



CARTA DEL SERVIZIO



Tipologia documento	Modulistica
Revisione	R01
Data	01/01/2020
File	2020_01_Carta del Servizio_R00

N. revisione	Data	Descrizione	Capitolo
R01	11/10/2021	Inserito dati impianto Cave del Predil	

1. LA CARTA DEL SERVIZIO

Il presente documento definisce le modalità e gli standard di qualità commerciali e tecnici applicati nel corso del periodo di regolazione da ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. nella sua qualità di esercente del servizio pubblico di teleriscaldamento in riferimento a n. 8 impianti di teleriscaldamento.

Le informazioni contenute nella Carta del Servizio fanno riferimento alle regole ed ai principi riportati nei seguenti documenti emanati da ARERA (Autorità di regolazione per energia reti e ambiente):

- Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento (RQCT) per il periodo di regolazione 1/7/2019 – 31/12/2021 (Delibera 661/2018/R/tlr di ARERA, come modificata con successiva Delibera 313/2019/R/tlr);
- Testo Unico della Regolazione dei criteri di determinazione dei corrispettivi di allacciamento e delle modalità di esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso (TUAR) per il periodo di regolazione 1/6/2018 – 31/12/2021 (Delibera 24/2018/R/tlr di ARERA, come modificata con successive Delibere 277/2018/R/tlr, 661/2018/R/tlr e 278/2019/R/tlr);
- Testo integrato in tema di trasparenza del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento (TITT) per il periodo di regolazione 1/1/2020 – 31/12/2023 (Delibera 313/2019/R/tlr di ARERA);
- Regolazione della qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento (RQTT) per il periodo di regolazione 1/7/2020 – 31/12/2023 (Delibera 548/2019/R/tlr di ARERA).

La Carta del Servizio è lo strumento attraverso il quale ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. sancisce i principi fondamentali e le modalità operative cui si ispira nell'attività di fornitura del servizio di teleriscaldamento, determina il sistema di relazioni con gli utenti e gli impegni a tutela nei loro confronti.

In particolare:

- fissa i principi ed i criteri per la gestione del servizio di teleriscaldamento e costituisce parte integrante del contratto di fornitura;
- assicura la partecipazione degli utenti, riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato;
- stabilisce i tempi da rispettare nei diversi tipi di intervento e situazioni, con standard immediatamente verificabili ed, in caso di inadempienza, con rimborsi all'utente a carico di ESCO Montagna F.V.G. s.r.l.;
- indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte degli utenti e per ottenere risposta;
- è la dichiarazione degli impegni che ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. assume nei confronti degli utenti utilizzatori del servizio di teleriscaldamento a fronte dei parametri qualitativi dei servizi esercitati.
- viene approvata dalle Amministrazioni pubbliche di cui ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. è concessionaria del servizio di teleriscaldamento;
- costituisce parte integrante del contratto di fornitura ed è scaricabile sul sito www.escomontagna.fvg.it.

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

ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. si riserva di apportare alla presente carta del servizio tutte le modifiche intese a migliorare lo standard del servizio prestato, dandone tempestivamente informazione mediante l'utilizzo dei più idonei mezzi di comunicazione per omogeneità con le condizioni di fornitura.

2. LA SOCIETA'

ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. è la società costituita dall'Unione Territoriale Intercomunale della Carnia (già Comunità Montana della Carnia), dall'Unione Territoriale Intercomunale del Gemonese e dall'Unione Territoriale Intercomunale del Canal del Ferro e Val Canale (già Comunità Montana del Gemonese, Canal del Ferro e Val Canale) e da 27 Comuni della Montagna friulana con lo scopo di promuovere il risparmio energetico e l'uso razionale dell'energia e favorire la creazione di un mercato per gli interventi di efficienza energetica nei settori civili ed industriali.

In questo ambito, ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. opera nella produzione, distribuzione e vendita di energia termica mediante reti di teleriscaldamento e nella produzione e vendita di energia elettrica con utilizzo di fonti energetiche rinnovabili.

ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. gestisce otto impianti di teleriscaldamento qui brevemente elencati:

Denominazione	Tipologia	Ubicazione	Potenza termica biomassa	Potenza elettrica
Impianto di TLR di Arta Terme	Impianto di teleriscaldamento di tipo cogenerativo	Via Nazionale, 11 – 33022 Arta Terme (UD)	4.200 kW	500 kW
Impianto di TLR di Treppo Ligosullo	Impianto di teleriscaldamento	Via Matteotti snc – 33014 Treppo Ligosullo (UD)	540 kW	n.p.
Impianto di TLR di Verzegnis	Impianto di teleriscaldamento	Via Udine snc – 33020 Fraz. Chiaulis – Verzegnis (UD)	400 kW	n.p.
Impianto di TLR di Lauco	Impianto di teleriscaldamento	Lauco Capoluogo snc – 33029 Lauco (UD)	300 kW	n.p.
Impianto di TLR di Ampezzo	Impianto di teleriscaldamento	Via della Maina snc – 33021 Ampezzo (UD)	540 kW	n.p.
Impianto di TLR di Prato Carnico	Impianto di teleriscaldamento	Fraz. Chiampeas – 33020 Prato Carnico (UD)	550 kW	n.p.
Impianto di TLR di Forni Avoltri	Impianto di teleriscaldamento	Via Belluno snc – 33020 Forni Avoltri (UD)	230 kW	n.p.
Impianto di TLR di Forni Avoltri	Impianto di teleriscaldamento	Via delle Miniere – 33018 Cave del Predil (UD)	2.250 kW	n.p.

La sede principale della società è ubicata ad Arta Terme in via Nazionale, 11. Qui hanno sede l'ufficio tecnico e l'ufficio amministrativo che sono aperti al pubblico con il seguente orario (l'accesso agli uffici va gentilmente concordato previo appuntamento telefonico):

Lunedì: 08.00/12.00 – 13.00/17.00

Martedì: 08.00/12.00 – 13.00/17.00

Mercoledì: 08.00/12.00 – 13.00/17.00

Giovedì: 08.00/12.00 – 13.00/17.00

Venerdì: 08.00/12.00 – 13.00/17.00

I recapiti telefonici e mail sono i seguenti:

Numero di telefono: 0433.929975

Numero di fax: 0433.929981

Mail: info@escomontagna.fvg.it

PEC: escomontagna@pec.it

Reclami: reclami@escomontagna.fvg.it

Numero di Pronto Intervento: 0433.929975; 334.7363449 (solo impianto Cave del Predil)

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

ESCO Montagna F.V.G. s.r.l., nel gestire l'attività di erogazione del servizio di teleriscaldamento ai clienti, si impegna a rispettare i principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle norme successivamente intervenute mediante l'osservanza dei seguenti elementi:

1. **Eguaglianza:** ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. garantisce la parità di trattamento a parità di servizio prestato, nell'ambito delle categorie ed aree omogenee di fornitura;
2. **Imparzialità:** ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
3. **Continuità:** ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. garantisce un servizio continuo e regolare e si impegna a ridurre eventuali disservizi;
4. **Partecipazione:** ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. si impegna a fornire ad ogni utente tutte le informazioni che lo riguardano direttamente. Ciascun utente è invitato a presentare consigli, suggerimenti, proposte e reclami utili al miglioramento del servizio fornito;
5. **Cortesìa:** ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. si impegna affinché i rapporti con i clienti siano improntati alla massima cortesia, fornendo al proprio personale opportune istruzioni;
6. **Tutela dei dati personali:** ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. rispetta, nei confronti dei clienti, la normativa disciplinata dal Regolamento 2016/679/UE. Il titolare del trattamento è ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. , Via Nazionale n. 11, 33022 - Arta Terme (UD).
7. **Efficacia ed efficienza:** ESCO MONTAGNA F.V.G. S.r.l. persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo;
8. **Informazione agli utenti:** ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. assicura piena informazione circa le modalità di prestazione, le condizioni economiche e tecniche adottate per l'effettuazione dei servizi, tramite un'apposita sezione sul proprio sito internet www.escomontagna.fvg.it o tramite comunicazioni scritte allegate ai documenti di fatturazione;
9. **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi:** ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei testi garantendone l'accessibilità al pubblico;
10. **Adozione di standard:** ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. ha adottato gli standard di qualità tecnica e commerciale generali e specifici definiti dall'ARERA e ne assicura l'osservanza all'utenza. Gli standard possono essere periodicamente aggiornati al fine di adeguarli a quanto emanato da ARERA.

4. CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO

Teleriscaldamento significa riscaldamento "a distanza" di edifici. Il sistema utilizza il calore prodotto da un impianto di cogenerazione o da una centrale termica e lo distribuisce agli edifici tramite una rete di tubazioni in cui fluisce acqua calda o acqua surriscaldata.

Il sistema di teleriscaldamento è composto da:

- centrale termica di produzione calore;
- rete di distribuzione del calore (tubazioni in cui fluisce acqua calda);
- la sottostazione di utenza, ubicata nella sottocentrale di utenza, che sostituisce la tradizionale centrale termica e consente la cessione del calore dalla rete di distribuzione all'impianto del Cliente, senza miscelazione di acqua tra i due circuiti grazie all'interposizione dello scambiatore di calore (che sostituisce la caldaia). La sottostazione di utenza comprende anche i contacalorie, le apparecchiature automatiche di regolazione, le tubazioni ed il valvolame a monte dello scambiatore.

ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. garantisce la qualità e la sicurezza del servizio prestato attraverso il continuo aggiornamento e la qualificazione dei tecnici interni ed esterni che eseguono lavori sulle reti e sugli impianti.

ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. utilizza solamente personale qualificato in possesso dei requisiti di legge richiesti ed adeguatamente formato. Il personale a contatto con i Clienti deve sempre qualificarsi, comunicando le proprie generalità ed ha l'obbligo di mantenere un comportamento improntato al rispetto, alla cortesia ed alla collaborazione.

La somministrazione di energia termica è effettuata da ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. entro i limiti di estensione delle reti 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.

All'atto della consegna ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. verificherà, in contraddittorio con l'utente, il regolare funzionamento della sottostazione.

5. REGOLAZIONE DELLA QUALITA' TECNICA E COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO

Come riportato in premessa, l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) ha emanato varie disposizioni, tra cui quelle contenute nel documento **“Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1 Luglio 2019 – 31 Dicembre 2021”** – Deliberazione 11 Dicembre 2018 – 661/2018/R/TLR che riporta nell'Allegato A **“Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1 Luglio 2019 – 31 Dicembre 2021 (RQCT)”** le modalità e gli standard di qualità commerciale che devono essere applicati nel corso del periodo di regolazione dall'esercente il servizio di teleriscaldamento.

ESCO Montagna F.V.G. s.r.l., nella sua veste di esercente di n.8 impianti di teleriscaldamento, ha recepito quanto emanato dall'Autorità in funzione delle caratteristiche dei propri impianti.

In particolare, sulla base delle definizioni contenute all'art. 1 dell'RQCT, ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. rientra tra gli esercenti di medie dimensioni, cioè tra gli esercenti con una potenza complessiva, contrattualizzata o convenzionale, superiore a 6 MW e non superiore a 50 MW.

Le disposizioni di seguito riportate, ad eccezione degli obblighi di pronto intervento di cui al successivo paragrafo 5.1, non si applicano agli utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW o ai richiedenti un allacciamento con una potenza superiore al medesimo valore.

5.1. PRONTO INTERVENTO

ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. mette a disposizione dei propri utenti un servizio gratuito di pronto intervento, attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

Il recapito telefonico per il pronto intervento (0433/929975 - 334.7363449 solo impianto Cave del Predil) è riportato sul sito internet aziendale www.escomontagna.fvg.it e su ogni fattura emessa all'utente.

5.2. SITO INTERNET AZIENDALE

ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. si è dotata di un sito internet aziendale in cui, oltre ad informazioni di carattere generale, l'utente ha a disposizione le seguenti informazioni:

- recapito postale, recapito telefonico, fax e indirizzo e-mail per l'invio di reclami o la richiesta di informazioni;
- orario di apertura degli uffici e del servizio telefonico;
- modulistica per la richiesta di prestazioni;
- condizioni contrattuali di fornitura del servizio;
- informazioni relative agli standard specifici e generali di qualità di sua competenza nonchè gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto;
- numero di telefono per servizio di pronto intervento;

5.3. INDICATORI DI QUALITA' COMMERCIALE

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici e generali relativi alla qualità commerciale, riportati nelle tabelle nei successivi paragrafi, il documento RQCT descrive, a partire dall'art. 7 all'art. 15 (con esclusione degli articoli 8, 9, 13 e 14) tutte le informazioni necessarie a definire tali indicatori:

5.3.1. Tempo di preventivazione per esecuzione di lavori - Articolo 7

E' il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta di preventivo del richiedente e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente.

5.3.2. Tempo di attivazione della fornitura - Articolo 10

E' il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della domanda di attivazione della fornitura del richiednte e la data di attivazione della fornitura.

5.3.3. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità - Articolo 11

E' il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente il servizio dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute dall'utente moroso e la data di effettiva riattivazione della fornitura.

5.3.4. Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente - Articolo 12

E' il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta di disattivazione della fornitura presentata dall'utente e la data di effettiva disattivazione.

5.3.5. Tempo di risposta motivata a reclami scritti - Articolo 15

E' il tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente del reclamo scritto del richiedente e la data di messa a disposizione a quest'ultimo d parte dell'esercente dlla risposta motivata scritta.

5.4. INDICATORI DI QUALITA' COMMERCIALE DEFINITI DA ESCO MONTAGNA F.V.G. S.R.L.

Sebbene l'"RQCT" non li preveda come obbligatori per gli esercenti di medie dimensioni, ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. si è voluta dotare anche dei seguenti standard di qualità commerciali:

5.4.1. Tempo di esecuzione di lavori semplici - Articolo 8

E' il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento dei lavori semplici richiesti.

5.4.2. Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi - Articolo 9

E' la data concordata tra esercente e richiedente entro la quale l'esercente si impegna a completare i lavori complessi richiesti.

5.4.3. Termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall'utente - Articolo 13

E' la data concordata tra esercente e utente entro la quale l'esercente si impegna a concludere la prestazione di scollegamento.

5.4.4. Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni - Articolo 16

E' il tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta scritta di informazioni e la data in cui quest'ultimo invia al richiedente la risposta motivata scritta in conformità a quanto previsto dall'articolo 20, comma 20.1, lettere a) e b) dell'"RQCT".

5.5. STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE

Tabella 1: standard specifici di qualità commerciale (art. 22 – “RQCT”)

PRESTAZIONE ¹	LIVELLO SPECIFICO	INDENNIZZO DI BASE ^{2 3}	
		utente <=50 kW	utente >50 kW
Tempo massimo (T) di attivazione della fornitura, di cui all'Art. 10 RQCT	7 giorni lavorativi	30,00 €	70,00 €
Tempo massimo (T) di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, di cui all'Art. 11 RQCT	2 giorni feriali	30,00 €	70,00 €
Tempo massimo (T) di disattivazione della fornitura su richiesta dall'utente, di cui all'Art. 12 RQCT	5 giorni lavorativi	30,00 €	70,00 €
Tempo massimo (T) di risposta motivata a reclami scritti, di cui all'Art. 15 RQCT	30 giorni solari	30,00 €	30,00 €
Tempo massimo (T) di esecuzione di lavori semplici, di cui all'Art. 8 RQCT	15 giorni lavorativi	30,00 €	70,00 €
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'Art. 9 RQCT	Entro la data indicata dall' esercente nel preventivo	30,00 €	70,00 €

Note:

(2): se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio (2T) dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo (3T), è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base (ad esclusione indennizzi per termine ultimo di esecuzione lavori complessi);

(3): se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo (3T) dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base (ad esclusione indennizzi per termine ultimo di esecuzione lavori complessi).

5.6. STANDARD GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE

Tabella 2: standard generali di qualità commerciale (art. 23 – “RQCT”)

PRESTAZIONE	LIVELLO GENERALE
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici, di cui all'Articolo 7, messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi, di cui all'Articolo 7, messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 16, inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari dalla relativa richiesta	90 %

5.7. CAUSA DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

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, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) Cause imputabili all' esercente del servizio di teleriscaldamento, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

5.8. CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI

ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. è tenuta ad accreditare all'utente l'indennizzo automatico attraverso detrazione dell'importo addebitato nel primo documento di fatturazione utile e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo all' esercente di erogare la prestazione oggetto di standard specifico (art. 30 – "RQCT").

5.8.1. Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

L' esercente non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) Qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui all'Articolo 26, comma 26.1, lettere a) e b) dell'"RQCT";
- 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 dall'"RQCT".

L' esercente, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

5.9. RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONE

ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. riporta in ogni documento di fatturazione e sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami.

Il richiedente può inviare ad ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. il reclamo scritto utilizzando un apposito modulo predisposto dalla società, laddove disponibile, ovvero redigerlo in maniera autonoma, purchè 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 di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) la tipologia di fornitura.

ESCO Montagna F.V.G. s.r.l., in caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, fornisce risposta motivata unicamente al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione.

Per ulteriori informazioni relative ai reclami si rimanda agli articoli. 18 -21 del “RQCT”.

6. QUALITA' TECNICA DEL SERVIZIO – CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

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

1. continuità della fornitura;
2. segnalazione di guasti;
3. pronto Intervento e riattivazione del servizio;
4. tempi di preavviso per le sospensioni programmate;

6.1. Continuità della fornitura

L'impegno prioritario di ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. è di offrire un servizio continuo e regolare riducendo il più possibile le sospensioni per interventi di manutenzione programmata o per guasti. Allo scopo è utilizzato un sistema di monitoraggio per seguire a distanza lo stato della rete e degli impianti e per intervenire tempestivamente con squadre di pronto intervento in caso di anomalie o guasti. Lo stato della rete è controllato tramite la rilevazione del reintegro giornaliero di acqua e altre metodologie di ricerca perdite.

6.2. Segnalazione guasti

ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. confida sulla disponibilità dei propri clienti affinché diano il proprio contributo alla sicurezza del servizio comunicando al pronto Intervento le irregolarità o interruzioni nella fornitura.

I contatti da utilizzare sono i seguenti:

- Numero di telefono Pronto Intervento: 0433929975;
- Email: info@escomontagna.fvg.it

6.3. Manutenzione, pronto intervento e riattivazione del servizio

ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. assicura la manutenzione ordinaria e straordinaria della centrale termica di produzione, della rete di distribuzione e delle sottostazioni di utenza a monte del punto di consegna. Gli interventi di manutenzione programmata verranno effettuati, di norma, nei periodi aprile-maggio e ottobre-novembre al fine di tutelare gli interessi dei Clienti.

ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. è responsabile della parte di sistema a monte del punto di fornitura; il Cliente risponde per il funzionamento di tutto l'impianto termico posto a valle del punto di fornitura (ad esempio: pompe di circolazione, vasi di espansione, serbatoi di accumulo dell'acqua calda, rete di distribuzione interna ed i radiatori).

ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. mette a disposizione di tutti i suoi Clienti il servizio di PRONTO INTERVENTO GUASTI (0433.929975) che garantisce assistenza continua con risposta di norma entro le successive 24 ore.

6.4. Sospensioni programmate e tempi di preavviso

ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. porrà ogni cura affinché la fornitura di energia termica venga effettuata con la massima regolarità, ma non si assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni dovute a cause di forza maggiore, esigenze di esercizio e per i danni che ne potessero conseguire. Parimenti non si assume alcuna responsabilità per eventuali insufficienze di riscaldamento riferibili all'impianto interno del Cliente.

In caso di interruzioni programmate che impediscano la regolare fornitura per oltre 12 ore, ESCO MONTAGNA F.V.G. S.r.l. si impegna a dare comunicazione ai Clienti interessati con almeno 48 ore di anticipo, mediante l'utilizzo di uno o più dei seguenti mezzi:

- stampa locale;
- televisioni locali;
- comunicazione scritta ai Clienti;
- pubblicazione presso gli uffici di zona;
- telefono.

Le comunicazioni dirette individualmente al Cliente verranno effettuate all'indirizzo di fornitura o all'indirizzo mail eventualmente comunicato o presso il domicilio eletto dallo stesso. Le comunicazioni che interessano la totalità dei Clienti potranno essere effettuate anche tramite stampa o mezzi di comunicazione di massa o con messaggi riportati sulle fatture e comunque verranno estese anche al CUTAT o ad altre associazioni di consumatori.

7. QUALITA' TECNICA DEL SERVIZIO – FATTURAZIONE DEI CONSUMI E PAGAMENTI - VARIE

7.1. Lettura del contacalorie (strumento di misura)

La misurazione dei consumi del calore fornito viene effettuata mediante strumento di misura (contacalorie) installato nella sottostazione di utenza.

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

7.2. Rettifiche di fatturazione

Se il cliente segnala un'anomalia sono avviate le verifiche del caso e può essere sospeso il pagamento della fattura già emessa.

Qualora vengano commessi errori in eccesso o in difetto nell'elaborazione delle fatture, ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. provvede alla correzione mediante emissione di accrediti o addebiti. Le risposte a richieste di rettifica della fatturazione vengono comunicate al Cliente nel termine massimo di 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta scritta di verifica dell'anomalia.

In caso di errori di fatturazione a svantaggio del Cliente, il relativo accredito della somma non dovuta è eseguito nella prima fatturazione utile o avverrà al massimo entro 60 giorni solari dalla data in cui ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. comunicherà al Cliente l'avvenuto errore. Il rimborso può essere eseguito anche con pagamento diretto per importi inferiori a 100,00 Euro.

7.3. Verifica dello strumento di misura (contacalorie)

Il Cliente può richiedere la verifica della funzionalità degli apparecchi di misura, in contraddittorio con i tecnici aziendali, previo deposito della somma di 200,00 €. ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. provvederà ad inviare il misuratore presso la ditta costruttrice per effettuare la prova di funzionamento. Se gli errori di misura riscontrati dalla verifica dei consumi saranno compresi nelle tolleranze previste dalla legge metrica italiana (+/- 5%), il contacalorie sarà ritenuto funzionante in modo corretto e non si procederà ad alcuna rettifica dei consumi. ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. incamererà il deposito effettuato dal Cliente a scomputo delle spese di verifica.

Nel caso in cui, a seguito della verifica effettuata risultasse un credito per il Cliente, l'accredito della somma non dovuta viene effettuato entro 60 giorni di calendario dalla data di comunicazione al Cliente del documento recante l'esito delle verifiche.

7.4. Tempi e modalità di pagamento della bolletta

Se il pagamento della bolletta viene effettuato entro la data indicata e con le modalità previste da ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. nessun onere può essere posto a carico del Cliente per l'eventuale ritardo nella comunicazione dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato.

7.5. Morosità, tempi e modalità di sospensione della fornitura

Nel caso non riceva il pagamento entro la scadenza, ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. segnala al cliente la morosità, gli interessi di mora maturati e avvisa di quando andrà ad avviare la sospensione della fornitura. Le modalità di sospensione sono descritte nelle lettere inviate al cliente e nelle bollette.

Dopo comunicazione di avviso di sospensione della fornitura al Cliente, ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. 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.

ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. procederà alla sospensione della fornitura senza preavviso nei seguenti casi:

- accertamento appropriazione fraudolenta;
- manomissione / rottura sigilli;
- utilizzo impianto in modo non conforme a quanto previsto sul contratto di fornitura;
- cause inerenti alla sicurezza dell'impianto.

In caso di sospensione della fornitura, ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. avrà diritto di ottenere dal Cliente un corrispettivo per la disattivazione e la successiva riattivazione della fornitura, ciascuno di importo pari a Euro 50,00 con rivalutazione annuale nei limiti dell'aumento del costo della vita degli operai e impiegati rilevato dall'ISTAT.

7.6. Rateizzazione dei pagamenti

Può essere richiesta la rateizzazione dei pagamenti, entro i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta con le modalità indicate nelle condizioni di fornitura del calore mediante teleriscaldamento.

7.7. Pagamenti

Il cliente è tenuto a effettuare il pagamento delle fatture entro e non oltre il termine di scadenza indicato nelle medesime. Il cliente può effettuare il pagamento delle fatture attraverso gli sportelli bancari o postali, oppure utilizzando l'Addebito Diretto SEPA sottoscritto nel modulo allegato alla richiesta di attivazione ("Pagamento e invio della bolletta") e modificabile in qualsiasi momento, su richiesta del Cliente. Altre modalità di pagamento sono indicate nel sito www.escomontagna.fvg.it o in bolletta.

7.8. Accessibilità alle informazioni da parte del Cliente

Per informazioni i clienti si possono rivolgere agli uffici di ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. presso la sede di Arta Terme (UD), ai recapiti e secondo gli orari indicati al punto 2, oppure accedendo al sito internet aziendale.

7.9. Semplificazione delle procedure

Il personale amministrativo di ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. 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.

7.10. Informazioni ai clienti

ESCO Montagna F.V.G. s.r.l. organizza ogni anno, nel mese di gennaio, un incontro con tutti i clienti al fine di discutere dell'andamento del servizio. La convocazione di tale incontro dovrà avvenire in modi idonei a renderla conoscibile da tutti i Clienti, anche per il tramite del CUTAT o di altre associazioni di consumatori.

Il rapporto con i Clienti potrà infatti essere curato da eventuali loro comitati o associazioni, a fronte di specifiche deleghe.

I Clienti del servizio hanno accesso alla documentazione d'archivio che li riguarda.

8. Glossario

Allacciamento: è il complesso di opere, tubazioni ed elementi accessori funzionali all'erogazione dell'energia termica a uno o più Clienti; ha inizio con una diramazione dalla condotta stradale della rete e si estende fino al punto di fornitura.

ARERA: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente istituita ai sensi della Legge 14 novembre 1995, n.481.

Carta del servizio: documento che disciplina la qualità tecnica e commerciale del servizio.

Cliente o utente: qualunque soggetto persona fisica o giuridica che risulti allacciato alla rete di teleriscaldamento o che abbia sottoscritto un contratto di allacciamento e/o un contratto di fornitura del calore a mezzo teleriscaldamento.

Cogenerazione: produzione combinata di energia elettrica e energia termica utile (calore). Si caratterizza per il recupero in forma industrialmente utilizzabile di parte dell'energia termica che nella produzione tradizionale della sola energia elettrica viene ceduta all'ambiente e consente di conseguire un risparmio energetico, oltre che un vantaggio ambientale, rispetto alla produzione separata delle stesse quantità di energia elettrica e calore.

Condizioni generali per la fornitura del calore mediante teleriscaldamento: condizioni contrattuali allegare al contratto di fornitura e che, insieme alla presente carta del servizio, disciplinano il servizio medesimo;

Condizioni economiche di fornitura: rappresentano la tariffa di fornitura dell'energia termica o la formula per la determinazione in modo univoco della stessa e ogni altro corrispettivo applicato all'utenza per l'erogazione del servizio, inclusi i relativi criteri di aggiornamento.

Contratto: il contratto di fornitura sottoscritto tra Fornitore e Cliente.

CUTAT: Comitato Utenti Teleriscaldamento Arta Terme, con sede in Arta Terme (UD).

Disattivazione: è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di fornitura a seguito della richiesta dell'Utente, senza che sia prevista la rimozione di elementi della sottostazione di utenza.

Fattura di chiusura: è la fattura emessa a seguito della risoluzione del contratto di fornitura tra l'Esercente e l'Utente e contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dall'Utente.

Fornitore o Esercente: è la Società ESCO Montagna F.V.G. S.r.l. con sede ad Arta Terme (UD) che gestisce, in forza del contratto di servizio stipulato con Unione Territoriale della Carnia con sede a Tolmezzo (UD), gli impianti di teleriscaldamento a biomassa legnosa ubicati nei comuni di Arta Terme, Treppo Ligosullo, Verzegnis, Ampezzo, Prato Carnico, Forni Avoltri e Lauco (costituiti dalle centrali di produzione ed annesse reti di distribuzione del calore fino ai punti di consegna ai Clienti) e che produce e distribuisce il calore ai Clienti allacciati alle reti, svolgendo così l'insieme delle attività necessarie all'erogazione del servizio di teleriscaldamento.

Gruppo di misura o misuratore: è il componente della sottostazione d'utenza che serve per la misura dell'energia termica fornita all'Utente.

Impianto del Cliente: è l'impianto tecnologico di proprietà del Cliente 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.

Parametri tecnici di fornitura: sono i parametri che caratterizzano il fluido termovettore del punto di fornitura.

Richiesta di attivazione: è il documento che il Cliente sottoscrive, chiedendo l'attivazione del servizio da parte del Fornitore.

Richiesta termica: è la quantità di calore necessaria a soddisfare la richiesta di consumo del Cliente o dell'intera rete.

Punto di fornitura: è la parte terminale dell'allacciamento in cui il Fornitore consegna l'energia termica all'Utente; coincide con il disaccoppiamento idraulico tra la rete e l'impianto dell'Utente (corrispondente alla flangia a valle dello scambiatore). In assenza di circuiti idraulici distinti tra la rete e l'impianto dell'Utente, il punto di fornitura si identifica con il contatore di energia termica.

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

RQCT: è il testo integrato di regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1/7/2019 – 31/12/2021, (Delibera 661/2018/R/tlr di ARERA, come modificata con successiva Delibera 313/2019/R/tlr).

RQTT: Regolazione della qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento (RQTT) per il periodo di regolazione 1/7/2020 – 31/12/2023 (Delibera 548/2019/R/tlr di ARERA).

Scambiatore di calore: il componente della sottostazione che realizza lo scambio termico tra l'acqua della rete di teleriscaldamento (primario) e l'acqua del circuito dell'impianto del Cliente (secondario), senza che vi sia miscelazione tra i due fluidi.

Scollegamento: è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di fornitura che, in aggiunta alla disattivazione, comprende la rimozione del contatore di energia termica e di eventuali altre parti di impianto.

Servizio di teleriscaldamento o servizio: è il servizio relativo ad una qualsiasi delle attività di distribuzione, di misura e di vendita di energia termica a mezzo di reti, o anche relativo a più di una di queste attività;

Sottocentrale di utenza: locale in cui è ubicata la sottostazione d'utenza.

Sottostazione d'utenza: è l'apparato, composto da scambiatore di calore e/o gruppo frigorifero, contatore di energia termica e strumenti di controllo e regolazione, che costituisce l'interfaccia tra la rete e l'impianto dell'Utente.

Tipologia di fornitura: è il riscaldamento, il raffrescamento, la fornitura di acqua calda igienico sanitaria e/o gli usi di processo.

Tipologia di utenza: è la classe di appartenenza dell'Utente definita sulla base della potenza contrattualizzata o convenzionale associata alla fornitura: Utente di minori dimensioni con potenza non superiore a 50 kW; Utente di medie dimensioni con potenza superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW; Utente di maggiori dimensioni con potenza superiore a 350 kW.

Tipologia di utilizzo: è la tipologia di utilizzo dell'energia termica fornita, definita sulla base del segmento di mercato di appartenenza; sono previste le seguenti tipologie di utilizzo: residenziale, terziario, industriale.

TITT: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento approvato dall'Autorità con deliberazione 313/2019/R/tlr del 16 luglio 2019 e s.m.i. (Delibera 313/2019/R/tlr di ARERA).

TUAR: Testo Unico della Regolazione dei criteri di determinazione dei corrispettivi di allacciamento e delle modalità di esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso per il periodo di regolazione 2018-2021 (Delibera 24/2018/R/tlr di ARERA, come modificata con successive Delibere 277/2018/R/tlr, 661/2018/R/tlr e 278/2019/R/tlr).

9. Norme applicabili

La fornitura di energia termica è regolata:

1. dal contratto di fornitura, di cui costituiscono parte integrante le condizioni generali per la fornitura del calore mediante teleriscaldamento e la presente carta del servizio (per quanto non in contrasto con le clausole contenute nelle condizioni generali per la fornitura del calore mediante teleriscaldamento);
2. dalle norme emanate dagli organi pubblici competenti e, in particolare, dalle disposizioni emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) nell'esercizio delle funzioni attribuite dall'art. 10, commi 17-18, e articolo 9, vari commi, d.lgs. 102/2014 in materia di teleriscaldamento (da cui l'emanazione di RQCT, TUAR, TITT, RQTT), che si intendono sempre accolte e prevalenti rispetto anche a quanto risultasse eventualmente in contrasto nei disposti contenuti nella documentazione sopra richiamata;
3. dalle condizioni speciali eventualmente contenute in singoli contratti di fornitura, per quanto non in contrasto con le clausole contenute nelle norme, disposizioni e documentazioni richiamate ai precedenti punti;
4. dal contratto di allacciamento stipulato con il Cliente, per quanto non in contrasto con le clausole contenute nelle norme, disposizioni e documentazioni sopra richiamate.