

La **CARTA DEI SERVIZI** di Energie de la Vallée per la gestione del servizio di teleriscaldamento nel Comune di Valtournenche (AO):

definisce i principi ed i criteri ai quali è improntata l'attività di Energie de la Vallée quale concessionario del servizio;

definisce standard qualitativi per i servizi commerciali (tempi di redazione dei preventivi, tempi di apertura e chiusura dei contratti, lettura dei contatori, fatturazione etc.) oltre che per la manutenzione ed il pronto intervento. Tali standard sono immediatamente verificabili da parte dei clienti, con previsione di rimborsi in caso di inadempienza da parte dell'azienda erogatrice;

assicura la partecipazione attiva dei cittadini attraverso il diritto di accesso alle informazioni e la possibilità di esprimere giudizi sull'operato del gestore;

indica precisi riferimenti per le segnalazioni di eventuali disservizi da parte dei clienti e garantisce rapidi meccanismi di risposta;

viene consegnata a tutti i clienti all'atto della sottoscrizione dei singoli contratti di fornitura.

è approvata dall'Amministrazione Comunale di Valtournenche e pubblicata sul sito web di Energie de la Vallée.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Energie de la Vallée, 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*":

Eguaglianza: Energie de la Vallée si ispira ai principi di eguaglianza e di non discriminazione tra i clienti, garantendo la parità di trattamento dei medesimi, a parità di servizio prestato, nell'ambito di categorie omogenee di fornitura.

Imparzialità: Energie de la Vallée ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: Energie de la Vallée garantisce un servizio continuo e regolare e si impegna a ridurre eventuali disservizi.

Partecipazione: Energie de la Vallée si impegna a fornire ad ogni cliente tutte le informazioni che lo riguardino direttamente. Ciascun cliente è invitato a presentare consigli, suggerimenti, proposte e reclami utili al miglioramento dei servizi prestati.

Efficienza ed efficacia: Energie de la Vallée adotta le misure idonee a raggiungere gli obiettivi di efficienza ed efficacia dei servizi.

Informazione agli utenti: Energie de la Vallée assicura piena informazione circa le modalità di prestazione dei servizi, le condizioni economiche e tecniche adottate per l'effettuazione dei medesimi.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi: Energie de la Vallée assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità delle comunicazioni ai clienti.

Adozione di standard: Energie de la Vallée definisce gli standard generali e specifici di qualità dei servizi prestati e ne assicura l'osservanza. Gli standard definiti possono essere periodicamente aggiornati al fine di adeguarli alle esigenze dei servizi.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO

Teleriscaldamento significa riscaldamento “a distanza” di edifici.

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 **Sottostazione di scambio termico** (di seguito Sottostazione) che sostituisce la tradizionale centrale termica e consente la cessione del calore dalla rete di distribuzione all’impianto del cliente. I circuiti della rete di distribuzione e dell’impianto del cliente rimangono indipendenti e si scambiano il calore tramite uno scambiatore che sostituisce la caldaia. All’interno della Sottostazione sono situati anche i contocalorie, le apparecchiature automatiche di regolazione, le tubazioni ed il valvolame a monte dello scambiatore di proprietà di Energie de la Vallée.

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ

La somministrazione di energia termica è effettuata da Energie de la Vallée 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. Energie de la Vallée 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:

1) TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIAMENTO = 30 (TRENTA) 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 allo stesso. Questo intervallo di tempo include il sopralluogo, la predisposizione del preventivo, la definizione delle modalità 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.

2) TEMPO DI ESECUZIONE DELL’ALLACCIAMENTO NUOVE UTENZE = 6 (SEI) 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.

3) TEMPO PER LA DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA = 5 (CINQUE) GIORNI LAVORATIVI

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

4) TEMPO PER LA RISPOSTA AI RECLAMI = 20 (VENTI) GIORNI LAVORATIVI

E’ il tempo che intercorre fra la data di ricevimento del reclamo scritto del cliente e la data di invio della risposta.

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**, Energie de la Vallée riconosce al cliente interessato - su motivata richiesta scritta di quest’ultimo – un indennizzo di **30 (trenta) Euro** da dedursi dall’importo della prima bolletta utile e comunque entro 90 (novanta) giorni solari dalla scadenza del tempo massimo previsto per l’esecuzione della prestazione.

CONDIZIONI CONTRATTUALI DI FORNITURA

Letture del contacalorie (strumento di misura)

La misurazione dei consumi del calore fornito viene effettuata mediante uno strumento di misura (contacalorie) di proprietà di Energie de la Vallée, installato presso la **Sottostazione**.

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, Energie de la Vallée si farà carico della sostituzione, addebitando i consumi pregressi calcolandoli con metodo induttivo in relazione ai consumi dei corrispondenti mesi dell'anno precedente.

La lettura del contacalorie viene effettuata secondo il calendario di fatturazione definito al punto successivo.

Modalità di calcolo consumi e fatturazione

Energie de la Vallée provvede alla fatturazione dei consumi sulla base delle rilevazioni avvenute al momento della lettura del contacalorie da essa effettuata o dell'auto-lettura del cliente nei tempi e modi indicati in bolletta.

Il periodo minimo di competenza di fatturazione è il mese. Per ogni periodo di fatturazione è emessa una fattura. L'attuale calendario di fatturazione è il seguente:

- Gennaio
- Febbraio
- Marzo
- Maggio
- Giugno
- Settembre
- Ottobre
- Novembre
- Dicembre

La fatturazione può anche avvenire sulla base dei consumi presunti, stimati da Energie de la Vallée 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 (sessanta) giorni solari dalla data in cui Energie de la Vallée comunicherà al cliente la rilevazione dell'errore.

Tempi e modalità di pagamento della bolletta, morosità, sospensione della fornitura

Il cliente ha l'obbligo di pagamento della bolletta entro la data di scadenza indicata sulla stessa, che **non può essere inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione.**

Il pagamento delle bollette può avvenire mediante:

- bonifico bancario su disposizione
- addebito diretto su conto corrente bancario

Se il pagamento della bolletta viene effettuato oltre la data di scadenza, Energie de la Vallée applica un'indennità di mora nella misura indicata nel contratto di fornitura la quale viene esposta nella prima bolletta successiva al pagamento stesso.

Se il mancato pagamento si protrae per oltre 20 (venti) giorni, Energie de la Vallée invia al cliente un sollecito scritto di pagamento.

Decorsi inutilmente 10 (dieci) giorni dal sollecito, Energie de la Vallée invia al cliente un avviso di sospensione della fornitura riportante tutte le indicazioni necessarie al saldo dell'arretrato.

In caso di perdurante mancato riscontro da parte del cliente Energie de la Vallée, decorsi 10 (dieci) giorni dall'invio dell'avviso di sospensione, procede alla sospensione della fornitura.

Trascorsi 30 (trenta) giorni dalla sospensione, ove il cliente non dia corso al pagamento, il contratto di fornitura s'intende risolto di diritto con facoltà per Energie de la Vallée di avviare il recupero forzoso del credito. Ove invece il cliente provveda al saldo dell'arretrato e delle spese di riattivazione, la fornitura è ripristinata entro 2 (due) giorni lavorativi.

Se il pagamento della bolletta viene effettuato entro la data indicata e presso i soggetti autorizzati da Energie de la Vallée nessun onere può essere posto a carico del cliente per l'eventuale ritardo nella comunicazione dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato.

Energie de la Vallée procederà alla sospensione della fornitura senza preavviso nei seguenti casi:

- accertamento di appropriazione fraudolenta
- manomissione e/o rottura di sigilli
- utilizzo dell'impianto in modo non conforme a quanto previsto sul contratto di vendita
- cause inerenti la sicurezza dell'impianto

Rateizzazione dei pagamenti

Prima della scadenza delle fatture può essere motivatamente richiesta la rateizzazione dei pagamenti, a mezzo raccomandata A.R. spedita al Servizio Clienti di Energie de la Vallée.

L'accettazione o il diniego della richiesta è comunicato entro 10 (dieci) giorni lavorativi.

COSTI DI INTERVENTO SULLA SOTTOSTAZIONE

Per la riattivazione della Sottostazione in seguito alla sospensione della fornitura per mancato pagamento della bolletta o per altre cause, Energie de la Vallée addebiterà al cliente un importo fisso di **400€ + IVA**.

Per la rimozione della Sottostazione in seguito alla cessazione del contratto (con cessazione della fornitura), Energie de la Vallée addebiterà al cliente un importo calcolato sulla potenza istantanea della Sottostazione:

- **1000€ + IVA** per potenze fino a 150 kW
- **1500€ + IVA** per potenze fino a 300 kW
- **2500€ + IVA** per potenze fino a 700 kW
- **a preventivo** oltre i 700 kW

Per gli interventi di manutenzione della Sottostazione causati da malfunzionamenti dell'impianto interno dell'utilizzatore, Energie de la Vallée addebiterà al cliente i seguenti costi:

- Diritto di Chiamata **50€ + IVA**
- Manodopera oraria **vedi Tabella 1**
- Materiale di consumo

Tabella 1

dal Lunedì al Venerdì	60€/ora + IVA	dalle 8 alle 16
	80€/ora + IVA	dalle 16 alle 20
	100€/ora + IVA	dalle 20 alle 8
Sabato e Festivi	100€/ora + IVA	dalle 0 alle 24

ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI DA PARTE DEL CLIENTE

Energie de la Vallée mette a disposizione dei propri clienti per informazioni, la sede e gli uffici periferici con i seguenti orari e modalità:

- **Servizio Clienti:** 010 24041 8.30-13.00 dal lunedì al venerdì
- **Pronto Intervento:** **010 2404815** Servizio attivo H24
- **Sede Operativa di Breuil-Cervinia:** 0166 949548
- **Sito Web:** www.edlv.it
- **Mail PEC:** energiesdelavallee@casellapec.com

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il personale di Energie de la Vallée è a disposizione del cliente per fornire tutte le informazioni e l'assistenza necessarie allo svolgimento delle pratiche.

Possono essere espletate per via telefonica le seguenti pratiche:

- **informazioni**
- **letture contatori**
- **appuntamenti per preventivi di allacciamento**
- **rettifica consumi**
- **richieste di voltare 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 (trenta) giorni lavorativi**.

Il Cliente può richiedere la verifica della funzionalità degli apparecchi di misura, in contraddittorio con i tecnici aziendali, previo deposito a cauzione della somma di Euro 200 (duecento). Energie de la Vallée provvede ad inviare il misuratore presso la ditta costruttrice per effettuare la prova di funzionamento. Se non sono riscontrati errori di misura o se questi risultano compresi nelle tolleranze previste dalla legge metrica italiana (più o meno il 5%), il contacalorie è ritenuto funzionante in modo corretto e non si procede ad alcuna rettifica dei consumi; Energie de la Vallée incamera il deposito a parziale copertura delle spese di verifica.

Se invece sono riscontrati errori eccedenti le suddette tolleranze, Energie de la Vallée provvede al riaccredito della somma non dovuta ed alla restituzione del deposito entro 60 (sessanta) giorni di calendario dalla data di conoscenza dell'esito delle verifiche.

SOSPENSIONI PROGRAMMATE

Energie de la Vallée pone ogni cura affinché l'erogazione di energia termica venga effettuata con la massima regolarità.

Può accadere che per l'esecuzione di lavori o attività manutentive programmate si renda necessario sospendere l'erogazione.

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

Energie de la Vallée s'impegna a limitare la sospensione al minimo indispensabile.

In caso di sospensioni programmate di durata superiore alle 24 ore, Energie de la Vallée si impegna a dare comunicazione ai Clienti interessati con almeno 24 ore di anticipo.

MANUTENZIONE E PRONTO INTERVENTO

Energie de la Vallée assicura la manutenzione ordinaria e straordinaria della centrale termica, della rete di distribuzione e delle Sottostazioni di scambio termico a monte del punto di consegna. I programmi di manutenzione preventiva sono svolti durante la stagione estiva.

Energie de la Vallée 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).

Energie de la Vallée mette a disposizione di tutti i suoi clienti un servizio di **PRONTO INTERVENTO** che garantisce assistenza continua. Le modalità di accesso al servizio (recapiti) sono indicate nella bolletta.

PROFESSIONALITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE

Energie de la Vallée 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. Energie de la Vallée 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 con il cliente.

INFORMAZIONE AI CLIENTI

Energie de la Vallée garantisce ai clienti una puntuale informazione sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari dei servizi prestati.

A tal fine Energie de la Vallée consegna al cliente, al momento della sottoscrizione del contratto di fornitura, una copia della presente Carta dei Servizi unitamente a copia del "Regolamento per la distribuzione e la fornitura del calore mediante teleriscaldamento nel comune di Valtournenche (AO)", entrambi approvati dal Comune di Valtournenche e pubblicati sul sito web della società;

Energie de la Vallée garantisce inoltre ai clienti l'accesso alla documentazione d'archivio che li riguarda.

Ulteriori strumenti di comunicazione sono costituiti dalle bollette, dai tradizionali mass media oltre che da apposite pubblicazioni (brochure, opuscoli).

RECLAMI

Energie de la Vallée verifica costantemente il rispetto della Carta dei Servizi, così come del Regolamento e delle disposizioni dei singoli contratti di fornitura.

I clienti che intendano lamentare un disservizio o, comunque, una violazione da parte di Energie de la Vallée degli impegni assunti possono utilizzare l'apposito modulo prestampato allegato al Regolamento, che viene loro consegnato all'atto della sottoscrizione del contratto di fornitura. Tale modulo illustra la procedura di reclamo, che tiene conto anche delle particolari esigenze delle persone anziane con difficoltà motorie e dei portatori di handicap.

Tali reclami possono essere inoltrati dal cliente tramite qualunque mezzo utile che consenta a Energie de la Vallée di accertarne la data di ricevimento.

Energie de la Vallée garantisce risposte motivate ad ogni reclamo scritto entro 20 (venti) giorni lavorativi dal ricevimento.

RACCOLTA DELLE VALUTAZIONI SUL SERVIZIO ESPRESSE DAI CLIENTI

Energie de la Vallée raccoglie le valutazioni dei clienti sulla qualità dei servizi erogati attraverso:

- interviste telefoniche a campione significativo da svolgere al massimo ogni 2 (due) anni
- raccolta sistematica di appositi questionari compilati da clienti in occasione di incontri con personale di Energie de la Vallée;
- 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.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Energie de la Vallée ha curato la redazione della presente Carta dei Servizi in conformità e nel rispetto dei principi generali di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994.

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

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

Eventuali aggiornamenti o revisioni della Carta saranno portate a conoscenza dei clienti tramite pubbliche affissioni ovvero tramite le autorità locali e mediante pubblicazione sul sito web di Energie de la Vallée.