

ALLEGATO C

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO

1.	PREMESSA.....	3
2.	VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
3.	I PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO	4
4.	INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	4
5.	TEMPESTIVITÀ DELLE PRESTAZIONI DI ALLACCIAMENTO E SOMMINISTRAZIONE	5
6.	TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DEI LAVORI	6
7.	TEMPO DI ESECUZIONE DEI LAVORI	7
8.	TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA SOMMINISTRAZIONE	7
9.	TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA SOMMINISTRAZIONE SU RICHIESTA	7
10.	TEMPO DI RIATTIVAZIONE A SEGUITO DI SOSPENSIONE PER MOROSITÀ.....	7
11.	FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI	8
12.	CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	8
13.	CONTINUITÀ DELLA SOMMINISTRAZIONE.....	8
14.	SEGNALAZIONE DI GUASTI	8
15.	PRONTO INTERVENTO E RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	8
16.	TEMPI DI PREAVVISO PER LE SOSPENSIONI PROGRAMMATE	10
17.	DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE	10
18.	CORRETTEZZA NELLA MISURA DEI CONSUMI	10
19.	FATTURAZIONE DEI CONSUMI.....	11
20.	RETTIFICHE DI FATTURAZIONE.....	11
21.	STANDARD PER LE RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	11
22.	RIMBORSI.....	11
23.	PAGAMENTO DELLE FATTURE E MOROSITÀ	12
24.	MOROSITÀ	12
25.	INFORMAZIONI SUL CONTRATTO	12
26.	INFORMAZIONI AL CLIENTE	12
27.	RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE	13
28.	RISPOSTA ALLE RICHIESTE VERBALI	13
29.	PROCEDURE DI RECLAMO	13
30.	CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI	14
31.	PROCEDURE DI CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE	14
32.	ACCESSO AL SERVIZIO	14
33.	SPORTELLI TELEFONICO E INTERNET	14
34.	PORTALE INTERNET.....	15
35.	RECAPITI UTILI	15
36.	TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD	15

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO

1. Premessa

La Yousave S.p.A., con sede legale a Bergamo (BG), in via Stezzano n. 87 c/o Parco Scientifico Tecnologico Kilometro Rosso, e con c.f. e p. IVA n. 03579950167, nella persona del legale rappresentante *pro-tempore*, (di seguito, anche il “Gestore”) eroga i Servizi nel rispetto dei criteri previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*” (di seguito, anche solo la “**Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri**”).

La presente *Carta della qualità dei servizi teleriscaldamento e teleraffrescamento* (di seguito, anche solo la “**Carta dei Servizi**”):

- costituisce una dichiarazione di impegno formale del Gestore nei confronti dei propri clienti e come tale è elemento integrativo del contratto di somministrazione (di seguito, anche solo il “**Contratto**”) che è composto dalla richiesta di attivazione (di seguito, anche solo la “**Richiesta di Attivazione**”) e dalle *Condizioni generali per la somministrazione dell'energia termica mediante i servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento* (di seguito, anche solo le “**Condizioni Generali**”);
- individua i principi fondamentali a cui si vuole uniformare il Gestore nel gestire il Servizio;
- individua gli *standard* di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione dei clienti;
- definisce inoltre il rapporto tra Gestore e i clienti per quanto riguarda i diritti di partecipazione e informazione e fissa le procedure di reclamo da parte dei clienti stessi.

2. Validità della Carta dei Servizi

Il Gestore garantisce il rispetto degli obiettivi di qualità tecnica del servizio descritti nel presente documento.

Gli standard di continuità e regolarità dell'erogazione e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute a guasti tecnici imprevedibili, eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e atti dell'Autorità Pubblica.

3. I principi sull'erogazione dei servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento

La relazione con i clienti e l'erogazione dei servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento, vuole essere improntata ai valori e ai principi di funzionamento aziendali, in piena coerenza con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri:

- Uguaglianza e imparzialità di trattamento. Il Gestore, nell'erogazione del servizio teleriscaldamento e teleraffrescamento, si impegna al rispetto del principio di uguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione degli stessi. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche servite dal teleriscaldamento e teleraffrescamento e fra le diverse categorie o fasce di clienti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore ispira il proprio comportamento nei confronti dei clienti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.
- Continuità del servizio. Il Gestore si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare. Qualora fossero necessarie interruzioni, a seguito di guasti o interventi di manutenzione di assoluta necessità per il corretto funzionamento degli impianti e il mantenimento della qualità del servizio offerto, il Gestore si impegna comunque a garantire, 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.
- Coinvolgimento e Partecipazione. Il Gestore si impegna a coinvolgere, favorendone la partecipazione, clienti e Associazioni riconosciute dei Consumatori, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per migliorare la collaborazione con il cliente stesso. Il cliente può accedere alle informazioni che lo riguardano, può formulare suggerimenti ed inoltrare reclami e ha diritto a ricevere risposte esaurienti nei tempi previsti dalla presente Carta dei Servizi e da provvedimenti e disposizioni legislative vigenti in materia. Al fine di individuare, inoltre, possibili interventi migliorativi il Gestore potrà procedere periodicamente ad acquisire le valutazioni dei clienti e il loro grado di soddisfazione in merito alla qualità del servizio reso attraverso indagini periodiche, specifiche riunioni o iniziative aperte ai clienti e alle loro associazioni di rappresentanza.
- Rispetto e cortesia. Il Gestore si impegna a garantire una condotta del proprio personale, verso i clienti, improntata al rispetto e alla cortesia al fine di agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro obblighi.
- Chiarezza e trasparenza delle comunicazioni. Particolare attenzione è posta dal Gestore alla semplificazione e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con il cliente ricercando la massima trasparenza, chiarezza e comprensibilità in qualsiasi comunicazione.

4. Indicatori e standard di qualità del servizio

Il Gestore considera i seguenti fattori come determinanti per la qualità del servizio teleriscaldamento e teleraffrescamento:

- A. tempestività delle prestazioni di allacciamento e somministrazione;
- B. continuità e regolarità dell'erogazione del servizio;
- C. correttezza nella misura dei consumi;
- D. correttezza nella fatturazione dei consumi;
- E. pagamento delle fatture e morosità;
- F. completezza e accessibilità alle informazioni da parte del cliente.

Sulla base di tali fattori sono stati individuati gli *standard* di qualità dei quali il Gestore assicura il rispetto.

5. Tempestività delle prestazioni di allacciamento e somministrazione

Il Gestore dimensiona le proprie strutture per rendere il più possibile celere l'esecuzione dei preventivi per gli allacciamenti, l'esecuzione dei lavori, l'attivazione e la disattivazione delle forniture, seguendo le esigenze di qualità delle prestazioni e della loro economicità.

I tempi considerati dagli *standard* sono definiti in giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali) o in giorni feriali (dal lunedì al sabato, escluse le festività infrasettimanali).

I tempi massimi garantiti dagli *standard* specifici che danno diritto all'indennizzo per il cliente sono vincolanti se non sono necessari permessi da parte di terzi (ad esempio diritti di servitù di passaggio) o di enti competenti (ad esempio ordinanze sindacali, concessioni di attraversamento stradale, ferroviario).

I tempi considerati dagli *standard* sono dipendenti anche dalla natura del lavoro per cui si richiede il preventivo e l'esecuzione. I lavori si distinguono in semplici e complessi.

Per lavoro semplice si intende:

- la costruzione di una sottostazione di utenza distante non più di trenta metri dalla rete esistente e con potenze inferiori a 50 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;
- l'allacciamento di un'utenza singola collegata alla rete secondaria di distribuzione del Gestore fino a una distanza di 30 metri per una potenza complessiva di 50 kW.

Per lavoro complesso si intende:

- 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.

Gli *standard* specifici garantiti, relativamente alle prestazioni di allacciamento e somministrazione sono i seguenti:

1. tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori;
2. tempo di esecuzione dei lavori;
3. tempo di attivazione della somministrazione;
4. tempo di disattivazione della somministrazione su richiesta del cliente;
5. tempo di riattivazione della somministrazione a seguito di sospensione per morosità;
6. fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati.

6. Tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori

È il periodo di tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore 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 Gestore, la società risponde negativamente alle richieste di preventivo.

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

Standard del tempo massimo per la preventivazione:

- Lavori semplici: il tempo massimo per i preventivi di lavori semplici è di 20 giorni lavorativi.
- Lavori complessi: il tempo massimo per i preventivi di lavori complessi è concordato con il cliente. In questo caso il Gestore darà 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.

7. Tempo di esecuzione dei lavori

Il tempo di esecuzione dei lavori, misurato in giorni lavorativi, è il tempo che intercorre tra la data di accettazione del preventivo (comprensiva della presentazione di tutti i documenti richiesti) e la data di completamento del lavoro.

Standard del tempo massimo di esecuzione dei lavori:

- Lavori semplici: il tempo massimo di esecuzione di lavori semplici è pari a 60 giorni lavorativi.
- Lavori complessi: il tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi è specificato nel preventivo e nei suoi allegati.

8. Tempo di attivazione della somministrazione

È il tempo che intercorre tra la data di richiesta di erogazione 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 somministrazione. Il periodo è misurato in giorni lavorativi.

L'attivazione può essere richiesta solamente se sono completati e funzionanti gli impianti di competenza del cliente.

Standard del tempo di attivazione della somministrazione: il tempo massimo di attivazione della somministrazione è di 10 giorni lavorativi se sono completati e funzionanti gli impianti di competenza del cliente.

9. Tempo di disattivazione della somministrazione su richiesta

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, compreso tra la data di richiesta della disattivazione della somministrazione e la data di disattivazione della somministrazione stessa.

Standard del tempo di disattivazione della somministrazione: il tempo massimo di disattivazione della somministrazione è di 5 giorni lavorativi.

10. Tempo di riattivazione a seguito di sospensione per morosità

È il tempo, misurato in giorni feriali, compreso tra la data in cui il cliente comunica, con idonea documentazione, di avere eseguito il pagamento del debito e la data di ripresa della somministrazione.

Standard del tempo di riattivazione: il tempo massimo di riattivazione della somministrazione a seguito di sospensione per morosità è di 5 giorni feriali se non è intervenuta la rescissione del contratto.

11. Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati

L'appuntamento personalizzato è l'appuntamento fissato con il cliente presso il suo domicilio, su sua richiesta e per i seguenti motivi:

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

Standard della fascia di puntualità per appuntamenti: l'intervento può essere eseguito nella fascia massima di 4 ore.

12. Continuità e regolarità dell'erogazione del servizio

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

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

13. Continuità della somministrazione

L'impegno prioritario del Gestore 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.

Lo stato della rete è controllato tramite la rilevazione del reintegro giornaliero di acqua; in caso di rilevamento di anomalie, il controllo potrà essere integrato da altre metodologie, quali la termografia.

14. Segnalazione di guasti

Il Gestore auspica che il cliente partecipi alla sicurezza e al miglioramento del servizio comunicando al pronto intervento le irregolarità e le interruzioni nella somministrazione ai recapiti stabiliti contrattualmente.

15. Pronto intervento e riattivazione del servizio

Il servizio di pronto intervento è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno per far fronte ai guasti

sull'impianto e sull'allacciamento, limitatamente alla proprietà del Gestore.

Gli *standard* del servizio di pronto intervento dipendono dal livello di urgenza della situazione sulla quale si deve intervenire, definito secondo i seguenti parametri:

- Emergenza: Tipico di situazioni che possono mettere a rischio la incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative;
- Urgenza: Tipico di situazioni che possono compromettere le situazioni ottimali (es: condizioni microclimatiche) per lo svolgimento delle normali attività lavorative;
- Nessuna urgenza: tutti gli altri casi.

Standard del servizio di pronto intervento in emergenza: l'intervento di prima verifica avviene entro il tempo massimo di 4 ore dalla segnalazione.

Le situazioni di emergenza sono le situazioni che creano un danno potenziale ai cittadini e possono essere ad esempio:

- il cedimento del manto stradale a seguito di rottura delle tubazioni che trasportano l'acqua calda,
- la fuoriuscita dell'acqua calda a temperatura estremamente elevata.

Standard del servizio di pronto intervento in situazioni di urgenza: l'intervento di prima verifica avviene entro il tempo massimo di 24 ore.

Standard del servizio di pronto intervento in situazioni di non urgenza: l'intervento di prima verifica avviene entro il tempo massimo di 48 ore.

L'avvio dell'intervento di attivazione delle misure di riduzione del rischio, se rilevato, avviene contestualmente al sopralluogo. L'intervento di riparazione, se non contestuale, viene pianificato in base al grado di complessità tecnico operativa e la tempistica necessaria comunicata secondo quanto indicato al paragrafo 36.

Quanto sopra, fatte salve particolari e differenti condizioni di somministrazione, contrattualizzate *ad hoc* con clienti specifici.

Qualora i tecnici non siano in grado di intervenire a causa di un numero elevato di richieste contemporanee che allungano di fatto i tempi per l'intervento, gli operatori del Gestore provvedono a diffondere le indicazioni necessarie sulla condotta da tenere.

Riattivazioni per guasti: in caso di interruzione della somministrazione per guasto (ad esempio a contatori, ad altri apparecchi accessori del gruppo di misura di proprietà aziendale), la riattivazione è garantita entro 48 ore dalla segnalazione. Questi tempi non considerano cause eccezionali non riconducibili direttamente dal Gestore o che necessitino di interventi tecnicamente e/o operativamente complessi, ad esempio per la necessità di accedere all'area di guasto dopo l'esecuzione di lavori preliminari (ad esempio guasti alle tubazioni interrato). Il completamento

dell'intervento di riattivazione avviene in tempi dipendenti dalle complessità tecniche/operative dell'intervento stesso.

16. Tempi di preavviso per le sospensioni programmate

Nei casi in cui sia necessario interrompere l'erogazione del servizio per eseguire lavori programmati, il Gestore si impegna a limitare la sospensione al minimo indispensabile evitando, se possibile, di intervenire nei momenti di maggiore utilizzo del servizio.

I clienti interessati da sospensioni programmate della somministrazione di durata superiore a due ore o da sospensioni programmate 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, in relazione al numero dei clienti stessi, con avvisi stampa e/o radiotelevisivi e/o telematico.

Gli ospedali, i ricoveri, le scuole, sono avvisati al recapito diretto predefinito e, di norma, è concordato con loro il momento migliore per effettuare la sospensione.

17. Durata delle sospensioni programmate

Il Gestore si impegna a contenere la durata delle sospensioni programmate entro il tempo massimo di 16 ore.

18. Correttezza nella misura dei consumi

Il cliente può chiedere la verifica della funzionalità degli apparecchi di misura, tramite i recapiti stabiliti contrattualmente dal Gestore.

Per iniziare la verifica è necessario un intervento tecnico del Gestore per il quale sarà fissato un appuntamento con il cliente.

Dopo avere determinato il metodo di controllo (con il contatore di confronto o mediante l'invio ad un laboratorio) il Gestore comunica il costo della verifica al cliente e chiede la conferma della richiesta.

La verifica è gratuita nel caso in cui l'esito della prova dimostri che il contatore non funzioni correttamente e cioè quando i consumi indicati eccedano i limiti di tolleranza del +/- 5%, salvo quanto previsto dalle normative tecniche vigenti. In tal caso, ai sensi delle Condizioni Generali, 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. Altrimenti troveranno applicazione le altre disposizioni delle Condizioni Generali volte a determinare il consumo da fatturare.

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

La verifica può essere svolta in due modi:

- 1) presso il cliente analizzando i valori rilevati dai componenti del sistema di misura dei consumi tramite strumentazione dedicata o confronto con contatore in parallelo. La prova deve essere

effettuata nel periodo in cui l'impianto è attivo e funziona a regime. Il cliente può essere presente personalmente o con perito di parte alla esecuzione delle prove;

- 2) rimuovendo in tutto o in parte i componenti del sistema di misura dei consumi, inviandoli e a un laboratorio qualificato.

Standard per l'avvio della verifica e la comunicazione dei risultati: il tempo massimo previsto per l'avvio della verifica eseguita dagli operatori del Gestore è di 30 giorni lavorativi. Il periodo intercorre dalla data di ricevimento della conferma per la richiesta di verifica e la data di installazione presso il cliente della strumentazione di misura o dell'invio al laboratorio è invece di 10 giorni salvo indisponibilità delle apparecchiature di misura. I risultati sono inviati al cliente entro 20 giorni lavorativi dall'esito della esecuzione della prova.

19. 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. Le utenze allacciate alla rete si impegnano a prelevare un quantitativo di energia termica (e frigorifera) pari ad almeno 100 kWh per kW di potenza termica / frigorifera installata in sottostazione.

Tale quantità verrà comunque fatturata dal Gestore al Cliente anche in caso di consumi inferiori alla soglia sopra individuata.

20. Rettifiche di fatturazione

Sono attive procedure interne di controllo che evidenziano automaticamente eventuali fatture anomale e ne consentono la correzione.

Se il cliente segnala un'anomalia, sono avviate le verifiche del caso. Se la fatturazione risulta errata, il Gestore corregge l'anomalia ed invia gli appositi documenti di rettifica.

21. Standard per le rettifiche di fatturazione

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 o del protocollo aziendale in caso di comunicazione scritta.

22. Rimborsi

Nel caso in cui dalle rettifiche risulti un credito per il cliente, il rimborso è eseguito nella prima fatturazione utile, riducendo in compensazione 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 in compensazione dalle successive fatturazioni fino all'esaurimento del credito stesso.

Nei casi in cui la procedura descritta non risultasse applicabile, il rimborso potrà essere eseguito con

pagamento diretto.

23. Pagamento delle fatture e morosità

Il cliente può effettuare i pagamenti richiesti mediante bonifico bancario sulle banche indicate in fattura.

24. Morosità

Nel caso il Gestore non riceva il pagamento entro i 30 giorni dalla scadenza originale della fattura, invia al cliente un sollecito di pagamento contenente un nuovo termine di scadenza. Il sollecito può contenere il “*preavviso di chiusura*” se il credito supera 1.500 EURO.

Se permane il mancato pagamento, il Gestore invia una comunicazione scritta che contiene un secondo sollecito e “il preavviso di chiusura”. Nella comunicazione sono riportate le indicazioni utili per il pagamento dell'arretrato e le modalità per comunicare gli estremi del pagamento al Gestore.

Se il cliente contatta il Gestore entro la scadenza del “*preavviso di chiusura*” può richiedere una rateizzazione secondo le seguenti modalità:

- nel caso in cui il debito sia inferiore a 3.000 EURO il pagamento può essere fatto in due rate di eguale importo;
- nel caso in cui il debito sia superiore a 3.000 EURO il piano di rimborso è concordato con l'Ufficio Recupero Crediti.

Scaduto il termine indicato nel “*preavviso di chiusura*”, non sarà concessa alcuna dilazione.

Infine, in mancanza di riscontri da parte del cliente e nel caso in cui il deposito cauzionale sia inferiore al debito, il Gestore procede alla sospensione della somministrazione e dà avvio alle azioni necessarie per il recupero coattivo del credito.

Qualora il cliente provveda al pagamento dell'arretrato entro 30 giorni dalla data di sospensione per morosità, la somministrazione viene ripristinata entro i 5 giorni feriali successivi.

Sulla prima bolletta emessa saranno addebitate le spese di chiusura e riapertura della somministrazione.

25. Informazioni sul Contratto

Il Gestore assicura l'accesso a tutte le informazioni concernenti il rapporto contrattuale con il cliente.

26. Informazioni al cliente

Il Gestore garantisce una costante informazione sulle modalità di fornitura dei servizi e sulle loro modifiche con particolare riferimento al contratto di somministrazione, alle modalità di erogazione del servizio, all'assistenza tecnica, ai servizi accessori, alla consulenza tariffaria, ai pagamenti e

all'acquisizione delle letture dei misuratori. Le predette informazioni sono reperibili anche sul sito del Gestore.

27. Risposta alle richieste scritte

É garantita la risposta alle richieste di informazioni scritte nel termine massimo di 20 giorni lavorativi calcolati dalla data del protocollo aziendale.

28. Risposta alle richieste verbali

Se l'operatore non è in grado di dare una risposta immediata, il Gestore, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta (registrata sul sistema informativo aziendale), comunica o invia al cliente l'esito degli accertamenti.

29. Procedure di reclamo

Le comunicazioni relative a presunte violazioni del Contratto, dei regolamenti, della legislazione vigente o delle specifiche del servizio, possono essere presentate in qualsiasi forma, scritta oppure verbale, ai recapiti contrattuali.

Nel caso di reclami scritti, per consentire la ricostruzione della pratica, il cliente deve fornire, oltre al reclamo, tutte le informazioni in suo possesso volte a consentire un più agevole accertamento della presunta violazione, ivi incluse il nome del funzionario che ha seguito la pratica e la fotocopia dei documenti relativi alla pratica.

Il Gestore tiene i contatti con il cliente ed 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 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.

30. Caso di mancato rispetto degli standard specifici

Gli standard qui esposti costituiscono una mera indicazione di prestazione del livello di servizio da parte del Gestore.

Il loro mancato rispetto non comporterà in nessun caso penalità per il Gestore e non darà diritto a pretese di rimborso di alcun tipo da parte del cliente o dallo sporgente reclamo.

31. Procedure di conciliazione extragiudiziale

É 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. 6 settembre 2005 n. 206 (c.d. *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 e gli Organismi di Conciliazione offrono il servizio, è un semplice 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, un accordo comune.

Con la conciliazione le parti costruiscono insieme un percorso congiunto verso la soluzione della lite. Il Gestore 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.

32. Accesso al servizio

Il Gestore ha organizzato la propria struttura per garantire l'accessibilità ai propri servizi e, per questo, le seguenti operazioni commerciali possono essere svolte telefonicamente, via fax, e in alcuni casi anche via Internet senza che il cliente debba recarsi personalmente presso gli uffici del Gestore:

- richieste di preventivi di allacciamento o di altri lavori e servizi;
- richiesta e chiusura dei contratti di somministrazione;
- informazioni su tariffe e bollette;
- comunicazioni di letture;
- comunicazioni di pagamenti.

33. Sportello telefonico e internet

E' reso disponibile un servizio per la segnalazione dei guasti dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00 e il sabato dalle 9:00 alle 14:30.

Le rimanenti richieste potranno pervenire al recapito telefonico del Gestore presso i propri uffici al numero indicato al paragrafo 35, dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18.

34. Portale internet

Il servizio internet può essere raggiunto da ticketing.innowatio.it, selezionando il comune della somministrazione, reso disponibile 24 ore su 24, da lunedì alla domenica.

Se ci sono difficoltà durante il processo di registrazione, si può contattare il Servizio Clienti all'indirizzo email brembate@innowatio.com specificando i problemi riscontrati.

35. Recapiti utili

Segnalazioni di guasto	Reperibile 1	+39 335 7702269
	Reperibile 2	+39 335 7702238
Informazioni amministrative	Reception Yousave	+39 035 3846911
	Project Manager	+39 347 2894085
Sedi Commerciali - Servizio Clienti del Gestore	Indirizzi reperibili sul sito del gruppo	+39 035 3846911

36. Tabella riassuntiva degli standard

<i>Standard</i>	Tempo massimo
A.1 Tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori semplici	20 giorni lavorativi
A.2 Tempo di esecuzione dei lavori semplici	60 giorni lavorativi
A.3 Tempo di attivazione della somministrazione	10 giorni lavorativi
A.4 Tempo di disattivazione della somministrazione su richiesta del cliente	5 giorni lavorativi
A.5 Tempo di riattivazione della somministrazione a seguito di sospensione per morosità	5 giorni feriali
A.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati	4 ore
B.1.1 Pronto intervento e messa in sicurezza: prima verifica in situazione di emergenza	4 ore

B.1.2 Pronto intervento e messa in sicurezza: prima verifica in situazione di urgenza	24 ore
B.1.3 Pronto intervento e messa in sicurezza: prima verifica in situazione di non urgenza	48 ore
B.2.1 Avvio dell'intervento delle misure di riduzione del rischio in situazione di emergenza	contestuale al sopralluogo
B.2.2 Avvio dell'intervento di riparazione programmabile a breve termine	2 giorni lavorativi dalla data del sopralluogo
B.2.3 Avvio dell'intervento di riparazione programmabile a medio termine	Tra 2 e 5 giorni lavorativi dalla data del sopralluogo
B.2.4 Avvio dell'intervento di riparazione programmabile a lungo termine	Oltre 5 giorni lavorativi dalla data del sopralluogo
B.3 Tempi di preavviso per le sospensioni programmate	3 giorni lavorativi
B.4 Durata massima delle sospensioni programmate	16 ore
C.1 Correttezza nella misura dei consumi: tempo di avvio verifica	30 giorni lavorativi
C. 2 Correttezza nella misura dei consumi: tempo di invio esito accertamenti reclami	20 giorni lavorativi
D. 1 Correttezza nella fatturazione dei consumi: tempo risposta a richiesta di rettifica	90 giorni calendario
D. 2 Correttezza nella fatturazione dei consumi: tempo di rimborso su richiesta del cliente	60 giorni calendario
F. 1 Completezza ed accessibilità alle informazioni da parte del cliente: risposta a informazioni	20 giorni lavorativi