

**ANITA srl**

**CARTA DEI SERVIZI**

**IMPIANTO TELERISCALDAMENTO  
DI  
ALZANO LOMBARDO ( Bg )**

# INDICE

## 1. Premessa

- 1.1 Il servizio
- 1.2 Scopo della carta

## 2. Principi fondamentali

- 2.1 Eguaglianza imparzialità di trattamento
- 2.2 Continuità
- 2.3 Partecipazione
- 2.4 Cortesia
- 2.5 Efficacia ed efficienza
- 2.6 Salvaguardia ambientale
- 2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 2.8 Condizioni principali di fornitura

## 3. Standard di qualità del servizio

- 3.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il Cliente
- 3.2 Tempo di preventivazione
- 3.3 Tempo di esecuzione della presa di una nuova utenza
- 3.4 Tempo per l'attivazione e riattivazione della fornitura
- 3.5 Tempo per la cessazione della fornitura

## 4. Accessibilità del servizio

- 4.1 Contatti con i Clienti
- 4.2 Svolgimento di pratiche con altri strumenti
- 4.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento
- 4.4 Facilitazioni per alcune categorie di Clienti
- 4.5 Rispetto degli appuntamenti concordati
- 4.6 Risposta alle richieste ed ai reclami scritti dei Clienti

## 5. Gestione del rapporto contrattuale

- 5.1 Fatturazione
- 5.2 Rettifiche di fatturazione
- 5.3 Morosità
- 5.4 Verifica del contatore

## **6. Continuità e sicurezza del servizio**

- 6.1 Continuità e servizio di emergenza
- 6.2 Tempo di preavviso per le sospensioni programmate
- 6.3 Durata delle sospensioni programmate
- 6.4 Pronto intervento

## **7. Informazioni al Cliente**

- 7.1 Strumenti informativi
- 7.2 Tipologia delle informazioni

## **8. Tutela**

## **9. Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente**

## **10. Servizi di consulenza al Cliente**

## **11. Rimborso forfettario per il mancato rispetto degli impegni**

## **12. Servizi post-contatore**

- 12.1 Garanzia sull'impianto di presa
- 12.2 Garanzia sulla sottocentrale installata

## **13. Validità della carta del servizio teleriscaldamento**

Allegati:

- Allegato 1: informazioni utili
- Allegato 2: modalità di pagamento fatture

# 1. PREMESSA

## 1.1. IL SERVIZIO

Il servizio di teleriscaldamento si estende attualmente in Via Piave, Via IV novembre, Via Daniele Pesenti, via Fratelli Valenti, Via Giuseppe Mazzini, Via Antonio Locatelli.

I componenti principali del sistema di teleriscaldamento sono:

- centrale di produzione;
- rete di distribuzione ;
- sottocentrali di utenza: sostituiscono la tradizionale centrale termica (caldaia) e sono di proprietà del Cliente; consentono la cessione del calore dalla rete di distribuzione all'impianto del Cliente senza miscelazione di acqua fra i due circuiti.

## 1.2. SCOPO DELLA CARTA

Lo scopo della carta dei servizi di ANITA srl è di stabilire e garantire i diritti dei Clienti del servizio di erogazione del calore per uso civile (residenziale e terziario) e per uso industriale distribuito a mezzo rete urbana. La presente Carta dei Servizi è disponibile presso tutti gli uffici aziendali aperti al pubblico e, su richiesta, distribuita gratuitamente agli Utenti.

I Clienti sono portati a conoscenza delle successive revisioni tramite gli strumenti informativi indicati nel capitolo relativo alle "Informazioni al Cliente".

# 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio di fornitura del calore è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 concernente "Principi sul l'erogazione dei servizi pubblici". La soddisfazione delle esigenze del Cliente costituisce l'obiettivo primario della ANITA srl . Nell'erogazione del servizio ANITA srl si è impegnata a rispettare i principi che seguono.

## 2.1 EGUAGLIANZA IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

ANITA srl

- si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione tra gli stessi;
- garantisce la parità di trattamento dei Clienti, a parità di tipologia e condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree geografiche e categorie o fasce omogenee di fornitura.

## **2.2. CONTINUITÀ**

Costituisce impegno prioritario di ANITA srl garantire un servizio continuo e regolare, e ridurre la durata di eventuali disservizi.

## **2.3 PARTECIPAZIONE**

Il Cliente ha diritto di richiedere a ANITA srl le informazioni che lo riguardano; può avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami. Tutto il personale di ANITA srl è impegnato a soddisfare le richieste del Cliente e a migliorare il livello qualitativo del servizio.

ANITA srl cura la formazione del personale affinché adotti verso il Cliente comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

## **2.4 CORTESIA**

ANITA srl è impegnata a curare in modo particolare che i rapporti tra il proprio personale e i Clienti siano improntati a cortesia.

## **2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA**

ANITA srl è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## **2.6 SALVAGUARDIA AMBIENTALE**

ANITA srl è impegnata a tutelare l'ambiente e le risorse naturali.

## **2.7 CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI**

ANITA srl è impegnata a porre la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti col Cliente.

## **2.8 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA**

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono descritte nel "Regolamento per la fornitura di calore all'utenza" consegnato ai Clienti in occasione della sottoscrizione del contratto e comunque disponibile presso le sedi aziendali.

Le caratteristiche specifiche della fornitura richiesta dal Cliente sono stabilite al momento della stipulazione del contratto ed è impegno di ANITA srl rispettare lo stesso.

## **3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

ANITA srl si impegna ad erogare un servizio con le caratteristiche elencate nel seguito. Tali caratteristiche possono essere di carattere "GENERALE", ossia riferite al complesso delle prestazioni rese, oppure di tipo "SPECIFICO" ossia verificabili direttamente dal Cliente. Queste ultime sono rilevate in modo sistematico da ANITA srl, al fine di assumere, fin quando possibile, provvedimenti utili per migliorare le prestazioni.

### **3.1 TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON IL CLIENTE**

I tempi di prestazione indicati nel seguito sono espressi in giorni di calendario e sono considerati al netto di:

- tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi;
- tempo necessario alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del Cliente;
- tempi di proroga richiesti dal Cliente.

I tempi massimi indicati sono validi se non è necessario l'estendimento o il potenziamento della rete. In tal caso e nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate al Cliente (per causa di forza maggiore o imputabili a terzi, incluse le condizioni climatiche in grado di condizionare l'andamento del lavoro), ANITA srl informerà tempestivamente il Cliente circa le difficoltà incontrate e comunicherà o concorderà il nuovo termine garantito.

### **3.2 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE (standard specifico)**

È, per le diverse tipologie d'utenza, il tempo intercorrente tra la richiesta documentata di nuovo allacciamento del Cliente e la data di spedizione del preventivo allo stesso.

Quest'intervallo di tempo include il sopralluogo, la predisposizione del preventivo, la definizione congiunta delle modalità di allacciamento e di allestimento della sottocentrale (qualora previsto e limitatamente alle utenze di tipo civile) e la spedizione dal protocollo aziendale. Il tempo massimo garantito è di 30 giorni. Il tempo medio è di 15 giorni. Il preventivo è pronto a titolo gratuito.

### **3.3 TEMPO DI ESECUZIONE DELLA PRESA DI UNA NUOVA UTENZA**

È il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del Cliente e la data di esecuzione della presa al netto della durata delle attività di competenza del Cliente.

Il tempo massimo garantito è di 60 giorni. Il tempo medio è di 40 giorni.

Il Cliente che intende trasformare il proprio impianto a teleriscaldamento può richiedere a ANITA srl di installare anche la sottocentrale. In tal caso i lavori saranno comunque completati entro un tempo medio di 60 giorni. In casi eccezionali e comunque concordati,

questo tempo potrà essere prolungato sino ad un massimo di 90 giorni.

### **3.4 TEMPO PER L'ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA (standard specifico)**

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e l'avvio della relativa fornitura, sia nel caso di prima attivazione (che può avvenire solo dopo il collaudo positivo da parte del tecnico aziendale nel caso di sottocentrale realizzata dal Cliente) che di riattivazione per subentro, senza modifica di portata, al netto della durata delle opere di competenza del cliente. Il tempo massimo garantito è di 12 giorni.

Il tempo medio è di 8 giorni.

### **3.5 TEMPO PER LA CESSAZIONE DELLA FORNITURA (standard specifico)**

È il tempo intercorrente tra il momento in cui il Cliente concorda la data di cessazione e quello in cui ANITA srl sospende la fornitura; Il tempo massimo è di 10 giorni.

Il tempo medio è di 5 giorni.

## **4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO**

### **4.1 CONTATTI CLIENTI ANITA srl**

Presso la centrale termica o presso la sede amministrativa è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti di fornitura. Normalmente un incaricato di ANITA srl visiterà il Cliente.

### **4.2 SVOLGIMENTO DI PRATICHE CON ALTRI STRUMENTI (standard generale)**

La stipula del contratto di fornitura può anche essere effettuata per corrispondenza scrivendo a:  
ANITA srl via Lombardia 27 Nembro ( Bg)

I primi contatti possono avvenire per via telefonica contattando il numero : 035/522292  
nelle giornate lavorative dalle ore 9,00 alle ore 16,30, oppure a mezzo fax al numero:  
031/4721550

### **4.3 DIFFERENZIAZIONE DELLE FORME E DELLE MODALITA' DI PAGAMENTO (standard generale)**

È possibile effettuare il pagamento delle bollette secondo modalità differenti:

- addebito su c/c bancario;
- versamento diretto a nostro incaricato munito di documento di riconoscimento.

### **4.4 FACILITAZIONI PER ALCUNE CATEGORIE DI CLIENTI (standard generale)**

Un'attenzione particolare viene riservata alle persone anziane con difficoltà motorie e ai



portatori di handicap. Per la stipula e la risoluzione dei contratti di fornitura, inoltre, il personale aziendale può recarsi direttamente presso il Cliente per compiere tutte le operazioni necessarie chiamando dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 16,30 al numero 035/522292

#### **4.5 RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI (standard generale)**

Gli appuntamenti per preventivi, allacciamenti, attivazione e riattivazione fornitura, cessazioni, allacci e verifiche, sono fissati entro il tempo massimo indicato per ciascuna operazione salvo particolari richieste del Cliente. Viene richiesta al Cliente una fascia oraria di disponibilità non superiore alle due ore. ANITA srl è impegnata a porre la massima attenzione al rispetto degli appuntamenti concordato.

#### **4.6 RISPOSTA ALLE RICHIESTE E AI RECLAMI SCRITTI DEI CLIENTI**

Si assicura una risposta scritta alle richieste e ai reclami scritti dei Clienti relativi alla fornitura. I tempi sono rilevati in modo sistematico e oggi ANITA srl è in grado di dare una risposta scritta al Cliente entro il tempo massimo di 30 giorni. Il tempo è conteggiato facendo riferimento alle date di ricevimento e spedizione aziendali. Se la complessità del caso non consente il rispetto del tempo indicato, ANITA srl informa tempestivamente il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

Le richieste e i reclami scritti vanno indirizzate a:

ANITA srl.

Via Lombardia , 27

24027 NEMBRO ( Bg)

Il personale è comunque disponibile a fornire informazioni e risposte in via breve.

## **5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **5.1 FATTURAZIONE (standard generale)**

I consumi sono fatturati sulla base delle lettura dei contatori, effettuata di norma ogni mese nel periodo invernale (generalmente da ottobre a marzo).

Gli eventuali consumi di calore nel restante periodo dell'anno, vengono fatturati con cadenza bimestrale (aprile - maggio) e quadrimestrale (giugno - settembre).

Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche. Le tariffe vengono rese pubbliche attraverso vari strumenti di informazione.

### **5.2 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE**

Sono attive procedure interne di controllo che evidenziano automaticamente eventuali fatture anomale e consentono l'immediata correzione.

Nei casi in cui il Cliente segnali un'eventuale anomalia, viene sospeso il pagamento della fattura se non già effettuato, si effettuano i controlli e le verifiche del caso e qualora la fatturazione risulti effettivamente erronea la stessa viene corretta mediante l'emissione della/e opportuna/e fattura/e di rettifica, entro il tempo massimo di 30 giorni a decorrere dalla data di comunicazione del Cliente. Fa fede la data della comunicazione telefonica del Cliente o del protocollo aziendale in caso di comunicazione scritta.

### **5.3 MOROSITÀ**

ANITA srl riporta sulle proprie bollette la situazione relativa ai pagamenti delle bollette precedenti. Se il pagamento delle bollette è effettuato oltre i termini prescritti, ANITA srl applica un'indennità di mora che viene esposta nella bolletta successiva.

Nel caso perduri il mancato pagamento viene inviato al Cliente un "sollecito di pagamento".

Perdurando ancora il mancato pagamento, viene inviato al Cliente un "avviso di sospensione" riportante le ultime indicazioni utili per il pagamento dell'arretrato. Infine, in mancanza di riscontri da parte del Cliente, si procede alla sospensione della fornitura. Trascorsi 15 giorni dalla sospensione, nel caso in cui il Cliente non abbia ancora provveduto al pagamento, ANITA srl potrà procedere alla risoluzione unilaterale del contratto di fornitura, promuovendo nel contempo le azioni necessarie per il recupero coattivo del proprio credito. Qualora invece, entro il termine di 30 giorni dalla data di sospensione per morosità, il Cliente provveda al pagamento dell'arretrato e delle "spese di riallaccio", la fornitura verrà ripristinata entro il giorno lavorativo successivo.

### **5.4 VERIFICA DEL CONTATORE**

Il Cliente può chiedere la verifica della funzionalità del contatore, in contraddittorio con i tecnici aziendali, tramite richiesta scritta. La verifica è volta ad accertare se le indicazioni del contatore sono comprese entro il limite di tolleranza, in più ed in meno, del 5%.

Se il funzionamento del contatore è regolare le spese della verifica sono a carico del Cliente. In caso contrario ANITA srl provvede a sostituire o riparare il contatore e a ricalcolare il consumo del Cliente, come previsto dal "Regolamento per la fornitura di calore all'utenza", sulla base dei consumi verificatisi in analoghi periodi e condizioni tutti gli elementi utili ed idonei al ricalcolo. Per quanto riguarda il riscaldamento ambientale la ricostruzione dei consumi sarà effettuata anche in rapporto ai gradi freddo. L'esito della verifica viene comunicato ufficialmente per iscritto. Il tempo di intervento per l'effettuazione della verifica del contatore è calcolato a partire dalla data di richiesta da parte del Cliente è pari a

- tempo massimo 30 giorni
- tempo medio è di 15 giorni

Nell'eventualità che pervenga una quantità di richieste superiori al numero degli strumenti di verifica a disposizione dell'azienda, e quindi ci siano difficoltà a rispettare i tempi indicati, ANITA

srl comunicherà tempestivamente al Cliente il nuovo termine.

## 6 CONTINUITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO

### 6.1 CONTINUITA' E SERVIZIO DI EMERGENZA

La rete di distribuzione è realizzata in modo da ridurre il più possibile le sospensioni dell'erogazione nel caso di interventi di manutenzione programmata, di guasto o di danno. È garantito un pronto intervento con squadre attive 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno. Lo stato della rete viene inoltre monitorato tramite la rilevazione del reintegro giornaliero di acqua. Sulla base di questo fattore viene eventualmente intensificata la ricerca di dispersioni applicando metodo logie appropriate quali la termografia e la rilevazione manometrica.

Programmi di manutenzione preventiva vengono comunque sistematicamente attuati su reti ed impianti al fine di ridurre i disservizi. Costituisce comunque impegno prioritario di ANITA srl garantire un servizio continuo e regolare e ridurre, nei limiti del possibile e compatibilmente con gli eventuali problemi tecnici insorti, la durata di eventuali disservizi.

### 6.2 TEMPO DI PREAVVISO PER LE SOSPENSIONI PROGRAMMATE

Può accadere che per l'esecuzione di lavori programmati sia necessario interrompere l'erogazione. In tal caso ANITA srl si impegna a limitare la sospensione programmata al minimo indispensabile cercando di evitare i momenti di maggiore utilizzo del servizio. I Clienti interessati da sospensioni della fornitura di durata superiore a due ore o da sospensioni brevi ma ripetute per alcuni giorni vengono informati il giorno precedente mediante appositi cartelli esposti nelle vie interessate, all'esterno dei fabbricati ed eventualmente, in relazione al numero dei Clienti stessi, mediante avvisi telefonici. I Clienti con esigenze particolari (come gli ospedali, i ricoveri, le scuole, etc.) vengono avvisati per telefono o direttamente e, di norma, viene concordato il momento migliore per effettuare la sospensione.

### 6.3 DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE (standard specifico)

ANITA srl è impegnata a contenere la durata delle sospensioni programmate entro il tempo massimo di 12 ore.

### 6.4 PRONTO INTERVENTO (standard generale)

Per fare fronte in modo tempestivo a possibili casi di guasto sulle tubazioni del teleriscaldamento posate a monte della centrale termica (sottocentrale), è disponibile il servizio di Pronto Intervento (tel. 035 522292) attivo per tutti i giorni dell'anno.

Inoltre, al di fuori delle fasce orarie lavorative, esiste un servizio di reperibilità che viene attivato per gli interventi più impegnativi. Si precisa che gli interventi richiesti per guasti su tubazioni o impianti non di competenza ANITA srl sono a carico del Cliente.

L'intervento in caso di situazioni di pericolo avviene entro il tempo massimo di 1,5 ore

Nel caso di un numero elevato di richieste contemporanee e di un conseguente aumento dei

tempi necessari per l'intervento, i tecnici aziendali provvedono ad informare il Cliente fornendo le indicazioni di comportamento.

Per avviare l'intervento di riattivazione della fornitura per guasto (riferito sia a contatori, o altri apparecchi accessori del gruppo di misura di proprietà aziendale, sia a tubazioni interrate) in situazione non di pericolo :

- il tempo massimo è di 7 ore dalla segnalazione.
- il tempo medio è di 3 ore dalla segnalazione.

Questi tempi non considerano cause eccezionali indipendenti ANITA srl.

## 7 INFORMAZIONI AL CLIENTE

### 7.1 STRUMENTI INFORMATIVI

Si utilizzano i seguenti strumenti per garantire al Cliente la costante informazione sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio, nonché sulle procedure, iniziative e informazioni specifiche inerenti al proprio rapporto contrattuale, che possono interessarlo:

- a) Per corrispondenza (in caso di richiesta pervenuta per iscritto)
- b) "Regolamento per la fornitura di calore all'utenza" (consegnato all'atto della richiesta di un nuovo contratto e comunque sempre a disposizione presso le sedi).
- c) "Prescrizioni tecniche" (per allacciamento di impianti interni e per il posizionamento dei contatori) distribuite ai progettisti ed agli installatori che eseguono lavori per conto del Cliente.
- d) Carta dei Servizi (disponibile presso le sedi di ANITA srl) Si utilizzano anche i tradizionali mass media, le bollette e specifici opuscoli. In alcuni casi vengono organizzati incontri con i Clienti presso la sede aziendale o le sedi comunali e circoscrizionali o presso le sedi riunioni dei clienti medesimi..

### 7.2 TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI

Tramite gli strumenti di cui sopra ANITA srl rende noto alla propria Clientela :

- le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le parti ;
- le procedure di pagamento delle bollette, le modalità di lettura, nonché le agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa ;
- informazioni inerenti ai temi della sicurezza, del risparmio, delle tariffe e contributi in vigore e consigli sul corretto utilizzo degli impianti ;
- le procedure relative ai reclami.

## 8. TUTELA

ANITA srl verifica in modo sistematico il rispetto degli impegni indicati dalla presente Carta. Violazioni ai principi della presente Carta possono essere denunciate a ANITA srl, verbalmente, per iscritto, via fax o telefonicamente a:

ANITA srl.

Via Lombardia , 27

24027 NEMBRO ( Bg)

Tel. 035 522292

Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto verificatosi, in modo tale che ANITA srl possa provvedere ad una ricostruzione del percorso seguito dalla pratica. Le segnalazioni del Cliente e tutte le informazioni raccolte per l'evasione delle stesse vengono registrate. È prevista la sottoscrizione del Cliente qualora il reclamo venga inoltrato di persona. Entro il termine massimo di 20 giorni dalla data di ricevimento ANITA srl riferisce al Cliente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna a fornire tempo e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate. Entro il termine di 15 giorni dà comunque un riscontro al Cliente. In caso di eccezione si effettuano visite porta a porta.

## 9. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

COMOCALOR cerca di avvalersi di tutte le possibili occasioni di dialogo con il Cliente per conoscere il giudizio riguardo alla qualità del servizio reso. Inoltre effettua periodicamente rilevazioni campionarie mediante interviste telefoniche o personali.

Tali rilevazioni rappresentano uno dei riferimenti per la definizione dei progetti di miglioramento. Resta comunque inteso che il Cliente può fornire i propri suggerimenti e le proprie idee per un servizio migliore, per iscritto o verbalmente presso le Sedi Aziendali.

## 10. SERVIZI DI CONSULENZA AL CLIENTE

Allo scopo di favorire le iniziative del Cliente per un uso razionale degli impianti, vengono attuate le iniziative descritte nel seguito.

- Il Cliente può rivolgersi a ANITA srl che fornisce gratuitamente consulenze.
- Vengono promosse campagne di sensibilizzazione finalizzate al contenimento dei consumi

(ad esempio quella per l'utilizzo delle valvole termostatiche, per il miglioramento della coibentazione).

- Vengono inoltre divulgate informazioni sull'utilizzo degli impianti di distribuzione del calore e degli accessori mediante opuscoli, inserzioni specifiche sui quotidiani locali e messaggi nelle bollette.

## **11. RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI**

In caso di mancato rispetto dei tempi massimi garantiti ANITA srl prevede un rimborso fisso di euro 32,00. Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento - corredata dalle informazioni e documentazione che possano servire a ANITA srl per ricostruire ed accertare l'accaduto. Nella pagina seguente viene riportata una tabella contenente i tempi massimi soggetti a rimborso (sezione A) ed i tempi massimi non soggetti a rimborso (sezione B).

I tempi come già evidenziato sono espressi in giorni di calendario.

## **12. SERVIZI POST CONTATORE**

### **12.1 GARANZIA SULL'IMPIANTO DI PRESA**

ANITA srl garantisce le tubazioni posate a propria cura all'interno della proprietà del Cliente per un periodo di 5 anni dal giorno della consegna.

Sono esclusi dalla garanzia i danni provocati da agenti e cause esterne accidentali. L'anomalia deve essere segnalata entro 60 giorni dalla data in cui viene riscontrata pena la decadenza della validità della garanzia.

### **12.2 GARANZIA SULLA SOTTOCENTRALE INSTALLATA**

La sottocentrale eseguita dall'azienda è coperta da garanzia per i danni causati da difetti di origine dei materiali impiegati o da messa in opera.

La garanzia ha una durata di 24 mesi per le utenze monofamiliari (con potenza inferiore ai 35 kW) oppure 12 mesi, se si tratta di utenza centralizzata (con potenza superiore ai 35 kW), dalla data di consegna dell'impianto.

Sono esclusi dalla garanzia i danni conseguenti ad imperizia nell'utilizzo dell'impianto e ad errata manutenzione ed inoltre non è garantito il malfunzionamento dovuto ad incrostazioni calcaree.

L'anomalia deve essere segnalata entro 60 giorni dalla data in cui viene riscontrata pena la decadenza della validità della garanzia.



## 13. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO DI

### TELERISCALDAMENTO

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità e nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta è adottata in via sperimentale e soggetta a revisione. I Clienti sono portati a conoscenza delle successive revisioni tramite gli strumenti informativi indicati nel capitolo "Informazioni al Cliente". Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali ed eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e atti dell'Autorità Pubblica.

Sezione A

STANDARD SPECIFICI SOGGETTI A RIMBORSO IN CASO DI MANCATO RISPETTO

INDICATORE	VALORE STANDARD	RIF. CARTA SERVIZI
Tempo di preventivazione	Tempo medio = 15 giorni Tempo massimo garantito = 30 giorni	3.1.1
Tempo di esecuzione della presa di una nuova utenza	Tempo medio = 40 giorni Tempo massimo garantito = 60 giorni	3.1.2.
Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo medio = 8 giorni Tempo massimo garantito = 12 giorni	3.1.3.
Tempo per la riattivazione della fornitura	Tempo medio = 8 giorni Tempo massimo garantito = 12 giorni	3.1.3.

Sezione B

STANDARD SPECIFICI NON SOGGETTI A RIMBORSO IN CASO DI MANCATO RISPETTO

INDICATORE	VALORE STANDARD	RIF. CARTA SERVIZI
Cessazione della fornitura	Tempo medio = 5 giorni Tempo massimo garantito = 10 giorni	3.1.4.
Rispetto degli appuntamenti concordati: fascia di disponibilità	2 ore	3.2.5.
Risposte alle richieste e ai reclami scritti dei Clienti	Tempo massimo = 20 giorni	3.2.6.
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo = 18 giorni	3.3.2
Verifiche del contatore	Tempo medio = 5 giorni Tempo massimo = 12 giorni	3.3.4
Tempo di preavviso per interventi programmati (*)	Tempo minimo = 1 giorno	3.4.2.
Durata delle sospensioni programmate	Durata massima = 12 ore	3.4.3
Tempo di intervento di riattivazione della fornitura per guasto a partire dall'ora di segnalazione	Tempo medio = 3 ore Tempo massimo = 7 ore	3.4.4.
Tempo di intervento per situazioni di pericolo	Tempo massimo = 1,5 ore	3.4.4.

## ALLEGATO 1

### INFORMAZIONI UTILI

Segnalazioni situazioni di emergenza	Contattare centrale termica integrativa 12 ore su 24 - 365 giorni all'anno	Tel : 035 522292
Richiesta informazioni generali, preventivi, contratti, pagamento bollette	Contattare dalle ore 9,00 alle ore 16,30	Tel : 031 522292

## ALLEGATO 2

### MODALITA' DI PAGAMENTO FATTURE

Bonifico bancario	- BANCA Indicata Sul Contratto sottoscritto,
Versamento diretto a nostro incaricato munito di documento di riconoscimento	

