

Teleriscaldamento

Carta della Qualità



Questo documento è stato realizzato con le Associazioni dei Consumatori, riconosciute dal CRCU (Comitato Regionale Consumatori e Utenti) della Regione Lombardia, presenti sul territorio alle quali potete rivolgervi per qualsiasi informazione.



ACU - Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione senza scopo di lucro

ACU - Sede Nazionale: Via Padre Luigi Monti 20/c – 20162 Milano
Numero Verde 800 00 99 55 - Mail: aculombardia@sedi.associazioneacu.org



ADICONSUM
Associazione delle
Consumatrici e Consumatori
promossa dalla CNR

ADICONSUM - Sede Regionale : Via Vida, 10 - 20127 Milano
Tel: 02 89355520 - Mail: regionale@adiconsumlombardia.it
Sede territoriale per Bergamo: Via Carnovali, 88/a - 24126 Bergamo
Tel: 035 324585 - Fax: 035 324768 - Mail: adiconsum@bergamo.cisl.it
Sede territoriale per Brescia: Via Altipiano d'Asiago, 3 - 25128 Brescia
Tel: 030 3844700 - Mail: adiconsum.brescia@cisl.it



ADOC - Sede Regionale: Viale Marelli, 497 - 20099 Milano
Tel: 02 26265061 - Mail: adoc.lombardia@tiscalinet.it
Sede territoriale per Bergamo: Via San Bernardino, 72/e - 24122 Bergamo
Tel: 035 242122 - Mail: info@uiltucsbg.it
Sede territoriale per Brescia: Via Vantini, 20 - 25126 Brescia
Tel: 030 294111 - Mail: brescia@uiltucs.it



ADUSBFI - Sede Regionale: Via Washington, 27 - 20146 Milano
Tel: 02 48517265 - Mail: info@adusbef.lombardia.it



ALTROCONSUMO
Il tuo punto di forza

ALTROCONSUMO - Sede Nazionale: Via Valassina, 22 - 20159 Milano
Tel: 02 668901 - Mail: rappresentantelombardia@altroconsumo.it



ASSOUTENTI - Sede Regionale: Via Pinturicchio, 21 - 20133 Milano
Tel: 02 89072316 - Mail: info@assoutenti.lombardia.it



CITTADINANZATTIVA - Sede Regionale: Via Rivoli, 4 - 20121 Milano
Tel: 02 36516647 - Mail: info@cittadinanzattivalombardia.com

CODACONS



CODACONS - Sede Regionale: Via Gran Sasso, 10 - 20131 Milano
Tel: 02 29419096 - Mail: codacons.milano@libero.it



CODICI - Sede Regionale: Via Bezzecca, 3 - 20135 Milano
Tel: 02 36503438 - Mail: codici.lombardia@codici.org



CONCONSUMATORI - Sede Regionale: Via De Amicis, 17 - 20123 Milano
Tel: 02 83241893 - Mail: lombardia@confconsumatori.it



CONIACUT - Sede Regionale: Viale Monza, 137 - 20125 Milano
Tel: 02 2814151 - Mail: coniacut@virgilio.it
Sede territoriale per Brescia: Via Torino, 10 c/o Ababi - 25125 Brescia
Tel: 030 7101001 - Mail: coniacutbs@intelcom.net



FEDERCONSUMATORI - Sede Regionale: Viale Zara, 7/9 - 20159 Milano
Tel: 02 60830081 - Mail: federconsumatori@federconsumatori.lombardia.it
Sede territoriale per Bergamo: Via Giuseppe Garibaldi, 3 - 24100 Bergamo
Tel: 035 3594430 - Mail: federconsumatoribergamo@cgil.lombardia.it
Sede territoriale per Brescia: Via Fratelli Folonari, 7 - 25126 Brescia
Tel: 030 3729251 - Mail: federconsumatori@cgil.brescia.it



LEGA CONSUMATORI

LEGA CONSUMATORI - Sede Nazionale: Via delle Orchidee, 4/A - 20147 Milano
Tel: 02 48303659 - Mail: milano@legaconsumatori.it
Sede territoriale per Brescia: Via Spalto San Marco, 37/bis - 25121 Brescia
Tel: 030 2906091 - Mail: brescia@legaconsumatori.it



LA CASA DEL CONSUMATORE - Sede Nazionale: Via Bobbio, 6 - 20144 Milano
Tel: 02 76316809 - Mail: info@casadelconsumatore.it



MOVIMENTO CONSUMATORI - Sede Regionale: Via Pepe, 14 - 20159 Milano
Tel: 02 80583136 - Mail: lombardia@movimentoconsumatori.it
Sede territoriale per Bergamo: Via Quarenghi, 34 - 24100 Bergamo
Tel: 035 239565 - Mail: bergamo@movimentoconsumatori.it



MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO - Sede Regionale: Via Vida, 7 - 20127 Milano
Tel: 02 97699315 - Mail: milano@mdc.it



UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI - Sede Regionale: C.so Lodi, 8/A - 20135 Milano
Tel: 02 72003439 - Mail: info@consumatorilombardia.it

Indice

1. AzA Calore & Servizi	pag. 6
2. Teleriscaldamento	pag. 7
3. Carta della Qualità	pag. 10
4. Condotta commerciale	pag. 12
5. Standard di qualità	pag. 14
6. Regolarità della fornitura	pag. 16
7. Comunicazione	pag. 18

1. A2A Calore & Servizi

A2A Calore & Servizi, società del gruppo A2A, è leader in Italia nel settore del teleriscaldamento, attività che progetta e gestisce da oltre 40 anni nelle aree di Milano, Brescia e Bergamo.

L'obiettivo principale di A2A Calore & Servizi è quello di sviluppare e diffondere il servizio di teleriscaldamento, adottando le migliori tecnologie disponibili ed una attenta gestione degli impianti e delle infrastrutture per la salvaguardia dell'ambiente, il risparmio di materie prime e la riduzione delle emissioni inquinanti.

A2A Calore & Servizi, per massimizzare i benefici ambientali ed incentivare l'uso razionale dell'energia, integra il calore prodotto dai propri impianti con il calore recuperabile localmente sul territorio proveniente da impianti di altre società del gruppo A2A ovvero da impianti di proprietà di altri soggetti.

La qualità di A2A Calore & Servizi

A2A Calore & Servizi manifesta da sempre grande **attenzione allo sviluppo sostenibile ed ambientale**, perseguendo la qualità dei servizi erogati attraverso un Sistema di Gestione per la Qualità certificato UNI EN ISO 9001.

L'aggiornamento e il miglioramento del sistema vengono assicurati attraverso il periodico riesame della politica, dei programmi, degli obiettivi e la formazione del personale.

Il controllo delle proprie performance ambientali, volto al miglioramento continuo e alla riduzione dell'impatto ambientale, è attuato tramite Sistemi di Gestione Ambientale certificati secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 14001 e/o il regolamento EMAS.

Il Codice Etico del gruppo A2A

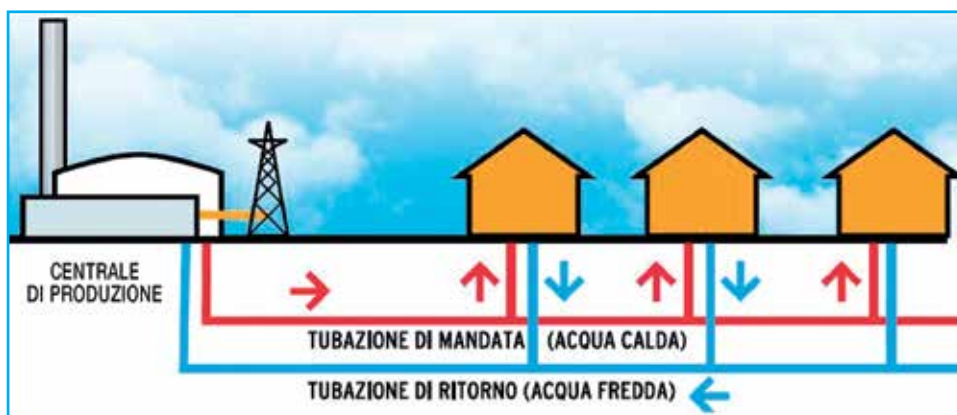
Il gruppo A2A, di cui A2A Calore & Servizi fa parte, si è dotato di uno strumento che definisce i principi etici fondamentali, le regole comportamentali, nonché le responsabilità che il Gruppo riconosce, rispetta e assume come valori per i dipendenti, i fornitori, i partner commerciali, i clienti, le comunità e tutti gli stakeholder.

2. Teleriscaldamento

Il teleriscaldamento è un sistema di produzione centralizzata di calore che viene distribuito direttamente alle utenze mediante una rete di doppie tubazioni interrate.

Grazie al teleriscaldamento cisterne, caldaie e canne fumarie degli edifici non sono più necessarie. Al loro posto c'è un semplice scambiatore termico che trasferisce il calore prelevato dalla rete agli ambienti da riscaldare.

Il protocollo di Kyoto indica il teleriscaldamento tra gli strumenti più efficaci per la **riduzione delle emissioni di anidride carbonica**. Già oggi le più recenti normative a livello europeo e nazionale ne riconoscono la validità obbligando le nuove costruzioni, che distano meno di un chilometro da una rete di teleriscaldamento, a progettare e predisporre i propri impianti per essere alimentati dal calore distribuito dalla rete. (Direttiva 2002/91/CE, recepita dal D. Lgs. 192/05 e s.m.i.)



Il teleriscaldamento presenta numerosi **vantaggi per il cliente e per la città**.

PER IL CLIENTE

Per cliente s'intende il soggetto già titolare o che potrebbe diventare titolare di un contratto per l'erogazione di teleriscaldamento. Per i condomini, il cliente coincide con l'amministratore condominiale.

SICUREZZA ED INNOVAZIONE

- Nessuna necessità di cisterne, caldaie e canne fumarie
- Assenza di combustione e di fiamme libere nei locali caldaia
- Riqualificazione della centrale di riscaldamento
- Rilevazione dei consumi con contatore di calore.

ASSISTENZA

- Monitoraggio e assistenza, **24 ore su 24**, degli impianti di produzione del calore e della rete di distribuzione.

PER LA CITTÀ

BENEFICI AMBIENTALI

- Il teleriscaldamento contribuisce al miglioramento della qualità dell'aria attraverso la **riduzione** delle **emissioni** di sostanze **inquinanti e gas ad effetto serra**.

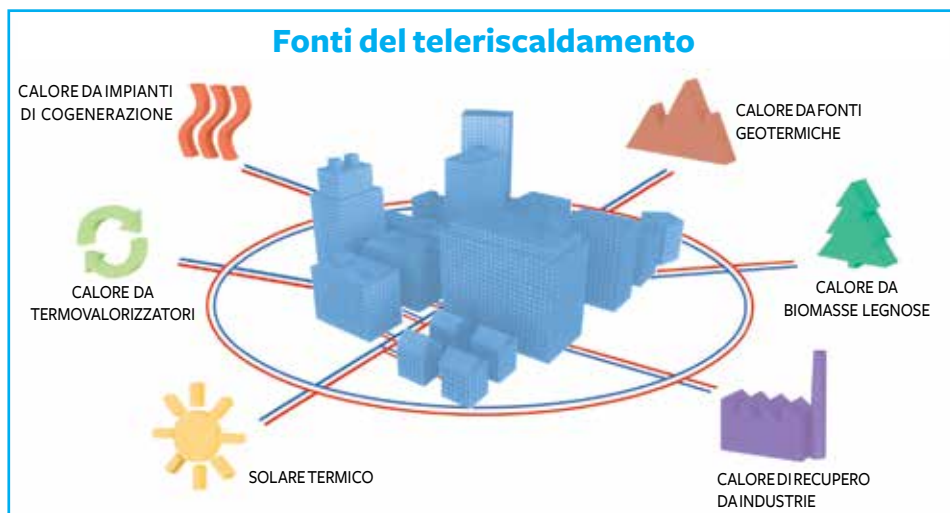
EFFICIENZA ENERGETICA

- La cogenerazione, il recupero di calore disponibile sul territorio e gli impianti ad alta efficienza abbinati al teleriscaldamento permettono un significativo **risparmio di combustibile** utilizzato ed un **minor consumo di fonti primarie** di energia di origine fossile
- Il teleriscaldamento consente di attuare una razionale politica nell'uso delle fonti energetiche con ampia possibilità di adattamento alle mutevoli situazioni del mercato energetico nazionale ed internazionale.

Il teleriscaldamento permette, in un'ottica di sistema energetico integrato, di recuperare ed integrare il calore localmente disponibile sul territorio che altrimenti andrebbe disperso.

In molti processi una larga parte dell'energia prodotta viene rilasciata sotto forma di calore in eccesso recuperabile dal teleriscaldamento, per esempio:

- dalla termovalorizzazione dei rifiuti solidi urbani e delle biomasse
- dalla produzione termoelettrica in cogenerazione
- dalla geotermia mediante pompe di calore
- dai diversi processi industriali produttivi.



3. Carta della Qualità

La Carta della Qualità del teleriscaldamento, **di seguito “la Carta”**, si inserisce in un più ampio quadro di attenzione di A2A Calore & Servizi nei confronti della clientela, costituendo parte fondamentale di un approccio orientato alla qualità del servizio prestato.

La Carta:

- fissa i principi ed i criteri per la gestione del servizio
- assicura la partecipazione dei clienti riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni ed i giudizi sull’operato
- stabilisce i **tempi standard** nei diversi tipi di intervento e situazioni
- indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dei clienti
- integra la documentazione contrattuale.

Principi fondamentali

Il rispetto degli standard di qualità passa anche attraverso **la soddisfazione del cliente**, che rappresenta l’obiettivo principale e prioritario di A2A Calore & Servizi, il cui conseguimento significa:

- **partecipazione**, possibilità da parte del cliente di richiedere informazioni e avanzare proposte
- **cortesìa**, cura nei rapporti con il cliente e attenzione alle sue esigenze
- **chiarezza**, attenzione all’uso di uno stile comunicativo efficace
- **sostenibilità**, tutela dell’ambiente e delle risorse naturali, nonché del contesto urbano e sociale
- **efficienza**, migliori soluzioni tecnologiche per il continuo miglioramento del servizio.

Riferimenti normativi

La Carta è stata redatta in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Pubblicata nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43), dell'art. 2 comma 461 della Legge n. 244 del 24 dicembre 2007 (Legge Finanziaria 2008) e del Codice del Consumo.

Revisione

La Carta è soggetta a revisione in relazione a modifiche legislative, contrattuali, organizzative, nonché all'adozione di standard di qualità migliorativi.

Distribuzione

La Carta è disponibile:

- sul sito internet all'indirizzo **www.a2acaloreservizi.eu**
- su richiesta al Servizio Clienti, telefonando al numero verde **800 912198** (dal **lunedì al venerdì** dalle ore **8.30 alle 17.00**).

4. Condotta commerciale

Rapporto con il cliente

A2A Calore & Servizi si impegna a fornire in **modo trasparente e completo** le informazioni relative ai propri preventivi di allacciamento e alle proprie offerte contrattuali, adottando ogni ragionevole misura per soddisfare le esigenze dei clienti ed assisterli nella valutazione di tali offerte. A2A Calore & Servizi indica, in tutta la modulistica e nelle comunicazioni commerciali, un recapito cui il cliente può rivolgersi per ottenere informazioni relative alle offerte.

Formazione e identificazione del personale commerciale

A2A Calore & Servizi provvede a fornire al personale, incaricato a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte commerciali o alla conclusione di contratti, una formazione tale da garantire la conoscenza delle caratteristiche di tali offerte e del contenuto della presente Carta.

Qualora il cliente venga contattato in luoghi diversi dalla sede o dagli uffici commerciali, A2A Calore & Servizi assicura la riconoscibilità del personale commerciale che è tenuto a:

- **identificarsi**, mediante un documento di riconoscimento e fornendo i recapiti di A2A Calore & Servizi; il recapito telefonico deve essere idoneo a consentire l'identificazione del personale commerciale
- in caso di contatto telefonico, fornire gli elementi identificativi e il recapito telefonico di A2A Calore & Servizi; il recapito telefonico deve essere idoneo a consentire l'identificazione del personale commerciale.

Documentazione contrattuale

La Carta indica quali clausole devono sempre essere presenti nei contratti in quanto esse riguardano aspetti del servizio particolarmente importanti per il cliente e sono da considerarsi essenziali.

Tali clausole sono quelle relative a:

- l'indicazione delle **prestazioni** che saranno **fornite da A2A Calore & Servizi**, in particolare in merito alle modalità di somministrazione di calore da rete di teleriscaldamento ed eventuali servizi correlati
- un'indicazione sui **tempi necessari per l'avvio del servizio** e le modalità con cui il cliente verrà informato di eventuali ritardi e delle cause che li hanno determinati
- la **durata del contratto** e le **modalità di rinnovo**, oltre alle modalità e tempistiche per l'esercizio del **diritto di recesso** da parte del cliente
- il **prezzo del servizio**, le modalità di aggiornamento ed eventuali contributi, oneri o attività a carico del cliente
- le forme di **garanzie** eventualmente **richieste al cliente** ed ogni altro **onere posto a suo carico** in relazione alla conclusione o all'esecuzione del contratto
- le modalità e la **frequenza minima di lettura dei consumi** effettivi, e i criteri adottati per l'eventuale emissione di bollette basate su consumi stimati
- la **frequenza di emissione delle bollette**, le modalità e i termini per il loro pagamento
- le conseguenze di 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 modalità da seguire per formulare richieste di informazione e reclami.

5. Standard di qualità

A2A Calore & Servizi è organizzata per adempiere in tempi rapidi alle richieste del cliente, quali offerte commerciali, esecuzione di lavori, attivazione di forniture ed informazioni.

Emissione dell'offerta

L'offerta è la documentazione con la quale A2A Calore & Servizi espone al cliente le caratteristiche e gli oneri di allacciamento e di fornitura del calore.

A2A Calore & Servizi si impegna a comunicare al cliente l'offerta **entro 40 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta.

Attivazione della fornitura

A2A Calore & Servizi si impegna a leggere il contatore, dove necessario, e ad attivare la fornitura a seguito di cessazione o subentro entro 10 giorni lavorativi. In caso di riattivazione a seguito di chiusura per morosità, A2A Calore & Servizi si impegna ad attivare la fornitura entro 3 giorni lavorativi dal pagamento di quanto dovuto.

Cessazione della fornitura

Il Cliente può chiedere la cessazione della fornitura in ogni momento.

A2A Calore & Servizi si impegna a leggere il contatore, dove necessario, e a cessare la fornitura entro 10 giorni lavorativi.

Verifica dei parametri tecnici della fornitura

A2A Calore & Servizi 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 A2A Calore & Servizi senza l'intervento di terzi incaricati.

Verifica dei gruppi di misura

Il cliente e A2A Calore & Servizi possono chiedere, anche in contraddittorio, la verifica della funzionalità dei gruppi di misura.

A2A Calore & Servizi si impegna a comunicare al cliente l'esito della verifica dei gruppi di misura entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta. Il tempo indicato è valido nei casi in cui la verifica può essere condotta direttamente da personale tecnico interno di A2A Calore & Servizi, senza l'intervento di terzi incaricati. Qualora la verifica sia chiesta dal cliente ed il misuratore risultasse regolarmente funzionante, le spese sostenute per la verifica, preventivamente comunicate, restano a carico del cliente.

Sopralluoghi o interventi concordati con il cliente

Nei casi di sopralluoghi o interventi concordati con il cliente, A2A Calore & Servizi si impegna a rispettare una fascia oraria di 2 ore entro la quale presentarsi.

Riscontro a richieste scritte di informazioni

Richieste di informazioni possono essere inviate dal sito www.azacaloreservizi.eu compilando il form nella sezione "**filo diretto**".

A2A Calore & Servizi si impegna a rispondere alle richieste scritte di informazioni e a fornire al cliente i dati che lo riguardano entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.

6. Regolarità della fornitura

Pronto intervento

A2A Calore & Servizi utilizza in maniera programmata un sistema di **monitoraggio** dello stato della **rete e degli impianti di produzione** finalizzato a **ridurre** il più possibile le **sospensioni** per interventi di **manutenzione o per guasti**, impegnandosi ad offrire un servizio continuo e regolare nel rispetto dei parametri contrattuali.

A2A Calore & Servizi considera il cliente come parte attiva del sistema di controllo della rete, auspicando una sua partecipazione alla sicurezza e al miglioramento del servizio. A tal proposito è attivo un numero verde unico di Pronto Intervento – **800 933387** – **attivo 24 ore su 24** per tutti i giorni dell'anno e valido per tutti gli ambiti territoriali in cui A2a Calore & Servizi opera, al quale il cliente può comunicare guasti, limitatamente agli impianti di proprietà di A2A Calore & Servizi o sopraggiunte interruzioni di fornitura del calore.

Il numero verde di pronto intervento è pubblicato anche sull'elenco telefonico, sulla bolletta e sul sito **www.a2acaloreservizi.eu**.

I tecnici di A2A Calore & Servizi daranno immediatamente le prime istruzioni da seguire, attivandosi nel contempo per intervenire **sul posto il prima possibile**, a secondo delle criticità, e comunque nell'arco delle **24 ore successive** al ricevimento della chiamata.

Sospensioni programmate

Qualora risulti necessario interrompere l'erogazione della fornitura di calore per eseguire interventi programmati sulla rete, A2A Calore & Servizi si impegna a **limitare al minimo** la durata degli stessi.

Qualora si stimi una durata della sospensione superiore alle due ore o ripetuta per giorni, A2A Calore & Servizi si impegna ad informare i clienti interessati con **almeno due giorni di anticipo** nel periodo **dal 15 ottobre al 15 aprile** e **un giorno negli altri periodi** mediante appositi avvisi esposti nelle vie interessate o presso le utenze ed eventualmente, in relazione al numero di utenze, con avvisi stampa e radiotelevisivi.

Utenze particolarmente sensibili, quali ospedali, case di riposo e cura, scuole e simili, saranno avvisate direttamente dal personale di A2A Calore & Servizi, per concordare modalità e tempistiche della sospensione.

A2A Calore & Servizi s'impegna a contenere la durata giornaliera delle sospensioni programmate entro **il tempo massimo di 12 ore**.

Livello minimo di esercizio degli impianti

In caso di manutenzioni straordinarie degli impianti o in concomitanza a periodi con temperature particolarmente rigide che comportassero limitazioni alla fornitura di calore, A2A Calore & Servizi informerà tempestivamente e comunque **entro le 24 ore** il cliente sulle misure da adottare per il mantenimento di un livello minimo di esercizio degli impianti.

7. Comunicazione

A2A Calore & Servizi assicura al cliente l'accesso alle informazioni relative al rapporto contrattuale tra le parti e si impegna inoltre a fornire una semplice, completa e trasparente informazione sulle modalità di fornitura del calore con particolare riferimento alle modalità di erogazione, alla sicurezza, all'assistenza tecnica, alle modalità di pagamento, all'acquisizione delle letture dei gruppi di misura e alle procedure dei reclami.

Il cliente ha facoltà di scegliere il canale di comunicazione che preferisce:

- consultare il sito **www.a2acaloreservizi.eu**, accedendo alla sezione “**filo diretto**”
- inviare una mail all'indirizzo di posta certificata **a2a.caloreservizi@pec.a2a.eu**
- telefonare al numero verde **800 912198** (dal **lunedì al venerdì** dalle ore **8.30 alle ore 17.00**)
- mandare un fax al numero, **02 7720.7691**
- scrivere all'indirizzo:

A2A Calore & Servizi
Gestione Contratti Teleriscaldamento
Via Caracciolo, 58 - 20155 Milano

Reclami

Le comunicazioni di reclami per mancata applicazione dei contenuti di questa Carta, della documentazione contrattuale o delle specifiche del servizio possono essere presentate ad A2A Calore & Servizi in forma scritta.

Il cliente è tenuto ad indicare i riferimenti personali e contrattuali, nonché tutte le informazioni in suo possesso in relazione a quanto verificatosi per poter agevolare il riscontro al reclamo.

A2A Calore & Servizi si impegna ad inviare l'esito degli accertamenti **entro 15 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento del reclamo, comunicando tempi e modalità per la correzione delle irregolarità riscontrate e per l'eventuale risarcimento in caso di danno subito per causa imputabile ad A2A Calore & Servizi.

Servizio di conciliazione

Conclusa la procedura di reclamo, il cliente che non si ritenesse soddisfatto della risposta, può attivare la procedura di conciliazione attraverso una delle seguenti modalità:

- **Paritetica**, rivolgendosi ad una delle Associazioni dei Consumatori riconosciute e indicate alle pagine 2-3-4 del presente documento
- **Camerale**, rivolgendosi al Servizio di Conciliazione istituito presso la Camera di Commercio locale.

La conciliazione è uno strumento di risoluzione delle controversie in alternativa all'ordinario giudizio civile. Il tentativo di composizione della controversia è affidato ad una persona terza il cui compito è quello di indirizzare le parti al raggiungimento di un **accordo transattivo**, ovvero avviene tramite rappresentanti delle parti che tentano una soluzione diretta della controversia.

A2A Calore & Servizi Srl
Sede legale

Via Lamarmora 230 - 25124 Brescia