

**CARTA DEI SERVIZI
RELATIVA ALLA GESTIONE
DELLE RETI DI TELERISCALDAMENTO**

Sommario

PREMESSA	3
DEFINIZIONI	3
DISPOSIZIONI GENERALI	4
Art. 1 Tipi di uso e limiti delle forniture	4
Art. 2 Accessibilità al servizio	4
Art. 3 Allacciamento dell’utenza	5
Art. 4 Contratto di somministrazione	6
Art. 5 Durata del contratto e sua disdetta	7
Art. 6 Subentro e volturazioni di utenza	7
Art. 7 Riattivazione dell’utenza	8
Art. 8 Interruzioni del servizio	8
Art.9 Usi non consentiti	9
Art. 10 Reclami	9
NORME TECNICHE	13
Art. 11 Impianti interni	10
Art. 12 Vigilanza degli impianti	11
Art. 13 Realizzazione impianti su sede pubblica, sulla proprietà di terzi, sulla proprietà dell’utente .	14
Art. 14 Contacalorie, Misuratore, Contatore	12
Art. 15 Sostituzione e spostamento del Contacalorie	12
Art. 16 Irregolare funzionamento e verifica del contacalorie	13
TARIFFE	13
Art. 17 Approvazione delle tariffe	13
Art. 18 Lettura dei consumi	13
Art. 19 Accertamento dei consumi e fatturazione	18
Art. 20 Emissione e pagamento delle fatture	134
PAGAMENTI E SANZIONI	135
Art. 21 Omesso o ritardato pagamento	15
Art. 22 Sospensione della fornitura	16
Art. 23 Modalità di accredito di somme erroneamente addebitate all’utente	17
Art. 23 Penalità	17
DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI	17
Art. 25 Variazione delle tariffe e della Carta dei Servizi	17
Art. 26 Norme applicabili	17
Art. 27 Imposte e tasse	17
Art. 28 Conciliazione	18
Art. 29 Utenze preesistenti	18

PREMESSA

La Geo Energy Service S.p.A. nasce nel luglio del 2006 per la gestione del servizio comunale di teleriscaldamento ad energia geotermica e biomassa del Comune di Pomarance.

La presente carta dei servizi è valido per tutti gli impianti attualmente gestiti dalla GES S.p.A. ed ha lo scopo di determinare tutte le norme generali, tecniche, economiche, amministrative tendenti a regolare il funzionamento del servizio e il rapporto tra la società di gestione e gli utenti nel rispetto dei principi di uguaglianza e imparzialità del trattamento, di partecipazione, di continuità, di cortesia, efficacia ed efficienza, e garantendo chiarezza e comprensibilità dei messaggi nonché ponendosi l'obiettivo della salvaguardia ambientale.

L'approvazione della presente carta dei servizi determina la revoca di tutti quelli precedenti.

La carta dei servizi è disponibile presso gli uffici della Geo Energy Service S.p.A., nonché presso gli uffici comunali e comunque scaricabile dal sito ufficiale della GES S.p.A..

La premessa è da considerarsi parte integrante e sostanziale alla presente carta dei servizi

DEFINIZIONI

Ai fini della presente carta dei servizi si intende:

- Allacciamento: collegamento tra rete e punto di consegna.
- Autolettura: rilevazione da parte dell'utente e successiva comunicazione al gestore dei dati espressi dal contacalorie.
- Circuito primario: l'impianto di distribuzione di calore dalle centrali di teleriscaldamento alle valvole di sezionamento tra rete pubblica e la tubazione di allaccio di utenza
- Circuito secondario: la parte di impianto di riscaldamento che inizia dalle valvole di sezionamento a monte della centralina d'utenza (scambiatore di calore), comprende anche i relativi organi di regolazione e di sicurezza fino ad arrivare agli elementi radianti delle utenze
- Contratto di fornitura: è l'atto stipulato tra utilizzatore del fluido caldo e il gestore.
- Disattivazione: è la sospensione della fornitura a seguito della disdetta del contratto.
- Disdetta: è la richiesta di cessazione del contratto di fornitura cui segue la chiusura del rapporto d'utenza con il titolare del contratto stesso.
- GES: Geo Energy Service S.p.A.
- Gestore: GES S.p.A.
- Preventivo: è la valorizzazione economica del corrispettivo a carico del richiedente per la realizzazione, modifica, o sostituzione dell'impianto di competenza del gestore o per altri interventi del gestore a seguito di richiesta dell'utente o di altro soggetto interessato alla prestazione e la determinazione del programma temporale dei lavori da eseguire da parte del gestore.
- Punto di consegna:
 - ✓ Valvola di sezionamento tra la rete pubblica e la tubazione di allaccio all'utenza, la manutenzione di tutto quanto si trova a valle del circuito primario è a carico dell'utente e dovrà essere eseguito a sue spese da personale della Società o da altro personale qualificato
- Subentro: è la successione nel contratto di un titolare ad un altro.

- Titolare contratto di fornitura: persona fisica o giuridica a cui è intestato il contratto di fornitura, che gode di tutti i diritti e risponde a tutti gli obblighi della presente carta dei servizi
- Unità immobiliare: singola unità abitativa o singola unità nella quale si svolge attività economica.
- Utente: l'utilizzatore della risorsa geotermica, persona fisica o giuridica che ha sottoscritto un contratto di fornitura.
- Utenze condominiali: consumi effettuati da utenze raggruppate servite da un unico scambiatore.
- Voltura: si determina quando a seguito di disdetta del contratto da parte del titolare, a lui si sostituisce un nuovo titolare.

DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1

Tipi di uso e limiti della fornitura

La GES si impegna tramite le proprie reti di teleriscaldamento a fornire calore sottoforma di acqua calda per gli usi di riscaldamento ambientale nonché, per la produzione di acqua calda per usi igienici - sanitari a tutti gli utenti ubicati nel Comune di Pomarance, fatti salvi impedimenti di natura tecnica, meglio precisati al successivo art.3.

Le forniture potranno essere effettuate a favore di utenze civili, grandi utenze pubbliche, o di utenze produttive.

Per utenza civile si intende l'utenza che utilizza il teleriscaldamento per impieghi effettuati all'interno dell'unità abitativa.

Per utenza produttiva si intende l'utenza che utilizza il servizio di teleriscaldamento per locali destinati ad un'attività industriale, commerciale e per uso cantiere od anche all'attività stessa.

Le utenze che per la loro attività hanno necessità ad una continuità di servizio, hanno l'onere dell'installazione di un impianto di riserva, per gli eventuali periodi di sospensione della fornitura dovuti a guasti o interventi di manutenzione. La società si impegna a quanto possibile per ridurre al minimo le eventuali sospensioni del servizio

Il gestore è tenuto a garantire all'utente una quantità di energia termica sufficiente rispetto al DPR n. 551 del 1999, la temperatura del fluido nel circuito primario potrà variare in base alle condizioni climatiche esterne, con valore massimo di 85°C.

Il periodo di funzionamento dell'impianto viene stabilito in conformità con la normativa vigente.

Art. 2

Accessibilità al servizio

L'Ufficio della GES è aperto al pubblico tutti i giovedì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 c/o la sede dei propri uffici posti in Pomarance, ss 439 Km 116.

La Società è sempre raggiungibile ai seguenti contatti / indirizzi:

- Tel. 0588 64358;
- Fax: 0588 62143;
- E-mail: info@gespomarance.it;
- PEC: info@pec.gespomarance.it

Per richieste di intervento al di fuori dell'orario di lavoro e nei festivi è attivo il servizio di reperibilità

al numero telefonico 334 6713731 o altro numero successivamente indicato.

Guasti e/o disservizi all'impianto di riscaldamento domestico saranno valutati in prima fase dai tecnici della Società, nel caso il guasto sia imputabile alla parte primaria del circuito, quindi di responsabilità e competenza della GES, i tecnici provvederanno direttamente alla risoluzione del problema; nel caso invece il problema sia imputabile alla parte secondaria del circuito, la risoluzione del problema sarà a carico dell'utente, il quale può anche incaricare un suo tecnico di fiducia.

Nel caso di un numero elevato di richieste contemporanee, i tecnici della Società provvederanno a fornire una stima del tempo di attesa e le prime indicazioni di comportamento.

Art. 3

Allacciamento dell'utenza

Soggetti legittimati alla richiesta

La legittimazione a richiedere l'instaurazione del rapporto di fornitura di teleriscaldamento è del proprietario dell'immobile, dell'amministratore di condominio o della persona fisica o giuridica che occupa con titolo, da dimostrarsi con dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, l'immobile ove deve essere fruito il servizio.

Modalità della richiesta e preventivo

La richiesta di allacciamento dovrà essere redatta su apposito modulo predisposto dal gestore e sottoscritto dal richiedente.

Alla richiesta dovranno essere allegati i documenti indicati nel modulo stesso necessari in base alla normativa vigente.

Successivamente alla richiesta di allaccio viene concordato con l'utente un sopralluogo e redatto un preventivo, diviso tra lavori di scavo e ripristino, lavori meccanici e fornitura e montaggio della sottostazione, l'utente può decidere anche di fare in proprio parte delle attività comprese nel preventivo.

Il preventivo viene consegnato all'utente entro 30 giorni dalla richiesta, ha validità 3 mesi. Unitamente al preventivo devono essere **consegnate le condizioni economiche di fornitura**, che saranno applicate dall'esercente nel caso in cui il richiedente sottoscriva il contratto per l'erogazione del servizio entro 180 giorni dalla data di accettazione del preventivo di allacciamento, fatti salvi eventuali accordi scritti tra le parti. Nel caso in cui l'utente dichiari, tramite comunicazione scritta, di non essere interessato alla sottoscrizione del contratto l'esercente non è tenuto a consegnare le condizioni economiche di fornitura del servizio.

Nel caso di realizzazione dell'allacciamento posticipata al termine della stagione termica, le condizioni economiche contrattuali consegnate dall'esercente contestualmente al preventivo di allacciamento trovano comunque applicazione anche qualora siano decorsi più dei predetti 180 giorni.

I termini per l'esecuzione dei lavori di allaccio sono concordati con il richiedente e riportati nel preventivo. Il tempo massimo per l'attivazione della fornitura è di 7 (sette) giorni lavorativi, salvo cause di forza maggiore.

L'esercente, in caso di diniego alla richiesta di allacciamento, è tenuto a fornire una risposta scritta in cui siano indicate, in modo chiaro, dettagliato ed esauriente, le motivazioni del rifiuto, specificando se si tratta di motivazioni tecniche o economiche.

L'accoglimento della richiesta sarà comunque subordinata alla verifica della compatibilità tecnico-funzionale con l'impianto esistente e previa verifica dell'entità dei costi.

Lo stacco d'utenza sarà dimensionato sulla base del volume complessivo del fabbricato.

Qualora la realizzazione degli impianti a valle del punto di consegna, sia effettuata a cura dell'utente, egli si assume l'onere per la corretta manutenzione di tutte le componenti installate.

Detti impianti dovranno comunque essere realizzati secondo le norme di buona tecnica e secondo le prescrizioni indicate dal Gestore.

Art.4

Contratto di somministrazione

L'utente, una volta realizzato l'allacciamento della propria unità immobiliare, dovrà stipulare con l'Azienda Concessionaria del Servizio, apposito contratto di somministrazione del calore, in conformità al contratto tipo allegato alla presente carta dei servizi ed approvato dal Comune di Pomarance.

Indipendentemente da chi abbia effettuato la domanda d'allacciamento, i contratti di fornitura saranno intestati come segue

- a. il contratto di fornitura per singolo appartamento può essere intestato al proprietario dell'immobile o alla persona fisica o giuridica che occupa con titolo, da dimostrarsi con dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, l'immobile ove deve essere fruito il servizio;
- b. il contratto di fornitura ad un immobile costituito da più appartamenti sarà intestato:
 - 1) nel caso in cui vi sia fruibilità dell'utenza da parte di più utilizzatori, il contratto dovrà essere stipulato da uno solo dei fruitori, su procura scritta degli altri, che agirà anche in nome e per loro conto. Tutti gli utilizzatori saranno comunque tenuti in solido per quanto dovuto in dipendenza della fornitura;
 - 2) in caso di condomini regolarmente costituiti, il contratto sarà sottoscritto, su procura dei condomini, dall'Amministratore di condominio o comunque da persona allo scopo delegata dall'Amministratore stesso. Tutti i condomini saranno solidalmente responsabili del pagamento delle somme dovute a fronte delle somministrazioni effettuate.
- c. Il contratto di fornitura per uso cantiere è intestato all'impresario edile o al proprietario della costruzione. Tale contratto termina con la fine dei lavori in ogni caso alla scadenza della concessione e dovrà essere cessato o sostituito da un nuovo contratto da intestare come indicato alle precedenti lettere a) e b)

Con la stipula del suddetto contratto, l'Utente e la Società si obbligano all'osservanza delle norme contenute nella presente carta dei servizi e delle sue eventuali modifiche.

Da parte sua il Gestore si impegna a porre ogni cura, in ogni circostanza anche a carattere eccezionale, affinché la fornitura sia effettuata con la massima regolarità.

Il contratto ha i seguenti requisiti minimi:

- a) Definizioni dei termini rilevanti utilizzati nel contratto;**
- b) Elementi identificativi** del contratto di fornitura;
- c) Prezzo praticato**, con dettaglio delle componenti applicate e delle modalità di aggiornamento;
- d) Parametri tecnici di fornitura;**
- e) Individuazione del punto di fornitura;**
- f) Ripartizione delle responsabilità**, tra utente ed esercente, degli oneri di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti;
- g) Durata e modalità di rinnovo** del contratto;
- h) Periodicità di fatturazione, modalità di pagamento e rateizzazione** con indicazione dei casi in cui è possibile richiederla e tasso di interesse applicato in caso di morosità;
- i) Modalità di sospensione del servizio** in caso di morosità dell'utente.

Art.5

Durata del contratto e recesso

I contratti di fornitura hanno durata annuale e sono rinnovati tacitamente di anno in anno. L'utente ha **diritto a recedere dal contratto in qualunque momento con un preavviso di un mese.**

Per esercitare il proprio diritto di recesso l'utente deve **presentare all'esercente una richiesta di disattivazione della fornitura o una richiesta di scollegamento della rete.**

L'utente deve poter inviare la richiesta di recesso tramite:

- posta;
- posta elettronica;
- sito internet;
- eventuale sportello fisico, ove presente.

L'utente può inviare la propria richiesta mediante la compilazione di apposito modulo disponibile sul sito internet o presso gli eventuali sportelli fisici.

Nel caso di disdetta il Gestore deve essere messo in grado di procedere alla disattivazione, anche se lo scambiatore è posto in proprietà privata. Il recedente deve pertanto garantire l'accesso al Gestore. In caso contrario continuerà ad essere titolare dell'utenza e dunque responsabile di eventuali consumi e/o danni. Nel caso di richiesta dall'utente la disattivazione dovrà essere eseguita in 5 giorni lavorativi.

Nel caso di disattivazione della fornitura il gestore è tenuto ad eseguire le seguenti attività:

- a- Chiusura delle valvole di intercettazione della sottostazione e loro piombatura
- b- Effettuazione della lettura di cessazione
- c- Emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale

Nel caso di scollegamento alla rete, oltre alle attività di disattivazione:

- a- Rimozione del gruppo di misura e degli altri componenti la sottostazione
- b- Intercettazione del circuito idraulico di allacciamento a monte della proprietà dell'utenza

Il titolare di un'utenza deve comunicare il recesso dal contratto ogni qual volta si trasferisce o lascia ad altri il possesso dell'immobile.

La mancata comunicazione comporta l'assunzione solidale con il nuovo utilizzatore del servizio, del pagamento dei servizi erogati.

Art.6

Subentro e volturazione dell'utenza

Si ha subentro nel contratto di fornitura nei casi in cui la legge consente la successione nel contratto. L'istituto del subentro è riservato al coniuge, o altro erede, convivente. Occorre che il decesso sia dichiarato oppure autocertificato. Il subentrante si assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario (ivi comprese il saldo delle morosità pregresse) e dovrà comunque provvedere alla stipula di un nuovo contratto.

Si ha voltura quando il titolare del contratto disdice il contratto stesso facendovi subentrare contestualmente un nuovo soggetto. Il nuovo soggetto, possessore a qualsiasi titolo dell'immobile, che intende continuare ad usufruire della fornitura del servizio, deve sempre stipulare un nuovo contratto di utenza provvedendo al versamento degli oneri previsti.

In caso di omessa comunicazione della variazione, risponderanno in solido degli obblighi contrattuali, sia l'utilizzatore di fatto che il precedente utente.

Per la variazione di utenza di un contratto esistente viene richiesto un contributo di € 20,00 (IVA esclusa) oltre a bolli e rimborsi spese.

Art.7

Riattivazione dell'utenza

L'utente interessato alla riattivazione di una utenza, precedentemente cessata per disdetta o per morosità, dovrà provvedere alla stipulazione di un nuovo contratto di fornitura a suo nome.

Le spese di riattivazione a seguito di sospensione sono determinate in € 40,00 (IVA esclusa) oltre rimborsi spese, da imputarsi totalmente all'utente. Tali spese non comprendono eventuali oneri e imposte che possono essere richiesti dalla normativa vigente.

La riattivazione dell'utenza deve essere eseguita entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla richiesta, 2 (due) giorni nel caso di disattivazione per morosità

Per eventuali contestazioni la registrazione sarà a carico della parte inadempiente.

Art.8

Interruzioni del servizio

La GES si impegna a porre in essere ogni cura al fine di garantire la continuità della fornitura di calore, restando sollevata da ogni responsabilità per interruzioni accidentali o di forza maggiore del servizio, compresi eventuali danni conseguenti non imputabili ad imperizia o negligenza della GES stessa.

La Società ha comunque facoltà di interrompere totalmente o parzialmente la fornitura del calore o imporre limitazione ai consumi per motivate ragioni di esercizio o di riparazioni.

Tali interruzioni devono essere limitate al tempo strettamente necessario e indispensabile alle necessità, e salvi i casi di necessità urgenti ed impreviste, saranno precedute da idonea comunicazione sul sito della società o a mezzo stampa o canali di informazione simili.

Le utenze che per loro natura richiedono un'assoluta continuità del servizio dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva.

Le interruzioni si possono classificare come:

- Interruzioni con preavviso

L'inizio dell'interruzione coincide con l'istante (data, ora, minuti) di inizio dell'interruzione dell'erogazione di energia termica documentata dall'esercente. L'esercente deve fornire almeno un preavviso pari a:

- 1) 48 ore nel periodo invernale (15 ottobre – 15 aprile);
- 2) 24 ore nel periodo estivo.

L'esercente è tenuto ad inviare all'utente la comunicazione di preavviso di interruzione secondo le modalità scelte da quest'ultimo, e in assenza attraverso l'affissione dell'avviso presso l'utenza.

L'avviso deve contenere la data di pubblicazione del preavviso, la data, l'ora e i minuti e la durata presunta dell'interruzione.

- Interruzioni senza preavviso:

L'inizio dell'interruzione può coincidere con:

- 1) l'istante della prima chiamata al numero di pronto intervento per interruzione dell'erogazione di energia termica da parte di un utente coinvolto nell'interruzione o da terzi;
- 2) l'istante di segnalazione dell'evento rilevato dal sistema di telecontrollo.

Ai fini del calcolo della durata dell'interruzione viene considerata la segnalazione pervenuta per prima.

Per tutte le tipologie di interruzioni la "fine dell'interruzione" coincide con la riapertura dell'ultima coppia di valvole che alimentano l'allacciamento o che alimentano la zona oggetto di sospensione.

Art. 9

Usi non consentiti

E' vietato il prelievo dell'acqua calda dal circuito primario della rete di teleriscaldamento nonché l'utilizzazione dell'energia termica, per usi diversi da quelli consentiti ai sensi dell'art.1 della presente carta dei servizi.

La violazione di detta norma potrà determinare l'immediata sospensione della fornitura.

Tutti i prelievi abusivi in cui si ravvisino ipotesi di reato, saranno denunciati e perseguibili a norma di legge.

E' fatto inoltre assoluto divieto di rivendita del calore fornito. L'accertamento del fatto comporta l'immediata risoluzione del contratto di fornitura per colpa dell'utente.

Art. 10

Reclami

Il richiedente può **presentare un reclamo scritto o una richiesta di informazioni** utilizzando un **apposito modulo** predisposto dall' esercente o mediante altro documento che contenga almeno i seguenti elementi minimi:

- nome e cognome dell'intestatario del contratto di fornitura;*
- indirizzo di fornitura;*
- indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;*
- tipologia di fornitura.*

Il reclamo può essere inviato utilizzando uno dei seguenti canali:

- Fax: 0588 62143;
- E-mail: info@gespomarance.it;
- PEC: info@pec.gespomarance.it;
- Posta ordinaria o raccomandata;
- Agli uffici della società.

La **risposta al reclamo scritto o alla richiesta di informazioni** deve essere formulata in modo chiaro e comprensibile e deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni inoltrata dal richiedente;*
- l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo dell'esercente incaricato di fornire eventuali ulteriori chiarimenti.*

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, inoltre:

- la valutazione documentata effettuata dall'esercente rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;*
- la descrizione e i tempi delle azioni correttive poste in essere dall'esercente;*
- l'elenco della documentazione allegata.*

Il gestore deve rispondere al reclamo scritto nel tempo massimo di 30 (trenta) giorni.

NORME TECNICHE

Art. 11

Impianti interni

Si intendono impianti interni quelli posti a valle del punto di consegna secondo le specificazioni indicate di seguito

a) Utenze con centralina d'utenza o scambiatore di calore:

nel caso di utenze provviste di apposita centrale termica o scambiatore di calore, il punto di consegna è stabilito nelle valvole di sezionamento della rete pubblica dall'impianto dell'utenza. Fanno parte del secondario tutti gli organi di regolazione e di sicurezza dell'impianto di utenza: pertanto la manutenzione di tutto quanto si trova a valle del punto di consegna è a carico dell'utente e dovrà essere eseguita a sue spese da personale della Società o da altro personale qualificato nel rispetto di quanto precisato al DM 10/02/14 e in conformità al DPR 74/2013.

L'impianto interno privato dovrà essere adeguato e costruito nel rispetto delle condizioni di esercizio della rete primaria e conforme alla normativa vigente: la circolazione dell'acqua sarà ottenuta mediante l'installazione di una apposita pompa a cura e a carico dell'utente.

Il sistema di regolazione interno è a carico dell'utente e dovrà essere conforme alla normativa vigente.

b) Utenze senza scambiatore di calore:

nel caso di utenze non provviste di apposito scambiatore di calore, il punto di consegna è costituito dalle valvole di intercettazione poste in opera in fase di realizzazione dell'allacciamento: pertanto immediatamente a valle delle valvole di intercettazione la manutenzione è a carico dell'utente. Questo tipo di utenza non verrà più installato privilegiando l'installazione di centraline di scambio termico.

Il sistema di regolazione è a carico dell'utente e dovrà essere conforme alla normativa vigente.

L'impianto dell'utente dovrà essere adeguato e costruito nel rispetto delle condizioni di esercizio dalla rete primaria e comunque in grado di sopportare una pressione di almeno 6 bar.

L'utente non dovrà fare uso di alcuna pompa sul proprio impianto, in quanto la circolazione dell'acqua sarà garantita dalle pompe delle sottostazioni. L'utente non può montare di propria iniziativa pompe di circolazione nel proprio impianto, se non previa autorizzazione della Società.

La Società curerà con opportune tempistiche e priorità, l'installazione degli scambiatori di calore per quegli utenti che ne sono privi e ne necessitano per garantire il funzionamento e il servizio.

Tutte le utenze saranno dotate di valvole regolatrici della portata in base alla potenza ed alle esigenze del cliente (se non già installate nella centralina d'utenza). Tali valvole assicurano la corretta distribuzione del fluido a tutte le utenze collegate alla stessa rete primaria GES e la corretta portata secondo le esigenze dell'utente per evitare sprechi ed un utilizzo non razionale dell'energia termica. La valvola verrà montata a valle delle valvole di intercettazione del collettore di mandata della GES e quindi farà parte integrante del circuito secondario con sensori montati sul ramo primario di ritorno e sul ramo secondario di mandata del circuito di utenza ed utilizzerà una sonda di temperatura esterna. La valvola è tarata in modo tale da fornire acqua ad una temperatura correlata alla temperatura esterna e quindi alle effettive necessità di riscaldamento come suggerito dalle ultime normative in tema di efficienza energetica. Tale valvola inoltre è impostata in modo da evitare che il ritorno di acqua sul circuito primario abbia una temperatura superiore ai 60 gradi così da sfruttare in modo adeguato il fluido caldo. Per le vecchie installazioni tutti i costi di fornitura, installazione ed adeguamento all'impianto esistente sono a carico della GES.

A carico dell'utente rimane l'alimentazione elettrica della centralina di controllo.

Sia in presenza di utenze con scambiatore di calore che senza scambiatore di calore, nel caso di cattivo funzionamento del servizio dovuto alla non conformità dell'impianto interno di riscaldamento (così detto "secondario") alle caratteristiche della rete, il gestore è autorizzato a sospendere l'erogazione del servizio sino all'adeguamento degli impianti stessi.

L'Azienda ha facoltà di inserire un limitatore di portata commisurato al volume da riscaldare.

I proprietari curano la posa degli impianti interni, gli ampliamenti, la manutenzione, nonché i successivi lavori ed interventi, affidandone l'esecuzione ad installatori qualificati, assumendone le conseguenti responsabilità.

Dovranno sempre essere rispettate le norme di Legge o i regolamenti vigenti e quelle suggerite dall'esperienza e dalla tecnica del particolare settore.

Art.12

Vigilanza degli impianti

Il Gestore ha sempre il diritto di far ispezionare gli impianti ed apparecchi all'interno delle proprietà private.

Tali ispezioni sono effettuate dal personale dell'Azienda o dalla stessa incaricato, muniti di tessera di riconoscimento, che avranno facoltà di accedere alla proprietà privata sia per i periodici controlli che per accertare alterazioni o guasti agli impianti e comunque per assicurarsi della regolarità dell'impianto e del servizio.

In caso di opposizione od ostacolo il Gestore si riserva il diritto di sospendere immediatamente la fornitura, previa diffida scritta, fino a quando le verifiche non abbiano avuto luogo e sia stata accertata la perfetta regolarità dell'esercizio, senza che ciò possa dar diritto a richieste di indennizzi o compensi da parte dell'utente.

La diffida non è richiesta ove ricorrano speciali ed eccezionali circostanze.

Art. 13

Realizzazione di impianti su sede pubblica, sulle proprietà di terzi, sulla proprietà dell'utente

La realizzazione di impianti su sede stradale

Tutte le manovre, verifiche, manutenzioni e riparazioni sulle derivazioni della presa stradale fino al punto di sezionamento compreso, spettano esclusivamente al gestore e sono pertanto vietate agli utenti.

In caso di realizzazione degli impianti su terreni di proprietà degli utenti, questi assumono l'obbligo di costituire volontariamente una servitù permanente a favore del Comune.

In particolare sarà sottoposta a servitù permanente una zona di larghezza di 2 metri in asse a ciascuna canalizzazione.

La servitù costituita, comporterà per il gestore il diritto di sorvegliare, mantenere e riparare a proprie spese gli impianti, nonché il diritto di accedere nelle zone asservite onde poter effettuare tutti i lavori necessari;

La servitù comporta anche l'obbligo per gli utenti e loro aventi causa a:

- 1) non costruire a distanza di mt. 1 per lato dell'asse di canalizzazione;
- 2) non piantare alberi a meno di mt. 2 per lato.

Agli effetti della delimitazione delle zone e delle distanze dalle canalizzazioni, l'andamento di queste sarà indicato in apposita cartografia disponibile presso gli uffici della GES, e comunque sarà possibile concordare con la Società eventuali deroghe alle distanze di rispetto.

I locali per lo scambio termico e per le regolazioni di utenza sono di proprietà privata ma dovranno essere disponibili per controlli di qualsiasi natura da parte del personale della Società concessionaria del servizio o da essi delegato. Per i quali controlli sarà data previa comunicazione al Proprietario.

Qualora si debba procedere alla realizzazione di impianti e condutture su beni di terzi, l'utente è tenuto a provvedere alla richiesta delle necessarie autorizzazioni di terzi, sollevando il gestore da ogni e qualsiasi controversia che possa insorgere.

Art.14

Misuratore - contatore contacalorie

I misuratori - contatori (qualora non compresi nelle centraline d'utenza) sono collocati nel luogo più idoneo stabilito dal Gestore sentito il richiedente, di norma al limite della proprietà privata, sul muro di cinta o sulla facciata del fabbricato, in ogni modo in posizione di facile accesso per i propri incaricati ed in posizione rialzata rispetto al piano di scorrimento delle acque meteoriche. Al momento dell'installazione del misuratore il gestore è tenuto a concordare con l'utente, fatte salve le precedenti indicazioni, la più idonea collocazione anche al fine di prevenire inconvenienti di funzionamento causati da agenti esterni; oltre a ciò, il gestore è tenuto ad informare puntualmente l'utente sulle migliori modalità da adottare per proteggere lo strumento di misura dagli inconvenienti di cui sopra. Tutti gli apparecchi di misura sono provvisti d'apposito sigillo di garanzia apposto dal Gestore.

Lo sportello a protezione del misuratore è fornito dal Gestore. Il contatore viene fornito dalla società all'utente, che cura la posa in opera dello stesso e le successive manutenzioni. L'utente è tenuto a corrispondere un contributo, stabilito dalla società, per il contacalorie.

L'utente è considerato consegnatario del contacalorie e dei relativi accessori posti all'interno del vano d'alloggiamento del misuratore stesso. L'utente deve pertanto provvedere, con la diligenza del buon padre di famiglia, affinché le suddette apparecchiature ed il tratto di derivazione esistente nella sua proprietà siano preservati da manomissioni e da danneggiamenti ed è pertanto responsabile di qualunque manomissione o danno a loro arrecati anche da terzi o ignoti.

La rottura del misuratore causata dal gelo è imputabile all'utente se questi non attua i provvedimenti idonei ad evitare tale evento. In questo caso all'utente sarà addebitata la spesa per la sostituzione dell'apparecchio misuratore.

Art.15

Sostituzione e spostamento del misuratore contatore contacalorie

L'utente può richiedere lo spostamento del contacalorie, a proprie spese, che verrà eseguito esclusivamente dal personale Ges, previa accettazione del preventivo; il medesimo utente provvederà, a proprie spese, all'allacciamento degli impianti interni fino alla nuova ubicazione del contacalorie. Il preventivo deve essere consegnato dal Gestore entro 10 (dieci) giorni lavorativi ed i lavori devono essere eseguiti entro 15 (quindici) giorni lavorativi.

E' facoltà del Gestore imporre lo spostamento del misuratore, a spese dell'utente, quando ragioni di sicurezza o prevenzione lo consiglino. Lo spostamento potrà, in deroga a quanto sopra previsto, essere eseguito con spese a carico del Gestore quando la necessità dello spostamento derivi da una maggiore facilità d'accesso per il Gestore.

Sono a carico dell'utente le spese per la posa in opera dello stesso e le successive manutenzioni.

In caso di guasto o di palese imperfetto funzionamento del contacalorie, l'utente ha l'obbligo di darne immediato avviso al Gestore.

Qualora il contacalorie dovesse risultare deteriorato o illeggibile per cause non imputabili all'utente, verrà sostituito a cura e spese del Gestore.

E' diritto-dovere dell'utente verificare periodicamente il contacalorie allo scopo di individuare eventuali anomalie e, in particolare, per intervenire direttamente e con la massima sollecitudine in caso di consumi eccessivi.

Art.16

Irregolare funzionamento e verifica del contacalorie

Quando l'utente ritenga erronee le indicazioni del contacalorie potrà richiedere la verifica del contacalorie che è effettuata dal Gestore con proprio personale e proprie attrezzature o per mezzo di ditte esterne incaricate del servizio.

Nel caso in cui si renda necessario rimuovere il contacalorie per effettuare la verifica lo stesso verrà sostituito con un nuovo contacalorie previa autorizzazione dell'utente. Qualora sia riscontrato l'irregolare funzionamento dell'apparecchio misuratore di cui era stata richiesta la verifica, lo stesso, se non si fosse ancora provveduto, sarà sostituito e si procederà al ricalcolo dei consumi dal momento in cui l'irregolarità si è prodotta, se determinabile. Non si può in ogni caso, partire da una data antecedente l'ultima lettura di saldo fatturata non contestata entro i termini di scadenza della relativa bolletta. Il ricalcolo sarà effettuato applicando ai consumi rilevati la percentuale di scostamento indicata dalla verifica o, ad insindacabile giudizio del Gestore in base ai consumi storici rilevati sull'utenza e/o in base al consumo rilevato successivamente alla verifica stessa.

TARIFFE

Art. 17

Approvazione delle tariffe

Le tariffe all'utenza verranno deliberate ogni anno durante la sessione di bilancio di previsione con apposito atto della Giunta Comunale, ai sensi dell'art. 172 comma 1 lettera e del D- Lgs 267/00.

Di esse verrà data idonea pubblicità nelle forme ritenute opportune.

Art. 18

Letture dei consumi

L'energia termica ad uso di riscaldamento e di produzione di acqua igienico -sanitaria potrà essere contabilizzata secondo due sistemi alternativi:

a) contabilizzazione a forfait:

si applica una tariffa in KWh/m³, pari al consumo stimato unitario dell'utenza (forfait) per far fronte al fabbisogno energetico per il periodo di riscaldamento. La contabilizzazione deriva quindi dal prodotto della volumetria dell'utenza moltiplicato per il suddetto consumo unitario stimato.

Ai fini della determinazione dell'importo dovuto si farà riferimento alla cubatura della unità immobiliare da riscaldare, che l'utente autocertificherà al momento della realizzazione dell'allacciamento o della stipula del contratto e che l'Azienda potrà in ogni momento verificare in contraddittorio con l'utente. Per volume riscaldato si intende il volume interno dell'intera unità immobiliare (compresi i muri interni ed esclusi i muri perimetrali). Il volume dei vani scale interni al fabbricato, ma esterni alle unità immobiliari non muniti di punti radianti, non viene contabilizzato.

b) contabilizzazione a misura:

il consumo di energia termica sarà registrato da apposito contacalorie di calore diretto del tipo indicato dall'Azienda.

L'utente può scegliere tra due sottosistemi di contabilizzazione a misura:

l) Quota fissa + consumo:

l'importo annuo della fornitura verrà determinato dalla applicazione di una quota fissa annua per ogni metro cubo riscaldato cui si somma l'importo derivante dal prodotto del calore registrato dal contacalorie per il costo della Mcal.

2) Importo minimo riassorbibile:

l'importo annuo della fornitura derivante dal prodotto delle Mcal registrate dal contacalorie per il costo della Mcal. non potrà essere inferiore ad una determinata percentuale di quello che sarebbe risultato dalla applicazione alla stessa utenza del sistema a forfait.

- c) Sistema a contacalorie per utenze diverse dalle civili abitazioni (ospizi, circoli, chiese etc.) e per le attività industriali e commerciali per le quali l'energia termica rappresenta parte primaria e fondamentale del ciclo produttivo o dell'attività (forni verniciatura, lavanderie, essiccatoi etc.). In particolare il sistema a contacalorie deve essere applicato a quelle utenze per cui l'energia termica per utilizzi diversi dal riscaldamento ambiente (es: produzione di ACS, altro), superi il 22% dell'energia contabilizzata nel sistema a forfait:

l'importo annuo della fornitura derivante dal prodotto delle Mcal registrate dal contacalorie per il costo della Mcal.

Gli utenti che desiderano passare dal contratto a forfait alla contabilizzazione a misura provvederanno a richiedere alla Società e a loro spese l'installazione di un misuratore contacalorie.

In ogni caso verrà stipulato il contratto che la società reputa più idoneo nei confronti dell'attività dell'utenza.

Art.19

Accertamento dei consumi e fatturazioni

L'utente ha l'obbligo di consentire, ove previsto, l'accesso ai contatori per effettuare la rilevazione dei consumi.

In caso d'impossibilità ad accedere al contacalorie gli utenti dovranno effettuare l'autolettura, la quale potrà essere comunicata alla Società anche telefonicamente.

La mancata autolettura determinerà l'addebito di un consumo presunto.

Art. 20

Emissione e pagamento delle fatture

Le fatture sono inviate nel luogo di residenza o domicilio indicato dall'utente in sede di stipula del contratto per posta ordinaria o tramite servizio elettronico, con possibilità su sua richiesta, di spedire la fattura ad un indirizzo o ad un nominativo diverso. Il funzionamento dell'impianto per il riscaldamento ambienti è stabilito dal 15 ottobre al 15 maggio dell'anno successivo, oltre alle deroghe previste dal DPR 412/93, da attuare con le modalità previste dall'art.10 del decreto stesso e con notifica al gestore.

La fatturazione, a partire dal 01 gennaio 2022, avverrà ogni 2 (due) mesi con le modalità seguenti:

- Dal 1 gennaio al 28/29 febbraio, con pagamento della fattura al 31 marzo;
- Dal 1 marzo al 30 aprile, con pagamento della fattura al 31 maggio;
- Dal 1 maggio al 30 giugno, con pagamento della fattura al 31 luglio;
- Dal 1 luglio al 31 agosto, con pagamento della fattura al 30 settembre;
- Dal 1 settembre al 31 ottobre, con pagamento della fattura al 30 novembre;
- Dal 1 novembre al 31 dicembre, con pagamento della fattura al 31 gennaio.

- Il gestore, in accordo con l'Amministrazione Comunale, può modificare i periodi di fatturazione, dandone adeguata pubblicità agli utenti.
- Per le utenze con misuratore contacalorie, nella fatturazione relativa al sesto bimestre, potrà essere eseguito un conguaglio sul reale consumo annuo, se nei bimestri precedenti non è stata eseguita, per un qualsiasi motivo, la lettura effettiva dei consumi prelevati sul misuratore contacalorie.
- Per quanto concerne gli utenti che usufruiscono del servizio dell'Acqua calda estiva (ACS), e che i relativi consumi non sono stati inseriti nella tariffa unica del Comune di appartenenza, verrà emessa una fattura apposita in data 31 ottobre di ogni anno con pagamento al 30 novembre.

Per le relative prestazioni amministrative e commerciali il Gestore addebiterà all'utente i seguenti importi:

- Euro 1,50 (esclusa Iva) per il rimborso delle spese amministrative e di riscossione della fattura;
- Euro 2,00 (esclusa Iva) per il rimborso delle spese di invio della fattura tramite posta ordinaria.

Ai Clienti che aderiranno al pagamento delle bollette tramite RID bancario/postale e alla ricezione elettronica della fattura (tramite posta elettronica o SDI) non verranno addebitate le spese di rimborso amministrativo e di invio della fattura. Ai Clienti che opteranno per il solo pagamento tramite RID o per il solo invio elettronico della fattura, verrà addebitata la somma relativa alla sola scelta non optata.

Il documento contenente i dati del consumo, la riproduzione dei dati fiscali e le ulteriori informazioni previste dalla regolamentazione vigente, verrà inviato in modalità elettronica tramite posta elettronica (e-mail o PEC) di cui il Cliente ne abbia dato disponibilità al gestore in fase di conclusione del contratto o successivamente, o ad un indirizzo digitale acquisito da database pubblici. In questi casi non verranno addebitate al Cliente le spese di invio della fattura.

In assenza di tali recapiti digitali, detti documenti verranno inviati al Cliente tramite posta ordinaria.

Eventuali reclami o contestazioni non danno diritto all'utente di differire o sospendere il pagamento delle fatture. Per qualsiasi comunicazione, domanda o reclamo l'utente deve rivolgersi ai competenti uffici dell'Azienda: ogni comunicazione, domanda o reclamo inoltrata a soggetti diversi dai competenti uffici, sarà considerata nulla o come non avvenuta.

L'emissione della fattura per l'addebito dei consumi si ha sempre salvo errori ed omissioni, ed il relativo pagamento non libera l'utente dall'addebito di eventuali precedenti consumi non fatturati e quindi non pagati o dal pagamento di addebiti erroneamente non imputati.

PAGAMENTI E SANZIONI

Art. 21

Omesso o ritardato pagamento

Il pagamento delle forniture deve essere fatto dall'utente in base alle fatture che gli sono periodicamente recapitate, nei modi ivi indicati.

Qualsiasi reclamo ed opposizione che l'utente ritenesse di fare in merito all'importo dei consumi fatturati o per ogni altro motivo, dovrà essere inoltrato al Gestore entro il termine di scadenza del pagamento indicato nelle fatture.

Nel caso di omesso o ritardato pagamento di consumi relativi utenze intestate a persona fisica o giuridica che occupa con titolo un immobile, il proprietario stesso dell'immobile suddetto risponderà in solido con l'utente dei debiti maturati nei confronti del gestore.

Trascorsi 30 giorni dalla scadenza indicata in fattura, l'utente riceverà un sollecito a provvedere **entro 15 giorni**, al pagamento della stessa.

Trascorso inutilmente tale termine, l'Azienda è autorizzata a procedere alla sospensione della fornitura, previo invio di apposita lettera raccomandata con ricevuta di ritorno ed iniziare le azioni legali per il recupero del credito.

Per le relative prestazioni amministrative e commerciali il Gestore addebiterà al cliente un importo pari a;

2 euro (iva esclusa) per l'invio del primo sollecito di pagamento;

4 euro (iva esclusa), per l'invio di tutti i successivi solleciti di pagamento successivi al primo.

All'importo richiesto in fattura, andranno sommati gli interessi legali maggiorati di 2 punti percentuali e calcolati dalla data della scadenza del pagamento del consumo fino alla data dell'effettivo pagamento.

Qualora il pagamento intervenga nel periodo che intercorre fra la data dell'avviso di messa in mora e la scadenza indicata nell'avviso stesso, l'utente dovrà dimostrare, attraverso gli strumenti indicati dal Gestore, l'avvenuto pagamento onde evitare la sospensione del servizio, che altrimenti interverrà alla scadenza indicata nell'avviso.

Il termine di scadenza per il pagamento indicato nell'avviso non potrà comunque mai essere inferiore a 20 giorni dalla data di ricezione della comunicazione.

Trascorso inutilmente anche detto periodo, senza che l'utente abbia provveduto al pagamento della fattura, il Gestore potrà iniziare una procedura legale di recupero credito, addebitando all'utente tutte le relative spese necessarie a tale procedura.

Nel caso in cui l'utente provveda e dimostri al Gestore, entro 30 giorni dall'avvenuta sospensione dell'erogazione, il pagamento di tutte le fatture scadute, oltre al costo delle procedure di recupero crediti intraprese e alle spese di riattivazione, il servizio sarà ripristinato entro i 2 (due) giorni feriali successivi.

Se la sospensione perdura oltre 30 giorni, il contratto sarà considerato risolto; in quest'ultimo caso qualora l'utente provveda al pagamento integrale delle somme dovute, compresi i costi per il recupero crediti, si potrà provvedere a riattivare il servizio solo a seguito della stipula di un nuovo contratto di fornitura, previo pagamento del corrispettivo previsto. Nel periodo d'interruzione della fornitura decorrerà ugualmente la quota fissa per il servizio.

L'utente moroso non può pretendere il risarcimento d'eventuali danni derivanti dalla sospensione dell'erogazione del servizio, né può ritenersi svincolato dall'osservanza degli obblighi contrattuali.

Art.22

Sospensione della fornitura

Come disciplinato nei precedenti articoli il Gestore si riserva il diritto di sospendere la fornitura del servizio per cause esterne, per ragioni di servizio o per sopperire a fabbisogni d'emergenza, senza che l'utente possa avanzare pretese risarcitorie o indennizzi di sorta.

La fornitura può inoltre essere sospesa per le seguenti cause:

- a) Mancata o inesatta comunicazione dei dati d'utenza in caso di volture o subentri;
- b) Utilizzo del teleriscaldamento per un immobile diverso da quello indicato nel contratto od uso diverso da quello per il quale è stato stipulato il contratto;
- c) Prelievi abusivi;
- d) Cessione a terzi della fornitura;
- e) Irregolarità nell'installazione o mancanza di tenuta degli impianti in proprietà privata
- f) Opposizione dell'utente al controllo e alla lettura del contacalorie da parte del Gestore;
- g) Opposizione dell'utente al controllo dell'impianto interno da parte del Gestore;

- h) In caso di pericolo per persone o cose;
- i) Manomissione del contacalorie e delle opere di proprietà demaniale, compresa la manomissione dei sigilli del contacalorie stesso;
- j) Morosità persistente nonostante la regolare messa in mora;
- k) Mancata realizzazione da parte dell'utente delle modifiche suggerite dal gestore, in caso d'irregolarità riscontrate dallo stesso o di pericolo per persone o cose.

La sospensione sarà disposta dopo 30 giorni dal preavviso di sospensione contenente l'invito a regolarizzare la situazione nel caso in cui l'utente non abbia provveduto.

Il preavviso non è dovuto nei casi di cui alle lettere c), d), h), e j).

Il preavviso è ridotto a 24 ore nel caso di cui alle lettere e) e i).

Art.23

Modalità di accredito di somme erroneamente addebitate all'utente

In caso di errata fatturazione da parte di Ges, fatti salvi i casi di accredito in fattura per gli acconti, ai fini della restituzione degli importi erroneamente riscossi, il Gestore utilizzerà d'ufficio, salvo diversa richiesta da parte dell'utente, il metodo dell'accredito sulla successiva bolletta.

Art. 24

Penalità

In caso di falsità in dichiarazioni o autocertificazioni rilasciate dall'utente o di frode da esso compiuta si procederà a norma del Codice Penale.

All'Azienda è affidato l'incarico di controllare il rispetto delle norme contenute nella presente carta dei servizi.

DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI

Art. 25

Variazione delle tariffe e della carta dei servizi

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di modificare le tariffe e le disposizioni della seguente carta dei servizi dandone comunicazione all'utenza tramite pubblicazione all'Albo Comunale, nonché utilizzando altre adeguate forme di pubblicità. La società provvederà inoltre alla pubblicità, allegando alla fatturazione immediatamente successiva alla modifica delle tariffe, una adeguata informativa

Qualora l'utente non receda dal contratto entro 30 giorni dalla pubblicazione, le modifiche si intendono tacitamente accolte.

Art. 26

Norme applicabili

Per quanto non previsto nella presente carta dei servizi sono applicabili le norme, le disposizioni e gli usi vigenti.

Art. 27

Imposte e tasse

Qualunque imposta e tassa di qualsiasi natura, presente o futura, da applicarsi alle forniture di calore sarà ad esclusivo carico dell'utente.

Art. 28

Conciliazione

Per qualsiasi comunicazione, domanda, reclamo, l'utente deve rivolgersi alle strutture competenti del Gestore.

Ogni domanda, reclamo o comunicazione fatte fuori di dette strutture ed in particolare agli incaricati della lettura e del controllo dei contatori, sarà considerata nulla o come non avvenuta.

Per le controversie inerenti il rapporto contrattuale di fornitura ed i pagamenti delle utenze, si rinvia all'art 63, del Codice di Consumo, ex D.Lgs. 206/2005, in materia di Foro Esclusivo del Consumatore.

Art.29

Utenze preesistenti

Coloro che al momento dell'adozione della presente carta dei servizi avessero un rapporto di fornitura in essere, saranno vincolati alle norme contenute in questa carta dei servizi, trascorsi 30 giorni dalla spedizione di copia integrale dello stesso presso la residenza o domicilio indicato nel contratto di fornitura.