



CARTA DEI SERVIZI

*a Regolamentazione del
Servizio Pubblico di
Teleriscaldamento*

per la Città di Udine



Servizio pubblico di teleriscaldamento urbano per la Città di Udine

in concessione amministrativa alla Società "ATON per il progetto" S.r.l.

INDICE

INDICE	2
CHI SIAMO	3
IL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO	4
I VANTAGGI DEL TELERISCALDAMENTO	5
I PRINCIPI DEL SERVIZIO	6
LE INFORMAZIONI AL CLIENTE	7
GLI STANDARD DI QUALITA'	8
LE CONDIZIONI CONTRATTUALI DELLA FORNITURA	9
I CONTROLLI SUL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO	11
IL PRONTO INTERVENTO E LE SOSPENSIONI	11
LA RESPONSABILITA'	12
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	12
PER NON SPRECARE CALORE	13
LE PAROLE DEL TELERISCALDAMENTO	13
SCHEMA dell'ALLACCIAMENTO alla RETE DI TELERISCALDAMENTO e della SOTTOCENTRALE TERMICA DI CONSEGNA DEL CALORE	14
GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	14

PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di stabilire e garantire i diritti del Cliente che usufruisce del servizio di teleriscaldamento e sarà aggiornato costantemente secondo le attese della clientela che saranno verificate attraverso indagini periodiche.

CHI SIAMO

“ATON per il progetto” s.r.l. è la società Concessionaria in via esclusiva della Concessione n. 63 del 06/10/2009 finalizzata alla Costruzione e gestione della Nuova Centrale Tecnologica, di un impianto di cogenerazione, di cunicoli tecnologici e del centro di servizi e laboratori destinati all’Azienda Ospedaliero-Universitaria “S. Maria della Misericordia” di Udine, nonché di una rete di teleriscaldamento cittadino per una durata di 30 anni.

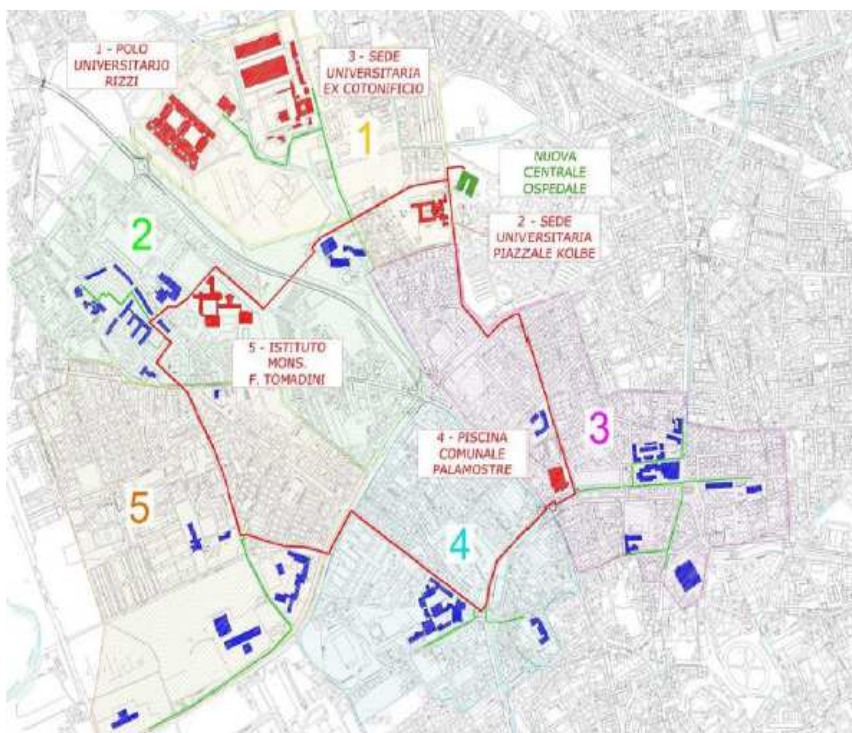
Sulla base di un’idea dell’Università che ha visto d’accordo anche il Comune e l’Azienda Ospedaliera, abbiamo costruito una moderna centrale tecnologica che, oltre a soddisfare il fabbisogno del Nuovo Ospedale, produce calore sufficiente anche per riscaldare la parte nord ovest della città vicina all’ospedale per mezzo di una rete di Teleriscaldamento.

Il calore proviene da una centrale termica e da una centrale di cogenerazione, cioè un impianto che produce contemporaneamente, con elevato rendimento, energia elettrica e calore utilizzando gas metano e fonti rinnovabili.

Si tratta di un progetto unico in Friuli Venezia Giulia, dove le istituzioni pubbliche locali si sono unite per perseguire gli obiettivi comuni di risparmio energetico, riduzione dell’impatto ambientale e diminuzione dei costi dell’energia per le utenze pubbliche e private.

Il progetto ha previsto la costruzione di una rete di Teleriscaldamento capace di fornire calore all’Università, al Palamostre, all’Istituto Tomadini, ad utenze del Comune, della Provincia [ed a numerosi edifici, condomini ed abitazioni private.](#)

Il Teleriscaldamento urbano rappresenta un’opportunità di uso razionale dell’energia e un contributo per la riduzione dei gas che alterano il clima e inquinano la città.

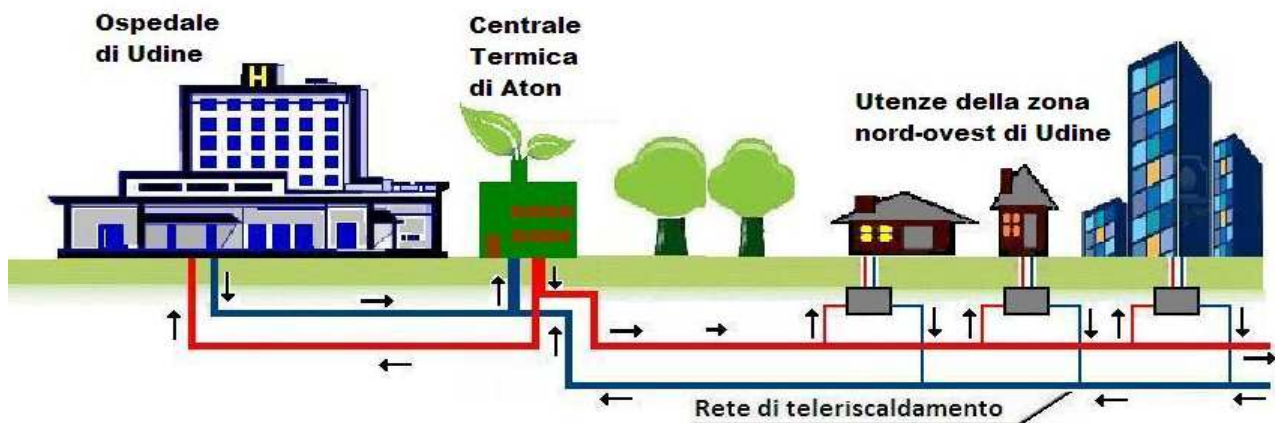


LO SVILUPPO DELLA DORSALE PRINCIPALE DELLA RETE DI TELERISCALDAMENTO

IL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO

Il **teleriscaldamento** è una forma di servizio di riscaldamento centralizzato dove il calore viene prodotto in un'unica grande centrale e distribuito alle utenze urbane attraverso una rete di tubazioni isolate interrate.

La centralizzazione della produzione del calore consente di avere un rendimento energetico maggiore rispetto a quello delle caldaie distribuite in ogni abitazione e permette di migliorare la protezione dell'ambiente attraverso l'installazione d'idonei impianti di depurazione dei gas di combustione.



Le principali componenti di un sistema di teleriscaldamento sono:

- **la centrale** di produzione del calore;
- **la rete di distribuzione** del calore sotto forma di acqua calda (le tubazioni formano un circuito chiuso che non cede acqua all'esterno);
- **le sottocentrali di utenza:** sostituiscono la tradizionale centrale termica (caldaia) di ogni abitazione, condominio, ecc. e che sono di proprietà del Cliente. Le sottocentrali consentono la cessione del calore dalla rete di distribuzione all'impianto del Cliente in modo passivo, attraverso uno scambiatore di calore e quindi senza miscelazione di acqua fra i due circuiti.

I VANTAGGI DEL TELERISCALDAMENTO

La produzione di calore concentrata in una sola centrale per riscaldare interi quartieri, porta **vantaggi** alla comunità cittadina e ai clienti che derivano dal risparmio energetico e dal beneficio ambientale.

Il **risparmio energetico** deriva da una produzione di energia efficiente come nel nostro caso, dove la centrale termica ospedaliera produce in modo combinato, mediante macchine di cogenerazione ad alto rendimento globale, l’energia elettrica e l’energia termica per i fabbisogni dell’ospedale, utilizzando il calore di recupero anche per alimentare la rete di teleriscaldamento cittadina.

Il **beneficio ambientale** è conseguenza della eliminazione dei numerosi punti di emissione dei singoli edifici sostituiti da quelli della centrale unica, dove l’elevata efficienza dei generatori impiegati, il costante controllo degli stessi da parte del personale specializzato e la presenza di efficaci sistemi di abbattimento dei fumi di scarico, contribuiscono a ridurre, nel complesso, l’inquinamento urbano. Il gestore del servizio è inoltre interessato all’utilizzo mirato del combustibile e alla verifica continua sia del rendimento di impianto che delle emissioni in atmosfera.

I benefici per gli utenti consistono:

- nella **eliminazione dei pericoli** derivanti da scoppio, intossicazione da esalazioni per cattiva combustione o inadeguato funzionamento della canna fumaria;
- nel **risparmio dei costi di gestione** per gli impianti domestici (< 35 kW) e cioè degli oneri per la manutenzione e le revisioni periodiche della caldaia, le prove di combustione, problematiche inerenti al rispetto della normativa la pulizia delle canne fumarie;
- nel **risparmio di costi** per le sostituzioni periodiche delle caldaie giunte a fine del ciclo di vita utile;
- nei **minori ingombri, silenziosità, sicurezza** per assenza di gas e di canna fumaria;
- nell’**immediata disponibilità** di acqua calda;
- nel **risparmio di costi** per i fabbricati dotati di centrale termica (impianti > 35 kW) in quanto si evitano: gli adempimenti e i costi inerenti alle norme per la **prevenzione incendi** e quelli richiesti dalla locale ASL (pratica Vigili del Fuoco e Istituto per la prevenzione e sicurezza del lavoro), la **pulizia camini**, l’utilizzo di eventuali depositi di combustibili liquidi e i costi di **messaggio a norma** degli impianti esistenti;
- nel risparmio dei **costi di manutenzione** e nell’ammortamento impianto tradizionale;
- nel recupero di parte dei locali adibiti a centrale termica e nel risparmio dei costi di manutenzione, riparazione;
- nella **facilità di installazione** anche in caso di riconversioni di centrale già esistente perché non sono necessarie sostanziali modifiche all’impianto;
- nella **diminuzione dei costi per l’energia elettrica** della centrale termica:
 assenza di limitazioni sulla durata giornaliera di attivazione del riscaldamento in quanto essendo il calore derivante da processi di cogenerazione, in base al D.P.R. 412/93 e successive modificazioni ed integrazioni, gli orari di erogazione del servizio di riscaldamento può essere continuativo per tutte le 24 ore giornaliere.

I PRINCIPI DEL SERVIZIO

Il **servizio di teleriscaldamento** è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

La soddisfazione delle esigenze del Cliente costituisce l'obiettivo primario di **Aton** che si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza e imparzialità di diritti dei clienti e parità di trattamento degli stessi nell'ambito di aree omogenee e similitudine impiantistica.

Continuità del servizio con la limitazione dei disservizi e sopperendo nella necessità con servizi sostitutivi d'emergenza, dando tempestiva comunicazione.

Partecipazione - Il Cliente può richiedere le informazioni che lo riguardano, può avanzare suggerimenti e inoltrare reclami.

Cortesia nel rapporto con il cliente improntato sulla massima attenzione alle sue esigenze. Il personale che ha rapporti con i clienti è tenuto a indicare le proprie generalità. Inoltre il personale che ha rapporti diretti con il pubblico è munito di tesserino di riconoscimento.

Efficacia ed efficienza in un continuo miglioramento del livello d'efficienza del Servizio, grazie all'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Salvaguardia Ambientale - **Aton** è impegnata a tutelare l'ambiente e le risorse naturali.

Sicurezza – **Aton** attribuisce primaria importanza alla salvaguardia della salute e sicurezza del personale. Tutti i collaboratori sono tenuti ad avere un atteggiamento responsabile nel rispetto scrupoloso delle normative vigenti e delle procedure aziendale.

Chiarezza nella comunicazione con il cliente ponendo la massima attenzione all'efficacia del linguaggio utilizzato.

Condizioni principali della fornitura conformi alla legislazione vigente. Le condizioni specifiche della fornitura sono stabilite al momento della stipula del contratto, le condizioni generali sono contenute nei **Contratti di fornitura e di allaccio** riportati in allegato.

LE INFORMAZIONI AL CLIENTE

Il personale di **Aton** è disponibile per fornire tutte le informazioni e l'assistenza necessaria allo svolgimento delle pratiche in modo da favorirne la comprensibilità da parte del cliente.

Le informazioni sono diffuse con i seguenti mezzi:

- Numero 041.5456200 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12.30 e dalle 14.30 alle 18:00 (richieste di informazioni, comunicazioni e segnalazioni di inconvenienti)
- Posta elettronica, al seguente indirizzo e-mail: **info@atonudine.it**
- Modelli di “Contratto di allacciamento e “Contratto di Fornitura” (consegnati all'atto della richiesta di una nuova fornitura e disponibili presso gli sportelli aziendali).
- Carta dei Servizi
- Sito Internet: **www.atonudine.it**

Numero Verde

- il Numero verde **800-868928** è attivo 24h/24h per le sole emergenze)

Possono essere espletate per via telefonica le seguenti pratiche :

- informazioni
- appuntamenti per preventivi di allacciamento

Le pratiche richieste per via telefonica non possono riguardare eventuali rimborsi poiché non documentabili.

Possono essere espletate tramite e-mail le seguenti pratiche :

- letture contatori
- rettifica consumi
- richieste di voltare contratti
- richieste di attivazione

Sono disponibili i seguenti indirizzi di posta elettronica per effettuare richieste e/o acquisire informazioni:

- **commerciale@atonudine.it** per richieste e/o informazioni commerciali;
- **tecnico@atonudine.it** per richieste e/o informazioni tecnico-operative.

GLI STANDARD DI QUALITA'

La **fornitura di energia termica** é effettuata da Aton entro i limiti di estensione della rete di distribuzione, previa valutazione dell'esistenza delle condizioni tecnico-economiche per l'attivazione della fornitura. Tali condizioni tecniche dovranno essere mantenute per tutto il periodo della fornitura.

Aton esegue tempestivamente i preventivi di allacciamento, di attivazione, disattivazione delle forniture e le risposte a reclami scritti, su richiesta del cliente e comunque rispettando i seguenti standard.

TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIAMENTO: = 7* GIORNI LAVORATIVI

E' il tempo che intercorre tra la richiesta documentata di un nuovo allacciamento da parte del cliente e la data di spedizione del preventivo al cliente. Questo intervallo di tempo include il sopralluogo, la predisposizione del preventivo, la definizione delle modalità di allacciamento. Per casi di particolare complessità tecnica e/o autorizzativa che richiedano degli approfondimenti, si garantisce la spedizione del preventivo con un aggiunta di **23*** giorni lavorativi.

*Ci impegniamo a mantenere questi standard almeno **nel 90%** dei casi.

TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO NUOVE UTENZE: = 65 GIORNI LAVORATIVI

E' il tempo che intercorre fra la data di sottoscrizione del "Contratto di allacciamento" da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori di collegamento dell'utenza alla rete qualora l'edificio sia in una zona già servita dalla rete di teleriscaldamento.

Come previsto dal "**Contratto di Allacciamento**", prerequisiti per l'esecuzione dell'allacciamento sono il pagamento da parte dell'utente della prima rata del "contributo totale di allacciamento" e il rilascio da parte del Comune di tutti i necessari permessi ed autorizzazioni.

Nel caso in cui occorra costruire parti di rete ex novo, i tempi di allacciamento verranno concordati di volta in volta con il cliente in funzione dei piani di sviluppo della rete.

TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA: = 7 GIORNI LAVORATIVI

E' il tempo massimo che intercorre fra il termine dei lavori di posa delle apparecchiature di sottocentrale termica e l'inizio dell'erogazione del calore.

TEMPO PER LA DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA: = 5 GIORNI LAVORATIVI

E' il tempo che intercorre fra la data di ricevimento della richiesta del Cliente e la disattivazione della fornitura. Fissato un appuntamento, provvederemo a leggere il contatore, dove necessario, e a cessare la fornitura. (Sono esclusi i casi di subentro contestuale alla cessazione)

TEMPO PER LA RISPOSTA AI RECLAMI : = 20 GIORNI LAVORATIVI

E' il tempo che intercorre fra la data di ricevimento da parte di Aton del reclamo scritto del cliente (anche con mail o fax) e la data di invio della risposta di Aton. Ci impegniamo a prendere in considerazione e risolvere il problema segnalato (anche relativamente a violazioni della presente Carta) il più rapidamente possibile e comunque a rispondere entro un tempo massimo di 20 giorni lavorativi.

APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI:

Nel giorno concordato per l'appuntamento i nostri tecnici si presenteranno entro una fascia oraria di 2 ore

Nel caso in cui l’abitazione del cliente che intende attivare l’utenza non sia raggiunta dalla dorsale, i modi ed i tempi di attivazione verranno valutati e stimati in funzione del contesto urbano e dei piani di sviluppo della rete di teleriscaldamento.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici per cause imputabili ad Aton sono previsti indennizzi accreditati nella prima bolletta o comunque entro 180 giorni.

Di seguito sono elencate le casistiche previste e gli importi di riferimento conformemente a quanto previsto dalla Regolazione della qualità commerciale (RQCT) di cui DELIBERAZIONE ARERA 11 DICEMBRE 2018 n. 661/2018/R/TLR:

prestazione	Indennizzi base per dimensione utente	
	Piccolo (≤ 50 kW)	Medio (> 50 e ≤ 350 kW)
esecuzione lavori semplici	30 €	70 €
esecuzione lavori complessi	30 €	70 €
attivazione fornitura	30 €	70 €
riattivazione morosità	30 €	70 €
disattivazione fornitura	30 €	70 €
risposta a reclami	30 €	30 €

LE CONDIZIONI CONTRATTUALI DELLA FORNITURA

Caratteristiche tecniche del servizio: Il calore sarà fornito al cliente nel punto di consegna, rappresentato dalle valvole di intercettazione, a valle dello scambiatore di calore (cioè lato utente), sul circuito secondario della sottocentrale termica, con le modalità riportate nel **Contratto di fornitura** (vedi allegato)

Lettura del contatore dell’energia termica: La misurazione dei consumi del calore fornito viene effettuata mediante strumento di misura (contatore di calore o contatermie) di proprietà di **Aton**, installato nella **sottocentrale termica di utenza**.

Tale contatore rappresenta **l’unico strumento ufficiale** per la rilevazione dei prelievi di energia e conseguentemente per la fatturazione dei consumi stessi.

In caso di avaria dello strumento di misura, **Aton** sostituirà lo stesso e addebiterà i consumi pregressi, calcolandoli con metodo induttivo sulla base dei consumi precedenti dell’utente in analoghi periodi e condizioni tecniche e climatiche, oppure, in assenza di tali dati, se il cliente usa il calore da meno di un anno, in via presuntiva sulla base di consumi registrati presso utenze con caratteristiche tecniche analoghe.

Modalità di calcolo consumi: **Aton** provvede alla fatturazione dei consumi sulla base delle rilevazioni avvenute al momento della lettura effettuata direttamente o dell’auto-lettura del cliente che deve essere comunque effettuata nei tempi e modi indicati da **Aton** in bolletta. La fatturazione può anche avvenire sulla base dei consumi presunti, stimati da **Aton** sulla base dei consumi storici del cliente con successivo coguaglio.

Le eventuali variazioni tariffarie saranno applicate solo ai consumi effettuati a partire dal giorno in cui entrano in vigore, considerando convenzionalmente costante il consumo giornaliero del periodo compreso tra una variazione e quella successiva. Tali variazioni saranno applicate sulle bollette emesse dopo la data della loro decorrenza. In caso di errori di fatturazione a svantaggio del cliente, il relativo accredito della somma non dovuta avverrà entro 60 giorni solari dalla data in cui **Aton** comunicherà al cliente l'avvenuto errore.

Fatturazione: La fatturazione avviene con periodicità indicata da **Aton** in bolletta sulla base dei consumi rilevati dalla lettura del contatore di calore.

Tempi e modalità di pagamento della bolletta: Il cliente ha l'obbligo di pagamento della bolletta entro la data di scadenza indicata sulla bolletta stessa. Il termine di scadenza del pagamento **non può essere inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della bolletta.**

Se il pagamento della bolletta viene effettuato entro la data indicata e presso i soggetti autorizzati da **Aton** (ufficio postale, banca) nessun onere può essere posto a carico del cliente per l'eventuale ritardo nella comunicazione dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato.

Ritardo nel pagamento e morosità del cliente: In caso di pagamento oltre i termini di scadenza indicati in bolletta, **Aton** chiederà al cliente il pagamento degli interessi di mora pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato del 3,0% per il periodo di ritardo oltre alle spese postali relative al sollecito. Se però il cliente ha pagato regolarmente negli ultimi due anni, dovrà pagare i soli interessi legali, senza maggiorazione, per i primi 10 giorni di ritardo.

Tempi e modalità di sospensione della fornitura. Dopo 10 giorni dalla comunicazione di **avviso di sospensione** della fornitura al cliente, **Aton** procederà **alla chiusura del servizio** che potrà essere riattivato entro due giorni lavorativi, a seguito del pagamento delle fatture scadute maggiorate degli interessi di mora e delle spese tecniche sostenute per la riattivazione del servizio sospeso.

Aton procederà **alla sospensione della fornitura senza preavviso** nei seguenti casi:

- accertamento di appropriazione fraudolenta del calore;
- manomissione del contatore e/o delle apparecchiature di contabilizzazione del calore, rottura dei sigilli, inclusa l'interruzione dolosa dell'alimentazione elettrica alle apparecchiature;
- utilizzo impianto in modo non conforme a quanto previsto sul contratto di fornitura;
- cause inerenti la sicurezza dell'impianto;
- qualora il CLIENTE non permetta al personale di **Aton** di accedere al contatore di energia termica per effettuare la lettura o svolgere attività di tipo tecnico.

Rateizzazione dei pagamenti: potrà essere richiesta la rateizzazione dei pagamenti, solamente prima della scadenza delle fatture, in forma scritta a mezzo raccomandata A.R. spedita al Servizio Clienti di **Aton**. L'eventuale accettazione o il diniego sarà comunicato da **Aton** entro 10 giorni lavorativi.

Deposito cauzionale: **Aton** potrà richiedere al cliente, al momento della stipulazione del contratto e prima dell'attivazione del servizio, a garanzia dei pagamenti, una cauzione di importo pari a tre mesi di consumo medio mensile. Nei casi previsti dal contratto di fornitura, in caso di cessazione della fornitura, il deposito cauzionale sarà restituito maggiorato degli interessi legali.

Diritti fissi per apertura o riapertura del contatore: a seguito subentro o sospensione della fornitura: Euro **55,00** IVA inclusa.

I CONTROLLI SUL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Qualora la temperatura o la portata non sembrino congrue con quelle contrattuali, è possibile richiedere una verifica. Gli accertamenti del caso verranno eseguiti nel tempo di **24 ore**, calcolato a partire dalla data di richiesta.

Se i dati rilevati con impianto a regime risultassero entro i limiti contrattuali, sarà addebitato un importo pari a Euro **65,00** IVA inclusa per le verifiche tecniche eseguite. In caso contrario ci attiveremo per regolarizzare la situazione.

Nel caso di dubbi sul corretto funzionamento del contatore di calore è possibile richiedere un controllo in contraddittorio coi nostri tecnici presentando richiesta scritta e pagando anticipatamente l’importo di Euro **100,00** IVA inclusa. Per procedere alla verifica verrà fissato un appuntamento **entro il termine massimo di 30 giorni** dal pagamento da parte dell’utente.

Aton provvederà quindi ad installare un contatore campione per un periodo variabile da uno a tre mesi nel periodo in cui è attivo il servizio di teleriscaldamento. Se la verifica non rileva guasti l’importo versato resterà in possesso di **Aton** a rimborso delle spese sostenute per il controllo, diversamente sarà restituito al cliente come accredito sulla bolletta successiva.

In caso di guasto al contatore **Aton** provvederà a sostituirlo gratuitamente ed a ricostruire i consumi dell’utente sulla base dei consumi precedenti disponibili in analoghi periodi e riportandoli a parità di condizioni climatiche oppure, in assenza di tali dati, qualora il cliente usi il calore da meno di un anno, in via presuntiva sulla base di consumi registrati presso utenze analoghe.

Resta inteso che, a seguito di accertato malfunzionamento del contatore, la ricostruzione dei consumi dell’utente può comportare, a seconda dei casi, sia un rimborso all’utente del consumo fatturato in eccesso (con accredito sulla bolletta successiva) sia un addebito del consumo, qualora sia stato fatturato in difetto.

Saranno ritenute regolari le misurazioni che presentano errori compresi nelle tolleranze previste dalla normativa vigente, o in mancanza, entro i limiti di tolleranza del più o meno il 5%.

IL PRONTO INTERVENTO E LE SOSPENSIONI

Nel caso di dispersioni o allagamenti dovuti al teleriscaldamento si può telefonare per richiedere il servizio di pronto intervento, attivo **24 ore su 24, al Numero Verde 800-868928**

I nostri tecnici daranno immediatamente le prime istruzioni, attivandosi nel contempo per intervenire sul posto prima possibile e comunque entro un tempo massimo di:

- **2 ore** per intervento in caso di grave fuoriuscita di acqua
- **8 ore** per intervento in caso di lieve fuori fuoriuscita di acqua

Nel caso di irregolarità della fornitura calore di impianti in garanzia forniti da **Aton** e per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasti sulle apparecchiature aziendali si può telefonare per richiedere il servizio di pronto intervento, attivo **24 ore su 24, al Numero Verde 800-868928**

Nota Bene: il numero verde per le emergenze verrà attivato e comunicato ai Clienti entro il mese di settembre 2014

I nostri tecnici daranno immediatamente le prime istruzioni, attivandosi nel contempo per intervenire sul posto prima possibile e comunque entro un tempo massimo di:

- **6 ore** per intervento in caso di grave fuori servizio degli impianti
- **24 ore** per intervento in caso di guasto non critico all'impianto di utenza

Ci impegniamo a mantenere lo standard almeno nel 90% dei casi.

Nel caso di interventi programmati che rendano necessario interrompere l'erogazione di calore sono fissati questi tempi:

- **10 giorni** è l'anticipo di avviso dell'interruzione nel periodo 15 ottobre - 15 aprile
- **7 giorni** è l'anticipo di avviso dell'interruzione negli altri periodi
- **12 ore** è il tempo massimo della durata della sospensione.

Salvo casi di forza maggiore, ci impegniamo a non programmare le interruzioni durante i fine settimana.

Nel caso di anomalie, straordinarie basse temperature esterne, dovute a fenomeni naturali, che comportassero un'insufficiente erogazione di calore, l'utenza sarà informata sulle misure d'adottare per poter mantenere un minimo livello di esercizio degli impianti che possono essere: invito al risparmio e limitazione degli usi non essenziali; limitazione dei consumi mediante la riduzione della temperatura ambiente e riduzione degli orari di funzionamento.

La rete di distribuzione del calore è realizzata in modo da ridurre il più possibile le sospensioni dell'erogazione nel caso d'interventi di manutenzione programmata, di guasto o di danno.

Aton considera comunque impegno prioritario garantire un servizio continuo e regolare e ridurre, nei limiti del possibile e compatibilmente con gli eventuali problemi tecnici insorti, la durata d'eventuali disservizi.

LA RESPONSABILITA'

Violazioni ai principi della presente Carta possono essere denunciati attraverso un reclamo scritto (anche con mail o fax) all'indirizzo della società **“ATON per il progetto Srl”**, viale Ancona, 5 – 30172 Venezia Mestre, in cui si dovranno indicare tutte le informazioni possedute in relazione a quanto verificatosi, in modo tale che si possa agevolmente ricostruire l'iter dalla pratica o le cause del reclamo.

Entro il termine massimo di **20 giorni lavorativi**, dalla data del ricevimento sarà riferito al cliente che ha inoltrato il reclamo l'esito degli accertamenti compiuti e l'impegno a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Per valutare la qualità del servizio fornito, in relazione al raggiungimento degli obiettivi standard previsti, **Aton**, oltre alle verifiche interne svolge apposite verifiche anche acquisendo periodicamente la valutazione dei clienti in merito al servizio fornito, tramite indagini a campione e mediante l'analisi di eventuali reclami.

Esaminate le informazioni raccolte, elabora e valuta i dati relativi, intraprendendo opportune azioni correttive e preventive per il miglioramento della qualità del servizio e per l'eliminazione delle non conformità riscontrate.

PER NON SPRECARE CALORE

Anche in presenza del Teleriscaldamento, con semplici accorgimenti all'interno degli ambienti e della struttura edilizia in generale, è possibile ridurre i consumi energetici, conseguendo un risparmio economico ed un beneficio ambientale:

- **Porre attenzione alle temperature in ambiente.**
- **Montare valvole termostatiche su ogni radiatore.**
- **Migliorare la tenuta dei serramenti.**
- **Migliorare gli isolamenti dei sottotetti, delle pareti perimetrali, dei cassonetti delle tapparelle.**
- **Ridurre le temperature al valore di antigelo quando ci si assenta da casa per un lungo periodo.**
- **Rinforzare l'isolamento termico della struttura in occasione di ristrutturazioni o manutenzioni.**

LE PAROLE DEL TELERISCALDAMENTO

Rete di teleriscaldamento: l'insieme delle tubazioni di distribuzione del calore (mandata e ritorno) che convogliano l'acqua calda dalla centrale di generazione fino alle "sottocentrali di consegna del calore", poste presso gli stabili serviti dalla rete.

Sottocentrale termica di consegna del calore: l'insieme dello scambiatore di calore e dalle apparecchiature poste a monte e a valle dello scambiatore stesso, vale a dire rispettivamente sul circuito primario e sul circuito secondario sino al punto di consegna, installati presso l'utente al fine di scambiare, regolare e contabilizzare il calore fornito al cliente tramite la rete di teleriscaldamento.

Scambiatore di calore: il componente fondamentale della sottocentrale che realizza lo scambio termico tra l'acqua della rete di teleriscaldamento e l'acqua del circuito dell'impianto del cliente, senza che vi sia miscelazione tra i due fluidi, ma solo trasferimento di energia. E' il dispositivo entro il quale si trova il confine tra il circuito primario e il circuito secondario.

Circuito primario: complesso di apparecchiature di sottocentrale comprendente, oltre alle tubazioni di veicolazione del fluido termovettore, le valvole di intercettazione in ingresso dalla rete di teleriscaldamento, la parte dello scambiatore di calore interfacciata con la rete di teleriscaldamento, il contatore di calore generale, le apparecchiature di controllo e regolazione della temperatura del fluido termovettore in circolo nel circuito secondario. (vd. schema di seguito)

Circuito secondario: complesso di apparecchiature di sottocentrale comprendente la parte dello scambiatore di calore interfacciata con l'utenza e tutte le apparecchiature a valle dello scambiatore stesso, quali le tubazioni di veicolazione del fluido termovettore, i collettori, le pompe di circolazione, le apparecchiature di controllo, regolazione e sicurezza, gli eventuali produttori istantanei o ad accumulo dell'acqua calda sanitaria, i terminali di impianto. (vd. schema di seguito)

Punto di consegna: il punto di confine tra l'impianto di proprietà del fornitore del servizio e l'impianto di proprietà del cliente. Per il teleriscaldamento si identifica con le valvole di intercettazione sul circuito secondario poste a valle dello scambiatore di calore. (vd. schema di seguito)

Contatore di energia termica: (gruppo di misura) apparecchiatura elettronica installata nella sottocentrale che consente la rilevazione della portata di acqua calda che fluisce nel circuito primario dello scambiatore di calore e della temperatura di ingresso/uscita del fluido termovettore, effettuando con questi dati il calcolo dell'energia termica effettivamente prelevata dalla rete di teleriscaldamento. Il contatore di calore fornisce

quindi la misura del calore consumato, il dato viene visualizzato sul display dell'apparecchio ed utilizzato per la fatturazione.

Unità di misura: l'unità di misura del calore erogato dalla rete di teleriscaldamento alle utenze, utilizzata e mostrata dal display del Contatore è il MWh (Mega Watt ora).

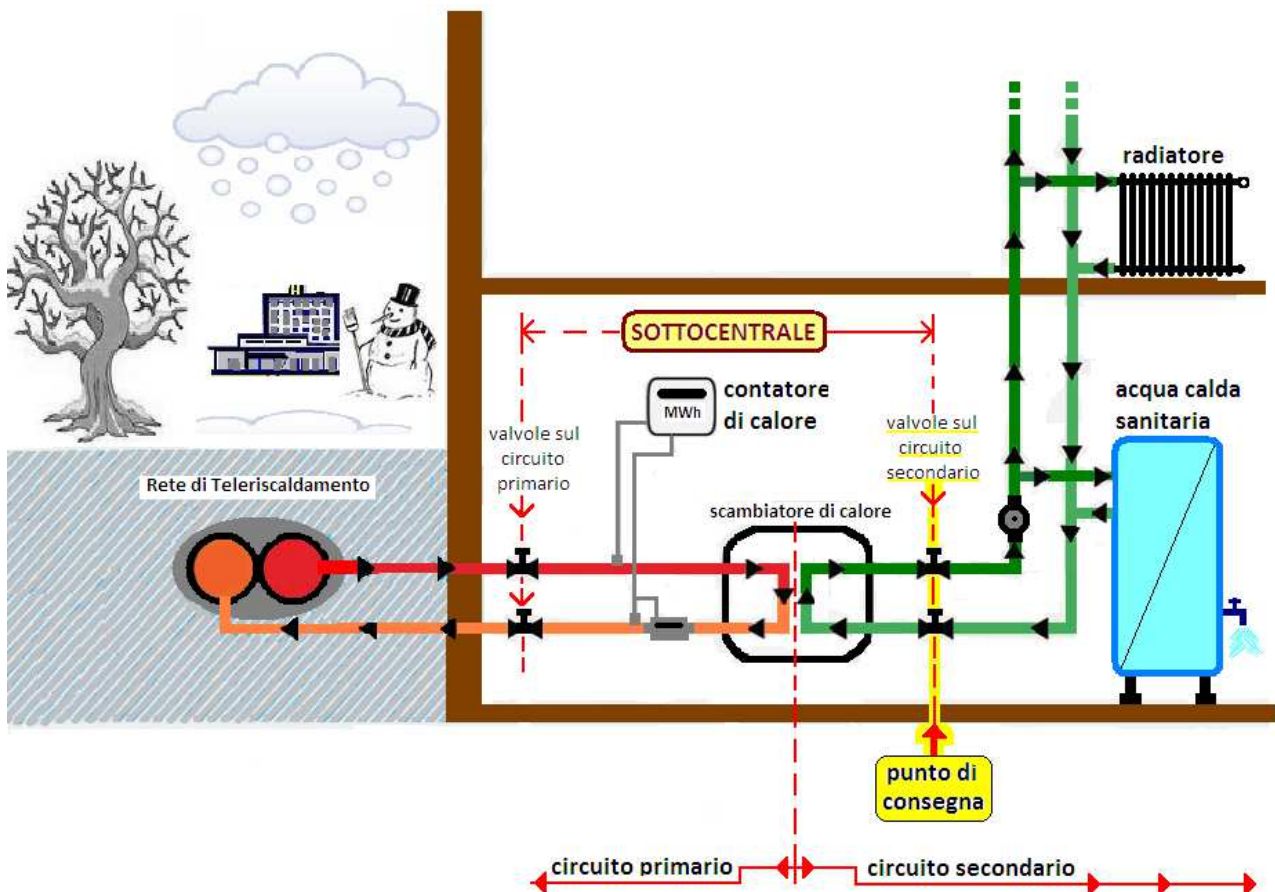
Normalmente, l'unità di misura utilizzata per il calcolo delle fatture è il kWh.

Il fattore di conversione tra MWh e kWh è pari a 1.000 (1 MWh = 1.000 kWh)

Il consumo di energia termica o prelievo di calore effettuato nel periodo di tempo trascorso fra due letture del contatore è pari alla differenza tra la seconda e la prima lettura. Ad esempio se la prima lettura è 37,521 MWh e la seconda è 41,021 - il consumo del periodo è: $41,021 - 37,521 = 3,500$ MWh.

Pertanto il consumo tra le due letture, espresso nella stessa unità di misura utilizzata nelle fatture, è pari a $3.500 \text{ kWh} = 3,500 \text{ MWh} \times 1.000$.

SCHEMA dell'ALLACCIAMENTO alla RETE DI TELERISCALDAMENTO e della SOTTOCENTRALE TERMICA DI CONSEGNA DEL CALORE



GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

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

Analogamente al metano la tariffa viene aggiornata con cadenza trimestrale.

Per i dettagli della regolamentazione delle caratteristiche tecniche del servizio e delle modalità di fatturazione si rimanda ai seguenti documenti riportati in allegato:

- **Contratto di allacciamento alla rete di teleriscaldamento;**
- **Contratto di fornitura di energia termica mediante rete di teleriscaldamento.**