Bea Gestioni

CARTA DEL SERVIZIO
DI TELERISCALDAMENTO

Desio, settembre 2015 - rev.1

Bea Gestioni

Sommario

1. PREMESSA 3
   1.1. La società 3
   1.2. Il servizio di teleriscaldamento 3
   1.3. La carta dei servizi 3
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI 4
3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO 5
   3.1. Accessibilità al servizio 6
   3.2. Gestione del rapporto contrattuale 8
   3.3. Continuità e sicurezza del servizio 9
4. INFORMAZIONI AI CLIENTI 10
5. LA TUTELA DEL CLIENTE 10

1. PREMESSA

1.1. La società

Bea Gestioni SpA gestisce gli impianti di proprietà di Brianza Energia Ambiente SpA siti in Desio, svolgendo principalmente l'attività di termodistruzione dei rifiuti e di recupero dell'energia elettrica e termica attraverso il servizio di teleriscaldamento.

1.2. Il servizio di teleriscaldamento

Bea Gestioni SpA dal 2014 gestisce il servizio di teleriscaldamento, attivato nell'anno 2006 da Brianza Energia Ambiente SpA, a servizio di utenze pubbliche e private secondo una rete di distribuzione che si estende per circa 27 km nei paesi di Desio, Bovisio Masciago, Varedo e Nova Milanese (MB).

I componenti principali del sistema di teleriscaldamento sono i seguenti:

- La centrale di produzione del calore, che recupera il calore dalla combustione dei rifiuti solidi urbani tramite lo scambio termico del vapore prodotto in caldaia e dal processo di raffreddamento dei fumi, e che predispone per la protezione dell'ambiente mediante l'installazione di idonei impianti di depurazione dei gas di combustione;
- La rete di distribuzione del calore, realizzata con doppie tubazioni preisolate;
- Le sottocentrali d'utenza, che sostituiscono le tradizionali centrali termiche e consentono la cessione del calore dalla rete principale di distribuzione all'impianto del cliente.

1.3. La carta dei servizi

Bea Gestioni S.p.A. ha predisposto la Carta del Servizio di Teleriscaldamento, nel rispetto di quanto indicato dalla DPCM del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e in linea a quanto indicato dal Codice di Condotta commerciale del teleriscaldamento redatto dall'Associazione Italiana Riscaldamento Urbano (AIRU).

La Carta del Servizio è lo strumento attraverso cui la società:

- ✓ comunica al Cliente le indicazioni generali sul servizio fornito, complete dei valori tecnici rilevanti;

- ✓ stabilisce degli indicatori di prestazione e degli standard che si impegna a rispettare;
- ✓ sancisce i diritti dei Clienti ed i meccanismi sanzionatori per il mancato rispetto degli stessi;
- ✓ fornisce tutte le informazioni necessarie a semplificare il contratto tra Cliente e Società.

La Carta del Servizio è anche, attraverso il contributo critico del Cliente, strumento del processo di miglioramento del servizio stesso.

La presente Carta dei Servizi è messa a disposizione del Cliente al momento della richiesta del servizio e di chiunque ne faccia richiesta presso l'Ufficio Clienti. E' inoltre disponibile sul sito internet www.beagestioni.it.

La Società si impegna a recepire, nella presente Carta, i suggerimenti delle Associazioni dei consumatori.
La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione. Ogni variazione significativa apportata alla Carta dei servizi è portata alla conoscenza del Cliente tramite gli strumenti informativi e le modalità previste al capitolo "informazioni ai Clienti" ed è tempestivamente comunicata alle Associazioni dei Consumatori.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui Bea Gestioni SpA si ispira nella gestione del servizio di teleriscaldamento sono:
Eguaglianza ed imparzialità di trattamento: la società ispira i propri comportamenti al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione tra gli stessi, garantendo il medesimo trattamento, a parità di tipologia e condizioni del servizio prestato. La società si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale nei confronti dei clienti.
Continuità del servizio: la società si impegna a garantire un servizio il più possibile regolare e continuo nella fornitura e a ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi. I casi di erogazione irregolare o sospensione del servizio, non dipendenti da cause di forza maggiore, saranno ridotti al minimo indispensabile.
Partecipazione: la società tutela il diritto del Cliente alla corretta prestazione del servizio ed all'accesso alle informazioni che lo riguardano; il Cliente può formulare proposte, suggerimenti per il miglioramento del servizio ed inoltrare reclami. Nel rapporto con il Cliente, la società garantisce l'identificazione del proprio personale e del personale di Terzi, da questa incaricato.
Cortesia: la società si impegna affinché i rapporti con i Clienti siano improntati alla massima cortesia, fornendo al proprio personale opportune istruzioni.
Tutela dei dati personali: la società rispetta, nei confronti dei Clienti, l'ex art. 13 Decreto Legislativo n. 196 del 30.06.2003 sul "Trattamento dei dati personali".

Efficacia ed Efficienza: la società persegue l'obbiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.
Salvaguardia ambientale: la società si impegna a tutelare l'ambiente e le risorse naturali, mediante il monitoraggio e controllo continuo delle emissioni in atmosfera della centrale di termovalorizzazione dei rifiuti.
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi: la società pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nel rapporto con il Cliente.
Caratteristiche principali di fornitura dei servizi a rete: le condizioni generali per la fornitura del servizio di teleriscaldamento sono riportate nel "Contratto di fornitura calore mediante Teleriscaldamento".

3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

I livelli di qualità del servizio di teleriscaldamento sono definiti relativamente a:

- ✓ aspetti commerciali;
- ✓ aspetti concernenti la sicurezza e la continuità del servizio.

Tali livelli sono misurati attraverso la verifica del rispetto di determinati tempi standard, che descrivono compiutamente i due aspetti appena ricordati.
Bea Gestioni SpA ha definito i livelli di qualità generale ed i livelli di qualità specifica di seguito riportati. Questi sono soggetti a rilevazione con continuità, al fine di programmare, in relazione all'andamento degli stessi, interventi di miglioramento del servizio.

Livelli di Qualità generali: sono riferiti al complesso delle prestazioni che la Società eroga, indipendentemente da singoli casi; rappresentano pertanto un'indicazione della capacità complessiva di gestire un servizio in termini adeguati e soddisfacenti per l'intera Clientela.
Livelli di Qualità specifici: sono riferiti alla prestazione che la Società garantisce al singolo Cliente e quindi immediatamente riscontrabili dallo stesso in occasione dei suoi contatti con la Società.

Il computo dei tempi di effettuazione delle prestazioni soggette a tali livelli è effettuato secondo i seguenti principi:

- ✓ non è compreso il tempo necessario per l'ottenimento di atti di terzi;
- ✓ per l'esecuzione degli allacciamenti e per l'attivazione della fornitura il computo decorre dall'ottenimento e dalla consegna alla Società da parte del Cliente della documentazione necessaria e dall'accettazione del preventivo;
- ✓ è compreso il tempo necessario all'effettuazione di sopralluoghi che non richiedono la presenza del Cliente o che richiedono la presenza del Cliente, ma per i quali quest'ultimo non abbia richiesto un appuntamento personalizzato;

- ✓ in caso di appuntamento personalizzato per l'esecuzione di lavori di allacciamento, attivazioni, riattivazioni e disattivazioni, il tempo di esecuzione della prestazione non viene computato, poiché il Cliente privilegia la puntualità, rispetto alla tempestività nell'esecuzione della prestazione;
- ✓ in caso di richiesta di verifica del gruppo di misura, non è compreso il tempo impiegato da enti esterni incaricati della verifica. La Società si impegna tuttavia a comunicare al Cliente il nominativo di tale ente ed i tempi da questo previsti per l'esecuzione della prestazione; i costi relativi sono a carico del Cliente solo qualora risulti l'esattezza delle rilevazioni del gruppo di misura, entro il limite di tolleranza del cinque percento;
- ✓ sono comunque esclusi dal computo i tempi dipendenti da fornitori di servizi terzi rispetto alla Società.

3.1. Accessibilità al servizio

Costituisce impegno prioritario di Bea Gestioni S.p.A. garantire ai Clienti una tempestiva risposta alle richieste di preventivazione e di allacciamento, nonché a ridurre al minimo la durata delle prestazioni connesse alla attivazione delle forniture, alle riattivazioni a seguito di subentro e alle disattivazioni delle stesse.

Per **tempo di preventivazione** si intende il tempo intercorrente tra la richiesta documentata di allacciamento del Cliente e la data di spedizione del preventivo stesso. Questo intervallo di tempo include il sopraluogo, la predisposizione del preventivo, la definizione congiunta delle modalità di allacciamento e di costruzione della sottocentrale ed infine il tempo di recapito postale.
Il tempo massimo garantito è di **30 giorni**.

I tempi massimi indicati per le attività di preventivazione ed esecuzione allacciamenti **non sono applicabili** qualora:

- siano in corso i lavori di primo impianto della rete di distribuzione e delle principali derivazioni, in concomitanza con la costruzione di ampliamenti della centrale termica;
- la rete di teleriscaldamento non sia presente nelle immediate vicinanze del Cliente e sia pertanto necessario l'estendimento o il potenziamento delle condutture di distribuzione, che Bea Gestioni S.p.A. realizzerà secondo i propri programmi pluriennali di estensione del servizio.

Nei casi suddetti, Bea Gestioni S.p.A. provvederà a contattare direttamente la clientela stabilendo anticipatamente, tramite comunicazione scritta, i tempi per la stesura dei preventivi e per l'esecuzione degli allacciamenti. Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate al Cliente per cause di forza maggiore o imputabili a terzi (ivi incluse le condizioni climatiche in grado di condizionare il lavoro), Bea Gestioni S.p.A. informerà tempestivamente il Cliente e comunicherà o concorderà il nuovo termine garantito.

Per **tempo di esecuzione allacciamento** si intende il tempo intercorrente tra la data di accettazione e pagamento del preventivo da parte del Cliente e la data di esecuzione dei lavori, al netto della durata delle attività di competenza del Cliente.
Il tempo massimo garantito è di **60 giorni**.

Per **tempo di attivazione e riattivazione** della fornitura si intende il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e l'avvio della relativa fornitura, sia nel caso di prima attivazione, che di riattivazione per subentro, senza modifica di portata, al netto della durata delle attività di competenza del cliente.
Il tempo massimo garantito è di **10 giorni.**

Per **tempo di disattivazione** della fornitura si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del Cliente e la data di disattivazione della fornitura stessa.
Il tempo massimo garantito è di **8 giorni.**

Gli **appuntamenti** per preventivi, allacciamenti, attivazioni, disattivazioni e verifiche sono fissati entro il tempo massimo indicato per ciascuna operazione, fatte salve particolari richieste del cliente. Bea Gestioni SpA è impegnata ad assicurare il rispetto degli appuntamenti concordati, entro una fascia oraria non superiore a **3 ore**.

Tabella di riepilogo standard – Accessibilità al servizio	
Tempo massimo di preventivazione allacciamento	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione allacciamento	60 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione/riattivazione fornitura	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per la disattivazione fornitura	8 giorni lavorativi

Il mancato rispetto da parte della Società dei livelli specifici di qualità commerciale comporta un **rimborso automatico**, ad indennizzo del Cliente, pari a **30,00 €.**
L'importo viene accreditato sulla prima fatturazione utile, entro novanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo previsto, oppure tramite rimessa diretta qualora la cifra ecceda il totale della bolletta.
La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il Cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore dovuto.

L'indennizzo automatico non è dovuto nei seguenti casi:

- ✓ il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità è imputabile al cliente o a terzi;
- ✓ il cliente non è in regola con i pagamenti dovuti alla Società.

3.2. Gestione del rapporto contrattuale

La misurazione dei consumi è effettuata attraverso idonei gruppi di misura di proprietà si Bea Gestioni S.p.A., ubicati nelle sottocentrali d'utenza. La frequenza minima di lettura dei consumi è mensile, con esclusione dei mesi estivi.
Nel caso in cui il Cliente segnali un eventuale anomalia nella fatturazione, Bea Gestioni S.p.A. sospende il pagamento della fattura ed esegue i controlli e le verifiche del caso. Qualora la fatturazione risulti effettivamente erronea, Bea Gestioni S.p.A. provvede ad effettuare la **rettifica di fatturazione** entro il tempo massimo di **15 giorni.**

Il Cliente può chiedere la **verifica della funzionalità del contatore di calore** mediante richiesta scritta.
La verifica è volta ad accettare se le indicazioni del contatore sono comprese entro il limite di tolleranza, in più o in meno, del **5%**. L'esito della verifica viene comunicato per iscritto al Cliente.
Qualora il funzionamento del contatore risulti regolare, le spese di verifica sono poste a carico del Cliente; in caso contrario, Bea Gestioni S.p.A. provvederà a sostituire il contatore e a ricalcolare il consumo del Cliente, con le modalità indicate nelle "Condizioni generali di fornitura del Calore".
Il tempo di intervento per l'effettuazione della verifica del contatore è calcolato a partire dalla data di richiesta da parte del Cliente ed è pari a **20 giorni.**

Bea Gestioni S.p.A. assicura una risposta motivata scritta alle **richieste di informazione ed ai reclami scritti** dei Clienti, relativi alla fornitura in corso, entro il termine massimo di **20 giorni**. Il tempo è conteggiato facendo riferimento alle date di ricevimento da parte della Società.

Tabella di riepilogo standard – Gestione del rapporto contrattuale	
Tempo massimo per rettifica di fatturazione	15 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'intervento di verifica del contatore	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta a reclami scritti	20 giorni lavorativi

Al fine di fornire un valido supporto alla propria clientela nell'ambito delle attività e delle norme che disciplinano l'utilizzo del teleriscaldamento, Bea Gestioni S.p.A., attraverso la propria struttura, fornisce gratuitamente informazioni di carattere tecnico normativo inerente la installazione / manutenzione / conduzione degli impianti interni della propria clientela, vale a dire a valle del punto di consegna (il cosiddetto "post-contatore"), nonché informazioni di carattere più generale relative al risparmio energetico e alla sicurezza degli impianti stessi.

Al fine di stimolare ed accrescere la cultura tecnica per il corretto utilizzo del teleriscaldamento, Bea Gestioni S.p.A si fa promotrice di attività di aggiornamento e formazione per i tecnici che operano nel settore termotecnica e ci campagne informative a più largo respiro, mirate alla propria clientela.

3.3. Continuità e sicurezza del servizio

La rete di distribuzione del calore è realizzata in modo da ridurre il più possibile le sospensioni della fornitura nel caso di interventi di manutenzione programmata, di guasto o danno causato da terzi.
Lo stato della rete viene monitorato in continuo da un sistema si segnalazione perdite, che consente di intervenire tempestivamente in caso di anomalia o guasto. Al fine di ridurre i disservizi, vengono inoltre attuati sistematicamente programmi di manutenzione preventiva sulle reti e sulle sottocentrali d'utenza.
Costituisce impegno prioritario di Bea Gestioni S.p.A. garantire un servizio continuo e regolare, nonché ridurre la durata di eventuali disservizi nel limite del possibile, compatibilmente con la natura dei problemi tecnici insorti.

Guasto
Per far fronte in modo tempestivo a possibili cause di guasto sulle tubazioni del teleriscaldamento e sulle sottocentrali, fino al limite di fornitura, è disponibile il servizio di reperibilità del personale tecnico (numero telefonico 335.5601039), attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.
Nel caso di un elevato numero di richieste di intervento contemporanee e di un conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, i tecnici di Bea Gestioni S.p.A. provvederanno ad informare il Cliente e forniranno le prime indicazioni di comportamento per mettere gli impianti in condizioni di sicurezza.

L'avvio dell'intervento di riattivazione della fornitura per guasto riferibile al contatore o altri apparecchi accessori della sottocentrale o alle tubazioni interrate, **in situazione di non pericolo**, avverrà **entro 8 ore** dalla segnalazione.

In caso di situazioni di pericolo, l'intervento per la messa in sicurezza degli impianti avviene entro il tempo massimo di **1,5 ore** dalla ricezione della chiamata.

Manutenzione programmata
Può accadere che, per l'esecuzione di lavori programmati, sia necessario interrompere la fornitura. In tal caso Bea Gestioni S.p.A. si impegna a limitare la sospensione della fornitura 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, saranno informati con **almeno 1 giorno di anticipo**, mediante appositi cartelli esposti nelle strade interessate, all'esterno dei fabbricati ed eventualmente mediante avvisi stampa o comunicazioni scritte. I Clienti con particolari esigenze di continuità del servizio, saranno avvisati direttamente.

Bea Gestioni S.p.A. si impegna a contenere la durata delle sospensioni programmate della fornitura entro **il tempo massimo di 12 ore**.

Tabella di riepilogo standard – Gestione del rapporto contrattuale	
Tempo massimo per riattivazione fornitura a seguito di guasto in situazione di non pericolo	8 ore
Tempo massimo per riattivazione fornitura a seguito di guasto in situazione di pericolo	1,5 ore
Tempo minimo di preavviso per sospensione fornitura per lavori programmati	1 giorno
Tempo massimo di sospensione fornitura per manutenzione programmata	12 ore

4. INFORMAZIONI AI CLIENTI

Bea Gestioni SpA ha stabilito un rapporto di comunicazione con i propri Clienti improntato ai principi di correttezza e di trasparenza. La Società si impegna a diffondere puntualmente ai clienti informazioni sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari che caratterizzano la fornitura del servizio attraverso le seguenti modalità:

- ✓ Attività di sportello presso l'Ufficio clienti;
- ✓ Sito Internet www.beagestioni.it;
- ✓ Fatture;
- ✓ Opuscoli divulgativi o organi di stampa;
- ✓ Carta dei Servizi.

5. LA TUTELA DEL CLIENTE

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta dei Servizi e eventuali reclami vanno presentati all'ufficio Clienti di persona, via posta o mail.
Alle richieste verrà data risposta entro 20 giorni lavorativi, riferendo l'esito degli accertamenti compiuti e impegnandosi eventualmente anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle anomalie riscontrate.

Bea Gestioni

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dalla società potranno rivolgersi alle Associazioni dei consumatori.

Il Cliente che richiede prestazioni soggette a livelli specifici è informato circa l'esistenza dei livelli stessi, circa gli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto e circa le condizioni previste per il rispetto degli appuntamenti.

Bea Gestioni S.p.A. è impegnata a ridurre i tempi di attesa agli sportelli per effettuare operazioni di natura commerciale e amministrativa, o per richiesta di informazioni.

Sede e Ufficio Clienti

Via G. Agnesi, 272 Desio (MB)

Tel: 0362.39131

Fax: 0362.391390

Sito Internet: www.beagestioni.it

e-mail: segreteria@beagestioni.it

da lunedì a venerdì: 8.30 – 12.00 e 13.00 – 17.00

Servizio di segnalazione guasti e interventi d'emergenza

Tel. mobile: 335.5601039 attivo tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24

Tel. fisso: 0362.39131 attivo negli orari di ufficio.