

ALTO GARDA SERVIZI SPA

CARTA DEI VALORI

SERVIZIO TELERISCALDAMENTO

Alto Garda Servizi S.p.A.

Sede in Via Ardaro, 27 – 38066 Riva del Garda Capitale

Sociale deliberato e versato Euro 23.234.016,00

Nr. Iscrizione Registro Imprese di Trento

C.F. – P.I. 01581060223

Tel. 0464 – 553565

e-mail altogardaservizispa@legaimail.it

Carta dei Valori del Servizio Teleriscaldamento

Il teleriscaldamento fa bene a tutti!

Documento adottato in data 01/10/2016

Ultimo aggiornamento: 01/10/2016

INDICE

1. INTRODUZIONE

1.1 QUADRO DI RIFERIMENTO

1.2 PERCHE' UNA CARTA DEI VALORI

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 DEFINIZIONI

3. IL TELERISCALDAMENTO

3.1 COS'E'

3.2 COME FUNZIONA

3.3 I PRINCIPI DI FORNITURA

4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

4.1 PREVENTIVI ED ESECUZIONE DEI LAVORI

4.1.1 Preventivazione del lavoro semplice.

4.1.2 Preventivazione del lavoro complesso.

4.1.3 Tempistiche di esecuzione del lavoro

4.2 AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4.2.1 Contenuto del Contratto di fornitura calore mediante teleriscaldamento

4.2.2 Emissione dell'offerta

4.2.3 Tempo per l'attivazione della fornitura

4.2.4 Tempo per la disattivazione della fornitura a seguito di disdetta del Cliente

4.2.5 Tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità

4.2.6 Tempi di verifica del rispetto delle caratteristiche tecniche della fornitura su richiesta del cliente

4.3 ACCESSIBILITA'

4.3.1 Strumenti e modalità di svolgimento delle pratiche

4.3.2 Tempo di attesa presso gli uffici

4.3.3 Tempo di risposta alle richieste di informazioni commerciali o tecniche

4.3.4 Facilitazioni per utenti particolari

4.3.5 Rispetto degli appuntamenti con l'utente

4.4 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4.4.1 Rilevazione dei consumi

4.4.2 La fatturazione

4.4.3 Descrizione della bolletta

4.4.4 Rettifiche di fatturazione

4.4.5 Pagamento delle fatture e morosità

4.4.6 Fatturazione di prestazioni specifiche

5. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

5.1 INTERVENTI PROGRAMMATI E AVVISI DI SOSPENSIONE

5.1.1 Durata delle interruzioni

5.2 PRONTO INTERVENTO

6. TUTELA DEL CLIENTE

6.1 GESTIONE DEI RECLAMI

6.2 AUTORITA' DI REGOLAZIONE

7. VALIDITA' DELLA CARTA

8. SICUREZZA E RISPETTO DELLA GESTIONE AZIENDALE, DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

1.

INTRODUZIONE

1.1 Quadro di riferimento

Alto Garda Servizi come società per azioni è stata costituita di recente, nel 1998, ma la sua storia nella città di Riva del Garda risale agli inizi del 1900.

Nell'anno 1912 il Comune di Riva del Garda sotto il nome di "Impresa Elettrica" esercitava il proprio impianto elettrico del Ponale. Successivamente, nel dicembre 1922, viene costituita l'"Impresa Pubblici Servizi" che nel 1934 diventa "Azienda Municipalizzata Servizi Energetici e Altri" in sigla AMSEA.

La società AMSEA ha operato per oltre 60 anni finché nel 1998 è stata trasformata in società per azioni e quindi di capitali, assumendo la denominazione di AGS, cioè Alto Garda Servizi.

Oggi, la società Alto Garda Servizi SpA (qui di seguito "AGS" o "Gruppo AGS") è una realtà multiservizio ad azionario pubblico, soggetta all'attività di direzione e coordinamento del Comune di Riva del Garda che detiene il 56,63% del capitale sociale, ed opera nel campo della produzione di energia elettrica, nella gestione della distribuzione di energia elettrica, gas metano, acqua potabile e teleriscaldamento.

In particolare AGS, per quanto concerne il servizio di teleriscaldamento, è proprietaria e gestisce la rete del teleriscaldamento posata nel Comune di Riva del Garda che alimenta utenze pubbliche e private per l'utilizzo del calore ai fini del riscaldamento e raffrescamento ambienti e per l'acqua igienico sanitaria.

La società AGS detiene il controllo della Ledro Energia Srl, società operante nel campo della produzione di energia elettrica ed energia termica attraverso un impianto di cogenerazione ad alto rendimento (produzione combinata di energia elettrica ed energia termica) nel Comune di Ledro, che alimenta una rete di teleriscaldamento a servizio delle utenze pubbliche e private ed una linea produttiva di pellet per il riscaldamento.

1.2 PERCHE' UNA CARTA DEI VALORI

AGS ha predisposto la Carta dei Valori del servizio di Teleriscaldamento, in linea a quanto indicato dal Codice di Condotta commerciale del teleriscaldamento redatto dall'Associazione Italiana Riscaldamento Urbano (AIRU). La Carta è lo strumento attraverso cui la società:

- comunica al Cliente le indicazioni generali sul servizio fornito, complete dei valori tecnici rilevanti;
- stabilisce degli indicatori di prestazione e degli standard che si impegna a rispettare;
- fornisce tutte le informazioni necessarie a semplificare il contratto tra Cliente e Società.

La Carta è anche, attraverso il contributo critico del Cliente, strumento del processo di miglioramento del servizio stesso. La presente Carta è messa a disposizione di chiunque ne faccia richiesta presso l'Ufficio Marketing e Vendite Teleriscaldamento presso la sede della Società AGS ed è pubblicata sul sito internet aziendale.

2.

PRINCIPI FONDAMENTALI

AGS si pone come Mission di

"Contribuire allo sviluppo socio economico e ambientale del territorio attraverso il miglioramento dei servizi in ambito energetico e ambientale, la crescita dei valori economici, professionali e comportamentali, l'innovazione e la soddisfazione di tutti i soggetti coinvolti con AGS"

In questa prospettiva i valori su cui la Società si poggia sono:

- **rispetto**: il Gruppo AGS ritiene imprescindibile il rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti come perimetro all'interno del quale sviluppare la sua azione. In particolare tenuto conto dell'ambito operativo proprio avente ad oggetto per lo più i servizi pubblici locali e tenuto conto della peculiare legislazione provinciale che affianca le normative statali e comunitarie, il Gruppo AGS si pone in modo cosciente, consapevole e responsabile verso gli obblighi normativi definiti dal legislatore nelle sue diverse forme e livelli.

All'interno di questo campo d'azione il Gruppo tratta ogni suo interlocutore, sia esso collaboratore, cliente, fornitore, istituzione o azionista, e pondera le sue decisioni per gli effetti che esse possono produrre sui suoi interlocutori.

- **onestà**: il Gruppo agisce in modo trasparente, dialogando con i suoi interlocutori per la definizione degli obiettivi ed informandoli dei risultati raggiunti. Il Gruppo si assume la responsabilità delle proprie azioni e risponde delle conseguenze.

- **sostenibilità**: l'azione del Gruppo AGS è volta al massimo rispetto per l'ambiente. Lo sforzo del Gruppo è mirato a migliorare le condizioni ambientali del territorio in cui opera con i suoi progetti ed investimenti sulle reti tecnologiche, ed in particolare con la costruzione della rete di teleriscaldamento, vuole essere un attore capace di influenzare positivamente i comportamenti della comunità locale e di essere esempio di riferimento per le altre realtà circostanti.

- **miglioramento continuo**: il Gruppo AGS opera per un continuo miglioramento della propria attività. Per questo è orientato e pone attenzione al cambiamento e all'innovazione dei processi con l'obiettivo di sviluppare capacità e propensione ad affrontare le questioni etiche calandole nell'operatività aziendale.

Pertanto, la scelta di una Carta dei Valori per il Servizio di Teleriscaldamento è una dimostrazione di impegno formale verso i Clienti con l'individuazione degli standard di qualità di servizio che costituiscono lo strumento per verificare la soddisfazione del Cliente stesso.

Gli standard di seguito indicati sono, naturalmente, da intendersi validi in normali condizioni di utilizzo del servizio. Sono pertanto escluse ad esempio, situazioni derivanti da eventi di carattere naturale eccezionale, cause di terzi, o scioperi.

2.1 DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- **Servizio di Teleriscaldamento (ST):** si intende il trasporto a distanza di calore ad uso di riscaldamento ambienti, produzione di acqua calda sanitaria e raffrescamento ambienti, generato in una Centrale di Cogenerazione attraverso una rete di tubazioni poste nel sottosuolo. Per raffrescamento si intende il servizio che consente di rinfrescare gli ambienti mediante speciali apparecchiature, chiamate gruppi frigoriferi ad assorbimento, alimentati dalla stessa acqua calda del teleriscaldamento.
- **Contratto di fornitura calore mediante teleriscaldamento:** è l'insieme dei documenti volti a regolamentare il rapporto di fornitura tra il Cliente ed AGS con particolare riferimento al documento contenente le Condizioni generali di fornitura calore rubricato nella procedura ISO9001 aziendale M_TLR_6001.06 rev 01 - CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA CALORE.
Ulteriori informazioni relativamente ai contenuti del Contratto sono richiamate al seguente punto 4.2.1;
- **Fornitore:** è la società Alto Garda Servizi Spa, in sigla AGS SpA, (o società dalla stessa avente titolo) che gestisce la Rete di teleriscaldamento e che distribuisce il calore ai clienti allacciati alla Rete;;
- **Centrale di cogenerazione:** denominata Alto Garda Power Spa, è la sorgente del calore che alimenta la rete di teleriscaldamento. La Centrale consente di produrre energia elettrica recuperando parte dell'energia termica che nella tradizionale produzione di sola energia elettrica viene dispersa nell'ambiente. Tale recupero consente un risparmio energetico e un vantaggio ambientale;
- **Rete del teleriscaldamento** è l'insieme delle tubazioni che servono per il trasporto del fluido termovettore (acqua calda) dalla Centrale di produzione del calore alle sottocentrali di collegamento con l'utenza e per il suo ritorno in Centrale;
- **Sottocentrale di calore** è l'insieme assemblato dello scambiatore di calore, delle valvole di intercettazione e dei diversi componenti posti all'arrivo delle condotte di derivazione dalla Rete principale all'interno dell'edificio per garantire il prelievo e la misura della energia termica erogata secondo le quantità e modalità contrattuali.
- **Carta dei Valori** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra clienti e gestore del ST;
- **Cliente** è il cliente finale o consumatore allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richieda ad AGS l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Teleriscaldamento, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con AGS il contratto di fornitura;
- **Completamento dell'intervento** è la realizzazione a regola d'arte del lavoro di allacciamento dell'edificio alla Rete del teleriscaldamento [●] conseguente alla richiesta del cliente;
- **livello di qualità (o standard)** è il livello del servizio promesso, ovvero il valore prefissato per ciascun indicatore di qualità;
- **manutenzioni necessarie** sono gli interventi di riparazione e di manutenzione da eseguirsi sulla Rete di teleriscaldamento che sono di competenza di AGS;

- **data di messa a disposizione:**

I) per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore coincide con la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Fornitore;

II) per le comunicazioni trasmesse per via telematica coincide con la data di inserimento nel sistema informativo del Fornitore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;

III) per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

- **data di ricevimento è:**

I) per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Fornitore;

II) per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

III) per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici coincide con la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

3.

IL TELERISCALDAMENTO

3.1 COS'E'

Il termine "teleriscaldamento" sottolinea la peculiarità del servizio, infatti significa letteralmente "riscaldamento a distanza", ossia la distanza esistente tra il punto di produzione del calore e i punti di utilizzo. Nel caso della Rete di teleriscaldamento di Riva del Garda, il cuore del sistema, e punto di produzione del calore, risiede nella Centrale di cogenerazione Alto Garda Power, posizionata all'interno della proprietà di Cartiere del Garda e i punti di utilizzo sono i singoli edifici, situati anche ad alcuni km di distanza da essa, per i quali la fornitura del riscaldamento e dell'acqua calda avviene attraverso una rete di tubazioni sotterranee.

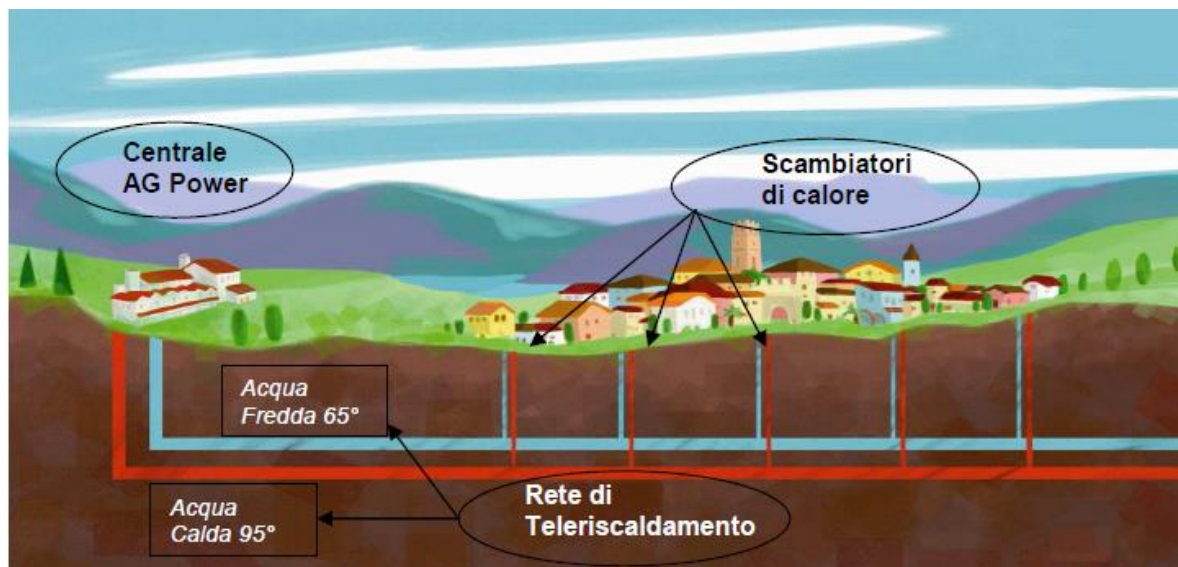
Il teleriscaldamento è un sistema di riscaldamento diffuso in tutto il mondo, dagli Stati Uniti al Giappone, alla Cina e al nord dell'Europa. In Italia la prima città a introdurlo è stata Brescia, nel 1971 con un progetto di successo internazionale. Inoltre ricordiamo Milano, Torino, Roma, Bologna ma anche le più vicine Rovereto, Cavalese, Predazzo e Bressanone.

Il teleriscaldamento è particolarmente vantaggioso per riscaldare le aree urbane poiché offre al cittadino una serie di vantaggi. Si adatta inoltre agevolmente sia alle nuove costruzioni, sia a quelle esistenti, ed anche questo è uno dei motivi che sottolineano l'elevata adesione al servizio da parte dei Clienti.

3.2 COME FUNZIONA

È composto da:

- la Centrale di cogenerazione che produce il calore;
- la Rete di teleriscaldamento che è costituita da speciali condotte;
- le Sottocentrali che sono chiamate scambiatori di calore e che sostituiscono le caldaie o i bruciatori presso i singoli edifici.



3.3 I PRINCIPI DI FORNITURA

AGS gestisce il servizio di fornitura calore nel rispetto ed in piena coerenza con quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

La relazione e la soddisfazione dei bisogni dei clienti e l'erogazione del Servizio Teleriscaldamento, costituisce l'obiettivo aziendale primario per il quale è stata realizzata tale Carta dei Valori.

Uguaglianza di trattamento.

AGS si impegna al rispetto del principio di uguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione degli stessi. AGS garantisce, compatibilmente con le condizioni tecniche e funzionali, la parità di trattamento fra le diverse zone servite dal Teleriscaldamento e fra i diversi tipi di clienti.

Imparzialità

AGS ispira il proprio comportamento a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità assumendo un ruolo neutrale nei riguardi dei Clienti.

Continuità del servizio.

AGS garantisce, per quanto possibile, la continua e regolare fornitura del Servizio di Teleriscaldamento.

Nel caso fossero necessarie interruzioni, a seguito di guasti o interventi di manutenzione programmata, si impegna a fornire tempestivamente le opportune informazioni ai Clienti coinvolti e adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile.

Coinvolgimento dei Clienti

AGS è aperta e disponibile al coinvolgimento dei Clienti per migliorare la collaborazione tra azienda e fruitori del servizio.

Il cliente può richiedere e conoscere le informazioni, in possesso del Fornitore, che lo riguardano, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami e osservazioni per migliorare la qualità del servizio.

Al fine di individuare possibili interventi migliorativi, AGS attraverso costanti indagini verso i Clienti, acquisisce la valutazione degli stessi sulla qualità e gli eventuali disservizi causati.

Rispetto e cortesia

AGS garantisce una condotta improntata al rispetto e alla cortesia verso i clienti, a rispondere ai loro bisogni legati all'attività aziendale al fine di agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro obblighi.

Chiarezza e trasparenza delle comunicazioni

AGS pone la massima attenzione al linguaggio utilizzato nelle comunicazioni verso i Clienti. L'obiettivo primario è la semplificazione e comprensibilità del linguaggio.

AGS fornisce in modo trasparente, completo e non discriminatorio le informazioni relative ai propri allacciamenti e alle proprie offerte commerciali e indica nelle comunicazioni un recapito utile per il Cliente a cui rivolgersi per ogni contatto.

Identificazione del personale

AGS assicura la riconoscibilità del personale incaricato a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione delle offerte, alla conclusione dei contratti e alla esecuzione delle prestazioni inerenti il Servizio di teleriscaldamento.

Qualora il cliente venga contattato in luoghi diversi dalla sede della società, il personale è tenuto ad identificarsi, esibendo al cliente un documento di identificazione e gli elementi identificativi dell'azienda per cui opera.

Nel caso di contatto telefonico, il personale fornisce gli elementi identificativi ed il recapito dell'azienda per cui opera.

In ogni contatto con il cliente, il personale, prima di richiedere qualunque dato, informa il cliente che il contatto è finalizzato alla presentazione di un'offerta contrattuale o alla conclusione del contratto.

Qualità

AGS nell'ottica di miglioramento continuo si impegna pertanto a trovare soluzioni ottimali al fine di migliorare la qualità del servizio erogati e rispettare gli impegni presi verso i Clienti.

Formazione

AGS provvede a fornire al personale, incaricato a qualunque titolo allo svolgimento delle attività finalizzate alla promozione delle offerte e alla informazione ai clienti ovvero all'esecuzione dei lavori di allacciamento e fornitura del servizio, la formazione per garantire lo svolgimento delle stesse attività in modo corretto ed efficiente.

4.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

AGS adotta standard di qualità del servizio che indicano il livello minimo di prestazione che si impegna a garantire.

Gli standard di qualità (livello di servizio promesso) costituiscono:

- un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard di qualità debbono considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal Fornitore per assicurare i livelli di servizio indicati nel presente documento. In tal senso, sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, essendo accadimenti di carattere straordinario ed imprevedibile quali cause di forza maggiore, caso fortuito o fatti di terzi.

Gli standard possono essere formulati sotto forma di due tipologie:

- **QUANTITATIVI:** sono gli standard formulati sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e possono essere specifici o generali.
- **QUALITATIVI:** sono gli standard formulati in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

4.1 PREVENTIVI ED ESECUZIONE DEI LAVORI

I tempi di prestazione di seguito indicati sono da ritenersi al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte terzi, all'effettuazione di sopralluoghi tecnici presso il sito di riferimento, alla predisposizione delle commesse per l'esecuzione delle opere necessarie per la realizzazione degli allacciamenti e di altri eventuali adempimenti a carico del cliente. Nota: per chiarezza si dovrebbe inserire anche a titolo di esempio quali sono gli adempimenti a carico del cliente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, caso fortuito o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il gestore comunica tempestivamente al cliente il nuovo termine ed il motivo del rinvio, evidenziando le cause.

AGS provvede a fornire al cliente interessato apposito preventivo di spesa per l'allacciamento alla rete e illustra al cliente i contenuti dell'offerta contrattuale fornendo i dettagli economici e tecnici.

4.1.1 Preventivazione del lavoro semplice.

Per lavoro semplice si intende la costruzione di una sottostazione di utenza distante non più di venti metri dalla rete esistente e con potenze inferiori a 50 kW.

La sottostazione è utilizzata per l'allacciamento di un edificio la cui impiantistica di riscaldamento sia costituita da un'unica centrale termica e da un unico sistema di distribuzione dell'acqua di riscaldamento

Lavori semplici: il tempo massimo per i preventivi di lavori semplici è di 30 giorni lavorativi con validità 6 mesi.

4.1.2. Preventivazione del lavoro complesso.

Per lavoro complesso si intende ogni lavoro necessario per realizzare l'allacciamento che richiede interventi più complessi di quelli previsti dalla definizione di lavoro semplice, quali l'estensione di nuovi tratti di rete oppure l'allacciamento di impianti di riscaldamento diversi da quelli descritti precedentemente e l'allacciamento di sottostazioni con almeno cinque clienti finali.

Lavori complessi: il tempo massimo per i preventivi di lavori complessi è concordato con il cliente e comunque entro 60 giorni lavorativi salvo diverso accordo con il Cliente con validità 6 mesi.

Nel caso in cui occorra estendere la rete di distribuzione principale ex novo, e ciò risulti economicamente fattibile ad insindacabile giudizio di AGS, i tempi di allacciamento verranno concordati di volta in volta con l'utente. Nel caso in cui l'intervento non risulti fattibile, verrà avvisato l'utente e saranno fornite le debite motivazioni.

4.1.3. Tempistiche di esecuzione del lavoro

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

Tempo massimo di esecuzione dei lavori:

Lavori semplici: il tempo massimo di esecuzione di lavori semplici è pari a 120 giorni lavorativi.

Lavori complessi: il tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi è specificato nel preventivo e nei suoi allegati.

4.2 AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Attualmente non tutte le zone della città sono servite dalla Rete di Teleriscaldamento pertanto non sempre è possibile rispondere positivamente alle richieste che pervengono in AGS.

Ogni richiesta di allacciamento viene inoltrata all'ufficio Mktg e Vendite Teleriscaldamento per la dovuta approvazione di fattibilità.

Qualora l'esito della valutazione fosse negativo sarà cura di AGS darne tempestiva comunicazione al Cliente entro 30 giorni lavorativi.

Diversamente, in caso di positivo riscontro verranno garantite le seguenti tempistiche per ciascuna attività:

4.2.1. Contenuto del Contratto di fornitura calore mediante teleriscaldamento

Il contratto proposto da AGS al Cliente definisce in modo chiaro e comprensibile le condizioni di fornitura del servizio e riporta tutti gli aspetti particolarmente importanti per il cliente per valutare l'offerta e decidere se aderire o meno.

Le clausole essenziali del contratto di fornitura sono relative in particolare a:

- definizione ed indicazione delle prestazioni che saranno fornite da AGS con particolare riferimento alle modalità di somministrazione del calore tramite la rete di teleriscaldamento unitamente ai servizi a corredo;
- indicazione dei tempi necessari per l'avvio e l'erogazione del servizio nonché l'indicazione dei termini di preavviso per le interruzioni e sospensioni della fornitura per interventi di manutenzione;
- indicazione della durata del contratto e delle modalità di rinnovo, oltre ai termini e alle modalità di esercizio del diritto di recesso da parte del cliente;
- le modalità di misurazione dei consumi effettivi, specificandone anche la frequenza minima di lettura ed i criteri adottati per l'eventuale emissione di bollette basate su consumi stimati;
- definizione del prezzo di vendita del calore le modalità di aggiornamento delle tariffe applicate ed eventuali contributi, oneri o attività a carico del cliente;
- la frequenza di emissione delle fatture, le modalità e i termini per il loro pagamento;
- le conseguenze per eventuali ritardi nel pagamento, con indicazione di penali e interessi di mora applicati per il periodo di ritardo, oltre al tempo minimo del preavviso di sospensione della fornitura per morosità;
- le forme di garanzie eventualmente richieste al cliente, anche in termini di conformità degli impianti termici interni, ed ogni altro onere posto a suo carico in relazione alla conclusione o all'esecuzione del contratto;
- le modalità utilizzate da AGS per la comunicazione al cliente e le modalità da seguire per formulare richieste di informazione e reclami ad AGS.

Il personale commerciale di AGS espone ed illustra al Cliente il contratto nella sua interezza prima che esso venga concluso e sottoscritto. Il contratto è redatto in forma leggibile, chiara e comprensibile ed AGS rilascia al Cliente copia integrale del Contratto.

4.2.2. Emissione dell'offerta

L'offerta è la documentazione con la quale AGS espone al cliente le caratteristiche e gli oneri di allacciamento e di fornitura del calore. AGS si impegna a comunicare al cliente l'offerta contestualmente al preventivo secondo le tempistiche indicate nei precedenti punti 4.1.1 e 4.1.2.

4.2.3. Tempo per l'attivazione della fornitura

AGS si impegna a leggere il contatore, dove necessario, e ad attivare la fornitura a seguito di cessazione o subentro entro 5 giorni lavorativi.

4.2.4. Tempo per la disattivazione della fornitura a seguito di disdetta del Cliente

Dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, AGS si impegna a leggere il contatore, dove necessario, e disattivare la fornitura entro 5 giorni lavorativi.

4.2.5. Tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità

In caso di riattivazione a seguito di chiusura per morosità, AGS si impegna ad attivare la fornitura entro 5 giorni lavorativi dal pagamento di quanto dovuto.

4.2.6. Tempi di verifica del rispetto delle caratteristiche tecniche della fornitura su richiesta del cliente

AGS si impegna a comunicare al cliente l'esito della verifica delle caratteristiche tecniche della fornitura entro 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta. Il tempo indicato è relativo ai casi in cui la verifica può essere condotta direttamente da personale tecnico di AGS senza l'intervento di terzi incaricati.

4.3 ACCESSIBILITA'

Al fine di garantire un'ampia assistenza e disponibilità al Cliente AGS mette a disposizione degli utenti un servizio commerciale e tecnico con i seguenti orari:

- Ufficio Marketing e Vendite Teleriscaldamento – dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle 12.30
- Ufficio Tecnico – dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle 12.15

Per garantire un'efficiente e completa assistenza, ove possibile, si consiglia di prendere appuntamento.

4.3.1. Strumenti e modalità di svolgimento delle pratiche

Le richieste di informazioni per la ricezione dell'offerta per l'allacciamento alla Rete di Teleriscaldamento o semplici approfondimenti sul servizio possono essere effettuati:

- personalmente presso gli uffici aziendali;
- per via telefonica al numero 0464/553565
- per corrispondenza scrivendo a:

AGS SPA

Via Ardarò 27

38066 RIVA DEL GARDA – TN

Referente Ufficio Marketing e Vendite Teleriscaldamento

- per posta elettronica all'indirizzo e-mail: info@altogardaservizi.com
- per Posta Elettronica Certificata altogardaservizispa@legaimail.it

4.3.2. Tempo di attesa presso gli uffici

AGS si impegna ad organizzare l'attività del personale in modo tale da prevedere un tempo di attesa accettabile e, in condizioni di normale afflusso, non superiore a 10 minuti.

4.3.3. Tempo di risposta alle richieste di informazioni commerciali o tecniche

Il cliente ha il diritto di inoltrare ad AGS richieste scritte di informazioni commerciali o tecniche fornendo tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione.

Il Cliente potrà inoltrare tali segnalazioni:

- personalmente presso gli uffici aziendali;
- tramite fax al numero 0464/553190
- per corrispondenza scrivendo a:

AGS SPA

Via Ardarò 27

38066 RIVA DEL GARDA – TN

Referente Ufficio Marketing e Vendite Teleriscaldamento

- per posta elettronica all'indirizzo e-mail: info@altogardaservizi.com
- per Posta Elettronica Certificata altogardaservizispa@legaimail.it

AGS si impegna a rispondere alle richieste di informazioni entro 30 giorni lavorativi calcolati dalla data di protocollo aziendale.

4.3.4 Facilitazioni per utenti particolari

Gli uffici di AGS sono accessibili agevolmente da parte di persone con difficoltà motorie o particolari impedimenti fisici.

Per la stipula e la risoluzione dei contratti di fornitura, inoltre, il personale AGS può recarsi direttamente presso l'utente per compiere tutte le operazioni necessarie, previo appuntamento concordato con il Cliente.

4.3.5 Rispetto degli appuntamenti con l'utente

Gli appuntamenti per sopralluoghi, allacciamenti, attivazioni, riattivazioni, cessazioni e verifiche, sono fissati nell'ottica di poter rispettare le tempistiche previste nella presente Carta dei Valori, a meno di particolari esigenze manifestate dall'utente.

Gli appuntamenti vengono fissati entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta del Cliente.

All'utente viene richiesta una fascia di disponibilità di almeno 2 ore entro la quale fissare l'appuntamento.

AGS si impegna a sua volta a porre la massima attenzione al rispetto dell'orario concordato.

4.4 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4.4.1 Rilevazione dei consumi

La rilevazione dei consumi di calore, necessaria ai fini della fatturazione, avviene sulla base della lettura periodica dei misuratori installati presso le sottostazioni d'utenza.

La tecnologia adottata da AGS consente l'acquisizione da remoto dei dati di misura, con frequenza giornaliera, senza richiedere il passaggio degli incaricati AGS presso la sottostazione.

Solo in casi eccezionali, potrà rendersi necessario il passaggio di un incaricato o l'intervento di "autolettura" da parte dell'utente.

4.4.2 La fatturazione

I consumi sono fatturati sulla base della lettura dei contatori o sulla base di acconti calcolati in modo proporzionale ai consumi dei periodi precedenti.

La fatturazione avviene di norma con cadenza mensile e i documenti vengono emessi entro 10 giorni lavorativi, dall'ultimo giorno del periodo di riferimento.

La scadenza delle fatture è fissata in 20 giorni dalla data di emissione.

4.4.3 Descrizione della bolletta

Nella bolletta sono riportate, oltre alle informazioni obbligatorie ai sensi della normativa fiscale, le informazioni di seguito elencate:

- nome, cognome e codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA dell'intestatario del contratto di fornitura;
- indirizzo di fornitura e, se diverso, all'indirizzo di recapito;
- dati identificativi della fornitura (numero contratto e/o codice identificativo del cliente finale);
- tipologia di utenza;
- tipologia di tariffa applicata;
- matricola del misuratore installato.
- il periodo cui si riferisce la fatturazione, le date di emissione e di scadenza del pagamento;
- l'eventuale indicazione che la bolletta è rateizzabile;
- se la bolletta è di conguaglio, basata su consumi stimati o mista;
- le letture rilevate e/o le eventuali autoletture valide ai fini della fatturazione ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura e/o le letture stimate e la relativa data;
- i consumi effettivi e/o i consumi stimati;
- i consumi fatturati per il periodo di riferimento;
- il periodo cui si riferisce il conguaglio;
- i consumi stimati già contabilizzati nelle precedenti bollette.
- le modalità di pagamento che possono essere utilizzate dal cliente finale;

4.4.4 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. Se la fatturazione risulta errata, AGS corregge l'anomalia ed invia appositi documenti di rettifica entro 30 giorni lavorativi.

4.4.5 Pagamento delle fatture e morosità

Le fatture di fornitura sono recapitate all'indirizzo indicato dal Cliente e potranno essere pagate con modalità differenti:

- domiciliazione bancaria/postale, che permette l'addebito diretto e continuativo delle fatture presso il proprio istituto di credito e per la quale è prevista un'agevolazione contrattuale;
- versamento su c/c postale;
- versamento su c/c bancario

Tutti i riferimenti bancari e le modalità sono indicate in bolletta o nel sito internet www.altogardaservizi.com

Nel caso di ritardato pagamento AGS si riserva di richiedere, oltre al corrispettivo dovuto la corresponsione degli interessi di mora come indicato sulle Condizioni Generali di Fornitura sottoscritte dal Cliente.

Qualora il mancato pagamento perdurasse, viene inviata una comunicazione semplice via Posta Ordinaria o e-mail e successivamente, un formale sollecito a mezzo raccomandata che indica il termine di pagamento.

4.4.6 Fatturazione di prestazioni specifiche

AGS, per i casi specificati, emette fattura nelle seguenti tempistiche:

- per l'esecuzione o la modifica di allacciamenti: al termine del lavoro o secondo quanto concordato con il Cliente;
- per le prestazioni accessorie (es: verifica funzionamento contatore): al termine dell'esecuzione del lavoro.

5.

CONTINUITA' DEL SERVIZIO

5.1 INTERVENTI PROGRAMMATI E AVVISI DI SOSPENSIONE

Per esigenze legate all'esercizio o alla manutenzione della rete di teleriscaldamento, può sorgere la necessità di sospendere momentaneamente la fornitura. In tali circostanze, viene programmata la messa fuori servizio al minimo tempo indispensabile di tratte il più possibile limitate, in maniera da arrecare il minimo disagio alle utenze sottese.

Le utenze coinvolte vengono preavvisate da AGS, mediante affissione di cartelli presso gli edifici o, in relazione al numero degli utenti stessi, tramite contatto telefonico, con un anticipo minimo di 5 giorni lavorativi rispetto alla data di inizio dei lavori.

In situazioni di emergenza, il preavviso non può comunque essere inferiore a 24 ore rispetto alla data di inizio dei lavori.

5.1.1 Durata delle sospensioni programmate

La durata massima della singola sospensione programmata è di 8 ore.

5.2 PRONTO INTERVENTO

Per la gestione tempestiva di guasti, anomalie o emergenze relativi alle reti di teleriscaldamento, AGS ha organizzato un servizio di pronto intervento attivo 24 ore su 24.

L'intervento da parte dei tecnici AGS (arrivo sul posto) avviene entro il tempo massimo di 2 ore dal ricevimento della segnalazione.

AGS dispone inoltre di un sistema di telecontrollo che permette di agire sui parametri d'impianto da remoto: pertanto, in determinate situazioni, può non rendersi necessario il passaggio dei tecnici sul luogo dell'evento.

L'utente viene in tutti i casi informato dai tecnici AGS in merito al trattamento della segnalazione.

6.

TUTELA DEL CLIENTE

6.1 GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che i clienti possono esercitare nei confronti del gestore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. I clienti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o, in generale, un cattivo funzionamento del servizio. Il reclamo può essere presentato in forma verbale o per iscritto.

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita segnalazione, corredata delle informazioni e dei documenti necessari ad accertare la fondatezza del reclamo, da presentare agli sportelli e/o da inviare ai seguenti recapiti:

- Alto Garda Servizi S.p.A. - Via Ardarò, 27 – 38066 RIVA DEL GARDA
- Fax n.: 0464/553190
- e-mail: info@altogardaservizi.com
- Posta Elettronica Certificata altogardaservizispa@legaimail.it

Per facilitare i clienti è stato predisposto il "modulo per Reclami e Segnalazioni" (Allegato A alla presente Carta). Il documento è altresì reperibile sul sito internet www.altogardaservizi.com oppure può essere richiesto all'indirizzo di posta elettronica info@altogardaservizi.com. L'uso del modulo non è obbligatorio, potendo il cliente formulare reclami, richieste di rimborso e segnalazioni avvalendosi di altri strumenti purché completi dei dati essenziali alla valutazione del caso.

I reclami devono essere presentati entro **30 giorni** dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso del Gestore in caso di recapito diretto). Il cliente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tal caso i tempi di risposta da parte di Alto Garda Servizi S.p.A. decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Entro **30 giorni** decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, Alto Garda Servizi S.p.A. si impegna a riferire al cliente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i

tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del responsabile dei rapporti con l'utenza e il numero telefonico interno aziendale.

In ogni caso, la risposta deve essere adeguatamente motivata e indicare la possibilità di presentare, in caso di mancata soddisfazione, reclamo, istanza o segnalazione allo Sportello del Consumatore e di adire in giudizio l'Azienda per eventuale richiesta di risarcimento dei danni.

6.2 AUTORITA' DI REGOLAZIONE

Nell'ambito dei settori teleriscaldamento, AGS è soggetta al controllo dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI), la quale è stata investita di specifiche funzioni di regolazione in materia attraverso il D. Lgs. 4 luglio 2014 n. 102 (attuazione della direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica).

7.

VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta dei Valori del Servizio è sottoposta al controllo periodico di AGS e viene aggiornata in occasione di variazioni agli standard di qualità, alle procedure interne o di qualsiasi modifica impattante sul servizio erogato, nell'ambito di un contesto normativo dinamico.

L'aggiornamento comporta la pubblicazione della nuova versione della Carta del Servizio e, di conseguenza, l'informazione agli utenti attraverso i canali di comunicazione disponibili.

Il documento in corso di validità è quello risultante dall'ultima versione.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio indicati nella presente Carta del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti delle Autorità ed enti competenti.

8.

SICUREZZA E RISPETTO DELLA GESTIONE AZIENDALE, DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

A garanzia e supporto di tutto quanto previsto nella presente Carta, Alto Garda Servizi S.p.A. assicura l'attuazione di un sistema di gestione della qualità volto al miglioramento continuo delle prestazioni e alla soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative dei clienti.

Al fine di favorire la qualità e la Mission perseguite, Alto Garda Servizi S.p.A ha istituito diversi strumenti tra i quali un proprio Codice Etico ad espressione dei valori guida e dello stile comportamentale, capace di identificare tutti coloro che interagiscono con l'Azienda.

Il Codice Etico è reperibile sul sito istituzionale al seguente link: <http://www.altogardaservizi.com/node/441>.

Inoltre, Alto Garda Servizi S.p.A. si è dotata di un proprio Modello231integrato quale sistema di organizzazione e gestione previsto dagli artt. 6 e 7 del D.Lgs. 231/2001 ed integrato con l'art. 30 del D.Lgs. 81/2008, in riferimento alle tematiche della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, e ne cura l'applicazione nel tempo secondo norma.

La scelta di dotarsi di uno strumento organizzativo ad hoc poggia sulla volontarietà e non sulla normazione: è infatti volontà di Alto Garda Servizi S.p.A. garantire un'efficiente prevenzione contro i rischi reato presupposto nell'esercizio di tutte le attività d'impresa attraverso strumenti di controllo e prevenzione del rischio.

In tal senso, si perseguono gli scopi di migliorare le prestazioni e le capacità complessive dell'organizzazione e di soddisfare le esigenze e le aspettative dei propri clienti, tramite l'erogazione di servizi e la realizzazione di impianti tecnologicamente all'avanguardia e con elevati standard qualitativi.

In tale quadro, si colloca anche lo sviluppo da parte di Alto Garda Servizi S.p.A. di un Sistema di Qualità aziendale UNI EN ISO 9000 certificato da primario organismo terzo ed indipendente, che garantisce l'esistenza un sistema di gestione che attesta il proprio modo di operare, in termini di gestione più efficace dei rischi e miglioramento della soddisfazione dei clienti, riduzione dei costi e attendibilità delle procedure e dei risultati.

In tal senso il Sistema di Qualità certificato fornisce l'infrastruttura necessaria per monitorare e migliorare le prestazioni in qualsiasi area prescelta.

Infine, quale ulteriore strumento di garanzia, Alto Garda Servizi S.p.A. rispetta, per quanto attiene la disciplina gli Appalti, le leggi e le norme che regolamentano le attività in tali settori, con particolare riguardo ai principi fondamentali di trasparenza, par condicio, correttezza, pubblicità ed applicazione di criteri obiettivi nelle procedure di gara e di aggiudicazione di lavori, forniture e servizi e nella selezione degli appaltatori.