

Carta dei Servizi

Teleriscaldamento a servizio delle frazioni di Villanova S. Margherita
e Villanova S. Antonio – Comune di Fossalta di Portogruaro

Villanova Energia s.r.l.

**Teleriscaldamento a servizio delle frazioni
di Villanova S. Margherita e Villanova S. Antonio
Comune di Fossalta di Portogruaro**

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

1	PREMESSA	4
1.1	Presentazione del Concessionario.....	4
1.2	Finalità della Carta dei Servizi.....	4
1.3	Dove trovare la Carta dei Servizi	4
2	DEFINIZIONI	4
3	II SERVIZIO DEL TELERISCALDAMENTO	5
4	I PRINCIPI FONDAMENTALI	6
4.1	Eguaglianza	6
4.2	Imparzialità.....	6
4.3	Continuità del Servizio.....	6
4.4	Partecipazione	6
4.5	Efficienza ed Efficacia	6
5	STANDARD DI QUALITÀ	7
5.1	Premessa	7
5.2	Allacciamento, attivazione della fornitura e modifiche agli impianti.....	7
5.3	Continuità e regolarità dell'erogazione del calore	8
5.4	Ripristino del servizio in caso di perdite e guasti	9
5.5	Assistenza ai clienti.....	9
5.6	Stipula dei contratti e pagamento delle bollette	9
5.7	Correttezza della misura e fatturazione dei consumi.....	10
5.8	Tariffe di consumo.....	10
5.9	Risposte a richieste e reclami scritti.....	10
6	INFORMAZIONE E TUTELA DEL CLIENTE	11
6.1	Premessa	11
6.2	Comportamento del personale	11
6.3	Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio.....	11
6.4	Reclami e segnalazioni.....	11
6.5	Validità della Carta dei Servizi	11
7	TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD	12

1 Premessa

1.1 Presentazione del Concessionario

1.1.1 Il Comune di Fossalta di Portogruaro, in data 30/12/2013, ha sottoscritto con il Concessionario un contratto di concessione per la costruzione e la gestione di un sistema di teleriscaldamento a servizio delle frazioni di Villanova S. Margherita e Villanova S. Antonio della durata di 30 anni.

1.1.2 Il Concessionario Villanova Energia S.r.l., con sede a Fossalta di Portogruaro Via Ita Marzotto 8, ha lo scopo di realizzare, gestire e mantenere questa importante opera infrastrutturale a servizio delle frazioni di Villanova S. Margherita e Villanova S. Antonio.

1.2 Finalità della Carta dei Servizi

1.2.1 La Carta dei Servizi si inserisce in un quadro più ampio e articolato di attenzione al cliente, costituendo parte fondamentale di un approccio orientato alla qualità del servizio. Essa rappresenta uno strumento di conoscenza e partecipazione, fornisce all'utenza e in generale ai soggetti interessati informazioni sulla struttura e sull'organizzazione del Concessionario stesso, sull'espletamento dei servizi, sulle modalità con cui è possibile relazionarsi con il Concessionario e facilita l'acquisizione di ulteriori informazioni relative alle modalità di prestazione del servizio.

1.3 Dove trovare la Carta dei Servizi

1.3.1 La Carta dei Servizi è disponibile nei seguenti punti:

- Sportello Clienti di Via Ita Marzotto 8 - Villanova di Fossalta di Portogruaro
- municipio di Fossalta di Portogruaro
- sito internet www.villanovaenergia.it

2 Definizioni

2.1 **Concessionario:** Villanova Energia S.r.l.

2.2 **Cliente:** l'intestatario del contratto di allacciamento e/o di fornitura di calore.

2.3 **Appuntamento posticipato:** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Concessionario.

2.4 **Attivazione della fornitura:** l'avvio dell'alimentazione del punto di fornitura, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro a una fornitura preesistente disattivata.

2.5 **Disattivazione della fornitura:** la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di fornitura a seguito della richiesta di disdetta presentata dal cliente, senza che sia prevista la rimozione di elementi della sottostazione di utenza.

2.6 **Dispersione:** fuoriuscita incontrollata di acqua calda dall'impianto di distribuzione.

2.7 **Dispersione di classe T1:** dispersione di massima pericolosità che, a giudizio del Concessionario e in base alle norme tecniche vigenti, richiede una messa in sicurezza tempestiva.

2.8 **Giorno feriale:** giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi.

2.9 **Giorno lavorativo:** giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

- 2.10 **Impianto di allacciamento:** è il complesso di opere, tubazioni ed elementi accessori, inclusa la sottostazione di utenza, funzionali all'erogazione dell'energia termica a uno o più utenti; ha inizio con una diramazione dalla condotta stradale della rete e si estende fino al punto di fornitura.
- 2.11 **Impianto del cliente:** 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; include tutti gli elementi e i dispositivi di regolazione a valle della sottostazione (tubazioni, pompe di circolazione, termostati, elementi scaldanti, ecc.) ed eventuali ulteriori sistemi e impianti di produzione di energia termica presenti nell'immobile (pannelli solari, stufe, caldaie, ecc.).
- 2.12 **Lavori semplici:** interventi di realizzazione, modifica o sostituzione di specifiche componenti della sottostazione d'utenza, escluse le valvole di intercettazione che la collegano alla rete ed eventuali componenti a monte delle stesse.
- 2.13 **Lavori complessi:** interventi di realizzazione, modifica o sostituzione dell'impianto di allacciamento, della sottostazione d'utenza e/o di condotte stradali, in tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici.
- 2.14 **Letture:** la rilevazione da parte del Concessionario dei dati di misura di energia termica riportati dal totalizzatore numerico del misuratore di calore installato sulla sottostazione di utenza.
- 2.15 **Potenza di allacciamento:** il valore massimo di potenza termica della sottostazione di utenza installata.
- 2.16 **Potenza impegnata:** il valore minimo di potenza termica resa disponibile dal Concessionario, in condizioni di normale esercizio della rete, al prelievo nella sottostazione d'utenza; la potenza impegnata non può superare la potenza di allacciamento.
- 2.17 **Punto di fornitura:** la parte terminale dell'allacciamento in cui il Concessionario consegna l'energia termica al cliente; coincide con il disaccoppiamento idraulico tra la rete e l'impianto del cliente.
- 2.18 **Scollegamento:** la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di fornitura che, in aggiunta alla disattivazione, comprende la rimozione della sottostazione di utenza e del contatore di energia termica; lo scollegamento può essere richiesto soltanto dal proprietario dell'immobile.
- 2.19 **Servizio di pronto intervento:** servizio gratuito messo a disposizione dal Concessionario, anche avvalendosi di personale esterno, finalizzato a raccogliere le segnalazioni di dispersioni di acqua dalla rete, irregolarità o interruzioni nella fornitura e a intervenire tempestivamente per ripristinare le condizioni di funzionalità e sicurezza sulle parti di rete e di sottostazioni di utenza di cui è responsabile.
- 2.20 **Sottostazione di utenza:** l'apparato, composto da scambiatore di calore, contatore di energia termica e strumenti di controllo e regolazione, che costituisce l'interfaccia tra la rete e l'impianto del cliente.
- 2.21 **Tipologia di utente:** è definita sulla base della potenza contrattualizzata associata alla fornitura; sono previste le seguenti tipologie di utente:
- utente di minori dimensioni: potenza contrattualizzata non superiore a 50 kW;
 - utente di medie dimensioni: potenza contrattualizzata superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW;
 - utente di maggiori dimensioni: potenza contrattualizzata superiore a 350 kW.
- 2.22 **Tipologia di utilizzo:** è definita sulla base del segmento di mercato di appartenenza:
- residenziale;
 - terziario;
 - industriale.

3 Il servizio del teleriscaldamento

3.1 Con "teleriscaldamento" si intende la produzione centralizzata di calore, in poche unità di generazione a elevato contenuto tecnologico e la distribuzione di tale calore, per usi di riscaldamento, di produzione di acqua calda igienico-sanitaria e usi industriali di processo, alle utenze. In generale il teleriscaldamento

garantisce importanti vantaggi in termini di diversificazione dei combustibili sfruttabili, di risparmio energetico e di tutela dell'ambiente.

3.2 Il calore, sotto forma di acqua calda, viene distribuito tramite una rete principale, detta circuito primario, composta di tubazioni preisolate, di mandata e di ritorno, normalmente interrata su strade pubbliche, che arrivano in prossimità degli edifici da allacciare.

3.3 L'allacciamento agli edifici è costituito dallo stacco di utenza, eseguito sempre con tubazioni preisolate, e dalla sottostazione di utenza, completa dei sistemi di regolazione e contabilizzazione del calore, installata all'interno dell'immobile servito.

3.4 Il sistema di produzione del calore è composto da una *centrale di scambio termico*, che sfrutta l'energia prodotta dall'impianto a biomassa di Zignago Power, e da una *centrale di soccorso*, che interviene in caso di necessità per garantire la continuità di produzione del calore.

4 I principi fondamentali

4.1 Eguaglianza

4.1.1 L'erogazione del servizio si basa sul principio di uguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione tra gli stessi. Il Concessionario garantisce la parità di trattamento tra le diverse aree servite dal teleriscaldamento e fra i diversi tipi di clienti, nei limiti delle caratteristiche tecniche e infrastrutturali del servizio.

4.2 Imparzialità

4.2.1 Il comportamento dei dipendenti si ispira a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Il Concessionario garantisce, a parità di presupposti tecnici, un uguale trattamento per tutti gli utenti.

4.3 Continuità del Servizio

4.3.1 È impegno del Concessionario garantire un servizio continuo e regolare. Qualora fossero necessarie interruzioni, a seguito di guasti o interventi di manutenzione per il corretto funzionamento degli impianti e il mantenimento della qualità del servizio, il Concessionario si impegna a garantire, ove possibile, una tempestiva comunicazione ai cittadini, indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile.

4.4 Partecipazione

4.4.1 Il Concessionario, promuove la partecipazione di ogni cittadino alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, sia per favorire la collaborazione tra utente e Concessionario. L'utente ha il diritto di ottenere le informazioni che lo riguardano, di presentare documenti, formulare suggerimenti e inoltrare reclami. Il Concessionario trasmette le informazioni sul servizio erogato e può acquisire periodicamente le valutazioni dell'utente circa la qualità della prestazione offerta.

4.5 Efficienza ed Efficacia

4.5.1 L'innalzamento continuo del livello di efficienza ed efficacia del servizio costituisce un obiettivo che il Concessionario persegue adottando le soluzioni organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

5 Standard di qualità

5.1 Premessa

5.1.1 Sulla base di fattori considerati determinanti per la qualità del servizio, il Concessionario ha fissato standard qualitativi e quantitativi della prestazione tenendo conto anche dei requisiti stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente. Tali parametri possono essere di carattere generale, attinenti il complesso delle prestazioni, oppure di carattere specifico, il cui rispetto può essere verificato direttamente dall'utente. Il Concessionario assicura il periodico aggiornamento degli standard di qualità al fine di stabilire adeguamenti in linea con le esigenze del servizio.

5.1.2 Sono considerati elementi fondamentali di qualità del servizio di Teleriscaldamento:

- modalità e tempi di allacciamento, attivazione della fornitura e modifiche agli impianti
- continuità e regolarità dell'erogazione del calore
- tempestività nel ripristino del servizio in caso di perdite e guasti
- assistenza ai clienti
- facilità nella stipula dei contratti e nel pagamento delle bollette
- correttezza nella misura dei consumi
- trasparenza nell'applicazione delle tariffe
- tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti

5.1.3 Gli standard espressi in giorni, quando non diversamente specificato, sono riferiti a giorni lavorativi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni o documenti e per l'esecuzione di opere e adempimenti a carico del richiedente.

5.1.4 Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, insorgano difficoltà nel rispettare le scadenze stabilite, il Concessionario comunicherà tempestivamente al richiedente la nuova data e il motivo del rinvio.

5.2 Allacciamento, attivazione della fornitura e modifiche agli impianti

5.2.1 Allacciamenti, attivazioni, disattivazioni e scollegamenti possono essere richiesti presentando al Concessionario la relativa domanda, redatta sull'apposita modulistica disponibile allo Sportello Clienti oppure sul sito Internet www.villanovaenergia.it. Le richieste possono essere presentate direttamente allo Sportello Clienti oppure via mail, posta o fax.

5.2.2 La realizzazione di nuovi allacciamenti è sempre subordinata alla verifica della fattibilità da parte del Concessionario e alla firma del contratto di allacciamento da parte dell'utente. Nel caso in cui in prossimità dell'immobile da allacciare non sia presente la rete e l'utenza non rientri nei progetti di estensione della rete stessa, le richieste di preventivo non possono essere accettate e il Concessionario ne dà comunicazione al richiedente, specificando la motivazione.

5.2.3 Eventuali lavori di modifica dell'impianto di allacciamento successivi alla realizzazione dell'allacciamento (spostamento della sottostazione, modifica delle tubazioni, scollegamento dalla rete, ecc.) sono a carico del richiedente.

5.2.4 A fronte di richieste di lavori semplici o complessi, il Concessionario predispone un preventivo di spesa da sottoporre al richiedente per approvazione.

a) Tempi di preventivazione dalla richiesta:

- per lavoro semplice: massimo 10 giorni lavorativi almeno nel 90% dei casi
- per lavoro complesso: massimo 30 giorni lavorativi almeno nel 90% dei casi

Il calcolo del tempo di preventivazione decorre dalla data di messa a disposizione da parte del richiedente di tutte le informazioni e documenti necessari per l'elaborazione del preventivo stesso.

b) Tempi di esecuzione dei lavori:

- per lavoro semplice: massimo 15 giorni lavorativi
- per lavoro complesso: entro la data indicata nel preventivo

c) Tempi di attivazione, disattivazione, riattivazione e scollegamento:

- attivazione fornitura: massimo 7 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta (con sottostazione già installata, collegamenti elettrici e idraulici funzionanti)
- disattivazione fornitura su richiesta del cliente: massimo 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta
- riattivazione fornitura su richiesta del cliente: massimo 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta (con sottostazione installata, collegamenti elettrici e idraulici funzionanti)
- riattivazione fornitura a seguito di sospensione per morosità: massimo 2 giorni feriali dalla comunicazione del pagamento
- scollegamento dalla rete del teleriscaldamento: massimo 20 giorni lavorativi dalla richiesta.

5.2.6 I tempi di esecuzione dei lavori e di attivazione della fornitura decorrono dalla data di comunicazione di ultimazione di tutte le opere e di ottenimento di tutte le autorizzazioni e i documenti a carico del richiedente e non includono i tempi necessari a ottenere permessi o autorizzazioni da parte di terzi o di enti competenti; in caso di appuntamento posticipato, il computo dei tempi decorre dal primo giorno lavorativo precedente la data dell'appuntamento indicata dal richiedente.

5.3 Continuità e regolarità dell'erogazione del calore

5.3.1 Il servizio è disponibile in tutti i mesi dell'anno e in qualsiasi momento è possibile prelevare calore dalla rete di teleriscaldamento per acqua calda sanitaria, riscaldamento o usi industriali di processo nei limiti della potenza impegnata definita nel contratto di fornitura. La rete è progettata e realizzata in modo da ridurre il più possibile il rischio di sospensione dell'erogazione in caso di interventi di manutenzione, di guasto o per cause di forza maggiore.

5.3.2 Gli impianti di produzione e la rete sono sottoposti a un monitoraggio costante, esercitato attraverso un sistema di telecontrollo che consente di intervenire tempestivamente, in caso di anomalia o guasto, sia con manovre a distanza, sia con squadre di pronto intervento, attive 24 ore su 24 in tutti i giorni dell'anno, anche garantendo la continuità dell'intervento con più turni. In caso di sciopero il Concessionario si impegna a mantenere funzionanti le strutture necessarie a garantire i servizi indispensabili.

5.3.3 In caso di sospensione del servizio per lavori che si rendano necessari, il Concessionario si impegna a limitare al minimo indispensabile l'interruzione e, quando possibile, a programmare gli interventi nei momenti di minor utilizzo da parte dell'utenza. I clienti interessati alla sospensione verranno informati dal Concessionario con almeno 48 ore di anticipo nel periodo invernale (dal 15 ottobre al 15 aprile) o 24 ore nel periodo estivo (dal 16 aprile al 14 ottobre), mediante comunicazione individuale agli utenti coinvolti e/o segnalazioni affisse all'esterno dei fabbricati o nelle portinerie dei condomini; nell'eventualità che il numero delle utenze coinvolte sia particolarmente elevato, si procederà ad avvisi a mezzo stampa o bando pubblico. Le utenze particolarmente sensibili, come ricoveri, case di cura, scuole ecc., verranno avvisate direttamente concordando, nel limite del possibile, di effettuare gli interventi nei momenti che creano minore disagio per l'utente.

5.3.4 Al fine di ridurre al minimo i disservizi, sono definiti e attuati programmi di manutenzione preventiva e predittiva sugli impianti di produzione e sulla rete di distribuzione dell'acqua calda.

5.3.5 Il Concessionario auspica che il cliente partecipi alla sicurezza e al miglioramento del servizio comunicando eventuali irregolarità e interruzioni nella fornitura. I numeri telefonici da contattare per la segnalazione di guasti e irregolarità nella fornitura sono indicati anche sulla bolletta e sul sito www.villanovaenergia.it

5.3.6 Il Concessionario assicura una temperatura minima al punto di fornitura di 70°C.

5.4 Ripristino del servizio in caso di perdite e guasti

5.4.1 Il Concessionario dispone di un servizio di pronto intervento, attivo 24 ore su 24 in tutti i giorni dell'anno per far fronte a guasti sugli elementi di impianto di propria pertinenza. Per le richieste di pronto intervento per dispersioni, interruzioni della fornitura, guasti o danneggiamenti degli impianti è a disposizione un numero verde, gratuito da rete fissa e mobile nazionale:



5.4.2 Tempi di intervento dalla segnalazione:

- messa in sicurezza in situazioni di pericolo o danno a persone e cose: intervento entro 180 minuti;
- guasto bloccante: entro il giorno lavorativo successivo;
- guasto non bloccante: appuntamento concordato di volta in volta con l'utente.

Le tempistiche indicate non considerano eventuali cause eccezionali indipendenti dal Concessionario. Ove si verificasse un numero consistente di richieste contemporanee e un conseguente aumento dei tempi necessari per effettuare l'intervento, i tecnici del Concessionario forniscono al cliente le prime indicazioni di comportamento per evitare rischi e limitare i disagi.

5.5 Assistenza ai clienti

5.5.1 Lo Sportello Clienti è attivo tutti i mercoledì non festivi dalle 10:00 alle 12:15 negli uffici di via Ita Marzotto 8 (secondo piano "casa gialla") per informazioni commerciali, tecniche o amministrative e gestione pratiche (contratti, disdette, variazioni, ecc.).

5.5.2 Il Servizio Clienti telefonico è a disposizione degli utenti tutti i giorni lavorativi dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 17:30 per informazioni commerciali, tecniche o amministrative e interventi di regolazione teleassistita dei parametri di funzionamento delle sottostazioni (cambio di stagione, impostazione temperature e fasce orarie di funzionamento, ecc.).



5.5.3 Le richieste di informazioni tecniche, commerciali e amministrative e la documentazione relativa alle pratiche contrattuali (richieste di allacciamento, disdette, subentri, variazioni, ecc.) possono essere inoltrate anche via mail all'indirizzo clienti@villanovaenergia.it

5.6 Stipula dei contratti e pagamento delle bollette

5.6.1 Le pratiche commerciali (nuovi contratti, disdette, volture, subentri) sono di norma gestite dallo Sportello Clienti, attivo il mercoledì dalle 10:00 alle 12:15. Su richiesta telefonica o via mail, il Servizio Clienti, attivo nei giorni lavorativi dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 17:30, fornisce la modulistica e le istruzioni per la compilazione e l'invio. Tutta la modulistica è a disposizione anche sul sito www.villanovaenergia.it Per la stipula di nuovi contratti, l'intestatario deve fornire anche copia di un documento di identità in corso di validità e del codice fiscale.

5.6.2 Tutte le pratiche commerciali vengono evase entro cinque giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta, completa di tutta la documentazione necessaria.

5.6.3 Il pagamento delle bollette avviene con la modalità scelta dal cliente al momento della stipula del contratto (addebito su c/c, bonifico o versamento in contanti allo sportello). Il cliente può richiedere in qualsiasi momento al Servizio Clienti la modifica della modalità di pagamento prescelta.

5.6.4 I clienti residenziali possono richiedere la rateizzazione del pagamento delle fatture per consumi pari o superiori € 350 rivolgendosi al Servizio Clienti entro dieci giorni solari dalla scadenza del pagamento.

5.6.5 Ogni bolletta riporta la situazione dei pagamenti precedenti, con evidenza di eventuali scaduti. Nel caso non pervenga attestazione di pagamento entro la scadenza della bolletta, il Concessionario segnala al cliente la morosità e gli eventuali interessi. In caso di mancato pagamento nonostante due comunicazioni di sollecito,

il Concessionario trasmette una diffida e avvia il procedimento di sospensione della fornitura. Le forniture sospese per morosità vengono riattivate entro due giorni feriali dalla comunicazione del pagamento di tutti gli scaduti da parte del cliente.

5.7 Correttezza della misura e fatturazione dei consumi

5.7.1 Gli apparecchi di misura (contatori di calore) forniti e installati dal Concessionario, sono certificati e sottoposti a taratura periodica da parte di laboratori accreditati, in conformità alla normativa vigente.

5.7.2 In caso di dubbi sulla correttezza dei consumi misurati, il cliente può richiedere la verifica di funzionamento del contatore di calore tramite il Servizio Clienti. Verrà fissato l'appuntamento con il cliente e stabilito il metodo di controllo (tramite contatore di confronto o mediante l'invio a un laboratorio). Il Concessionario comunica il preventivo di spesa al cliente, oltre alla conferma per iscritto della richiesta della verifica. Quest'ultima sarà gratuita nel caso vengano riscontrati errori di misurazione che eccedano il limite di tolleranza previsto dalle normative tecniche vigenti e dalle schede tecniche dei misuratori stessi; in tal caso si procederà alla ricostruzione dei consumi e ai relativi conguagli. Nel caso venga riscontrato il corretto funzionamento del contatore, i costi della verifica sono a carico del cliente. L'avvio della verifica deve avvenire entro 15 giorni solari dal ricevimento della richiesta scritta, compatibilmente con le disponibilità del laboratorio eventualmente coinvolto, mentre il risultato delle prove verrà comunicato entro 15 giorni dall'esito della prova effettuata. Se non esistono le condizioni per determinare il momento del guasto del contatore, la ricostruzione dei consumi non può essere superiore ai 5 anni solari precedenti la data nella quale è stata effettuata la verifica del gruppo di misura.

5.7.3 I consumi vengono fatturati sulla base delle letture rilevate dai contatori, normalmente con cadenza bimestrale; in caso di consumi bimestrali inferiori a 100 kWh, la fattura non viene emessa e il consumo viene sommato alla successiva lettura. La fatturazione avviene sulla scorta delle tariffe in vigore.

5.7.4 Nel caso vengano evidenziati dal cliente o riscontrati dal Concessionario errori di fatturazione, quest'ultimo provvede alle necessarie rettifiche emettendo i corrispondenti documenti di accredito o addebito. Le risposte a rettifica della fatturazione sono comunicate al cliente nel termine massimo di 30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta. Nel caso in cui dalle rettifiche risulti un credito per il cliente, il rimborso dello stesso viene eseguito nella prima fatturazione utile, scalandolo dall'importo della prima bolletta successiva all'evento. Se l'importo della prima bolletta risultasse inferiore al credito, nella stessa verrà indicata la somma residuale a credito del cliente che sarà detratta dalle successive fatturazioni fino all'esaurimento del credito stesso. Il rimborso può essere eseguito anche tramite pagamento diretto.

5.8 Tariffe di consumo

5.8.1 Il Concessionario applica le seguenti tariffe:

- Tariffa praticata alle utenze uso residenziale €/kWh 0,08275 al netto dell'IVA
- Tariffa praticata alle utenze terziarie e industriali €/kWh 0,06074 al netto dell'IVA

5.8.2 Le tariffe praticate all'utenza saranno annualmente revisionate (previa comunicazione al Comune) applicando la variazione dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati accertata dall'ISTAT verificatasi nell'anno precedente. Non sono ammessi adeguamenti su indici ISTAT pluriennali.

5.9 Risposte a richieste e reclami scritti

5.9.1 Il Concessionario garantisce risposta scritta entro 30 giorni solari per le richieste e/o i reclami pervenuti in forma scritta.

6 Informazione e tutela del cliente

6.1 Premessa

6.1.1 Il Concessionario fornisce una puntuale informazione ai clienti circa le modalità di erogazione del servizio e delle prestazioni a essa correlate per mezzo di un'azione pianificata e con l'utilizzo di opportuni strumenti:

- incontri informativi con la popolazione
- pubblicazione di opuscoli
- inserti informativi nelle bollette e sul sito www.villanovaenergia.it
- contratto di allaccio e contratto di fornitura
- comunicazioni mirate in caso di interruzioni e/o modifica del servizio.

6.2 Comportamento del personale

6.2.1 Il personale del Concessionario è tenuto ad adottare con i clienti un trattamento cortese e rispettoso, con l'obiettivo di migliorare il livello qualitativo del servizio, avendo cura di fornire le proprie generalità, sia in occasione di rapporto diretto che in occasione di comunicazioni telefoniche.

6.3 Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio

6.3.1 Il Concessionario, al fine di monitorare la qualità del servizio reso, potrà promuovere opportune verifiche presso i clienti per conoscerne il grado di soddisfazione. Il monitoraggio e l'esame dei reclami inoltrati dagli utenti costituiscono utili riferimenti per individuare programmi di miglioramento del servizio fornito.

6.4 Reclami e segnalazioni

6.4.1 Le comunicazioni che denunciano violazioni al contenuto della Carta dei Servizi, del contratto di allacciamento o di fornitura o della legislazione vigente possono essere presentate con le seguenti modalità:

- per posta o consegna diretta all'ufficio clienti di Via Ita Marzotto 8, Fossalta di Portogruaro
- via e-mail all'indirizzo info@villanovaenergia.it
- via fax al numero 0421 246341

6.5 Validità della Carta dei Servizi

6.5.1 La presente Carta dei Servizi, è soggetta a revisione. Gli adeguamenti saranno disponibili presso l'ufficio clienti del Concessionario e reperibili nel sito www.villanovaenergia.it Il Concessionario provvederà alla divulgazione degli adeguamenti anche con l'invio delle bollette.

7 Tabella riassuntiva degli standard

TEMPO DI EMISSIONE DEI PREVENTIVI

Per lavoro semplice	- 10 giorni lavorativi almeno nel 90% dei casi
Per lavoro complesso	- 30 giorni lavorativi almeno nel 90% dei casi

TEMPO DI ESECUZIONE DEI LAVORI

Per lavoro semplice	- 15 giorni lavorativi
Per lavoro complesso	- entro la data definita nel preventivo

TEMPO DI ATTIVAZIONE, DISATTIVAZIONE, RIATTIVAZIONE E SCOLLEGAMENTO

Attivazione	- 7 giorni lavorativi
Disattivazione	- 5 giorni lavorativi
Riattivazione	- 5 giorni lavorativi
Riattivazione dopo sospensione per morosità	- 2 giorni feriali dal pagamento
Scollegamento	- 20 giorni lavorativi

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DELL'EROGAZIONE

Preavviso per sospensione programmata	- 24 ore nel periodo estivo - 48 ore nel periodo invernale
---------------------------------------	---

TEMPO DI PRIMO INTERVENTO IN CASO DI GUASTI

Messa in sicurezza in situazioni di pericolo	- entro 180 minuti
Guasto bloccante	- entro il giorno lavorativo successivo
Guasto non bloccante	- appuntamento concordato con l'utente

TEMPO DI EVASIONE PRATICHE COMMERCIALI

Nuovi contratti	- 5 giorni lavorativi
Disdette	- 5 giorni lavorativi
Volture	- 5 giorni lavorativi
Subentri	- 5 giorni lavorativi

CORRETTEZZA DELLA MISURA DEI CONSUMI

Tempo di avvio della verifica (il tempo sopra indicato non tiene conto dei tempi necessari per effettuare eventuali analisi di laboratorio)	- 15 giorni solari dalla segnalazione
--	---------------------------------------

RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE

Richieste scritte di informazioni	- 30 giorni solari
Reclami scritti	- 30 giorni solari

