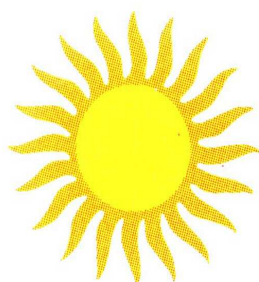


CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2006

Teleriscaldamento



MetanAlpi Valsusa
Energia & Ambiente

Sede Amm.va e Legale:

Genova

Via Sottoripa 7 int. 10 e 12 16124 Genova

Sede operativa/Servizio Clienti:

Oulx :

Corso Torino 34 10056 Oulx (TO)

Tel 0122/831898

Fax 0122/830870

Orario di apertura al pubblico della sede operativa:

8.30-12.30 dal martedì al giovedì

8.30-12.30 14.00-16.00 venerdì

Sito: www.gruppocarbotrade.it ; **e-mail:** servizio.clienti@gruppocarbotrade.it

REV. 01/2006



INDICE

IL GRUPPO CARBOTRADE

- Attività e struttura
- Missione aziendale
- Cenni storici
- Tecnologie adottate

PREMESSA

- Carta dei Servizi
- Principi fondamentali

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

- Caratteristiche tecniche del servizio
- Standard specifici di qualità
- Gli indennizzi

QUALITA' DEI RAPPORTI CON I CLIENTI

- Condizioni contrattuali di fornitura
 - Lettura del contacalorie
 - Modalità di calcolo consumi
 - Fatturazione
 - Tempi e modalità di pagamento della bolletta
 - Ritardo nel pagamento e morosità del cliente
 - Tempi e modalità di sospensione della fornitura
 - Rateizzazione dei pagamenti
 - Deposito cauzionale
- Accessibilità alle informazioni da parte del cliente
- Semplificazione delle procedure
- Correttezza nella fatturazione dei consumi
- Sospensioni programmate
- Assicurazione ai clienti finali

TUTELA DEI CLIENTI

- Manutenzione e pronto intervento guasti
- Professionalità e cortesia del personale
- Informazioni ai clienti
- Reclami
- Raccolta delle valutazioni sul servizio espresse dai clienti

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

GLOSSARIO



IL GRUPPO CARBOTRADE

ATTIVITA' E STRUTTURA

Il Gruppo Carbotrade nasce nel 1981 commercializzando combustibili solidi e ferroleghie; attualmente opera nella distribuzione, trasporto e commercializzazione di gas **GPL** e **METANO** per usi industriali, agricoli, e civili, nella produzione di **ENERGIA ELETTRICA** e nella gestione d'impianti di **TELERISCALDAMENTO**. Di recente è stato avviato un centro progetti che ha come obiettivo l'utilizzo di **FONTI ENERGETICHE ALTERNATIVE**.

MISSIONE AZIENDALE

Il Gruppo Carbotrade si sta caratterizzando sempre più come operatore multi-servizio. La vocazione è quella di consolidare la presenza sul mercato facendo leva sulla pluriennale esperienza nel settore energetico e su una costante ricerca di soluzioni all'avanguardia, sia sotto il profilo dell'efficienza gestionale che di quello della tutela degli equilibri ambientali. In particolare il Gruppo ha focalizzato le proprie attività nel Nord-Ovest d'Italia, area in cui detiene una capillare e consolidata presenza.

CENNI STORICI

La Società è stata fondata nel 1981 per accedere alle opportunità sorte a seguito dell'emanazione del piano Energetico Nazionale le cui direttive, per far fronte allo shock petrolifero, erano finalizzate ad ottenere piena indipendenza dei prodotti petroliferi da parte delle industrie strategiche per l'economia nazionale, sostituendoli con l'utilizzo del carbone.

Nel 1999 la Società con 4.500.000 tons era diventata il secondo operatore europeo.



Nel 1988 avvenne la prima diversificazione con l'entrata nel settore del Gas Metano e GPL. Tale diversificazione fu perseguita attraverso un'aggressiva strategia di crescita per linee esterne che portarono all'acquisizione di società dotate di un forte potenziale commerciale.

Nel 1991 il Gruppo Carbotrade entrava nel settore della produzione di Energia Elettrica.

Seguirono alcuni anni di consolidamento delle attività, fino al 1999, anno in cui si iniziò la realizzazione della centrale di cogenerazione e teleriscaldamento di Bardonecchia (TO).



IL GRUPPO CARBOTRADE

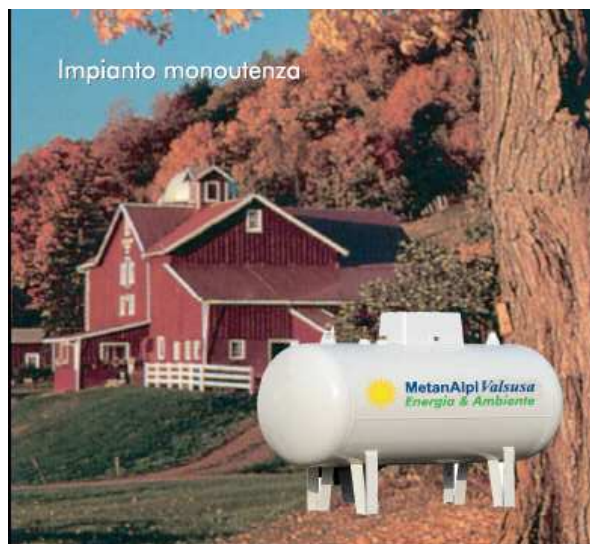
TECNOLOGIE ADOTTATE

Il Gruppo Carbotrade utilizza le più avanzate tecnologie per lo sviluppo e la gestione delle proprie attività.

Il **Gas GPL** è distribuito in modo capillare grazie a depositi di proprietà in cui viene stoccato il prodotto, dopo essere stato importato direttamente dalle fonti di approvvigionamento primario.



Per il gas **Metano**, la Società si avvale di reti di distribuzione urbane di proprietà, allacciate tramite cabine di ricezione ai metanodotti SNAM.



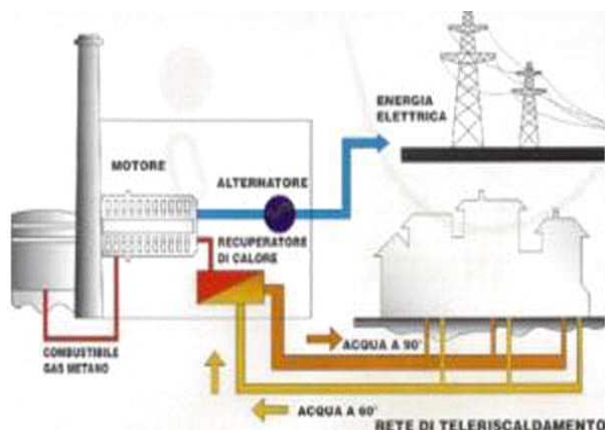
La **Cogenerazione** ed il **Teleriscaldamento** consistono nella produzione di energia elettrica e termica, ottenute grazie ad una centrale di generazione dotata di motori a combustione interna, alimentati a gas naturale.

L'energia elettrica viene ceduta ad utenti industriali attraverso la rete di distribuzione nazionale, mentre l'energia termica viene distribuita alle utenze civili mediante un'opportuna rete di distribuzione di proprietà.

MetanAlpi Valsusa è proprietaria dell'impianto di teleriscaldamento e cogenerazione sito nel comune di Bardonecchia.

La centrale è costituita da 4 motori Caterpillar alimentati a gas e sono presenti 3 caldaie da 15,8 MW totali ad integrazione dei motori.

Nel 2005 la centrale di Bardonecchia ha prodotto 50 milioni di Kw elettrici ed immesso in rete 45 milioni di Kw termici





PREMESSA

CARTA DEI SERVIZI

La **CARTA DEI SERVIZI** per la gestione del servizio di Teleriscaldamento di **Metanalpi Valsusa**:

fissa i principi ed i criteri per la gestione del servizio di Teleriscaldamento e, per l'Azienda erogatrice, rappresenta un'appendice dei contratti di somministrazione;

assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni ed i giudizi 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 dell'Azienda erogatrice;

indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dei cittadini e per ottenere risposta;

è la dichiarazione degli impegni che l'Azienda assume nei confronti degli utenti utilizzatori del servizio di Teleriscaldamento a fronte dei parametri qualitativi dei servizi esercitati.

viene inviata a tutti gli utenti in essere e consegnata all'atto della sottoscrizione di nuovi contratti.

viene trasmessa a tutte le Amministrazioni Comunali di cui Metanalpi Valsusa è concessionaria del servizio di Teleriscaldamento.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Metanalpi Valsusa, 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:

Eguaglianza : ispirandosi ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti, Metanalpi Valsusa garantisce la parità di trattamento a parità di servizio prestato, nell'ambito delle categorie ed aree omogenee di fornitura.

Imparzialità : Metanalpi Valsusa ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità : Metanalpi Valsusa garantisce un servizio continuo e regolare e si impegna a ridurre eventuali disservizi.

Partecipazione: Metanalpi Valsusa 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.

Efficienza ed efficacia: Metanalpi Valsusa adotta le misure idonee a raggiungere gli obiettivi di efficienza ed efficacia.

Informazione agli utenti: Metanalpi Valsusa assicura piena informazione circa le modalità di prestazione, le condizioni economiche e tecniche adottate per l'effettuazione dei servizi, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari e facilmente leggibili.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi: Metanalpi Valsusa assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei testi garantendone l'accessibilità al pubblico.

Adozione di standard: Metanalpi Valsusa definisce gli standard generali e specifici di qualità dei servizi prestati e ne assicura l'osservanza all'utenza. Gli standard definiti possono essere periodicamente aggiornati al fine di adeguarli alle esigenze dei servizi.



STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

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 tradizionale 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:

- la **centrale termica** di produzione calore
- la **rete di distribuzione** del calore (tubazioni in cui fluisce acqua calda o acqua surriscaldata)
- la **sottocentrale di utenza** o **sottostazione di scambio termico** 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). Il punto di consegna del calore è situato a piè di stabile, in corrispondenza delle valvole di intercettazione (situate a valle dello scambiatore di calore). All'interno della sottocentrale sono situati anche i contocalorie, le apparecchiature automatiche di regolazione, le tubazioni ed il valvolame a monte dello scambiatore di proprietà di Metanalpi Valsusa.

STANDARD SPECIFICI DI QUALITA'

La somministrazione di energia termica è effettuata da Metanalpi Valsusa 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.

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

TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIAMENTO = 30 GIORNI LAVORATIVI

E' il tempo che intercorre tra la richiesta documentata di un nuovo allacciamento da parte del cliente e la data di spedizione del preventivo al cliente. Questo intervallo di tempo include il sopralluogo, la predisposizione del preventivo, la definizione delle condizioni di allacciamento e la spedizione. Per casi particolari che richiedano degli approfondimenti, si garantisce la spedizione del preventivo con un'aggiunta di 15 giorni lavorativi.

TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO NUOVE UTENZE = 6 MESI

E' il tempo che intercorre fra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente, qualora l'edificio sia in una zona già servita da reti di teleriscaldamento, e la data di esecuzione della presa, al netto della durata delle attività di competenza del cliente. **Nel caso in cui occorra costruire la rete ex novo, i tempi di allacciamento verranno concordati di volta in volta con il cliente.**

TEMPO PER LA DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA = 5 GIORNI LAVORATIVI

E' il tempo che intercorre fra la data di ricevimento della richiesta del Cliente e la disattivazione della fornitura.

TEMPO PER LA RISPOSTA AI RECLAMI = 20 GIORNI LAVORATIVI

E' il tempo che intercorre fra la data di ricevimento da parte di Metanalpi Valsusa del reclamo scritto del cliente e la data di invio della risposta di Metanalpi Valsusa.

GLI INDENNIZZI

Nel caso in cui gli standard specifici di qualità sopra esposti, **non siano rispettati per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o al cliente stesso**, Metanalpi Valsusa pagherà un indennizzo al Cliente interessato, a seguito di richiesta scritta motivata.

L'indennizzo ammonta a **30 Euro** e verrà corrisposto portandolo in detrazione della prima bolletta utile e comunque entro 90 giorni solari dalla scadenza del tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione.



QUALITA' DEI RAPPORTI CON I CLIENTI

CONDIZIONI CONTRATTUALI DI FORNITURA

Letture del contacalorie (strumento di misura)

La misurazione dei consumi del calore fornito viene effettuata mediante strumento di misura (contacalorie) di proprietà di Metanalpi Valsusa, installato **sottocentrale di utenza** o **sottostazione di scambio termico**.

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

In caso di avaria dello strumento di misura, Metanalpi Valsusa sostituirà lo stesso e addebiterà i consumi pregressi, calcolandoli con metodo induttivo in relazione ai consumi dei corrispondenti mesi dell'anno precedente.

Modalità di calcolo consumi

Metanalpi Valsusa provvede alla fatturazione dei consumi sulla base delle rilevazioni avvenute al momento della lettura effettuata direttamente o dell'auto-lettura del cliente che deve essere comunque effettuata nei tempi e modi indicati da Metanalpi Valsusa in bolletta. La fatturazione può anche avvenire sulla base dei consumi presunti, stimati da Metanalpi Valsusa sulla base dei consumi storici del cliente.

Le eventuali variazioni tariffarie saranno applicate solo ai consumi effettuati a partire dal giorno in cui entrano in vigore, considerando convenzionalmente costante il consumo giornaliero del periodo compreso tra una variazione e quella successiva. Tali variazioni saranno applicate sulle bollette emesse dopo la data della loro decorrenza.

In caso di errori di fatturazione a svantaggio del cliente, il relativo accredito della somma non dovuta avverrà entro 60 giorni solari dalla data in cui Metanalpi Valsusa comunicherà al cliente l'avvenuto errore.

Fatturazione:

La fatturazione avviene con periodicità indicata da Metanalpi Valsusa in bolletta sulla base dei consumi rilevati dalla lettura del contacalorie. I periodi di fatturazione non possono essere inferiori a quattro all'anno. Per ogni periodo di fatturazione è emessa una fattura.

Tempi e modalità di pagamento della bolletta

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

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



QUALITA' DEI RAPPORTI CON I CLIENTI

CONDIZIONI CONTRATTUALI DI FORNITURA

Ritardo nel pagamento e morosità del cliente

In caso di pagamento oltre i termini di scadenza indicati in bolletta, Metanalpi Valsusa chiederà al cliente il pagamento degli interessi di mora pari al tasso ufficiale di riferimento (fissato dalla Banca d'Italia) aumentato del 5% per il periodo di ritardo oltre alle spese postali relative al sollecito.

Tempi e modalità di sospensione della fornitura

Dopo comunicazione di **avviso di sospensione** della fornitura al cliente, **Metanalpi Valsusa 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.

Metanalpi Valsusa 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 vendita
- cause inerenti la sicurezza dell'impianto

In caso di sospensione della fornitura per morosità, Metanalpi Valsusa chiederà al cliente il contributo per la disattivazione e la riattivazione della fornitura, nel limite del costo sostenuto per tali operazioni.

Rateizzazione dei pagamenti

Può essere richiesta la rateizzazione dei pagamenti, solamente prima della scadenza delle fatture, in forma scritta a mezzo raccomandata A.R. spedita al Servizio Clienti di Metanalpi Valsusa. L'accettazione o il diniego è comunicato entro 10 giorni lavorativi.

Deposito cauzionale

Metanalpi Valsusa può richiedere al cliente, al momento della stipulazione del contratto e prima dell'attivazione del servizio, il versamento di un deposito cauzionale a garanzia dei pagamenti della fornitura. Tale deposito sarà restituito al cliente, in regola con i pagamenti, non oltre 30 giorni dalla data in cui il contratto cessa i suoi effetti.



QUALITA' DEI RAPPORTI CON I CLIENTI

ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI DA PARTE DEL CLIENTE

Metanalpi Valsusa mette a disposizione dei propri Clienti per informazioni, la sede e gli uffici periferici con i seguenti orari e modalità:

UFFICI APERTI AL PUBBLICO

- **Sede di Genova** – Via Sottoripa 7 int. 10 e 12 cap 16124 (GE): 8.30-13.00 dal lunedì al venerdì
- **Sede Operativa di Oulx** – Corso Torino 34 cap 10056 (TO): 8.30-12.30 dal martedì al giovedì
8.30-12.30 14.00-16.00 venerdì
- **SERVIZIO CLIENTI:** Tel. 0122.831898 - Fax 0122.830870 8.30-12.30 dal martedì al venerdì

Il pagamento delle bollette può avvenire mediante:

- bonifico bancario su disposizione
- versamento su conto corrente postale
- addebito diretto sul conto corrente bancario o postale

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il personale di Metanalpi Valsusa 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.

Possano essere espletate per via telefonica le seguenti pratiche :

- informazioni
- letture contatori
- appuntamenti per preventivi di allacciamento
- rettifica consumi
- richieste di volture contratti
- richieste di attivazione

Le pratiche richieste per via telefonica non sono coperte da eventuali rimborsi poiché non documentabili.

CORRETTEZZA NELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI

Qualora vengano commessi errori in eccesso o in difetto nell'elaborazione delle fatture, l'azienda 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**.

Il Cliente può richiedere la verifica della funzionalità degli apparecchi di misura, in contraddittorio con i tecnici aziendali, previo deposito della somma di 200 €. Metanalpi Valsusa 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 (più o meno il 5%), il contacalorie sarà ritenuto funzionante in modo coerretto; non si procederà ad alcuna rettifica dei consumi; Metanalpi Valsusa incamererà il deposito effettuato dal Cliente a scampo 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.



QUALITA' DEI RAPPORTI CON I CLIENTI

SOSPENSIONI PROGRAMMATE

Tempo di preavviso:

Metanalpi Valsusa 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 di durata superiore alle 24 ore, Metanalpi Valsusa si impegna a dare comunicazione ai Clienti interessati con almeno 24 ore di anticipo.

Tali sospensioni saranno pubblicizzate, a seconda delle condizioni locali del momento, con i seguenti mezzi:

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

ASSICURAZIONE AI CLIENTI FINALI

Metanalpi Valsusa ha stipulato un contratto di assicurazione con Royal & Sunalliance a copertura dei danni diretti ed indiretti dovuti ad interruzioni di servizio anche dovuti a cause di forza maggiore.



TUTELA DEI CLIENTI

MANUTENZIONE E PRONTO INTERVENTO GUASTI

Metanalpi Valsusa assicura la manutenzione ordinaria e straordinaria della centrale termica, della rete di distribuzione e delle sottocentrali di utenza a monte del punto di consegna. I programmi di manutenzione preventiva sono svolti durante la stagione estiva.

Metanalpi Valsusa è responsabile della parte di sistema a monte del punto di consegna; il cliente risponde per il funzionamento di tutto l'impianto termico posto a valle del punto di consegna (pompe di circolazione, vasi di espansione, serbatoi di accumulo dell'acqua calda, rete di distribuzione interna ed i radiatori).

Metanalpi Valsusa mette a disposizione di tutti i suoi Clienti un servizio di **PRONTO INTERVENTO GUASTI (335.1018405)** che garantisce assistenza continua.

PROFESSIONALITA' E CORTESIA DEL PERSONALE

Metanalpi Valsusa 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.

Metanalpi Valsusa 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.

INFORMAZIONE AI CLIENTI

Metanalpi Valsusa realizza stampati con tutte le indicazioni utili per ottenere facilmente la fornitura di energia termica.

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

RECLAMI

Metanalpi Valsusa mette a disposizione dei Clienti un modulo prestampato (vedi allegato) che illustra le modalità e le procedure di reclamo. Il modulo viene consegnato al Cliente all'atto della stipula di un nuovo contratto e quando il Cliente ne fa esplicita richiesta.

Le procedure e modalità di inoltro dei reclami fissate da Metanalpi Valsusa tengono in considerazione le particolari esigenze dei Clienti anziani e disabili.

Gli eventuali reclami devono essere inoltrati dal Cliente tramite qualunque mezzo utile alla comunicazione che consenta a Metanalpi Valsusa di accertare la data di ricevimento dello stesso.

Metanalpi Valsusa garantisce risposte motivate ad ogni reclamo scritto, entro 20 giorni lavorativi dalla consegna o inoltro dello stesso da parte dei clienti.

RACCOLTA DELLE VALUTAZIONI SUL SERVIZIO ESPRESSE DAI CLIENTI

Metanalpi Valsusa raccoglie le valutazioni dei Clienti sulla qualità dei servizi erogati attraverso:

- interviste telefoniche a campione significativo di Clienti da svolgere al massimo ogni due anni
- raccolta sistematica di appositi questionari compilati da Clienti in occasione di incontri con personale di Metanalpi Valsusa
- raccolta di reclami scritti e verbali
- raccolta di suggerimenti e proposte

Tutte le valutazioni raccolte concorrono a definire gli obiettivi di miglioramento del servizio e dei relativi standard di prestazione.



VALIDITA' CARTA DEI SERVIZI

Metanalpi Valsusa si riserva di portare, senza comunicazione alcuna, a tale carta tutte quelle modifiche intese ai fini migliorativi del servizio.

Eventuali revisioni, a svantaggio del cliente, saranno portate a conoscenza dello stesso tramite pubbliche affissioni o tramite le autorità locali.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio in seguito a guasti non sono applicabili in situazioni straordinarie dovute a:

- eventi eccezionali;
- eventi causati da terzi;
- scioperi diretti o indiretti;
- atti dell'Autorità Pubblica.



GLOSSARIO

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.

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

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.

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.

Sottocentrale di utenza o sottostazione di scambio termico: l'insieme di componenti, apparecchiature e strumenti che permettono di scambiare, regolare e contabilizzare il calore fornito all'impianto del cliente.

Contacalorie/Strumento di Misura: apparecchiatura elettronica installata nella sottostazione di scambio termico che consente la rilevazione della portata di acqua che fluisce nello scambiatore di calore, necessaria alla misurazione della quantità di calore effettivamente ceduto al cliente.