



CARTA DEI SERVIZI TELERISCALDAMENTO

La nostra visione

Siamo convinti che
la transizione energetica
sia realizzabile e ci impegniamo
ogni giorno per renderla
una realtà

La nostra missione

Agiamo per accelerare
la transizione verso un'economia
carbon neutral attraverso soluzioni
che riducono il consumo di energia
e rispettano l'ambiente

PREMESSA

Telcha, Società controllata da ENGIE con una partecipazione regionale della Valle d'Aosta, è il Soggetto che ha realizzato e gestisce la rete di teleriscaldamento della città di Aosta e - come parte del Gruppo ENGIE - beneficia di un elevato know-how di conoscenza ed esperienza. ENGIE, infatti, attualmente gestisce 14 reti di Teleriscaldamento, 358 GWh di produzione annua di energia termica* e con un forte radicamento nel territorio della Lombardia, del Piemonte e della Valle d'Aosta, con obiettivi ambiziosi di espansione e consolidamento. ENGIE si è impegnata a raggiungere la carbon neutrality entro il 2040 con obiettivi intermedi molto stringenti.

La rete di Aosta (AO), come ulteriore passo per concretizzare la strategia di decarbonizzazione del gruppo, è stata interconnessa, nel corso del 2023, con l'acciaieria Cogne Acciai Speciali situata nei pressi della centrale di produzione; il calore prelevato dal circuito di raffreddamento dei fumi dei forni fusori, precedentemente dissipato in atmosfera, viene attualmente convogliato nelle reti cittadine contribuendo a rendere efficiente il mix di produzione dei sistemi di teleriscaldamento.

La rete di teleriscaldamento di Aosta, progettata, costruita e gestita da Telcha, si estende lungo 35 Km e serve 382 utenti per un totale di 70 GWh annui venduti. Il calore, distribuito sotto forma di acqua calda a 90°C, assicura, attraverso una fitta rete di tubi isolati ed interrati, sia il riscaldamento degli edifici della città che la produzione di acqua calda sanitaria. Il servizio di teleriscaldamento è stato avviato nel 2014, sulla base della convenzione sottoscritta con il Comune di Aosta nel maggio 2008.

Lo scopo della Carta dei Servizi è quello di stabilire e garantire i diritti dei Clienti sul servizio di erogazione del calore per uso civile (residenziale, terziario e industriale) distribuito a mezzo rete urbana.



* Dati aggiornati a Settembre 2024

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

La soddisfazione delle esigenze del Cliente costituisce l'obiettivo principale di Telcha.

È per questo che con la presente Carta dei Servizi Telcha fissa i principi generali e i criteri per l'erogazione dei servizi, i diritti che vengono riconosciuti ai Clienti e gli standard di qualità – verificabili direttamente – che l'Azienda dovrà rispettare, impegnandosi a tenere nella dovuta considerazione l'affidabilità della prestazione, la sicurezza nell'utilizzazione del servizio, la correttezza e l'equità nei rapporti contrattuali.



Telcha ha ottenuto diverse certificazioni, tra cui la Certificazione Internazionale di Qualità ISO 9001 e la Certificazione Ambientale ISO 14001.

Nell'erogazione del servizio Telcha è impegnata a rispettare i principi che seguono:

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Telcha si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione tra gli stessi. Garantisce inoltre la parità di trattamento a parità di tipologia e condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree geografiche e categorie o fasce omogenee di fornitura.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Costituisce impegno prioritario di Telcha assicurare e garantire un servizio continuo e regolare, e ridurre la durata di eventuali interruzioni di servizio.

COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE

Telcha si impegna a coinvolgere, favorendone la partecipazione, sia Clienti che Associazioni riconosciute dei Consumatori, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per migliorare la collaborazione con il Cliente stesso. Il Cliente può accedere alle informazioni che lo riguardano, inoltrare reclami e ricevere risposte esaurienti nei tempi previsti in base alle leggi vigenti.

Tutto il personale di Telcha è impegnato a soddisfare le richieste del Cliente e a migliorare il livello qualitativo del servizio.

Telcha cura la formazione del personale affinché adotti verso il Cliente comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. I dipendenti sono tenuti ad indicare il proprio riferimento aziendale, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche. Essi sono muniti di tesserino di riconoscimento che il Cliente può richiedere in occasione di visite a domicilio. Inoltre, al fine di individuare possibili interventi migliorativi, Telcha procederà periodicamente ad acquisire le valutazioni dei clienti e il suo grado di soddisfazione in merito alla qualità del servizio reso attraverso indagini periodiche, specifiche riunioni o iniziative aperte ai clienti e alle loro associazioni di rappresentanza.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

RISPETTO E CORTESIA

Telcha si impegna a garantire una condotta del proprio personale verso i Clienti, improntata al rispetto e alla cortesia al fine di agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro obblighi.

CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE COMUNICAZIONI

Particolare attenzione è posta da Telcha alla semplificazione e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con il Cliente ricercando la massima trasparenza, chiarezza e comprensibilità in qualsiasi comunicazione.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Telcha è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono descritte nel "Contratto per la fornitura di energia termica tramite teleriscaldamento" consegnato ai Clienti in occasione della sottoscrizione del contratto e comunque disponibile presso la sede aziendale. Le caratteristiche specifiche della fornitura richiesta dal Cliente sono stabilite al momento della stipulazione del contratto ed è impegno di Telcha rispettare lo stesso.

2. COS'È IL TELERISCALDAMENTO?

Il teleriscaldamento è una forma di riscaldamento che differisce dai sistemi a caldaie tradizionali in quanto è caratterizzato da un sistema di produzione centralizzato del calore, presso un unico impianto, da dove viene poi distribuito all'utente finale attraverso un sistema di tubazioni coibentate di acqua calda, surriscaldata o vapore. Una volta che il fluido arriva a destinazione, questo viene distribuito tramite le centrali di scambio presso le abitazioni per poi ritornare alla centrale. Il calore prodotto tramite teleriscaldamento ha diverse origini: può essere ottenuto tramite processo di cogenerazione a gas naturale o combustibili fossili, oppure dalla combustione di biomasse o termovalorizzazione di rifiuti. Infine, è possibile recuperare calore di scarto da processi industriali.



**Il teleriscaldamento
comporta una serie di vantaggi,
sia per l'utente finale che per l'ambiente**

Più rispetto per l'ambiente: un solo impianto di teleriscaldamento permette, rispetto all'utilizzo di caldaia individuale tradizionale, una riduzione delle emissioni di CO₂ pari al 20%, una riduzione di NOx (ossido di azoto) del 50% e una riduzione di SOx (ossidi di zolfo) del 100%.

Più sicurezza: l'assenza di caldaia e combustibile all'interno delle abitazioni riduce il rischio di incendi.

Più affidabilità: il teleriscaldamento garantisce la continuità di fornitura dell'energia termica grazie alla presenza di diversi sistemi di generazione, in grado di sopperire a eventuali guasti o fermi della centrale.

Meno preoccupazioni: l'assenza della caldaia libera i clienti dagli oneri legati alla manutenzione, alla messa a norma dell'impianto e alle relative certificazioni e alla canna fumaria.

Meno inquinamento acustico: le sottostazioni di scambio sono molto più silenziose delle tradizionali caldaie a combustibili fossili.

L'allacciamento al teleriscaldamento non è obbligatorio. Tuttavia, nel caso di nuova costruzione e di ristrutturazione di edifici pubblici e privati è obbligatoria la predisposizione di opere necessarie a favorire il collegamento a reti di teleriscaldamento, nel caso di presenza di tratte di rete ad una distanza inferiore a 1000 metri ovvero in presenza di progetti approvati nell'ambito di opportuni strumenti pianificatori (d.lgs. 29 dicembre 2006 n. 311, Allegato I)

3. LE RETI DI TELERISCALDAMENTO GESTITE DAL GRUPPO ENGIE



Attiva dal 2014, la rete di Aosta è servita da Telcha, nostra società controllata con una partecipazione regionale della Valle d'Aosta. In particolare, la Centrale di produzione è direttamente connessa a un sistema di recupero del calore di scarto dal circuito delle acque di raffreddamento dell'acciaieria "Cogne Acciai Speciali" per risparmiare combustibile e ridurre, ulteriormente, le emissioni inquinanti. Il mix produttivo è dato da una centrale di cogenerazione, una pompa di calore, caldaie di backup e dal recupero di calore da processo industriale (acciaieria CAS).



Attiva dal 2019, la rete di Lonato del Garda presenta la particolarità di basare il proprio mix produttivo interamente sul recupero di calore da processo industriale. Questo grazie alla partnership con il Gruppo Feralpi, tra i più importanti attori dell'industria siderurgica in Europa che produce il calore innestato poi all'interno del processo. In questo modo non solo si hanno cospicui risparmi in termini economici per il cliente, ma si contribuisce in modo sostanziale alla tutela dell'ambiente con un risparmio di CO₂ immessa in atmosfera.



Attiva dal 2000 ed acquisita da ENGIE nel 2021, la centrale di produzione di Verzuolo è interamente a biomasse: l'impianto viene alimentato da scarti di manutenzione boschiva e da industrie del legno del territorio, garantendo un circolo virtuoso della filiera legno-energia, producendo energia 100% green.



Attiva dal 2010, oggi la rete di Biella può vantare una copertura del 70% dell'area cittadina, e la produzione di energia si basa sulla centrale di cogenerazione.

Il recente revamping della centrale termica e dei cogeneratori ha permesso di migliorare ancor di più la qualità dell'aria in città, riducendo le emissioni di CO₂ e migliorando al contempo efficienza energetica e flessibilità del servizio. Inoltre, per aumentare ulteriormente l'efficienza della centrale, sono state installate due pompe di calore per il recupero di calore dai cogeneratori.

3. LE RETI DI TELERISCALDAMENTO GESTITE DAL GRUPPO ENGIE



CINISELLO BALSAMO

Attiva dal 2000 ed acquisita da ENGIE nel 2021, la centrale di produzione di Verzuolo è interamente a biomasse: l'impianto viene alimentato da scarti di manutenzione boschiva e da industrie del legno del territorio, garantendo un circolo virtuoso della filiera legno-energia, producendo energia 100% green.



SALUZZO

Attiva dal 2004, la rete di Saluzzo è stata la prima rete di teleriscaldamento acquisita dal Gruppo ENGIE. Il revamping della centrale termica, avvenuto tra il 2020 e il 2021, e la recente installazione di due pompe di calore hanno permesso di migliorare il rendimento della produzione e di ridurre la CO₂ immessa in atmosfera.

La centrale può contare su mix produttivo dato da una centrale di cogenerazione e due pompe di calore.



FOSSANO

La rete di teleriscaldamento di Fossano è attiva dal 2008 ed è stata completamente acquisita da ENGIE nel Gennaio 2025. Tra il 2021 e il 2022 è stato effettuato il revamping di tutto il sistema di cogenerazione e nel 2023 è stato effettuato il revamping della centrale termica. Il mix produttivo è basato sulla centrale a cogenerazione.



SETTIMO TORINESE

Per la rete attiva dal 2001 di Settimo Torinese sono in fase di studio diverse importanti iniziative di allaccio, con lo scopo di massimizzare i benefici ambientali per il territorio derivanti dall'utilizzo di questo servizio. Il mix produttivo della rete è diversificato, ed è dato da una combinazione di recupero di calore da centrale termoelettrica, biomassa, caldaie di backup, impianto di trigenerazione.



TORINO VILLAGGIO OLIMPICO

La rete di Torino Villaggio Olimpico serve i condomini costruiti in occasione delle Olimpiadi Invernali del 2006 noti come "Villaggio Olimpico". Nel 2020 è stato effettuato un revamping dell'intero sistema di cogenerazione. Il mix produttivo è basato su una centrale di cogenerazione.

3. LE RETI DI TELERISCALDAMENTO GESTITE DAL GRUPPO ENGIE



RACCONIGI

La rete di Racconigi nasce da un progetto del 2010 e il successivo servizio di teleriscaldamento parte nel 2012. Nel 2021, per aumentare l'efficienza energetica, è stata installata una pompa di calore, per permettere il recupero del calore dal cogeneratore. Il mix produttivo della centrale è dato da una centrale di cogenerazione e da una pompa di calore.



CORSICO

Attiva dal 2011, la rete di Corsico è stata acquistata da ENGIE nel 2021. Come nel caso di Cinisello Balsamo, ENGIE è riuscita a migliorare sensibilmente la produzione di energia collegando la centrale di produzione alla sede operativa della vetreria Vidrala, permettendo il recupero di calore di scarto dal suo processo industriale dando un grande beneficio alla città riducendo le emissioni di CO₂ in atmosfera.



RIVAROLO CANAVESE

Attiva dal 2006, la produzione della centrale avviene interamente a biomasse, utilizzando legna proveniente dalla filiera locale delle manutenzioni boschive e agricole di colture dedicate alla rotazione dei terreni, oltre che da residui di lavorazione meccanica del legno. L'energia prodotta è dunque 100% green.

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

In caso di richiesta di prestazioni Telcha informa il cliente circa i relativi livelli di qualità nonché gli eventuali indennizzi previsti in caso di mancato rispetto degli standard dichiarati, come previsto dal documento di Regolazione della Qualità Commerciale del servizio di Teleriscaldamento e Teleraffrescamento per il periodo di regolazione 01/01/2022 – 31/12/2025 (RQCT), pubblicato da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente) con Deliberazione 526/2021/R/TLR.

Il testo completo del provvedimento è disponibile all'indirizzo:

https://www.arera.it/it/operatori/tlr_testintegri.htm

4.1 TEMPESTIVITÀ DELLE PRESTAZIONI DI ALLACCIAMENTO E FORNITURA

I tempi di prestazione indicati nel seguito sono espressi in giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali) o in giorni feriali (dal lunedì al sabato, escluse le festività infrasettimanali) e sono considerati al netto di:

- Tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi;
- Tempo necessario alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del Cliente;
- Tempi di proroga richiesti dal Cliente.

I tempi massimi garantiti dagli standard specifici che danno diritto all'indennizzo per il cliente sono vincolanti se non sono necessari permessi da parte di terzi (ad esempio diritti di servitù di passaggio) o di enti competenti (ad esempio ordinanze sindacali, concessioni di attraversamento stradale, ferroviario).

I tempi considerati dagli standard sono dipendenti anche dalla natura del lavoro per cui si richiede il preventivo e l'esecuzione. I lavori si distinguono in semplici e complessi.

Per lavori semplici si intendono:

- tutti gli interventi relativi alla sottostazione di utenza, realizzati al suo interno, che riguardino delle specifiche componenti dell'impianto, senza comportare una modifica della configurazione della sottostazione e del tracciato delle condotte di adduzione del calore.

Per lavori complessi si intendono:

- 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.

4.1 TEMPESTIVITÀ DELLE PRESTAZIONI DI ALLACCIAMENTO E FORNITURA

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

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

4.1.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DEI LAVORI

È il periodo di tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Telcha della richiesta di preventivo e la data di comunicazione del preventivo al cliente.

I tempi massimi indicati sono validi se non è necessario l'estensione o il potenziamento della rete. Nel caso in cui manchi la rete e/o la sua estensione non rientri nei progetti di sviluppo di Telcha, la società risponde negativamente alle richieste di preventivo. L'offerta economica contenuta nel preventivo ha una validità di sei mesi. Standard del tempo massimo per la preventivazione:

- **Lavori semplici:** il tempo massimo per i preventivi di lavori semplici è entro 10 giorni lavorativi in quanto è sempre possibile isolare la sottostazione d'utenza dal resto della rete.
- **Lavori complessi:** il tempo massimo per i preventivi di lavori complessi è entro 30 giorni. Il termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi è la data, concordata tra Telcha e il richiedente, entro la quale Telcha si impegna a completare i lavori richiesti.

4.1.2 TEMPO DI ESECUZIONE DEI LAVORI

Il tempo di esecuzione dei lavori, misurato in giorni lavorativi, è il tempo che intercorre tra la data di accettazione del preventivo (comprensiva della presentazione di tutti i documenti richiesti) e la data di completamento del lavoro.

Standard del tempo massimo di esecuzione dei lavori:

- **Lavori semplici:** il tempo massimo di esecuzione di lavori semplici è pari 15 giorni lavorativi.
- **Lavori complessi:** il tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi è specificato nel preventivo e nei suoi allegati e viene concordato tra Telcha e il Cliente.

4.1 TEMPESTIVITÀ DELLE PRESTAZIONI DI ALLACCIAMENTO E FORNITURA

4.1.3 TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

È il tempo che intercorre tra la data di richiesta di erogazione del servizio (previa presentazione da parte del cliente di tutti gli atti e documenti necessari alla stipula del contratto) e la data di attivazione della fornitura. Il periodo è misurato in giorni lavorativi.

L'attivazione può essere richiesta solamente se sono completati e funzionanti gli impianti di competenza del cliente. Standard del tempo di attivazione della fornitura: il tempo massimo di attivazione della fornitura è di 7 giorni lavorativi se sono completati e funzionanti gli impianti di competenza del cliente.

4.1.4 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA

È il tempo che intercorre tra la data di richiesta di erogazione del servizio (previa presentazione da parte del cliente di tutti gli atti e documenti necessari alla stipula del contratto) e la data di attivazione della fornitura. Il periodo è misurato in giorni lavorativi.

L'attivazione può essere richiesta solamente se sono completati e funzionanti gli impianti di competenza del cliente. Standard del tempo di attivazione della fornitura: il tempo massimo di attivazione della fornitura è di 7 giorni lavorativi se sono completati e funzionanti gli impianti di competenza del cliente.

4.1.5 TEMPO DI RIATTIVAZIONE A SEGUITO DI SOSPENSIONE PER MOROSITÀ

È il tempo, misurato in giorni feriali, compreso tra la data in cui il cliente comunica, con idonea documentazione, di avere eseguito il pagamento del debito e la data di ripresa della fornitura.

Standard del tempo di riattivazione: il tempo massimo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità è di 2 giorni feriali se non è intervenuta la rescissione del contratto.

4.1.6 FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI

L'appuntamento personalizzato è l'appuntamento fissato con il cliente presso il suo domicilio, su sua richiesta e per i seguenti motivi:

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

Standard della fascia di puntualità per appuntamenti: l'intervento può essere eseguito nella fascia massima di 2 ore.

4.2 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

- **continuità della fornitura;**
- **segnalazione di guasti;**
- **pronto intervento ed interruzioni con e senza preavviso.**

4.2.1 CONTINUITÀ DELLA FORNITURA

L'impegno prioritario di Telcha è di offrire un servizio continuo e regolare. In tutto il territorio, la rete di distribuzione è realizzata in modo da ridurre il più possibile le sospensioni dell'erogazione per interventi di manutenzione programmata o in caso di guasto.

Esiste, inoltre, un sistema di monitoraggio da remoto per seguire a distanza lo stato della rete e degli impianti, e per intervenire tempestivamente in caso di anomalie o guasti con squadre di pronto intervento.

Lo stato della rete è controllato tramite la rilevazione del reintegro giornaliero di acqua e altre metodologie quali la termografia.

Programmi di manutenzione preventiva vengono comunque sistematicamente attuati su rete ed impianti al fine di ridurre le interruzioni del servizio.

4.2.2 SEGNALAZIONE DI GUASTI

Telcha auspica che il Cliente partecipi alla sicurezza e al miglioramento del servizio comunicando al pronto intervento le irregolarità e le interruzioni nella fornitura.

Il numero telefonico da chiamare è: 800.894.450

4.2.3 PRONTO INTERVENTO ED INTERRUZIONI CON E SENZA PREAVVISO

Per far fronte in modo tempestivo a possibili casi di guasto sulle tubazioni del teleriscaldamento posate a monte della centrale termica (sottocentrale) è disponibile il servizio di pronto intervento con un numero dedicato (tel. 800.894.450) attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

La chiamata telefonica per pronto intervento viene effettuata dal Cliente per segnalare a Telcha:

- **dispersioni dall'impianto di distribuzione;**
- **interruzione nella fornitura;**
- **danneggiamenti a parti visibili dell'impianto di distribuzione.**

Nel caso di interruzioni con preavviso, l'inizio delle interruzioni coincide con l'istante di inizio dell'interruzione dell'erogazione di energia termica come documentata dall' esercente; nel periodo invernale il preavviso deve essere almeno di 48 ore mentre nel periodo estivo deve essere di almeno 24 ore. Nel caso di interruzioni senza preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide con:

- l'istante della prima chiamata al numero di pronto intervento per interruzione dell'erogazione di energia termica da parte di un Cliente coinvolto nell'interruzione;
- in assenza di chiamata al numero di pronto intervento, con l'istante di segnalazione dell'evento rilevato dal sistema di telecontrollo ovvero di inizio dell'interruzione dell'erogazione di energia termica come documentata dall' esercente.

Il tempo d'intervento per i due casi sopra citati deve avvenire entro un massimo di 180 minuti. Nel caso di un numero elevato di richieste contemporanee e di un conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, i tecnici aziendali provvedono ad informare il Cliente fornendo le prime indicazioni di comportamento.

CARTA DEI SERVIZI
TELERISCALDAMENTO

4.3 CORRETTEZZA NELLA MISURA DEI CONSUMI

Il cliente può chiedere la verifica della funzionalità degli apparecchi di misura tramite il Call Center o lo sportello Servizio Clienti o tramite richiesta scritta.

Dopo avere determinato il metodo di controllo (con il contatore di confronto o mediante l'invio ad un laboratorio) Telcha comunica il costo della verifica al cliente e chiede la conferma della richiesta.

Se il funzionamento del contatore è regolare le spese di verifica sono a carico del Cliente. In caso contrario Telcha provvederà a sostituire o riparare il contatore e a ricalcolare il consumo del Cliente, sulla base dei consumi verificatisi in analoghi periodi e condizioni nei due anni precedenti tenendo in considerazione tutti gli elementi utili e idonei al ricalcolo, anche in rapporto ai gradi giorno.

La verifica può essere svolta in due modi:

- 1. presso il Cliente si installa un ulteriore contatore che misura il consumo di calore contemporaneamente a quello esistente e si confrontano i valori rilevati. La prova deve essere effettuata nel periodo in cui l'impianto è attivo e funziona a regime. Il Cliente può essere presente personalmente o con perito di parte alla esecuzione delle prove;**
- 2. il contatore da verificare è rimosso e inviato a un laboratorio qualificato.**

4.4 CORRETTEZZA NELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI

4.4.1 FATTURAZIONE DEI CONSUMI

La fatturazione dei consumi nei confronti dei Clienti potrà avvenire secondo le seguenti modalità:

- **Fatturazione al condominio con bollettazione individuale:** la fatturazione verrà effettuata con rate di acconto e conguaglio a fine stagione termica;
- **Fatturazione diretta al condominio:** la fatturazione verrà effettuata mensilmente sulla base dei consumi reali.

Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche.

4.4.2 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Sono attive procedure interne di controllo che evidenziano automaticamente eventuali fatture anomale e ne consentono la correzione.

Nei casi in cui il Cliente segnali un'eventuale anomalia, può essere sospeso il pagamento della fattura se non già effettuato, eseguiti i controlli e le verifiche del caso e qualora la fatturazione risulti effettivamente erronea la stessa viene corretta mediante l'emissione dell'opportuna bolletta/fattura di rettifica.

4.4.3 RIMBORSI

Nel caso in cui dalle rettifiche risulti un credito per il cliente, il rimborso è eseguito nella prima fatturazione utile, riducendo in compensazione l'importo addebitato.

Se l'importo della prima fatturazione è inferiore all'entità del rimborso, la bolletta indicherà la somma residuale a credito del cliente che sarà detratta in compensazione dalle successive fatturazioni fino all'esaurimento del credito stesso.

4.5 PAGAMENTO DELLE FATTURE RICHIESTA DI RATEIZZAZIONE E MOROSITÀ

4.5.1 PAGAMENTO FATTURE/BOLLETTE

Il Cliente può effettuare i pagamenti richiesti:

- presso tutti gli sportelli postali;
- mediante bonifico bancario sulle banche indicate in fattura;
- mediante domiciliazione bancaria o postale (addebito in via continuativa delle fatture presso la propria banca o ufficio postale).

4.5.2 RICHIESTA RATEIZZAZIONE IMPORTI FATTURATI/BOLLETTATI

Telcha consente ai Clienti di richiedere una rateizzazione dei pagamenti:

- entro 10 giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta/fattura;
- applicando all'utente, a partire dal giorno della scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta, interessi per la rateizzazione non superiori al tasso di riferimento fissato dal BCE.

4.5.3 MOROSITÀ

Nel caso in cui i pagamenti delle fatture non siano effettuati entro i 30 giorni dalla scadenza originale della fattura, Telcha invia ai Clienti un primo sollecito di pagamento. Dopo il terzo sollecito, Telcha invierà una raccomandata che contiene "il preavviso di chiusura". Nella lettera sono riportate le indicazioni utili per il pagamento dell'arretrato e le modalità per comunicare gli estremi del pagamento al Call Center o presso lo sportello del Servizio Clienti.

Scaduto il termine indicato nel "preavviso di chiusura", non sarà concessa alcuna dilazione.

Infine, in mancanza di riscontri da parte dei Clienti e nel caso in cui il deposito cauzionale sia inferiore al debito, Telcha procederà alla sospensione della fornitura e inizierà le azioni necessarie per il recupero coattivo del credito.

Qualora il cliente provveda al pagamento dell'arretrato entro 30 giorni dalla data di sospensione per morosità, la fornitura verrà ripristinata entro i 2 giorni feriali successivi.

Sulla prima bolletta emessa saranno addebitate le spese di chiusura e riapertura della fornitura.

4.6 COMPLETEZZA ED ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI DA PARTE DEL CLIENTE

4.6.1 INFORMAZIONI DI CONTRATTO

Telcha assicura l'accesso a tutte le informazioni concernenti il rapporto contrattuale con il cliente.

4.6.2 INFORMAZIONI AL CLIENTE

Telcha garantisce una costante informazione sulle modalità di fornitura dei servizi e sulle loro modifiche con particolare riferimento al contratto di fornitura, alle modalità di erogazione del servizio, all'assistenza tecnica, ai servizi accessori, alla consulenza tariffaria, ai pagamenti e all'acquisizione delle letture dei misuratori. Le predette informazioni sono reperibili anche sul sito di Telcha.

Sono attivi anche i seguenti numeri verdi totalmente gratuiti:

Numero verde pronto intervento attivo 24h/24: 800.894.450

Numero verde per contatti e informazioni: 800.593.225

4.6.3 FATTURA/BOLLETTA

Telcha utilizza appositi spazi delle fatture/bollette per segnalare e richiamare, in modo sintetico, fatti e informazioni di particolare rilevanza.

Sulle fatture/bollette vengono inoltre sempre riportate specifiche informazioni, importanti per una migliore comprensione dei valori fatturati e per ricordare le modalità di pagamento delle fatture/bollette.

4.6.4 CAMPAGNE E OPUSCOLI INFORMATIVI

Telcha promuove campagne informative finalizzate a dare particolari informazioni al pubblico in materia di teleriscaldamento, così come per sensibilizzare l'utilizzo più sicuro ed intelligente delle risorse ambientali ed energetiche.

4.6.5 STAMPA, RADIO E TELEVISIONE

Telcha utilizza le comunicazioni radiofoniche, televisive e a mezzo stampa per informare circa attività, notizie ed eventi che è necessario ed opportuno siano portati a conoscenza dei clienti con la massima tempestività.

4.6.6 SITO INTERNET E CASELLA E-MAIL

Il sito di Telcha è: www.telcha.it

La casella e-mail è: info@telcha.it

4.7 RAPPORTI CON I CLIENTI E TUTELA

4.7.1 PROCEDURE DI RECLAMO

Le comunicazioni relative a presunte violazioni del Contratto, dei regolamenti, della legislazione vigente o delle specifiche del servizio, possono essere presentate in qualsiasi forma scritta oppure verbale, sia tramite il Call Center, sia formulate direttamente, ove presente, allo sportello del Servizio Clienti di Telcha.

Nel caso di reclami scritti, per consentire la ricostruzione della pratica, il cliente deve fornire, oltre al reclamo, tutte le informazioni in suo possesso volte a consentire un più agevole accertamento della presunta violazione, ivi incluse il nome del dipendente che ha seguito la pratica e la fotocopia dei documenti relativi alla pratica.

Si assicura una risposta motivata scritta alle richieste e ai reclami scritti dei Clienti relativi alla fornitura entro il tempo massimo di 30 giorni solari.

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

Se la complessità del caso non consente il rispetto del tempo indicato, Telcha informa tempestivamente il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

4.7.2 RIMBORSO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI

Telcha corrisponde automaticamente, in occasione del primo documento di fatturazione utile, un indennizzo variabile da 30 a 70 Euro per ciascun caso di mancato rispetto dei seguenti standard specifici:

- tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici;
- tempo massimo di esecuzione di lavori semplici;
- tempo massimo di attivazione della fornitura;
- tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente;
- tempo massimo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità;
- fascia di rispetto della puntualità per appuntamenti personalizzati.

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

- cause di forza maggiore (quali ad esempio atti dell'autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti da terzi, ecc.);
- cause imputabili al cliente (quali ad esempio la mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato, mancato pagamento di somme dovute a Telcha per il servizio o qualsiasi altro fatto imputabile al cliente, ecc.).

4.7 RAPPORTI CON I CLIENTI E TUTELA

4.7.3 MODALITÀ DI RIMBORSO

Gli indennizzi automatici sono pagati nella prima fatturazione utile, riducendo l'importo addebitato.

Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione sia inferiore al valore dell'indennizzo automatico, la fattura evidenzia un credito a favore del cliente che è detratto dalle successive fatturazioni.

Nel caso in cui il termine per il pagamento non sia rispettato e l'indennizzo sia corrisposto entro il doppio del tempo concesso, l'importo dovuto è raddoppiato; qualora sia corrisposto oltre tale ulteriore termine, l'importo è corrisposto in misura pari al triplo dell'importo originario.

L'indennizzo automatico con le maggiorazioni dovute deve comunque essere corrisposto entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo.

4.7.4 PROCEDURE DI CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE

Qualora il cliente non si ritenga soddisfatto delle risposte ricevute ai reclami o qualora non avesse ricevuto risposta nei tempi previsti, può avvalersi dello strumento "Servizio Conciliazione" di ARERA. In particolare, dal 30 giugno 2023, per la risoluzione di problemi e controversie, il cliente prima di rivolgersi a un giudice deve effettuare il tentativo di conciliazione utilizzando il Servizio Conciliazione gratuito e online dell'ARERA (Delibera 233/2023/E/Com).

In alternativa al Servizio Conciliazione, ai sensi di quanto previsto dalla regolazione dell'Autorità (Testo Integrato Conciliazione - TICO), il cliente può svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione avvalendosi degli organismi iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità (per i clienti domestici), tra cui organismi che offrono procedure di negoziazione paritetica realizzate sulla base di accordi fra operatori e Associazioni dei consumatori, e presso le Camere di Commercio che hanno aderito alla convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere, fatte salve le procedure di mediazione civile e commerciale (di cui all'articolo 5 del d.lgs. 28/2010, come modificato dal d.lgs. 149/2022) offerte dagli organismi iscritti nell'elenco tenuto dal Ministero della giustizia.

La procedura conciliatoria per la quale le Camere di Commercio e gli Organismi di Conciliazione offrono il servizio, così come il Servizio Conciliazione di ARERA, è un semplice metodo di risoluzione delle liti che si basa sulla volontà di entrambe le parti di raggiungere, con l'aiuto di un conciliatore imparziale e competente, un accordo comune.

Con la conciliazione le parti costruiscono insieme un percorso congiunto verso la soluzione della lite. Telcha riconosce il valore delle procedure conciliatorie extragiudiziali in un'ottica di prevenzione delle controversie giudiziali tra l'azienda e il cliente.

Qualora non si verificasse una composizione del conflitto, rimane inalterato il diritto di procedere per vie giudiziali.

4.8 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Telcha cerca di avvalersi di tutte le possibili occasioni di dialogo con il Cliente per conoscere il suo giudizio riguardo alla qualità del servizio reso. Tali rilevazioni rappresentano uno dei riferimenti principali per la definizione dei progetti di miglioramento.

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

4.9 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO TELERISCALDAMENTO

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

I Clienti sono portati a conoscenza delle revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi indicati nel cap. 4.6 (Completezza ed accessibilità alle informazioni da parte del cliente).

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi sempre in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e atti dell'Autorità pubblica.

