TELERISCALDAMENTO
CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA
2. SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI
3. PRINCIPI FONDAMENTALI
4. CRITERI DI ALLACCIAMENTO
5. QUALITÀ DEL SERVIZIO
6. MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA BOLLETTA
7. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONI AL CLIENTE
8. CONTATTI

1. PREMESSA

Il teleriscaldamento è un servizio energetico urbano e costituisce una soluzione alternativa, rispettosa dell'ambiente, sicura ed economica per la produzione di acqua igienico-sanitaria e il riscaldamento degli edifici residenziali, terziari, commerciali, nonché industriali. Il termine "teleriscaldamento" sottolinea la peculiarità del servizio, ossia la distanza esistente tra il punto di produzione del calore e i punti di utilizzo: il cuore del sistema risiede in una centrale di "cogenerazione[1]" che può servire edifici situati anche ad alcuni chilometri di distanza da essa.
Il trasporto del calore, dalla centrale ai punti di consegna presso i singoli edifici della città o del quartiere, avviene mediante acqua calda posta in circolazione entro condotte interrate, posate sotto le sedi stradali. In ciascun edificio la caldaia viene disattivata e sostituita da un semplice scambiatore di calore, a mezzo del quale l'energia termica e' ceduta all'impianto di distribuzione interna dell'edificio, che rimane inalterato.
Il teleriscaldamento a Dalmine nasce col progetto di realizzazione di una centrale termoelettrica di autoproduzione a servizio degli stabilimenti della Dalmine S.p.A. Durante l'iter autorizzativo viene infatti prescritta a Dalmine S.p.A. la realizzazione di una rete di teleriscaldamento tale da compensare, insieme ad altri interventi da realizzare sui forni, le emissioni in atmosfera di NOx. La rete realizzata copre il centro della Città di Dalmine e in futuro sarà estesa fino a raggiungere le periferie e la zona di espansione urbana.

2. SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi costituisce lo strumento attraverso cui TenarisDalmine informa i propri clienti circa i principi e le regole generali di gestione del servizio di teleriscaldamento. Attraverso la carta dei Servizi, Dalmine S.p.A riconosce l'importanza di porre in essere ogni sforzo per soddisfare le esigenze dei clienti, tenendo nella dovuta considerazione fattori quali l'affidabilità della prestazione, la sicurezza nell'utilizzazione del servizio, la correttezza e l'equità nei rapporti contrattuali.
I parametri, contenuti nella presente Carta, consentono valutazioni oggettive circa il rispetto degli standard garantiti. TenarisDalmine, infatti, è in grado di monitorare costantemente il livello di qualità e di efficienza dei servizi erogati, ma soprattutto di adattare le scelte strategiche aziendali alle aspettative dei clienti.
Qualsiasi violazione della Carta dei Servizi può essere segnalata agli uffici competenti.

[1] Rispetto ai tradizionali sistemi di produzione di calore ed energia elettrica, la cogenerazione consente il raggiungimento di una maggiore efficienza energetica globale; infatti, la centrale è in grado di recuperare il calore disperso nel corso dei vari processi e di riutilizzarlo per produrre energia. Pertanto, a parità di energie utili prodotte, la produzione combinata di energia elettrica e termica consente un minor consumo di combustibile, massimizzando lo sfruttamento delle risorse immesse.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

TenarisDalmine dichiara che la gestione del teleriscaldamento avverrà nel rispetto dei seguenti principi.

A. EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

L'erogazione del servizio si basa sul principio di eguaglianza dei diritti dei clienti e non discriminazione fra gli stessi. All'interno di categorie o fasce omogenee di fornitura, tenuto conto delle diverse condizioni del servizio, tutti i clienti riceveranno pari trattamento.

B. CONTINUITÀ

In considerazione dell'importanza del servizio di teleriscaldamento, TenarisDalmine si impegna fare tutto quanto nelle sue possibilità per garantire la continuità e la regolarità del servizio. In caso di disservizi, TenarisDalmine provvederà a limitarne al massimo i tempi e gli effetti.

C. EFFICACIA ED EFFICIENZA

TenarisDalmine presterà il massimo impegno per il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento continuo della qualità del servizio fornito.

D. RISPETTO E CORTESIA

TenarisDalmine istruisce il proprio personale affinché i clienti vengano trattati con rispetto, cortesia e cordialità, allo scopo di rispondere con professionalità e competenza alle loro richieste e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi.

E. TRASPARENZA

Costituisce regola fondamentale per TenarisDalmine che ogni propria comunicazione ai clienti sia espressa in modo chiaro e comprensibile in modo tale che il rapporto si svolga sempre nella massima trasparenza.

F. PARTECIPAZIONE

I clienti potranno partecipare alla gestione del servizio, interagendo con TenarisDalmine attraverso la comunicazione di proposte e suggerimenti per il miglioramento continuo dell'erogazione del servizio. In qualsiasi momento i clienti hanno inoltre diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano. TenarisDalmine si impegna ad acquisire e debitamente valutare, con cadenza periodica, i giudizi dei clienti/fruitori circa la qualità dei servizi erogati, al fine di garantire la soddisfazione dell'utenza servita.

4. CRITERI DI ALLACCIAMENTO

I clienti idonei all'allacciamento sono quelli dotati di impianto di riscaldamento centralizzato con una potenza impegnata non inferiore a 80 kW. I costi di allacciamento sono proporzionali alla potenza impegnata richiesta dal cliente e dalla distanza tra il punto di consegna del calore e la rete esistente. L'allacciamento standard è riferito ad una distanza tra il punto di consegna del calore e la rete esistente non superiore a 40 m. TenarisDalmine si riserva la possibilità di applicare degli sconti sui costi di allacciamento, durante le campagne di allacciamento o per venire incontro ad esigenze particolari dei clienti.

5. QUALITÀ DEL SERVIZIO

A. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- **Continuità e regolarità**

Costituisce impegno prioritario di TenarisDalmine garantire un servizio continuo e regolare massimizzando l'impegno per ridurre i disservizi.
La manutenzione ordinaria e straordinaria - che TenarisDalmine effettua sugli impianti di produzione, sulla rete di distribuzione e su tutte le apparecchiature di proprietà, a monte del punto di consegna – garantisce un notevole grado di affidabilità del sistema di teleriscaldamento.

- **Interruzioni programmate del servizio**

Nei casi ordinari di interruzioni programmate della fornitura di calore, allo scopo di minimizzare i disagi per i propri clienti, TenarisDalmine si impegna ad avvisare i clienti/fruitori interessati con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo, mediante contatti singoli o con affissione di cartelli nei punti di accesso degli stabili.
In ogni caso, TenarisDalmine si impegna a fare in modo che la durata delle sospensioni programmate non ecceda i 3 giorni.

- **Pronto intervento: ripristino servizio in caso di guasti sul circuito primario**

È disponibile un servizio di Pronto Intervento (numero telefonico **800 535 645**) che garantisce assistenza continua.
Di norma, l'avvio dell'intervento di riattivazione della fornitura avviene entro 12 ore dalla segnalazione. Nel caso in cui vi sia un numero consistente di richieste simultanee, con relativo aumento dei tempi di intervento, una messaggeria automatica provvede a darne avviso.

B. ASPETTI COMMERCIALI

- **Preventivazione**

È la procedura che viene attivata quando il cliente richiede un allacciamento alla rete del sistema di teleriscaldamento. L'operazione si conclude con la messa a disposizione del preventivo al cliente.
TenarisDalmine si impegna a garantire un tempo massimo di preventivazione per allacciamenti normali pari a 15 giorni lavorativi. Qualora la preventivazione richieda studi ed approfondimenti particolari, il cliente riceverà un riscontro entro 30 giorni lavorativi, con l'indicazione della data di emissione del preventivo.

- **Attivazione del servizio**

Dalla data di accettazione del preventivo hanno inizio le operazioni necessarie per l'attivazione della fornitura. Il termine per la conclusione dei lavori dipende dalla complessità delle operazione e sarà comunque tempestivamente comunicato al cliente. Al termine dell'esecuzione dei lavori, con la stipula del contratto, ha formalmente inizio la fornitura del calore.

- **Tempi di attesa**

I clienti del servizio di teleriscaldamento sono accolti nell'area contratti da personale qualificato, di norma, senza alcun tempo di attesa.

- **Riscontro ai reclami**

TenarisDalmine prenderà in carico tutti i reclami relativi al servizio di teleriscaldamento ricevuti dai propri clienti. I reclami possono essere inoltrati:

  - Telefonicamente;
  - Attraverso comunicazione inviata a mezzo lettera o fax o via posta elettronica;
  - A mezzo colloquio presso la sede di TenarisDalmine.

TenarisDalmine si impegna a rispondere entro 10 giorni lavorativi ai reclami presentati in forma scritta dal cliente.

C. STANDARD DI QUALITA' COMMERCIALE

Con la delibera 661/2018/R/TLR dell'11 dicembre 2018, l'Autorità ha definito gli Standard di qualità commerciale per il servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento ed i relativi indennizzi in caso di mancato rispetto. Per i dettagli si faccia riferimento agli Articoli 22 e 23 della delibera in questione (661/2018/R/TLR dell'11 dicembre 2018 e successive modifiche).

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, di cui all'Articolo 8	15 giorni lavorativi
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'Articolo 9	Entro la data indicata dall'esercente nel preventivo
Tempo massimo di attivazione della fornitura, di cui all'Articolo 10	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, di cui all'Articolo 11	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente, di cui all'Articolo 12	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti, di cui all'Articolo 15	30 giorni solari

D. STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Con la delibera 478/2020/R/TLR Allegato A dell'17 novembre 2020, l'Autorità ha definito gli Standard di qualità del servizio nell'ambito della regolazione della misura nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento ed i relativi indennizzi in caso di mancato rispetto. Per i dettagli si faccia riferimento agli Articoli 1, 2 e 3 della delibera in questione (478/2020/R/TLR dell'17 novembre 2020 e successive modifiche).

Indicatore	*Standard* specifico
Tempo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 2	Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui all'Articolo 3	Tempo massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi, se effettuata in loco
	Tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi, se non effettuata in loco
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante di cui all'Articolo 4	Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi

6. MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA BOLLETTA

Il pagamento delle bollette verrà effettuato tramite domiciliazione bancaria , cioè l'addebito permanente delle bollette presso la propria banca. La domiciliazione bancaria consente ai clienti :

- il pagamento della bolletta esattamente il giorno della scadenza, evitando l'attribuzione di interessi di mora per ritardato pagamento;
- di evitare l'attribuzione di tasse di pagamento su ciascuna bolletta (1 euro alle Poste e in molti sportelli bancari);
- di evitare le code agli sportelli.

7. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONI AL CLIENTE

TenarisDalmine attribuisce fondamentale importanza al rapporto di comunicazione con i propri clienti, per poter migliorare la qualità del servizio reso. Per tale ragione, utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione:

- Numero verde – 800 535 645 (attivo h24)
- numero fax : 035 – 560 2612
- Indirizzo e-mail : teleriscaldamento@tenaris.com
- Sito Internet : teleriscaldamentotenaris.dalmine.it

8. CONTATTI

- Orario uffici 08.00 – 17.00 dal lunedì al venerdì
- Servizio clienti teleriscaldamento (informazioni, reclami, contratti, bollette, assistenza)
  Email : teleriscaldamento@tenaris.com
- Pronto intervento - Numero verde
  segnalazioni guasti 800 535 645 (attivo h24)
- n. Fax : 035 560 2612
- Indirizzo e-mail: teleriscaldamento@tenaris.com
- Sito internet : teleriscaldamentotenaris.dalmine.it