



**COMUNE DI BREMBATE DI SOPRA**

Piazza Papa Giovanni Paolo II - Karol Josef Wojtyła n. 14

24030 Brembate di Sopra (BG)

Cod. Fisc. 82001410164 Part. IVA 00552580169

Settore Lavori Pubblici e Manutenzione Patrimonio

Tel. 035.623.330 - Fax 035.623.333

[www.comune.brembatedisopra.bg.it](http://www.comune.brembatedisopra.bg.it)

[pec@pec.comune.brembatedisopra.bg.it](mailto:pec@pec.comune.brembatedisopra.bg.it)

[territorio@comune.brembatedisopra.bg.it](mailto:territorio@comune.brembatedisopra.bg.it)

---

# *CARTA DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO URBANO*

**APPROVATA CON DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 103 DEL 26/11/2011**



COMUNE DI BREMBATE DI SOPRA  
Piazza Papa Giovanni Paolo II - Karol Josef Wojtyla n. 14  
24030 Brembate di Sopra (BG)  
Cod. Fisc. 82001410164 Part. IVA 00552580169  
Settore Lavori Pubblici e Manutenzione Patrimonio  
Tel. 035.623.330 - Fax 035.623.333  
[www.comune.brembatedisopra.bg.it](http://www.comune.brembatedisopra.bg.it)  
[pec@pec.comune.brembatedisopra.bg.it](mailto:pec@pec.comune.brembatedisopra.bg.it)  
[territorio@comune.brembatedisopra.bg.it](mailto:territorio@comune.brembatedisopra.bg.it)

---

## PREMESSA

Il teleriscaldamento è una forma di produzione di calore che viene distribuito a edifici posti a distanza dal punto di produzione stesso.

Il servizio è disponibile tutto l'anno, per il riscaldamento, per la produzione di acqua calda ad uso sanitario e , in certi casi, anche per la produzione di acqua refrigerata per il raffrescamento degli ambienti.

Il sistema di Teleriscaldamento Urbano rappresenta un'opportunità di uso razionale dell'energia e un contributo per la riduzione del gas che alterano il clima e l'inquinamento locale.

### I Benefici del Teleriscaldamento

Il teleriscaldamento è un servizio alternativo a quello delle caldaie tradizionali e la scelta di produrre energia in una sola centrale per riscaldare più edifici, porta vantaggi alla società e ai Clienti.

I vantaggi sociali derivano dal risparmio energetico e dal beneficio ambientale.

Il risparmio energetico è dovuto al maggiore rendimento di impianti di grandi dimensioni.

Il beneficio ambientale è conseguenza della eliminazione dei numerosi punti di emissione dei singoli edifici sostituiti da quelli della centrale, dove l'elevata efficienza dei generatori impiegati, il costante controllo degli stessi da parte del personale specializzato e la presenza di efficaci sistemi di abbattimento dei fumi di scarico, contribuiscono a ridurre, nel complesso, l'inquinamento urbano.

I benefici per i clienti sono:

- Eliminazione dei pericoli derivanti da scoppio, intossicazione da esalazioni per cattiva combustione o inadeguato funzionamento della canna fumaria;
- Risparmio dei costi di gestione per gli impianti domestici e cioè degli oneri per: manutenzione e revisioni periodiche della caldaia, prove di combustione, pulizia camini, ecc.;
- Risparmio di costi per le sostituzioni dell'impianto usurato in quanto il costo è a carico del soggetto erogatore della fornitura fino allo scambiatore;
- Minori ingombri, silenziosità, assenza di canna fumaria;
- Immediata disponibilità di acqua calda;
- Risparmio di costi per i fabbricati dotati di centrale termica in quanto non è necessaria la nomina del terzo responsabile, si evitano gli adempimenti e i costi inerenti alle norme per la prevenzione incendi e quelli richiesti dalla locale ASL, la pulizia dei camini e l'eliminazione di eventuali depositi di combustibili liquidi e messa a norma;
- Risparmio dei costi di manutenzione e ammortamento impianto;
- Recupero di parte dei locali adibiti a centrale termica e risparmio dei costi di manutenzione, riparazione;
- Facilità di installazione anche in caso di riconversioni di centrale già esistente perché non sono necessarie sostanziali modifiche all'impianto;
- Diminuzione dei costi per l'energia elettrica;
- Assenza di limitazioni sulle fasce orarie di funzionamento.



COMUNE DI BREMBATE DI SOPRA  
Piazza Papa Giovanni Paolo II - Karol Josef Wojtyla n. 14  
24030 Brembate di Sopra (BG)  
Cod. Fisc. 82001410164 Part. IVA 00552580169  
Settore Lavori Pubblici e Manutenzione Patrimonio  
Tel. 035.623.330 - Fax 035.623.333  
[www.comune.brembatedisopra.bg.it](http://www.comune.brembatedisopra.bg.it)  
[pec@pec.comune.brembatedisopra.bg.it](mailto:pec@pec.comune.brembatedisopra.bg.it)  
[territorio@comune.brembatedisopra.bg.it](mailto:territorio@comune.brembatedisopra.bg.it)

---

## CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi per la gestione del servizio di Teleriscaldamento:  
**fissa** i principi ed i criteri per la gestione del servizio di Teleriscaldamento e, per il soggetto erogatore del servizio, rappresenta un'appendice dei contratti di fornitura;  
**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 del soggetto erogatore de servizio;  
**indica** precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dei cittadini e per ottenere risposta;  
**è la dichiarazione degli impegni** che il soggetto erogatore del servizio 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.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La gestione del servizio di teleriscaldamento per mezzo di rete urbana si ispira ai seguenti principi fondamentali:

**Eguaglianza ed imparzialità di trattamento:** sarà garantito il medesimo trattamento a tutti i clienti, a parità di tipologia e condizioni del servizio.

**Continuità del servizio:** sarà garantito un servizio il più possibile regolare e continuo nella fornitura, riducendo 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. Qualora fossero necessarie interruzioni, a seguito di guasti o interventi di manutenzione di assoluta necessità per il corretto funzionamento degli impianti ed il mantenimento della qualità del servizio offerto, sarà garantita, ove possibile, una tempestiva informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

**Partecipazione:** viene tutelato 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, si garantisce l'identificazione del personale.

**Cortesia:** la condotta del personale sarà improntata al rispetto e alla cortesia al fine di agevolare i Clienti nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro obblighi.

**Chiarezza delle comunicazioni:** verrà posta la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nel rapporto con il Cliente.



**COMUNE DI BREMBATE DI SOPRA**  
Piazza Papa Giovanni Paolo II - Karol Josef Wojtyla n. 14  
24030 Brembate di Sopra (BG)  
Cod. Fisc. 82001410164 Part. IVA 00552580169  
Settore Lavori Pubblici e Manutenzione Patrimonio  
Tel. 035.623.330 - Fax 035.623.333  
[www.comune.brembatedisopra.bg.it](http://www.comune.brembatedisopra.bg.it)  
[pec@pec.comune.brembatedisopra.bg.it](mailto:pec@pec.comune.brembatedisopra.bg.it)  
[territorio@comune.brembatedisopra.bg.it](mailto:territorio@comune.brembatedisopra.bg.it)

---

## STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

### CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO

Il Comune di Brembate di Sopra ha avviato il servizio di teleriscaldamento e tele raffreddamento nell'anno 2010, a servizio di utenze pubbliche e private secondo un programma di allacciamento previsto durante la progettazione della rete principale che si estende per circa 2.2 km nel Comune di Brembate di Sopra. L'impianto è stato dimensionato per garantire un ampliamento futuro pari al doppio dell'attuale potenza installata.

I componenti principali del sistema di teleriscaldamento sono i seguenti:

- la centrale di produzione del calore dotata di motori a combustione interna, alimentati a gas naturale;
- la rete di distribuzione del calore, realizzata con doppie tubazioni preisolate;
- le sottocentrali d'utenza o sottostazione di scambio termico, che sostituiscono le tradizionali centrali termiche e consentono la cessione del calore dalla rete principale di distribuzione all'impianto del cliente.

La rete di distribuzione del calore è al servizio di edifici pubblici e privati.

### STANDARD SPECIFICI DI QUALITA'

Per valutare la qualità del servizio di teleriscaldamento si considerano i seguenti fattori:

- A) TEMPESTIVITA' DELLE PRESTAZIONI DI ALLACCIAMENTO E FORNITURA**
- B) CONTINUITA' E REGOLARITA' DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**
- C) CORRETTEZZA NELLA MISURA DEI CONSUMI**
- D) CORRETTEZZA NELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI**
- E) PAGAMENTO DELLE FATTURE E MOROSITA'**
- F) COMPLETEZZA E ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI DA PARTE DEL CLIENTE**

#### A) TEMPESTIVITA' DELLE PRESTAZIONI DI ALLACCIAMENTO E FORNITURA

I lavori si distinguono in semplici e complessi.

##### Lavoro semplice:

- Si intende la costruzione di una sottostazione di utenza distante non più di venti metri dalla rete esistente e con potenze inferiori a 40 Kw per l'allacciamento di un edificio la cui impiantistica di riscaldamento sia costituita da un'unica centrale termica e da un unico sistema di distribuzione dell'acqua di riscaldamento;
- Si intende anche l'allacciamento di un'utenza singola collegata alla rete secondaria di distribuzione fino a una distanza di 20 metri per una potenza complessiva di 40Kw.

##### Lavoro complesso:

- Ogni lavoro necessario per realizzare l'allacciamento che richiede interventi più complessi di quelli previsti dalla definizione di lavoro semplice, quali l'estensione di nuovi tratti di rete oppure l'allacciamento di impianti di riscaldamento diversi da quelli descritti precedentemente.



**COMUNE DI BREMBATE DI SOPRA**  
Piazza Papa Giovanni Paolo II - Karol Josef Wojtyla n. 14  
24030 Brembate di Sopra (BG)  
Cod. Fisc. 82001410164 Part. IVA 00552580169  
Settore Lavori Pubblici e Manutenzione Patrimonio  
Tel. 035.623.330 - Fax 035.623.333  
[www.comune.brembatedisopra.bg.it](http://www.comune.brembatedisopra.bg.it)  
[pec@pec.comune.brembatedisopra.bg.it](mailto:pec@pec.comune.brembatedisopra.bg.it)  
[territorio@comune.brembatedisopra.bg.it](mailto:territorio@comune.brembatedisopra.bg.it)

---

#### **A.1) Tempo di preventivazione per allacciamento**

E' il periodo di tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di preventivo e la data di comunicazione del preventivo al cliente.

I tempi massimi indicati sono validi se non è necessario l'estendimento o il potenziamento della rete.

Nel caso in cui manchi la rete e il suo estendimento non rientri nei progetti di sviluppo del soggetto erogatore del servizio, la risposta alla richiesta di preventivo sarà negativa.

L'offerta economica contenuta nel preventivo ha validità di sei mesi.

- **Lavoro semplice: il tempo massimo per il preventivo di spesa è di 30 giorni lavorativi.**
- **Lavoro complesso: il tempo massimo per il preventivo di spesa è concordato con il cliente. In questo caso verranno date informazioni al cliente riguardo ai lavori da eseguire entro 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di preventivo, definendo i tempi per accogliere la richiesta stessa.**

#### **A.2) Tempo di esecuzione dei lavori**

E' il periodo di tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione del preventivo (comprensiva della presentazione di tutti i documenti richiesti) e la data di completamento del lavoro.

- **Lavoro semplice: il tempo massimo di esecuzione dei lavori è di 120 giorni lavorativi.**
- **Lavoro complesso: il tempo massimo di esecuzione dei lavori è specificato nel preventivo di spesa e nei suoi allegati.**

#### **A.3) Tempo di attivazione della fornitura**

E' il periodo di tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di richiesta di regolazione del servizio (previa presentazione da parte del Cliente di tutti gli atti e documenti necessari alla stipula del contratto) e la data di attivazione della fornitura. L'attivazione può essere richiesta solamente se sono completati e funzionanti gli impianti di competenza del Cliente.

- **Il tempo massimo di attivazione della fornitura è di 15 giorni lavorativi se sono completati e funzionanti gli impianti di competenza del Cliente.**

#### **A.4) Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente**

E' il periodo di tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di richiesta della disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa.

- **Il tempo massimo di attivazione della fornitura è di 5 giorni lavorativi.**

#### **A.5) Tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità**

E' il periodo di tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data in cui il Cliente comunica, con idonea documentazione, di avere eseguito il pagamento del debito e la data di ripresa della fornitura.

- **Il tempo massimo di riattivazione della fornitura a seguito sospensione per morosità è di 2 giorni feriali se non è intervenuta la rescissione del contratto.**

#### **A.6) Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati**



**COMUNE DI BREMBATE DI SOPRA**  
Piazza Papa Giovanni Paolo II - Karol Josef Wojtyla n. 14  
24030 Brembate di Sopra (BG)  
Cod. Fisc. 82001410164 Part. IVA 00552580169  
Settore Lavori Pubblici e Manutenzione Patrimonio  
Tel. 035.623.330 - Fax 035.623.333  
[www.comune.brembatedisopra.bg.it](http://www.comune.brembatedisopra.bg.it)  
[pec@pec.comune.brembatedisopra.bg.it](mailto:pec@pec.comune.brembatedisopra.bg.it)  
[territorio@comune.brembatedisopra.bg.it](mailto:territorio@comune.brembatedisopra.bg.it)

L'appuntamento personalizzato è l'appuntamento fissato con il Cliente presso il suo domicilio, su sua richiesta e per motivi tra cui:

1. l'attivazione o disattivazione della fornitura (nuova utenza o disdetta);
2. la realizzazione di un intervento semplice o di un sopralluogo preliminare per l'esecuzione dei lavori;
3. la riattivazione della fornitura a seguito di chiusura per morosità.

➤ **L'intervento può essere eseguito nella fascia massima di 24 ore.**

## **B) CONTINUITA' E REGOLARITA' DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Gli standard specifici garantiti, relativamente alla continuità e regolarità dell'erogazione del servizio sono i seguenti:

1. continuità della fornitura;
2. segnalazione di guasti;
3. pronto intervento e riattivazione del servizio;
4. tempi di preavviso per le sospensioni programmate;
5. durata delle sospensioni programmate.

### **B.1) Continuità della fornitura**

L'impegno prioritario è di offrire un servizio continuo e regolare. In tutto il territorio, la rete di distribuzione è realizzata in modo da ridurre il più possibile le sospensioni dell'erogazione per interventi di manutenzione programmata o in caso di guasto. Esiste, inoltre, un sistema di monitoraggio per seguire a distanza lo stato della rete e degli impianti, e per intervenire tempestivamente in caso di anomalie o guasti con squadre di pronto intervento. Lo stato della rete è controllato tramite la rilevazione del reintegro giornaliero di acqua.

Le caratteristiche della rete per la continuità della fornitura sono le seguenti:

- **un sistema di telecontrollo che consente di conoscere ininterrottamente lo stato della centrale e della rete**

### **B.2) Segnalazione guasti**

Il Cliente è invitato a partecipare alla sicurezza e al miglioramento del servizio comunicando al pronto intervento le irregolarità e le interruzioni nella fornitura.

Il numero telefonico da chiamare è: 035623331

### **B.3) Pronto Intervento e riattivazione del servizio**

Il servizio di Pronto Intervento è attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno per far fronte ai guasti sull'impianto e sull'allacciamento.

Gli standard del servizio di Pronto Intervento dipendono dalla pericolosità o meno della situazione sulla quale si deve intervenire.

### **Standard del servizio di Pronto Intervento in situazioni di pericolo**

L'intervento di prima verifica avviene entro il tempo massimo di 90 minuti.

L'avvio dell'intervento di riparazione o attivazione avviene entro il tempo massimo di 3 ore.

Quanto sopra fatte salve particolari e differenti condizioni di fornitura, contrattualizzate ad hoc con Clienti specifici.



**COMUNE DI BREMBATE DI SOPRA**  
Piazza Papa Giovanni Paolo II - Karol Josef Wojtyla n. 14  
24030 Brembate di Sopra (BG)  
Cod. Fisc. 82001410164 Part. IVA 00552580169  
Settore Lavori Pubblici e Manutenzione Patrimonio  
Tel. 035.623.330 - Fax 035.623.333  
[www.comune.brembatedisopra.bg.it](http://www.comune.brembatedisopra.bg.it)  
[pec@pec.comune.brembatedisopra.bg.it](mailto:pec@pec.comune.brembatedisopra.bg.it)  
[territorio@comune.brembatedisopra.bg.it](mailto:territorio@comune.brembatedisopra.bg.it)

---

- Cedimento del manto stradale a seguito della rottura delle tubazioni che trasportano acqua calda;
- Fuoriuscita dell'acqua calda a temperatura elevata.

### **Standard del servizio di Pronto Intervento in situazioni di non pericolo**

L'intervento di prima verifica avviene entro il tempo massimo di 6 ore.

L'avvio dell'intervento di riparazione o attivazione avviene entro il tempo massimo di 8 ore.

Quanto sopra fatte salve particolari e differenti condizioni di fornitura, contrattualizzate ad hoc con Clienti specifici. Qualora i tecnici non possono intervenire per cause di forza maggiore che allungano i tempi per l'intervento, verranno presi contatti con il Clienti e fornite le indicazioni di comportamento.

### **Riattivazioni per guasti**

In caso di interruzione della fornitura per guasto (a contatori, altri apparecchi accessori del gruppo di misura di proprietà aziendale o tubazioni interrate) la riattivazione sarà garantita entro 24 ore dalla segnalazione. Il completamento dell'intervento di riattivazione avverrà in tempi indipendenti dalle complessità tecniche/operative dell'intervento stesso.

### **B.4) Tempi di preavviso per le sospensioni programmate**

Nei casi in cui sia necessario interrompere l'erogazione del servizio per eseguire lavori programmati, verrà limitata la sospensione al minimo indispensabile evitando, se possibile, di intervenire nei 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 sono informati almeno tre giorni lavorativi prima dell'interruzione mediante appositi cartelli esposti nelle vie, presso i fabbricati ed eventualmente, telefonicamente o mediante fax e in relazione al numero dei clienti stessi, con avviso stampa.

### **B.4) Durata delle sospensioni programmate**

L'impegno del Soggetto Fornitore del calore è quello di contenere la durata delle sospensioni programmate entro il tempo massimo di 24 ore.

### **C) CORRETTEZZA NELLA MISURA DEI CONSUMI**

Il Cliente può chiedere la verifica della funzionalità degli apparecchi di misura allo sportello Gestione Clienti o tramite telefono, fax o e-mail.

La verifica è gratuita nel caso in cui l'esito della prova dimostri che il contatore non funziona correttamente cioè i consumi indicati eccedano i limiti di tolleranza del +/-5% salvo quanto previsto dalle normative tecniche vigenti. In tal caso, si procederà alla ricostruzione dei consumi e ai conguagli (in aumento o in diminuzione) dal momento in cui la irregolarità si è prodotta se quest'ultima è determinabile.

Nel caso in cui il contatore funzioni regolarmente, sono a carico del richiedente le spese per la verifica.

### **Standard del l'avvio della verifica e la comunicazione dei risultati**

Il tempo massimo previsto per l'avvio della verifica è di 30 giorni lavorativi.



**COMUNE DI BREMBATE DI SOPRA**  
Piazza Papa Giovanni Paolo II - Karol Josef Wojtyla n. 14  
24030 Brembate di Sopra (BG)  
Cod. Fisc. 82001410164 Part. IVA 00552580169  
Settore Lavori Pubblici e Manutenzione Patrimonio  
Tel. 035.623.330 - Fax 035.623.333  
[www.comune.brembatedisopra.bg.it](http://www.comune.brembatedisopra.bg.it)  
[pec@pec.comune.brembatedisopra.bg.it](mailto:pec@pec.comune.brembatedisopra.bg.it)  
[territorio@comune.brembatedisopra.bg.it](mailto:territorio@comune.brembatedisopra.bg.it)

---

Il periodo intercorre dalla data di ricevimento della conferma per la richiesta di verifica fino alla data di installazione presso il Cliente della strumentazione di misura o dell'invio al laboratorio.

I risultati sono inviati al Cliente entro 20 giorni lavorativi dall'esito della prova.

## **D) CORRETTEZZA NELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI**

### **Fatturazione dei consumi**

I consumi sono fatturati sulla base della lettura dei contatori o sulla base di acconti calcolati in modo proporzionale ai consumi dei periodi precedenti.

I periodi di fatturazione non possono essere inferiori a quattro all'anno. Per ogni periodo di fatturazione è emessa una fattura.

### **Rettifiche di fatturazione**

Sono attive procedure interne di controllo che evidenziano eventuali fatture anomale e consentono la correzione. Se l'importo della prima fatturazione è inferiore all'entità del rimborso, la bolletta indicherà la somma residuale a credito del cliente che sarà detratta dalle successive fatturazioni fino all'esaurimento del credito stesso.

### **Standard per le rettifiche di fatturazioni**

Le risposte a richiesta di rettifica della fatturazione di un importo già pagato, sono comunicate al Cliente nel termine massimo di 90 giorni solari. I tempi decorrono dalla data della richiesta telefonica o della presentazione del Cliente agli sportelli aziendali, o del protocollo aziendale in caso di comunicazione scritta.

### **Rimborsi**

Nel caso in cui dalle rettifiche risulta un credito per il Cliente, il rimborso è eseguito nella prima fatturazione utile, riducendo l'importo addebitato. Se l'importo della prima fatturazione è inferiore all'entità del rimborso, la bolletta indicherà la somma residuale a credito del Cliente che sarà detratta dalle successive fatturazioni fino all'esaurimento del credito stesso.

### **Standard per i rimborsi**

Il rimborso può essere effettuato entro 60 giorni di calendario dalla comunicazione della rettifica.

## **E) PAGAMENTO DELLE FATTURE E MOROSITA'**

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.

### **Morosità**

Nel caso in cui il pagamento non venga effettuato, viene inviato al Cliente un sollecito contenente un nuovo termine di scadenza. Il sollecito può contenere il "preavviso di chiusura". Se permane il mancato pagamento, viene inviato un secondo sollecito contenente anche il "preavviso di chiusura". Scaduto il termine indicato nel "preavviso di



## COMUNE DI BREMBATE DI SOPRA

Piazza Papa Giovanni Paolo II - Karol Josef Wojtyla n. 14  
24030 Brembate di Sopra (BG)  
Cod. Fisc. 82001410164 Part. IVA 00552580169  
Settore Lavori Pubblici e Manutenzione Patrimonio  
Tel. 035.623.330 - Fax 035.623.333  
[www.comune.brembatedisopra.bg.it](http://www.comune.brembatedisopra.bg.it)  
[pec@pec.comune.brembatedisopra.bg.it](mailto:pec@pec.comune.brembatedisopra.bg.it)  
[territorio@comune.brembatedisopra.bg.it](mailto:territorio@comune.brembatedisopra.bg.it)

chiusura" non sarà concessa alcuna dilazione e verranno intraprese le azioni necessarie per il recupero coattivo del credito, qualora il deposito cauzionale sia inferiore al debito. Qualora il Cliente provveda al pagamento dell'arretrato entro 30 giorni dalla data di sospensione per morosità, la fornitura verrà ripristinata entro i 2 giorni feriali successivi. Sulla prima bolletta emessa saranno addebitare le spese di chiusura e riapertura della fornitura.

### F) COMPLETEZZA ED ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI DA PARTE DEL CLIENTE

E' assicurato l'accesso a tutte le informazioni concernenti il rapporto contrattuale con il Cliente. Al momento della richiesta di un nuovo contratto di fornitura, è consegnata una copia del Regolamento comunale per la per la distribuzione di calore mediante impianto di teleriscaldamento e della presente Carta del servizio. Tali documenti sono pubblicati sul sito web del Comune di Brembate di Sopra [www.comune.brembatedisopra.bg.it](http://www.comune.brembatedisopra.bg.it) Vengono messi a disposizione stampati con tutte le indicazioni utili al Cliente per ottenere facilmente la fornitura di calore, l'assistenza tecnica e i servizi accessori. Informazioni sono reperibili anche sul sito web del Comune di Brembate di Sopra [www.comune.brembatedisopra.bg.it](http://www.comune.brembatedisopra.bg.it) .

### RAPPORTI CON I CLIENTI E TUTELA

Per agevolare gli utenti, l'accessibilità ai servizi per le operazioni commerciali di seguito elencate, può essere svolta telefonicamente, via fax, o via Internet senza che il Cliente debba recarsi personalmente presso gli uffici:

- Richieste di preventivi di allacciamento o di altri lavori e servizi;
- Richiesta e chiusura dei contratti di fornitura;
- Informazioni su tariffe e bollette;
- Comunicazioni di letture;
- Comunicazioni di pagamenti;
- Richiesta di domiciliazione bancaria e postale.

Recapiti utili:

Ufficio Tributi	Tel.	Da lunedì a venerdì	Dalle ore 9,00 alle ore 12,30
	Fax	Giovedì	Dalle ore 16,00 alle ore 18,00
	e-mail:	Sabato	Dalle ore 9,00 alle ore 11,30

### Procedure di reclamo

Le comunicazioni che denunciano violazioni ai contenuti di questa Carta, al Contratto, ai regolamenti, alla legislazione vigente o alle specifiche del servizio, possono essere presentate in qualsiasi forma, scritta oppure formulate direttamente alla sede locale del Fornitore.

Nel caso di reclami scritti, per consentire la ricostruzione della pratica il cliente fornirà, assieme al reclamo, tutti gli elementi in suo possesso relativi alla violazione come ad esempio: nome del funzionario che ha seguito la pratica, eventuale fotocopia della medesima.



## COMUNE DI BREMBATE DI SOPRA

Piazza Papa Giovanni Paolo II - Karol Josef Wojtyla n. 14  
24030 Brembate di Sopra (BG)  
Cod. Fisc. 82001410164 Part. IVA 00552580169  
Settore Lavori Pubblici e Manutenzione Patrimonio  
Tel. 035.623.330 - Fax 035.623.333  
[www.comune.brembatedisopra.bg.it](http://www.comune.brembatedisopra.bg.it)  
[pec@pec.comune.brembatedisopra.bg.it](mailto:pec@pec.comune.brembatedisopra.bg.it)  
[territorio@comune.brembatedisopra.bg.it](mailto:territorio@comune.brembatedisopra.bg.it)

---

Ogni reclamo è assegnato nell'ambito della gestione clienti, ad un responsabile per la sua istruttoria.

Il responsabile dell'istruttoria, tiene i contatti con il cliente e entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo invia l'esito degli accertamenti compiuti, comunicando le modalità per la correzione delle irregolarità riscontrate

Qualora non sia possibile chiudere il reclamo nei tempi massimi previsti, il responsabile invia una risposta provvisoria per avvisare che il reclamo è in corso di verifica.

Nel caso di reclamo scritto, il tempo di risposta è calcolato dalla ricezione (fax) o protocollazione per la corrispondenza, fino al giorno dell'invio della risposta scritta.

In caso di reclamo telefonico, il tempo decorre dalla ricezione della telefonata fino alla data di invio della risposta scritta al cliente.

### **Procedure di conciliazione extragiudiziale**

È facoltà del cliente, qualora non si ritenga soddisfatto delle risposte ricevute ai reclami, avvalersi della collaborazione delle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs 206 del 6 settembre 2005 - Codice del Consumo), ferma restando la facoltà di percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale, comprese le procedure di conciliazione definite sulla base di eventuali protocolli esistenti o la procedura di conciliazione extragiudiziale presso la Camera di Commercio.

La procedura conciliatoria per la quale le Camere di Commercio offrono il servizio, è un metodo di risoluzione delle liti che si basa sulla volontà di entrambe le parti di raggiungere, con l'aiuto di un conciliatore imparziale e competente e dei relativi rappresentanti, dell'azienda e dei consumatori, un accordo comune.

Con la conciliazione le parti costruiscono insieme un percorso congiunto verso la soluzione della lite. Il Fornitore riconosce il valore delle procedure conciliatorie extragiudiziali in un'ottica di prevenzione delle controversie giudiziali tra l'azienda e il cliente.

Qualora non si verificasse una composizione del conflitto, rimane inalterato il diritto di procedere per vie giudiziali.