite posta elettronica certificata la fattura elettronica contenente anche la "copia cortesia" in formato *pdf*.

Gli utenti che non hanno fornito un indirizzo telematico riceveranno la "copia cortesia" della fattura con una delle seguenti modalità scelta in fase di stipula del contratto o successivamente su richiesta scritta:

- in formato elettronico *pdf*, tramite posta elettronica semplice;
- in formato cartaceo, tramite il soggetto postalizzatore del Gestore.

La fattura elettronica e la copia di cortesia riportano il termine di scadenza del pagamento non inferiore a 20 giorni solari dalla data di emissione.

In caso di pagamento successivo alla data di scadenza, sono dovuti gli interessi di mora calcolati dalla data di scadenza alla data di effettivo pagamento con il tasso di riferimento BCE aumentato di 3,5 punti percentuali e sono addebitati nella prima bolletta utile successiva al pagamento.

L'Utente ha la possibilità di effettuare i pagamenti delle fatture con una delle seguenti modalità:

- presso uno dei prestatori di servizio di pagamento (PSP) che aderiscono al circuito pagoPa, utilizzando l'avviso di pagamento allegato alla bolletta;
- addebito automatico in conto corrente previa sottoscrizione di specifico mandato reso disponibile dal Gestore tramite uno dei canali disponibili.

3.10. Richiesta scritta di rettifica della fattura

Nel caso in cui l'Utente contesti l'importo della fattura (per presunti errori nei consumi o nei prezzi) e ne richieda la rettifica, può presentare apposita richiesta scritta al Gestore tramite uno dei canali resi disponibili.

In caso di mancato pagamento della fattura contestata, il Gestore sospende ogni procedura di morosità fino all'invio della risposta motivata all'Utente.

La risposta motivata contiene, a seconda dei casi:

- la copia cortesia della fattura di rettifica (o l'indicazione dei ricalcoli che verranno effettuati nella prima fattura utile) oppure
- le motivazioni del mancato accoglimento della richiesta.

Se la richiesta di rettifica include anche l'esplicita domanda di verifica del misuratore o la contestazione dei consumi rilevati, il Gestore allega alla risposta motivata il modulo per la richiesta di verifica del misuratore.

La risposta alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione - equivalente alla risposta ad un reclamo scritto - è una prestazione soggetta a livello di qualità come indicato nella Sezione 6 Qualità del Servizio.

3.11. Richiesta di verifica del misuratore

Nel caso in cui l'Utente ritenga che il misuratore sia guasto o malfunzionante può presentare richiesta scritta di verifica del misuratore tramite uno dei seguenti canali:

- sportello commerciale
- indirizzo di posta elettronica semplice sportello@asteaspa.it
- indirizzo di posta elettronica certificata astea@legalmail.it

L'Utente dovrà utilizzare l'apposito modulo reso disponibile dal Gestore sul proprio sito *internet* o previa esplicita richiesta allo sportello commerciale, al servizio telefonico o all'indirizzo di posta elettronica semplice sportello@asteaspa.it.

Nei casi in cui, a seguito della verifica, il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore addebita all'Utente i costi dell'intervento nella prima fattura utile dei consumi specificandone l'ammontare.

Il Gestore può addebitare all'Utente tali costi di verifica del misuratore solo a condizione di aver fornito per iscritto l'informazione all'Utente medesimo in sede di richiesta di verifica del misuratore.

La verifica del misuratore può essere effettuata dal Gestore:

- *in loco*;

- *non in loco*, presso il laboratorio del Gestore o presso organismi accreditati nel caso di controlli metrologici legali ai sensi della normativa vigente.

In caso di verifica *non in loco*, il Gestore provvede alla rimozione del misuratore da verificare e alla sua sostituzione con altro misuratore.

Qualora, in seguito a verifica *in loco*, il misuratore risultasse guasto o malfunzionante, il Gestore ha facoltà di procedere contestualmente alla sostituzione dello stesso.

Una volta eseguito l'intervento di verifica, il Gestore comunica all'Utente l'esito e la data entro la quale intende procedere alla sostituzione del misuratore ove non effettuata in sede di verifica.

In caso di accertato guasto o malfunzionamento, il Gestore inoltra specifica comunicazione di ricostruzione dei consumi.

L'ammontare del corrispettivo o contributo previsto per l'intervento di verifica è disciplinato nella Sezione 5 Condizioni Economiche del Servizio.

L'intervento di verifica del misuratore, la comunicazione dell'esito della verifica nonché la sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante sono prestazioni soggette a livello di qualità come indicato nella Sezione 6 Qualità del Servizio.

3.12. Rateizzazione delle fatture dei consumi

L'Utente ha diritto alla rateizzazione della fattura dei consumi qualora ne presenti richiesta al Gestore entro 10 giorni solari dalla relativa scadenza direttamente allo sportello commerciale o all'indirizzo sportello@asteaspa.it. Ricevuta la richiesta e valutata l'esposizione creditizia, il Gestore invia o consegna all'Utente il modulo di riconoscimento del debito con promessa di pagamento a rate.

La rateizzazione si intende concessa solo con la sottoscrizione e invio/consegna da parte dell'Utente del modulo di riconoscimento del debito a cui seguirà l'invio/consegna degli avvisi *pagoPA* delle rate concordate.

Sono dovuti in ogni caso gli interessi di dilazione pari al tasso di riferimento BCE aumentato di 3,5 punti percentuali applicato ai giorni tra la scadenza originaria e le scadenze delle rate concesse.

3.13. Sospensione della fornitura per morosità

In caso di mancato pagamento di una fattura dei consumi entro i termini di scadenza, il Gestore, decorsi 10 giorni solari da quest'ultima, trasmette una costituzione in mora di preavviso di sospensione.

La costituzione in mora è inviata tramite raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo di recapito delle comunicazioni stabilito contrattualmente o tramite posta elettronica certificata qualora l'Utente abbia una identità digitale.

La costituzione in mora contiene il termine ultimo non inferiore a 40 giorni solari nonché l'avviso *pagoPA* per consentire il pagamento.

L'ammontare del corrispettivo o contributo previsto per l'intervento di sospensione è disciplinato nella Sezione 5 Condizioni Economiche del Servizio.

Decorso inutilmente il termine di 40 giorni solari dal ricevimento della costituzione in mora, il Gestore ha facoltà di sospendere la fornitura.

3.14. Riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità

In caso di sospensione della fornitura per morosità, l'Utente può richiedere la riattivazione previo pagamento delle somme dovute.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto come indicati nella costituzione in mora, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento.

Il Gestore può in ogni caso richiedere all'Utente, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Il Gestore si impegna a non sospendere la fornitura del servizio nel giorno del venerdì, nei giorni festivi o nel giorno lavorativo precedente quello festivo.

L'ammontare del corrispettivo o contributo previsto per l'intervento di riattivazione è disciplinato nella Sezione 5 Condizioni Economiche del Servizio.

La riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità è una prestazione soggetta a livello di qualità come indicato nella Sezione 6 Qualità del Servizio.

3.15. Sospensione della fornitura per altre cause e riattivazione

Il Gestore può sospendere la fornitura anche per cause diverse dalla morosità quali:

- a) mancata consegna della dichiarazione di conformità degli impianti termici ai sensi del Decreto Ministeriale DM 37/2008 entro il termine di 30 giorni dalla data di attivazione;
- b) impossibilità del Gestore a comunicare con l'Utente a seguito di irreperibilità agli indirizzi forniti in sede di stipula del contratto o successivamente variati per iscritto.

In caso di inadempimento di cui alla lettera a), il Gestore trasmette un'intimazione ad adempiere con preavviso di sospensione.

L'intimazione è inviata tramite raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo di recapito delle comunicazioni stabilito contrattualmente o tramite posta elettronica certificata qualora l'Utente abbia una identità digitale.

L'intimazione contiene il termine ultimo non inferiore a 20 giorni solari decorso il quale il Gestore procede a sospendere la fornitura.

In caso di inadempimento di cui alla lettera b) accertato con la restituzione al mittente delle comunicazioni scritte e l'irreperibilità ai recapiti telefonici, il Gestore procede senza indugio alla sospensione della fornitura.

Al momento in cui l'Utente adempie all'obbligazione, il Gestore procede tempestivamente alla riattivazione della fornitura.

L'ammontare del corrispettivo o contributo previsto per gli interventi di sospensione e di riattivazione è disciplinato nella Sezione 5 Condizioni Economiche del Servizio.

3.16. Disattivazione della fornitura a seguito di recesso unilaterale dal contratto

L'Utente può richiedere in qualsiasi momento la disattivazione della fornitura presentando comunicazione scritta di recesso dal contratto di fornitura.

Il Gestore, nel caso in cui riceva una richiesta di disattivazione, deve rispondere tempestivamente per iscritto al richiedente, includendo le seguenti informazioni:

- il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la richiesta di prestazione;
- il codice con cui il Gestore individua la tipologia di prestazione da eseguire;
- i dati identificativi del richiedente;
- il codice Utente;
- la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di prestazione del richiedente;
- la tipologia di fornitura e la tipologia di utenza;
- la data di risposta da parte del Gestore;
- l'indicazione del tempo massimo o della data entro la quale verrà eseguita la prestazione, nonché lo standard specifico di qualità associato alla prestazione e l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto al richiedente in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile dell'esecuzione dei lavori per conto del Gestore;
- il valore residuo dell'eventuale corrispettivo di salvaguardia definito ai sensi dell'Articolo 7 del TUAR.

Nel caso di disattivazione della fornitura, il Gestore è tenuto a eseguire le seguenti attività:

- chiusura delle valvole di intercettazione e loro piombatura;
- effettuazione della lettura di cessazione;
- emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale, sulla base della lettura di cessazione.

Ai sensi del Testo Integrato TUAR, nessun corrispettivo può essere applicato all'Utente per la disattivazione della fornitura.

La disattivazione è una prestazione soggetta a livello di qualità come indicato nella Sezione 6 Qualità del Servizio.

3.17. Scollegamento dalla rete di teleriscaldamento

L'Utente può richiedere, oltre alla disattivazione della fornitura, anche lo scollegamento definitivo dalla rete di teleriscaldamento ovvero l'intervento di rimozione dell'allacciamento alla rete.

Il Gestore, nel caso in cui riceva una richiesta di scollegamento, deve rispondere tempestivamente per iscritto all'Utente, includendo le informazioni elencate nella risposta alla richiesta di disattivazione e fornendo il termine ultimo per l'intervento.

Il Gestore è tenuto ad eseguire le seguenti attività:

- rimozione del gruppo di misura e delle altre componenti della sottostazione d'utenza nei casi in cui queste siano di proprietà del Gestore;
- disalimentazione di apparecchiature elettriche facenti parte dell'impianto di allacciamento;
- intercettazione del circuito idraulico di allacciamento a monte della proprietà privata dell'Utente, ove tale circuito non serva altri utenti.

Ai sensi del Testo Integrato TUAR, nessun corrispettivo può essere applicato all'Utente per lo scollegamento dalla rete.

Resta fermo che, nel caso in cui l'impianto di allacciamento si estenda all'interno della proprietà privata, l'Utente è tenuto ad eseguire, a propria cura e spese, l'attività preliminare di scavo per consentire al Gestore la rimozione dei propri impianti nonché la successiva attività di ripristino.

L'intervento di scollegamento è una prestazione soggetta a livello di qualità come indicato nella Sezione 6 Qualità del Servizio.

3.18. Risoluzione del contratto per inadempimento e clausole risolutive esposte

Costituisce clausola risolutiva espressa, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. l'inadempimento di una o più delle seguenti obbligazioni:

- obbligo di corrispondere i corrispettivi di fornitura dovuti nei termini stabiliti dalla fattura;
- obbligo di versamento del deposito cauzionale eventualmente richiesto;
- divieto di alterazione o manomissione dolose del misuratore;
- il mancato consenso all'accesso degli operatori tecnici agli impianti del Gestore (ivi compreso il misuratore d'utenza) eventualmente ubicati all'interno della proprietà privata.

La risoluzione si verifica di diritto quando il Gestore dichiara all'Utente che intende valersi della clausola risolutiva. Per altri casi di inadempimento dell'Utente, il Gestore ha facoltà, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1454 e 1455 c.c., di inviare diffida ad adempiere entro il termine di 15 giorni solari con dichiarazione che, decorso inutilmente detto termine, il contratto s'intenderà senz'altro risolto.

In ogni caso, la risoluzione ha effetto dalla data dell'intervento di disattivazione del servizio con chiusura e sigillo delle valvole di intercettazione ed eventuale rimozione del misuratore.

4. CONTINUITÀ, SICUREZZA E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

4.1. Obblighi di servizio relativi alla sicurezza

Il Gestore è tenuto al rispetto dei seguenti obblighi di servizio:

- ispezionare la rete, nella sua intera estensione e con le modalità previste dalla normativa tecnica, ogni 5 anni;
- eseguire i controlli della qualità del fluido termovettore secondo le prescrizioni della normativa tecnica, con obbligo di adottare le opportune azioni correttive al fine di far rientrare i parametri nei valori operativi consentiti, qualora non risultassero rispettati, in conformità alla normativa tecnica applicabile;
- mettere in sicurezza le dispersioni di classe T1 entro le 24 ore successive all'istante di localizzazione.

Il Gestore, al fine di adempiere correttamente agli obblighi, provvede a:

- predisporre una cartografia provvisoria di tratti di rete di nuova realizzazione o soggetti a modifiche, in modo che sia disponibile all'atto della loro messa in esercizio;
- aggiornare la cartografia entro il 31 dicembre dell'anno successivo a quello di messa in esercizio dei tratti di rete di nuova realizzazione o di modifica della rete;
- indicare in cartografia il materiale delle condotte, il loro diametro e il fluido termovettore.

4.2. Servizio di pronto intervento

Il Gestore rende disponibili agli utenti:

- un servizio di pronto intervento, attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, dotato di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia;
- uno o più recapiti telefonici con linea fissa, abilitati a ricevere chiamate sia da rete fissa che mobile, dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento; il Gestore assicura il passaggio diretto della chiamata ad un operatore di centralino di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

La chiamata telefonica per pronto intervento viene effettuata dall'Utente o da un terzo per segnalare al Gestore:

- a) dispersioni dall'impianto di distribuzione;
- b) interruzioni nella fornitura;
- c) danneggiamenti a parti visibili dell'impianto di distribuzione.

Il Gestore dispone di un centralino di pronto intervento in grado di:

- assicurare la registrazione garantita delle chiamate pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento;
- assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute per pronto intervento;
- garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna.

Il numero telefonico per il pronto intervento è dedicato anche al pronto intervento di altri servizi (ad esempio servizio idrico) ma non ad altre attività che non siano di pronto intervento (ad esempio attività commerciali o di fatturazione).

Il risponditore automatico consente all'Utente di scegliere tramite tastiera l'opzione "Pronto Intervento Servizio di Teleriscaldamento". A tutela della pubblica incolumità e per garantire la gestione di tutte le chiamate pervenute, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso viene comunque messo in comunicazione con un operatore.

Il Gestore riporta il recapito telefonico del servizio di pronto intervento nella fattura e nel proprio *sito internet*.

Nel caso di eventuale variazione dei recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento il Gestore è tenuto alla pubblicazione immediata sul proprio *sito internet* dei nuovi recapiti telefonici ed alla loro tempestiva comunicazione agli utenti.

Ricevuta la chiamata di pronto intervento, il Gestore si impegna ad intervenire tempestivamente sul luogo della chiamata.

La risposta alla chiamata di pronto intervento e l'intervento di pronto intervento sono prestazioni soggette a livello specifico di qualità come indicato nella Sezione 6 Qualità del Servizio.

4.3. Obblighi di servizio di continuità

Il Gestore è tenuto a minimizzare i disagi agli utenti derivanti da interruzioni con preavviso e senza preavviso e adotta ogni misura ragionevole e conforme alla legislazione e alla normativa tecnica vigente utile a limitare il periodo di sospensione al tempo strettamente necessario all'esecuzione dell'intervento e ad evitare il ripetersi di interruzioni a breve distanza di tempo per gli stessi utenti.

4.3.1 Interruzioni

L'interruzione è l'evento che coinvolge uno o più utenti e che ha come conseguenza l'interruzione dell'erogazione dell'energia termica agli utenti stessi.

L'interruzione è classificata in base all'avvenuto o meno preavviso:

- **interruzione senza preavviso** è l'interruzione che non ricade nella definizione di interruzione con preavviso ivi comprese le interruzioni con preavviso per le quali non è stato rispettato il preavviso;
- **interruzione con preavviso** è l'interruzione per la quale sia stato comunicato a tutti gli utenti coinvolti il preavviso.

L'interruzione è classificata anche sulla base della durata:

- **interruzione breve** è un'interruzione di durata non superiore a 4 ore nel periodo invernale e non superiore a 8 ore nel periodo estivo;
- **interruzione lunga** è un'interruzione che non rientra nella definizione di interruzione breve.

La durata dell'interruzione è il tempo, misurato in minuti ed approssimato per eccesso al minuto superiore, compreso tra l'inizio e la fine dell'interruzione, come definiti di seguito.

L'inizio dell'interruzione coincide con:

- nel caso di interruzione con preavviso, l'istante (data, ora, minuti) di inizio della interruzione della fornitura come documentata dal Gestore (mediante apposita modulistica ovvero mediante registrazione rilevata dal sistema di telecontrollo o da altra idonea strumentazione per la registrazione della continuità del servizio);
- nel caso di interruzione senza preavviso, l'istante (data, ora, minuti) in cui si verifica il primo tra i seguenti eventi:
 - a) la prima chiamata al numero di pronto intervento per interruzione dell'erogazione di energia termica da parte di un Utente coinvolto nell'interruzione o da parte di soggetti diversi dall'Utente;
 - b) la segnalazione dell'evento rilevato dal sistema di telecontrollo ovvero di inizio dell'interruzione dell'erogazione di energia termica come documentata dal Gestore.

La fine dell'interruzione, come documentato dal Gestore, coincide con l'istante (data, ora, minuti) di ripristino della fornitura, per ciascun Utente interessato dall'interruzione.

4.3.2 Gestione delle interruzioni con preavviso

Nei casi di interruzione programmata, il Gestore è tenuto a dare un preavviso dell'interruzione agli utenti interessati:

- a) di almeno 48 ore nel periodo invernale;
- b) di almeno 24 ore nel periodo estivo.

Il tempo di preavviso è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun Utente coinvolto ed il momento in cui ha inizio l'interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

Il Gestore indica nella comunicazione di preavviso agli utenti coinvolti dall'interruzione la data di pubblicazione del preavviso, la data, l'ora e il minuto di inizio nonché la durata presunta dell'interruzione medesima.

Il Gestore invia la comunicazione di preavviso direttamente a ciascun Utente coinvolto ovvero, dove l'Utente non abbia comunicato alcuna modalità di contatto preferita, anche mediante affissione di un avviso presso l'utenza.

4.3.3 Gestione delle interruzioni senza preavviso

Nei casi di interruzione senza preavviso (ivi comprese le interruzioni con preavviso per le quali il Gestore non ha rispettato il preavviso), il Gestore si impegna a ripristinare la fornitura entro la durata massima a partire dall'inizio della interruzione.

Il ripristino di una interruzione senza preavviso è una prestazione soggetta a livello di qualità come indicato nella Sezione 6 Qualità del Servizio.

5. CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO

Le condizioni economiche del servizio di teleriscaldamento comprendono:

- corrispettivi per servizi accessori alla fornitura del servizio di teleriscaldamento;
- corrispettivi per la fornitura del servizio di teleriscaldamento.

5.1. Corrispettivi accessori alla fornitura del servizio di teleriscaldamento

I corrispettivi per servizi accessori alla fornitura sono:

- 1) contributi per l'allacciamento alla rete di teleriscaldamento;
- 2) contributo per altri lavori diversi dall'allacciamento;
- 3) corrispettivo per l'intervento di attivazione della fornitura;
- 4) corrispettivo per la voltura del contratto;
- 5) contributo per l'intervento di verifica del misuratore;
- 6) corrispettivi per altre prestazioni.

Nell'Allegato B - Tariffario servizi accessori sono riportati i prezzi che sono aggiornati il 1° gennaio di ciascun anno A sulla base della variazione percentuale dell'indice annuale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI) rilevato nell'anno solare A-1 rispetto a quello rilevato nell'anno A-2.

5.2. Corrispettivi per la fornitura del servizio di teleriscaldamento

I corrispettivi per la fornitura del servizio di teleriscaldamento sono indicati negli Allegati C/1, C/2 e C/3 e si suddividono come segue:

- Tariffa per uso domestico;
- Tariffa standard per uso non domestico;
- Tariffa agevolata per uso non domestico.

La tariffa standard per uso non domestico si applicano di default alle utenze non domestiche.

L'applicazione della tariffa agevolata per uso non domestico è subordinata alla presentazione di apposita **istanza**, utilizzando il modulo disponibile presso gli sportelli commerciali o scaricabile dal sito www.asteaspa.it. La tariffa decorre a partire dal primo giorno del mese successivo alla data di presentazione della richiesta, fermo restando il rispetto di tutti i requisiti.

Gli Allegati C/1, C/2 e C/3 riportano il periodo temporale di validità delle condizioni economiche.

5.3. Termini e modalità di preavviso per la variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, per le evoluzioni automatiche e per i rinnovi delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni

E' prevista la facoltà per il Gestore di variare unilateralmente le condizioni economiche nel corso di validità delle stesse per giustificato motivo. Nel caso in cui il Gestore ricorra a detta facoltà, ne dà comunicazione in forma scritta a ciascuno degli utenti interessati in modo che tale comunicazione pervenga agli stessi con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di emissione della comunicazione stessa.

La comunicazione contiene l'intestazione "Proposta di modifica unilaterale delle condizioni economiche" e le seguenti informazioni:

- a. il testo completo delle nuove condizioni economiche;
- b. l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, del giustificato motivo e degli effetti della variazione proposta;
- c. la decorrenza della variazione proposta;
- d. una tabella esplicativa della "Spesa annua stimata in €/anno (escluse imposte e tasse)", a diversi livelli di consumo, corrispondente alle condizioni prima e dopo la variazione unilaterale; i corrispettivi contrattuali utilizzati per il calcolo a preventivo della spesa annua si intendono vigenti alla data di invio della comunicazione;
- e. il diritto dell'Utente di recedere senza oneri e i termini e le modalità per esercitarlo.

Detta comunicazione non è dovuta in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di indici o di adeguamento automatico di corrispettivi non determinati dal Gestore. In questo caso l'Utente è informato della variazione nel sito internet www.asteaspa.it.

Le informazioni non potranno essere trasmesse all'interno dei documenti di fatturazione o congiuntamente agli stessi, salvo il caso in cui la variazione unilaterale si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in contratto.

Nel caso in cui, alla scadenza del periodo di validità delle condizioni economiche applicate, il Gestore intenda procedere al rinnovo senza modifica delle stesse, ne dà comunicazione scritta agli utenti interessati in modo che

tale comunicazione pervenga agli utenti stessi con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza del nuovo periodo temporale di validità. La comunicazione contiene l'intestazione "Proposta di rinnovo delle condizioni economiche senza modifica delle medesime condizioni" e le seguenti informazioni:

- a. il nuovo periodo temporale di validità;
- b. il termine ultimo per comunicare le nuove condizioni economiche;
- c. il diritto dell'Utente di recedere senza oneri e i termini e le modalità per esercitarlo.

Nel caso in cui il Gestore intenda invece procedere al rinnovo delle condizioni economiche con modifica delle stesse, ne dà comunicazione scritta agli utenti interessati nei medesimi termini e modalità. La comunicazione contiene l'intestazione "Proposta di rinnovo delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni" e le seguenti informazioni:

- a. il testo completo delle nuove condizioni economiche;
- b. l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, degli effetti della variazione proposta;
- c. il nuovo periodo temporale di validità;
- d. una tabella esplicativa della "Spesa annua stimata in €/anno (escluse imposte e tasse)", a diversi livelli di consumo, corrispondente alle condizioni prima e dopo la variazione unilaterale; i corrispettivi contrattuali utilizzati per il calcolo a preventivo della spesa annua si intendono vigenti alla data di invio della comunicazione;
- e. il diritto dell'Utente di recedere senza oneri e i termini e le modalità per esercitarlo.

6. QUALITA' DEL SERVIZIO

6.1. Principi fondamentali

6.1.1 Eguaglianza

L'erogazione del servizio di teleriscaldamento si fonda sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Il Gestore garantisce, compatibilmente con le condizioni tecniche e funzionali degli impianti, la parità di trattamento a tutti gli utenti nell'ambito del territorio servito, prestando particolare attenzione alle persone con disabilità, agli anziani e agli appartenenti a fasce sociali deboli.

6.1.2 Imparzialità

Il Gestore opera in posizione neutrale nei confronti degli utenti, adottando criteri di obiettività, equità e imparzialità in ogni fase dell'erogazione del servizio.

6.1.3 Continuità

Il Gestore 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, il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni agli utenti, ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei disagi e ad attivare, se necessario, servizi sostitutivi di emergenza.

6.1.4 Partecipazione

Il Gestore promuove la partecipazione attiva degli utenti sia per garantire il diritto a un servizio corretto sia per favorire la collaborazione tra utenza e Gestore.

Ogni Utente ha diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e a quelle di pubblico interesse, nonché di presentare reclami, suggerimenti e osservazioni volti al miglioramento del servizio.

Il Gestore acquisisce periodicamente valutazioni sulla qualità dei servizi attraverso indagini, consultazioni dirette e tramite le associazioni dei consumatori.

6.1.5 Cortesia

Il Gestore garantisce che i rapporti con gli utenti siano improntati al rispetto e alla cortesia, favorendo l'esercizio dei diritti e l'adempimento degli obblighi contrattuali.

Il personale a contatto con il pubblico è munito di apposito tesserino di riconoscimento.

6.1.6 Efficienza ed Efficacia

Il Gestore persegue il miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, verificando regolarmente le esigenze degli utenti e adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali idonee a soddisfarle.

6.1.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore si impegna a utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile in ogni comunicazione con gli utenti, al fine di garantire la massima trasparenza.

6.1.8 Qualità

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

- individuare e adottare soluzioni idonee a migliorare costantemente la qualità del servizio;
- rispettare gli standard e gli impegni dichiarati nel presente documento;
- mantenere la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

6.2. Accessibilità del servizio

Il Gestore offre diversi canali di contatto ai quali l'Utente può accedere per espletare le seguenti richieste:

- richieste di informazioni;
- preventivi di lavori;
- stipula e recesso di contratti;
- verifica dei misuratori;
- reclami;
- altre richieste.

I canali di contatto resi disponibili sono:

- sito internet;
- sportelli commerciali dedicati;
- servizio telefonico commerciale;
- area riservata all'Utente;
- indirizzo di posta elettronica semplice e certificata;
- appuntamenti concordati presso l'utenza.

6.2.1 Sito internet

Il Gestore rende disponibile sul sito internet www.asteaspa.it una sezione dedicata al servizio di teleriscaldamento ove l'Utente potrà visualizzare:

- il presente documento;
- le informazioni generiche sul servizio;
- le modalità e i termini per presentare le richieste inerenti al servizio;
- le offerte in vigore e le tariffe applicate;
- i livelli di qualità raggiunti nell'anno precedente.

Il sito internet consente altresì l'accesso all'Area Riservata all'Utente.

6.2.2 Sportelli dedicati aperti 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 il cui orario di apertura è pubblicato sul sito www.asteaspa.it.

Il Gestore mette a disposizione un numero adeguato di operatori ed un "sistema di gestione delle code" che garantiscono:

- ticket preferenziali per le persone con disabilità e per le donne in stato di gravidanza;
- minimo tempo di attesa.

Il servizio di sportello è soggetto a livelli di qualità come indicati nella Sezione 6 Qualità del Servizio.

Gli indicatori e i livelli di qualità sono introdotti dal Gestore in aggiunta agli standard previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

6.2.3 Servizio telefonico commerciale

Il Gestore rende disponibile per informazioni il numero verde gratuito **800 07 07 15** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00 ed il sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00.

Il Gestore mette a disposizione un sistema di centralino che garantisce un tempo di attesa minimo.

Il servizio telefonico commerciale è soggetto a livelli di qualità come indicati nella Sezione 6 Qualità del Servizio. Gli indicatori e i livelli di qualità sono introdotti dal Gestore in aggiunta agli standard previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

6.2.4 Area riservata

Il Gestore permette a tutti i clienti, tramite il sito *internet* www.asteaspa.it o *app* su smartphone, di accedere alla propria area riservata, di visualizzare i propri contratti, le proprie fatture e consumi nonché di inoltrare al Gestore le principali richieste inerenti al servizio.

6.2.5 Posta elettronica semplice e certificata

L'Utente può presentare richieste ai seguenti indirizzi:

- posta elettronica semplice area commerciale: sportello@asteaspa.it
- posta elettronica certificata area commerciale: clienti@legalmail.it
- posta elettronica certificata della società: astea@legalmail.it

L'Utente può indirizzare una email alla posta elettronica certificata solo da casella di posta elettronica certificata.

6.2.6 Appuntamenti concordati presso l'utenza

I sopralluoghi eseguiti dal Gestore per la formulazione di preventivi nonché gli interventi tecnici presso l'utenza che necessitano dell'accesso alla proprietà privata e della presenza del richiedente o di persona da lui incaricata, comportano la fissazione di un appuntamento.

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente. La fascia di puntualità in ore è definita nell'Allegato D - Standard di qualità del servizio, uguale per tutti gli utenti, ed è commisurata all'organizzazione aziendale.

Il Gestore ha facoltà di procedere, previo consenso del richiedente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

Il richiedente deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il personale incaricato dal Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.

L'appuntamento è soggetto a livello di qualità come indicato nella Sezione 6 Qualità del Servizio.

6.3. Impegni e standard di qualità

Il Gestore, nell'erogazione del servizio di teleriscaldamento, si impegna al rispetto dei livelli o standard di qualità:

- **Standard di Regolazione** ovvero i livelli o standard definiti ed imposti agli esercenti di medie dimensioni da ARERA nei Testi Integrati riferiti al servizio di teleriscaldamento;
- **Standard Ulteriori** ovvero livelli definiti dal Gestore ed ulteriori rispetto agli Standard di Regolazione.

Il presente documento recepisce automaticamente ogni variazione che ARERA dovesse apportare ai Testi Integrati riferiti al servizio di teleriscaldamento, ivi compresa l'introduzione per l'esercente di medie dimensioni di nuovi standard di qualità.

6.3.1 Elenco dei livelli di qualità

Di seguito, l'elenco dei livelli o standard di qualità:

Livelli specifici di qualità:

- Rispetto del tempo massimo per l'esecuzione dei lavori semplici
- Rispetto del termine ultimo per l'esecuzione del lavoro complesso
- Rispetto del tempo massimo per l'attivazione della fornitura
- Rispetto del tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità
- Rispetto del tempo massimo per la disattivazione della fornitura su richiesta dall'Utente
- Rispetto del termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento
- Rispetto del tempo massimo per la risposta motivata a reclami scritti
- Rispetto del tempo massimo per l'intervento di verifica del misuratore
- Rispetto del tempo massimo per la comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco
- Rispetto del tempo massimo per la comunicazione dell'esito della verifica del misuratore non effettuata in loco
- Rispetto del tempo massimo per la sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante
- Rispetto della durata massima delle interruzioni del servizio avvenute senza preavviso

Livelli generali di qualità:

- Rispetto su base annuale della percentuale minima di preventivazioni per l'esecuzione di lavori semplici messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta
- Rispetto su base annuale della percentuale minima di preventivazioni per l'esecuzione di lavori complessi messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta
- Rispetto su base annuale della percentuale minima di puntualità della fascia oraria di due (2) ore per gli appuntamenti
- Rispetto su base annuale della percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari dalla relativa richiesta
- Rispetto su base annuale della percentuale minima di attese allo sportello entro il tempo massimo di sessanta (60) minuti

- Rispetto su base annuale del tempo medio di attesa allo sportello
- Rispetto su base annuale della percentuale di mesi in cui il tempo medio mensile di attesa per il servizio telefonico commerciale è non superiore al tempo massimo di duecentoquaranta (240) secondi
- Rispetto su base annuale della percentuale di mesi in cui livello mensile del servizio telefonico commerciale è non inferiore all'ottanta (80) per cento
- Rispetto su base annuale della percentuale minima di risposte a chiamate di pronto intervento entro il tempo massimo di centoventi (120) secondi
- Rispetto su base annuale della percentuale minima di arrivi sul luogo di chiamata per pronto intervento a seguito di segnalazioni di dispersioni dall'impianto di distribuzione entro il tempo massimo di centottanta (180) minuti

6.3.2 Indicatori per la misura dei livelli di qualità effettivi

Con riferimento ai livelli di qualità sopra riportati, il Gestore registra e monitora i seguenti indicatori:

- **Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori** ovvero il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente
- **Tempo di esecuzione di lavori semplici** ovvero il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento dei lavori semplici richiesti
- **Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi** ovvero la data, concordata tra Gestore e richiedente, entro la quale il Gestore si impegna a completare i lavori complessi richiesti
- **Tempo di attivazione della fornitura** ovvero il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della domanda di attivazione della fornitura del richiedente e la data di attivazione della fornitura
- **Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità** è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute dall'Utente moroso e la data di effettiva riattivazione della fornitura
- **Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente** ovvero il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di disattivazione della fornitura presentata dall'Utente e la data di effettiva disattivazione
- **Termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall'Utente** ovvero la data, concordata tra Gestore ed Utente, entro la quale il Gestore si impegna a completare lo scollegamento dalla rete
- **Arrivo nel luogo dell'appuntamento concordato** ovvero la data e l'istante nel quale il Gestore si presenta nel luogo di un appuntamento concordato con l'Utente
- **Tempo di risposta motivata a reclami scritti** ovvero il tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto del richiedente e la data di messa a disposizione a quest'ultimo da parte del Gestore della risposta motivata scritta
- **Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni** ovvero il tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni e la data in cui quest'ultimo invia al richiedente la risposta motivata scritta
- **Tempo di intervento per la verifica del misuratore** ovvero il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di effettuazione del sopralluogo per la verifica del misuratore
- **Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore** ovvero il tempo intercorrente tra la data di effettuazione del sopralluogo per la verifica del misuratore e la data di invio, ovvero di messa a disposizione all'Utente stesso del relativo esito
- **Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante** ovvero il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione all'Utente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore
- **Tempo di attesa per il servizio telefonico commerciale** ovvero, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti del servizio commerciale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore
- **Livello del servizio telefonico commerciale** ovvero il rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100

- **Tempo di attesa allo sportello** ovvero il tempo, espresso in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto
- **Tempo per la risposta alla chiamata per pronto intervento** ovvero, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione
- **Tempo di arrivo sul luogo di chiamata di pronto intervento** ovvero il tempo, espresso in minuti con arrotondamento al minuto superiore, tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento
- **Durata dell'interruzione** ovvero il tempo, espresso in minuti con arrotondamento al minuto superiore, compreso tra l'inizio e la fine dell'interruzione

L'Allegato D – Standard di qualità del Servizio riporta per ogni livello o standard di qualità:

- l'indicatore della prestazione oggetto di standard;
- la tipologia di standard (specifico o generale);
- il livello standard;
- il Testo Integrato di riferimento (RQCT, RQTT e TIMT...) ovvero, qualora definito dal Gestore, "Standard Ulteriore".

Le richieste pervenute al Gestore oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi – per le richieste di riattivazione per morosità le ore 14:00 nei giorni lavorativi di giovedì e venerdì – possono essere trattate come pervenute il giorno lavorativo successivo. Il Gestore dà ampia informazione sugli orari di apertura degli uffici tramite le bollette e il proprio sito *internet*.

Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni, il giorno della festa patronale del Comune di Osimo (18 settembre) si considera festivo.

Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza del richiedente.

Nel caso in cui, per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia necessario concordare un appuntamento con il richiedente:

- a) il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni comprende il tempo utilizzato dal Gestore per la fissazione dell'appuntamento con il richiedente, nel caso in cui l'appuntamento sia svolto nella data proposta dal Gestore;
- b) il computo del tempo di esecuzione della prestazione decorre convenzionalmente dal primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso, in caso di appuntamento posticipato.

Nel caso in cui sia stato concordato un appuntamento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale e tale appuntamento non venga rispettato a causa della mancata presenza del richiedente, documentata dal Gestore, il computo del tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con il Gestore.

Nel caso in cui, per l'esecuzione delle prestazioni elencate nel presente documento, siano necessari lavori da realizzarsi a cura del richiedente e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

Nel caso in cui la richiesta di attivazione della fornitura sia contestuale all'accettazione del preventivo di allacciamento da parte del richiedente e la data di esecuzione dell'attivazione della fornitura sia antecedente al termine ultimo concordato per il completamento dei lavori di allacciamento, il tempo di esecuzione dell'attivazione della fornitura è posto convenzionalmente pari a zero.

6.3.3 Cause di mancato rispetto degli standard di qualità

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

- 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 indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) **cause imputabili al richiedente o a terzi o esterne**, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, emergenze o incidenti, per fatti non imputabili al Gestore;
- c) **cause imputabili al Gestore**, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui alle precedenti lettere a) e b), il Gestore documenta la causa del mancato rispetto.

6.3.4 Casi di indennizzo

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il Gestore corrisponde all'Utente, in occasione della prima bolletta utile, un indennizzo automatico base riportato nell'Allegato D – Standard di qualità del Servizio. Non sono dovuti indennizzi nel caso di mancato rispetto degli standard generali di qualità o degli standard ulteriori definiti dal Gestore.

Gli indennizzi automatici base sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) è corrisposto l'indennizzo automatico base se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione o, nei casi di lavori complessi o dello scollegamento, entro 45 giorni solari dal termine ultimo concordato per l'esecuzione della prestazione;
- b) è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo o, nei casi di lavori complessi o dello scollegamento, oltre i 45 giorni solari ma entro 90 giorni solari dal termine ultimo concordato per l'esecuzione della prestazione;
- c) è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard a cui si riferisce la prestazione o, nei casi di lavori complessi o dello scollegamento, oltre i 90 giorni solari dal termine ultimo concordato per l'esecuzione della prestazione.

6.3.5 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore e cause imputabili al richiedente o a terzi;
- b) nel caso in cui all'Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente perché non contengono le informazioni minime previste dal presente regolamento.

Il Gestore, nei casi in cui l'Utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

6.3.6 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

Il Gestore è tenuto ad accreditare all'Utente l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta inviata all'Utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la bolletta deve evidenziare un credito a favore dell'Utente, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al richiedente entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, quindi, dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di sospensione dell'erogazione per morosità dal giorno in cui il richiedente la prestazione provvede al pagamento delle somme dovute.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

6.4. Reclami scritti

L'Utente o, per suo conto, un rappresentante legale o un'associazione di consumatori possono inoltrare al Gestore in qualsiasi momento, e anche per via telematica, un reclamo scritto con il quale esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente ha aderito, dal contratto di allacciamento o di fornitura, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra il Gestore del servizio e l'Utente.

Si classificano come "reclami" anche le richieste di rettifica di fatturazione che comportano contestazioni al contenuto e/o agli importi della fattura emessa.

6.4.1 Procedura di presentazione dei reclami scritti

Il Gestore riporta in ogni fattura e sul sito *internet* in maniera evidente almeno un recapito postale e un indirizzo di posta elettronica per l'inoltro in forma scritta di reclami da parte degli utenti.

Il reclamante può inviare al Gestore il reclamo scritto utilizzando un apposito modulo predisposto dal Gestore stesso, laddove disponibile, ovvero redigerlo in maniera autonoma, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del richiedente che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- a) nome e cognome dell'intestatario del contratto di fornitura, ove il richiedente sia un Utente;
- b) l'indirizzo del punto di fornitura;

- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo del punto di fornitura, o l'indirizzo di posta elettronica;
- d) la tipologia di fornitura.

6.4.2 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni, utilizzando una terminologia di uso comune, e a indicare nella stessa almeno i seguenti dati:

- a) il riferimento al reclamo scritto inoltrato dal richiedente;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Nella risposta devono essere riportati, inoltre:

- a) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal Gestore;
- c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

6.4.3 Reclami scritti multipli

Il Gestore, in caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative agli standard di qualità, e all'indennizzo automatico.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative ai livelli di qualità e, nei confronti del primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore adotta le seguenti procedure:

- a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative agli standard di qualità e all'indennizzo automatico;
- b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa nonché, ove opportuno, tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa. In tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari; ai fini della registrazione si considera un unico reclamo e, in tali casi, non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico. Qualora il Gestore opti per una risposta individuale trovano applicazione le disposizioni relative agli standard di qualità.

6.5. Informazioni all'Utente

Entro il 30 giugno di ogni anno il Gestore, tramite allegati alle bollette, è tenuto a comunicare a ogni Utente che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il Gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità commerciale, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

Gli obblighi possono essere rispettati dal Gestore indicando nelle bollette l'indirizzo di una sezione del proprio sito internet in cui sono disponibili le medesime informazioni, dando adeguata evidenza dei contenuti consultabili.

6.6. 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 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;

- per iscritto presso gli uffici indicati dal Gestore;
- attraverso sistemi telematici.

7. VARIAZIONI UNILATERALI DELLE CONDIZIONI

E' prevista la facoltà per il Gestore di variare unilateralmente per giustificato motivo le disposizioni e condizioni del presente documento contrattuale.

Qualora il Gestore ricorra a tale facoltà, ne dà comunicazione in forma scritta agli utenti titolari di contratti di fornitura con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte del Gestore.

La comunicazione contiene l'intestazione "Proposta di modifica unilaterale del contratto" e, per ciascuna delle modifiche proposte, le seguenti informazioni:

- a. il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta;
- b. l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta;
- c. la decorrenza della variazione proposta;
- d. le modalità ed i termini per la comunicazione dell'Utente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente.

Entro il medesimo termine di preavviso, il Gestore pubblica sul proprio *sito internet* il testo aggiornato oltre che il testo originario.

Non costituisce modifica unilaterale l'eventuale aggiornamento automatico dovuto al recepimento delle modifiche ed integrazioni dei Testi Integrati dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ovvero delle norme o delle leggi vigenti. Il Gestore pubblica sul proprio *sito internet* il testo aggiornato oltre che il testo originario.

8. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

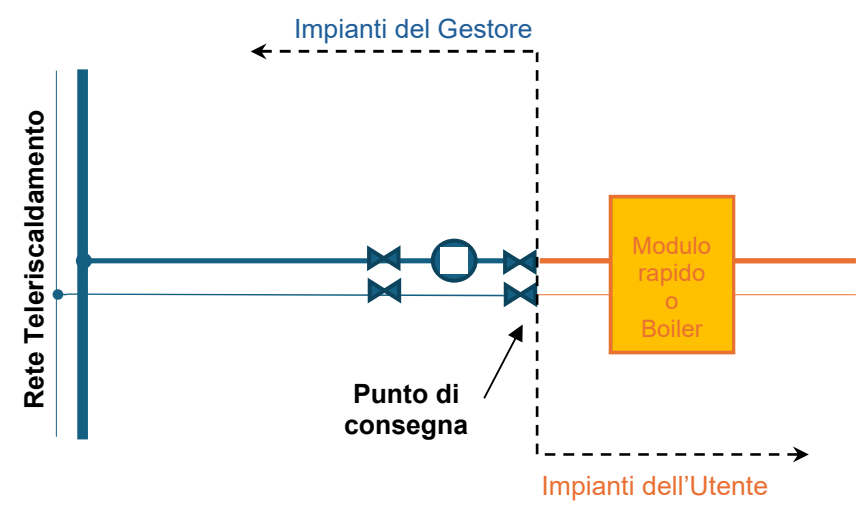
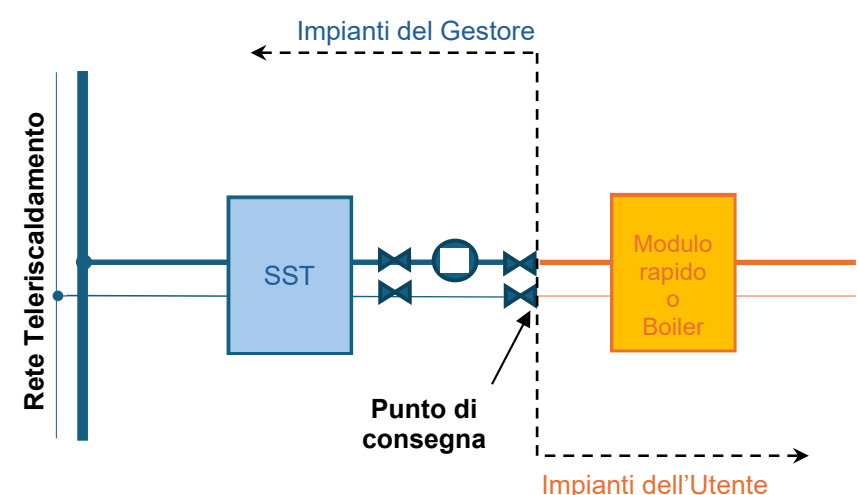
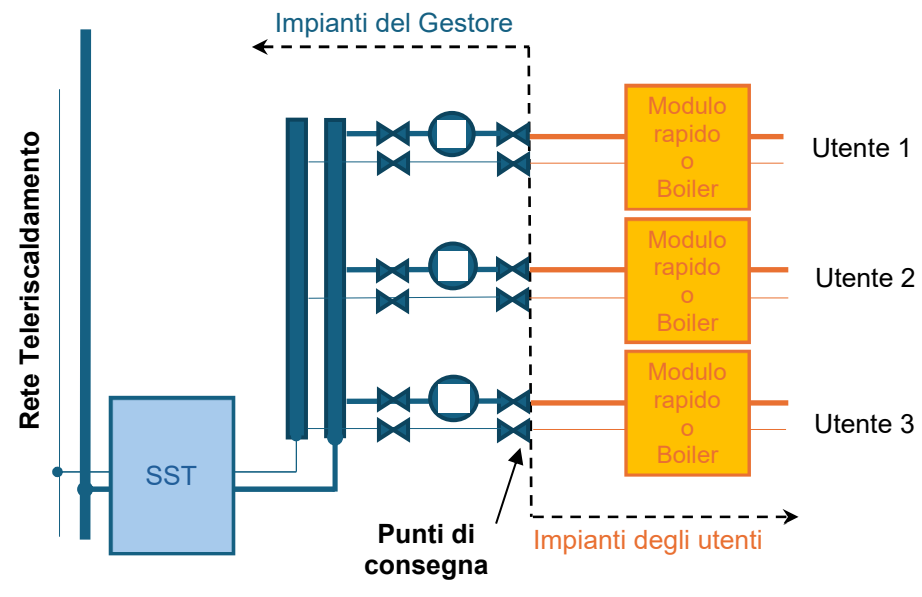
Eventuali controversie, che dovessero sorgere tra il Gestore e l'Utente relativamente all'applicazione del presente regolamento, potranno essere conciliate, su richiesta dell'Utente, nell'ambito del Servizio di Conciliazione istituito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ovvero avanti lo sportello di conciliazione facoltativa presso la Camera di Commercio delle Marche ovvero presso il Giudice di Pace competente.

9. ALLEGATI

Costituiscono parte integrante e sostanziale del presente documento:

- Allegato A: Tipologie di allacciamento
- Allegato B: Tariffario servizi accessori
- Allegato C: Tariffe di fornitura (suddiviso in C/1, C/2, C3, C/4)
- Allegato D: Standard di qualità del servizio

Allegato A: Tipologie di allacciamento

Allacciamento in alta temperatura	
Allacciamento in bassa temperatura individuale	
Allacciamento in bassa temperatura condominiale	

SST: Stazione di Scambio Termico

M: Misuratore d'utenza

Modulo rapido o boiler: Apparecchi di scambio termico facenti parte dell'impianto termico dell'utente

Allegato B: Tariffario servizi accessori per l'anno 2026

Per "corrispettivo" si intende il prezzo finale della prestazione a copertura dei costi dei materiali, della manodopera e delle spese generali.

Per "contributo" si intende la minor quota richiesta all'Utente quale contributo ai costi sostenuti dal Gestore per l'esecuzione della prestazione.

Descrizione	Prezzo esclusa iva
Corrispettivo per attivazione, voltura o subentro contrattuale	€ 55,00
Corrispettivo per disattivazione dell'utenza	€ 0,00
Corrispettivo per lo scollegamento dell'utenza dalla rete	€ 0,00
Corrispettivo per sospensione per inadempimento contrattuale	€ 30,00
Corrispettivo per riattivazione a seguito di sospensione per inadempimento contrattuale	€ 30,00
Corrispettivo per disattivazione a seguito di risoluzione contrattuale per inadempimento	€ 40,00
Contributo per intervento di verifica del misuratore	
- in loco	€ 80
- non in loco	€ 210
Corrispettivo per gestione della costituzione in mora (emissione e recapito)	
- tramite raccomandata	€ 6,00
- tramite PEC	€ 1,50
Contributo per allacciamento alla rete di teleriscaldamento	
- in bassa temperatura con potenza fino a 20 kW	€ 700,00
- in alta temperatura con potenza fino a 20 kW	€ 500,00
- in alta temperatura con potenza oltre 20 kW	€/kW 25,00

Il contributo per allacciamento alla rete di teleriscaldamento include le seguenti attività:

- progettazione esecutiva dell'intervento necessario per l'allaccio alla rete di teleriscaldamento;
- acquisizione dei permessi necessari per la posa delle tubazioni in suolo pubblico;
- lavorazioni di scavo e posa delle tubazioni;
- lavorazioni di ripristino stradale;
- fornitura e posa in opera della sottostazione di scambio termico per gli allacciamenti in bassa temperatura;
- fornitura e posa in opera del misuratore di energia termica d'utenza.

Non sono incluse nel contributo di allacciamento e sono opzionali:

- collegamento della sottostazione agli impianti di riscaldamento ed elettrico esistenti;
- modifica dell'impianto di riscaldamento esistente e sostituzione di pompe di circolazione ad altre apparecchiature di centrale termica.

Non sono incluse nel contributo di allacciamento e sono a cura dell'Utente:

- interventi di modifica dell'impianto secondario esistente di proprietà del cliente;
- redazione di eventuali diagnosi energetiche e/o di attestati di prestazione energetica;
- revisione dell'impianto elettrico di messa a terra a servizio della centrale termica, qualora non a norma.

Corrispettivi e contributi per ulteriori richieste

Nel caso in cui il contributo d'utenza non risulti definito, questo viene calcolato a misura, in modo analitico, anche tenendo conto del Prezzario Ufficiale della Regione Marche.

Allegato C/1: Tariffa per uso domestico

1. Requisiti di applicazione

La tariffa “per uso domestico” si applica a tutti gli utenti domestici.

Per “utente domestico” si intende l'Utente che utilizza l'energia termica per locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare e locali annessi o pertinenti all'abitazione, adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage, purché:

- l'utilizzo sia effettuato con un unico punto di fornitura per l'abitazione e i locali annessi o pertinenti;
- il titolare del punto di fornitura sia una persona fisica.

2. Criterio di definizione delle tariffe

Le tariffe sono determinate secondo il *metodo del costo evitato*, ovvero facendo riferimento al costo che l'Utente sosterebbe utilizzando una fonte alternativa per la produzione di energia termica, identificata nella caldaia a condensazione alimentata da gas naturale.

Il presente criterio di definizione delle tariffe si applica per il periodo compreso dal 01/01/2026 al 31/12/2027.

Il Gestore comunica entro il 30/09/2027 una proposta di rinnovo delle condizioni economiche con o senza modifica delle stesse.

3. Struttura tariffaria

La struttura tariffaria del servizio di teleriscaldamento è di tipo “binomio” (quota fissa e quota variabile) in analogia alla struttura tariffaria della fornitura di gas naturale applicando opportuni coefficienti di conversione:

	Fornitura gas naturale		Servizio teleriscaldamento	
Quota fissa	QF _{GAS}		QF _{GAS}	
Quota variabile	Scaglione annuo (Smc)	Formula (euro/Smc)	Scaglione annuo (kWh)	Formula (euro/kWh)
	Fino a 120	$QV_{GAS,1} + I_{GAS,1}$	Fino a 1.000	$(QV_{GAS,1} + I_{GAS,1}) \times 0,1419$
	Da 120 a 480	$QV_{GAS,2} + I_{GAS,2}$	Da 1.000 a 4.200	$(QV_{GAS,2} + I_{GAS,2}) \times 0,1419$
	Da 480 a 1.560	$QV_{GAS,3} + I_{GAS,3}$	Da 4.200 a 13.600	$(QV_{GAS,3} + I_{GAS,3}) \times 0,1419$
	Da 1.560 a 5.000	$QV_{GAS,4} + I_{GAS,4}$	Da 13.600 a 43.700	$(QV_{GAS,4} + I_{GAS,4}) \times 0,1419$
	Oltre 5.000	$QV_{GAS,5} + I_{GAS,5}$	Oltre 43.700	$(QV_{GAS,5} + I_{GAS,5}) \times 0,1419$

I parametri contenuti nelle formule sono aggiornati da ARERA, dallo Stato e dalla Regione Marche

Parametro	Descrizione	Fonte aggiornamento
QF _{GAS} espresso in €/anno	Quota fissa della tariffa di fornitura gas del servizio di tutela della vulnerabilità per misuratore classe fino a G6 e pari alla somma delle quote fisse previste, per il Comune di Osimo, dall'art. 5 del Testo Integrato TIVG allegato alla deliberazione n. 100/2023/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.	Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
QV _{GAS,k} espresso in €/Smc con k=1...5	Quota variabile dello scaglione k-esimo della tariffa di fornitura gas del servizio di tutela della vulnerabilità per i primi 5 scaglioni e pari alla somma delle quote variabili previste per il Comune di Osimo dall'art. 5 del Testo Integrato TIVG.	Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
I _{GAS,k} espresso in €/Smc con k=1...5	Imposte sul consumo di gas naturale (accisa e addizionale) per lo scaglione k-esimo per gli usi civili, previste, per la Regione Marche, dal Testo Unico delle Accise e dalla legge regionale.	Stato e Regione Marche

4. Imposta sul valore aggiunto

Ai corrispettivi sopra esposti si applica l'imposta sul valore aggiunto prevista dalla normativa fiscale vigente.

Allegato C/2: Tariffa standard per uso non domestico

1. Requisiti di applicazione

La tariffa "standard per uso non domestico" si applica a tutti gli utenti diversi dai domestici ivi compresi l'uso condominio.

2. Criterio di definizione delle tariffe

Le tariffe sono determinate secondo il *metodo del costo evitato*, ovvero facendo riferimento al costo che l'Utente sosterebbe utilizzando una fonte alternativa per la produzione di energia termica, identificata nella caldaia a condensazione alimentata da gas naturale.

Le condizioni economiche sono valide per il periodo dal 01/01/2026 al 31/12/2027. Il Gestore comunica entro il 30/09/2027 una proposta di rinnovo delle condizioni economiche con o senza modifica delle stesse.

3. Struttura tariffaria

La struttura tariffaria del servizio di teleriscaldamento è di tipo "binomio" (quota fissa e quota variabile) in analogia alla struttura tariffaria della fornitura di gas naturale applicando opportuni coefficienti di conversione:

	Fornitura gas naturale		Servizio teleriscaldamento	
Quota fissa	$QF_{GAS,1}$ per classe fino a G6 $QF_{GAS,2}$ per classe da G10 a G40 $QF_{GAS,3}$ per classe oltre G40		$QF_{GAS,1}$ per utenti di minori dimensioni $QF_{GAS,2}$ per utenti di medie dimensioni $QF_{GAS,3}$ per utenti di maggiori dimensioni	
Quota variabile	<i>Scaglione annuo (Smc)</i> Fino a 120 Da 120 a 480 Da 480 a 1.560 Da 1.560 a 5.000 Oltre 5.000	<i>Formula (euro/Smc)</i> $QV_{GAS,1} + I_{GAS,1}$ $QV_{GAS,2} + I_{GAS,2}$ $QV_{GAS,3} + I_{GAS,3}$ $QV_{GAS,4} + I_{GAS,4}$ $QV_{GAS,5} + I_{GAS,5}$	<i>Scaglione annuo (kWh)</i> Fino a 1.000 Da 1.000 a 4.200 Da 4.200 a 13.600 Da 13.600 a 43.700 Oltre 43.700	<i>Formula (euro/kWh)</i> $(QV_{GAS,1} + I_{GAS,1}) \times 0,1419$ $(QV_{GAS,2} + I_{GAS,2}) \times 0,1419$ $(QV_{GAS,3} + I_{GAS,3}) \times 0,1419$ $(QV_{GAS,4} + I_{GAS,4}) \times 0,1419$ $(QV_{GAS,5} + I_{GAS,5}) \times 0,1419$

I parametri contenuti nelle formule sono aggiornati da ARERA, dallo Stato e dalla Regione Marche

Parametro	Descrizione	Fonte aggiornamento
$QF_{GAS,C}$ espresso in €/anno con $c=1,2,3$	Quota fissa della tariffa di fornitura del gas naturale in funzione delle tre classi del misuratore (fino a G6, da G10 a G40 e oltre G40) pari alla somma delle quote fisse previste, per il Comune di Osimo, dall'art. 5 del Testo Integrato TIVG allegato alla deliberazione n. 100/2023/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, ad eccezione di quella relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio di cui all'art. 8 del medesimo Testo Integrato TIVG sostituita da una quota fissa ed invariabile pari a 192 euro/anno.	Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
$QV_{GAS,k}$ espresso in €/Smc con $k=1...5$	Quota variabile per lo scaglione k-esimo della tariffa di fornitura del gas naturale per i primi 5 scaglioni e pari alla somma delle quote variabili previste, per il Comune di Osimo, dall'art. 5 del Testo Integrato TIVG, ad eccezione di quelle relative ai costi delle attività connesse all'approvvigionamento all'ingrosso di cui all'art. 7 e di quelle relative alla commercializzazione della vendita al dettaglio di cui all'art. 8, sostituite da un unico contributo al consumo fisso ed invariabile pari a 0,115 euro/Smc.	Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
$I_{GAS,k}$ espresso in €/Smc con $k=1...5$	Imposte sul consumo di gas naturale (accisa e addizionale) per lo scaglione k-esimo per gli usi civili, previste, per la Regione Marche, dal Testo Unico delle Accise e dalla legge regionale.	Stato e Regione Marche

4. Imposta sul valore aggiunto

Ai corrispettivi sopra esposti si applica l'imposta sul valore aggiunto prevista dalla normativa fiscale vigente.

Allegato C/3: Tariffa agevolata per uso non domestico

1. Requisiti di applicazione

La tariffa “agevolata per uso non domestico” si applica a tutti gli utenti diversi dai domestici a cui verrebbero applicate le agevolazioni sulle accise e addizionali previste dal Testo Unico delle Accise negli impieghi del gas:

- nelle attività industriali, artigianali e agricole in locali posti all'interno degli stabilimenti, dei laboratori e delle aziende in cui viene svolta l'attività produttiva
- nel settore alberghiero e negli esercizi di ristorazione
- negli impianti sportivi adibiti esclusivamente ad attività dilettantistiche e gestiti senza fini di lucro
- nelle attività ricettive alberghiere svolte da istituzioni ONLUS finalizzate all'assistenza dei disabili, degli orfani, degli anziani e degli indigenti
- per i consumi di gas metano destinati alla combustione in locali adibiti alla Distribuzione Commerciale
- nelle case di cura o di riposo gestite con fini di lucro e negli enti ospedalieri e in tutte le altre strutture operative delle aziende dei servizi sanitari regionali

2. Criterio di definizione delle tariffe

Le tariffe sono determinate secondo il metodo del costo evitato, ovvero facendo riferimento al costo che l'Utente sosterebbe utilizzando una fonte alternativa per la produzione di energia termica, identificata nella caldaia a condensazione alimentata da gas naturale.

Le condizioni economiche sono valide per il periodo dal 01/01/2026 al 31/12/2027. Il Gestore comunica entro il 30/09/2027 una proposta di rinnovo delle condizioni economiche con o senza modifica delle stesse.

3. Struttura tariffaria

La struttura tariffaria del servizio di teleriscaldamento è di tipo “binomio” (quota fissa e quota variabile) in analogia alla struttura tariffaria della fornitura di gas naturale applicando opportuni coefficienti di conversione:

	Fornitura gas naturale		Servizio teleriscaldamento	
Quota fissa	QF _{GAS,1} per classe fino a G6 QF _{GAS,2} per classe da G10 a G40 QF _{GAS,3} per classe oltre G40		QF _{GAS,1} per utenti di minori dimensioni QF _{GAS,2} per utenti di medie dimensioni QF _{GAS,3} per utenti di maggiori dimensioni	
Quota variabile	<i>Scaglione annuo (Smc)</i>	<i>Formula (euro/Smc)</i>	<i>Scaglione annuo (kWh)</i>	<i>Formula (euro/kWh)</i>
	Fino a 120	QV _{GAS,1} + I _{GAS,1}	Fino a 1.000	(QV _{GAS,1} + I _{GAS,1}) x 0,1419
	Da 120 a 480	QV _{GAS,2} + I _{GAS,2}	Da 1.000 a 4.200	(QV _{GAS,2} + I _{GAS,2}) x 0,1419
	Da 480 a 1.560	QV _{GAS,3} + I _{GAS,3}	Da 4.200 a 13.600	(QV _{GAS,3} + I _{GAS,3}) x 0,1419
	Da 1.560 a 5.000	QV _{GAS,4} + I _{GAS,4}	Da 13.600 a 43.700	(QV _{GAS,4} + I _{GAS,4}) x 0,1419
	Da 5.000 a 80.000	QV _{GAS,5} + I _{GAS,5}	Da 43.700 a 699.400	(QV _{GAS,5} + I _{GAS,5}) x 0,1419
	Da 80.000 a 200.000	QV _{GAS,6} + I _{GAS,6}	Da 699.400 a 1.748.600	(QV _{GAS,6} + I _{GAS,6}) x 0,1419
	Oltre 200.000	QV _{GAS,7} + I _{GAS,7}	Oltre 1.748.600	(QV _{GAS,7} + I _{GAS,7}) x 0,1419

I parametri contenuti nelle formule sono aggiornati da ARERA, dallo Stato e dalla Regione Marche

Parametro	Descrizione	Fonte aggiornamento
QF _{GAS,C} espresso in €/anno con c=1,2,3	Quota fissa della tariffa di fornitura del gas naturale in funzione delle tre classi del misuratore (fino a G6, da G10 a G40 e oltre G40) pari alla somma delle quote fisse previste, per il Comune di Osimo, dall'art. 5 del Testo Integrato TIVG allegato alla deliberazione n. 100/2023/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, ad eccezione di quella relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio di cui all'art. 8 del medesimo Testo Integrato TIVG sostituita da una quota fissa ed invariabile pari a 192 euro/anno.	Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
QV _{GAS,k} espresso in €/Smc con k=1...7	Quota variabile per lo scaglione k-esimo della tariffa di fornitura del gas naturale per i primi 7 scaglioni e pari alla somma delle quote variabili previste, per il Comune di Osimo, dall'art. 5 del Testo Integrato TIVG, ad eccezione di quelle relative ai costi delle attività connesse all'approvvigionamento all'ingrosso di cui all'art. 7 e di quelle relative alla commercializzazione della vendita al dettaglio di cui all'art. 8, sostituite da un unico contributo al consumo fisso ed invariabile pari a 0,115 euro/Smc fino a 80.000 Smc e 0,060 euro/Smc oltre 80.000 Smc.	Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
I _{GAS,k} espresso in €/Smc con k=1...7	Imposte sul consumo di gas naturale (accisa e addizionale) per lo scaglione k-esimo per gli usi industriali, previste, per la Regione Marche, dal Testo Unico delle Accise e dalla legge regionale.	Stato e Regione Marche

5. Imposta sul valore aggiunto

Ai corrispettivi sopra esposti si applica l'imposta sul valore aggiunto prevista dalla normativa fiscale vigente.

Allegato D: Standard di qualità del servizio

Livello di qualità	Tipologia	Livello	Fonte
Rispetto su base annuale della percentuale minima di preventivazioni per l'esecuzione di lavori semplici messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	Livello generale	90%	RQCT
Rispetto su base annuale della percentuale minima di preventivazioni per l'esecuzione di lavori complessi messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	Livello generale	90%	RQCT
Rispetto del tempo massimo per l'esecuzione dei lavori semplici	Livello specifico	15 giorni lavorativi	RQCT
Rispetto del termine ultimo per l'esecuzione dei lavori complessi	Livello specifico	data concordata	RQCT
Rispetto del tempo massimo per l'attivazione della fornitura	Livello specifico	7 giorni lavorativi	RQCT
Rispetto del tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Livello specifico	2 giorni feriali	RQCT
Rispetto del tempo massimo per la disattivazione della fornitura su richiesta dall'Utente	Livello specifico	5 giorni lavorativi	RQCT
Rispetto del termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento	Livello specifico	data concordata	RQCT
Rispetto su base annuale della percentuale minima di puntualità della fascia oraria di due (2) ore per gli appuntamenti	Livello generale	90%	Ulteriore
Rispetto del tempo massimo per la risposta motivata a reclami scritti	Livello specifico	30 giorni solari	RQCT
Rispetto su base annuale della percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari dalla relativa richiesta	Livello generale	90%	Ulteriore
Rispetto del tempo massimo per l'intervento di verifica del misuratore	Livello specifico	15 giorni lavorativi	TIMT
Rispetto del tempo massimo per la comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Livello specifico	10 giorni lavorativi	TIMT
Rispetto del tempo massimo per la comunicazione dell'esito della verifica del misuratore non effettuata in loco	Livello specifico	30 giorni lavorativi	TIMT
Rispetto del tempo massimo per la sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante	Livello specifico	15 giorni lavorativi	TIMT
Rispetto della durata massima delle interruzioni del servizio avvenute senza preavviso	Livello specifico	12 ore nel periodo invernale e 24 ore nel periodo estivo	RQTT
Rispetto su base annuale della percentuale minima di attese allo sportello entro il tempo massimo di sessanta (60) minuti	Livello generale	95%	Ulteriore
Rispetto su base annuale del tempo medio di attesa allo sportello	Livello generale	20 minuti	Ulteriore
Rispetto su base annuale della percentuale di mesi in cui il tempo medio mensile di attesa per il servizio telefonico commerciale è non superiore al tempo massimo di duecentoquaranta (240) secondi	Livello generale	10 su 12	Ulteriore
Rispetto su base annuale della percentuale di mesi in cui livello mensile del servizio telefonico commerciale è non inferiore all'ottanta (80) per cento	Livello generale	10 su 12	Ulteriore
Rispetto su base annuale della percentuale minima di risposte a chiamate di pronto intervento entro il tempo massimo di centoventi (120) secondi	Livello generale	90%	Ulteriore
Rispetto su base annuale della percentuale minima di arrivi sul luogo di chiamata per pronto intervento a seguito di segnalazioni di dispersioni dall'impianto di distribuzione entro il tempo massimo di centottanta (180) minuti	Livello generale	90%	Ulteriore

Tabella Indennizzi automatici

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il Gestore corrisponde all'Utente, in occasione della prima bolletta utile, un indennizzo automatico base riportato in tabella:

Livello di qualità	Utenti di minori dimensioni	Utenti di medie dimensioni
Rispetto del tempo massimo per l'esecuzione dei lavori semplici	€ 30	€ 70
Rispetto del termine ultimo per l'esecuzione dei lavori complessi	€ 30	€ 70
Rispetto del tempo massimo per l'attivazione della fornitura	€ 30	€ 70
Rispetto del tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	€ 30	€ 70
Rispetto del tempo massimo per la disattivazione della fornitura su richiesta dall'Utente	€ 30	€ 70
Rispetto del termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento	€ 30	€ 70
Rispetto del tempo massimo per la risposta motivata a reclami scritti	€ 30	€ 30
Rispetto del tempo massimo per l'intervento di verifica del misuratore	€ 30	€ 70
Rispetto del tempo massimo per la comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	€ 30	€ 70
Rispetto del tempo massimo per la comunicazione dell'esito della verifica del misuratore non effettuata in loco	€ 30	€ 70
Rispetto del tempo massimo per la sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante	€ 30	€ 70

Indennizzi per mancato rispetto della durata massima delle interruzioni del servizio avvenute senza preavviso

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il Gestore corrisponde all'Utente, in occasione della prima bolletta utile, un indennizzo automatico base calcolato mediante la formula:

$$I_{\text{base}} = \min \{K * P_{\text{contr}}; €600\}$$

dove:

K è il coefficiente che indica l'entità dell'indennizzo base specifico alla potenza dell'Utente, pari a 0,5 euro/kW;

P_{contr} è la potenza contrattuale dell'Utente interessato dal mancato rispetto dello standard di qualità, espressa in kW.