

Carta del Servizio Teleriscaldamento

Tutto quello che c'è da sapere
per utilizzare al meglio il Servizio





INDICE	Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	pag. 1
	Il teleriscaldamento	pag. 2
	Indicatori di Qualità commerciale del servizi.....	pag. 4
	L'ascolto del cliente	pag. 7
	Canali di comunicazione con il Cliente.....	pag. 7
	Reclami	pag. 11
	Procedure di conciliazione	pag. 11
	Sintesi degli indicatori di qualità commerciale constandard specifici	pag. 12

La Carta del Servizio

La Carta del Servizio costituisce l'assunzione dell'impegno di IREN Mercato nel **soddisfare le esigenze del cliente**. Costituisce, inoltre, l'impegno a tenere nella dovuta considerazione **l'affidabilità della prestazione, la sicurezza** nell'utilizzazione del servizio, la **correttezza** e **l'equità nei rapporti contrattuali**. La Carta è anche lo strumento fondamentale di tutela del diritto del cliente di ricevere servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza.

I parametri in essa contenuti consentono valutazioni oggettive circa il rispetto degli standard garantiti. IREN Mercato, infatti, è in grado di monitorare costantemente il livello di qualità e di efficienza dei servizi erogati, ma soprattutto di adattare le scelte strategiche aziendali alle aspettative del cliente. L'obiettivo di una gestione dei servizi pubblici, intesa in senso imprenditoriale, rappresenta per IREN Mercato un importante approccio che consente il miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti.

A conferma di ciò IREN Mercato ha ottenuto la Certificazione Internazionale di Qualità ISO 9001, la Certificazione Ambientale ISO 14001 e la Certificazione del Sistema Sicurezza. La Carta del Servizio del Teleriscaldamento è stata predisposta da IREN Mercato in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici).

1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione dei servizi pubblici si basa sul "principio di eguaglianza dei diritti dei clienti". Le norme che regolano il rapporto tra il cliente ed IREN Mercato sono uguali per tutti, a parità di condizioni di fornitura. I principi fondamentali che ispirano l'attività aziendale sono: **l'obiettività, la giustizia e l'imparzialità**.

- **Continuità**

In considerazione della natura dei servizi forniti, IREN Mercato si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di teleriscaldamento. Qualora ciò non si dovesse verificare, IREN Mercato si impegna a limitare al massimo i tempi e gli effetti di eventuali disservizi.

● **Partecipazione**

È garantita al cliente la possibilità di partecipazione e di interazione con IREN Mercato, sia per tutelare il proprio diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire un rapporto di collaborazione costruttiva. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano, ha la possibilità di formulare suggerimenti ed inoltrare reclami. IREN Mercato acquisisce e valuta, periodicamente, i giudizi dei clienti/fruitori circa la qualità dei servizi erogati, al fine di garantire la soddisfazione della clientela servita.

● **Efficacia ed efficienza**

IREN Mercato si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo affinché venga garantito il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento continuo dei livelli qualitativi dei servizi forniti.

● **Chiarezza**

IREN Mercato pone la massima attenzione in merito alla chiarezza ed alla comprensibilità nei rapporti con i clienti ed, in particolar modo, nelle informazioni contenute in bolletta.

● **Il rispetto e la cortesia**

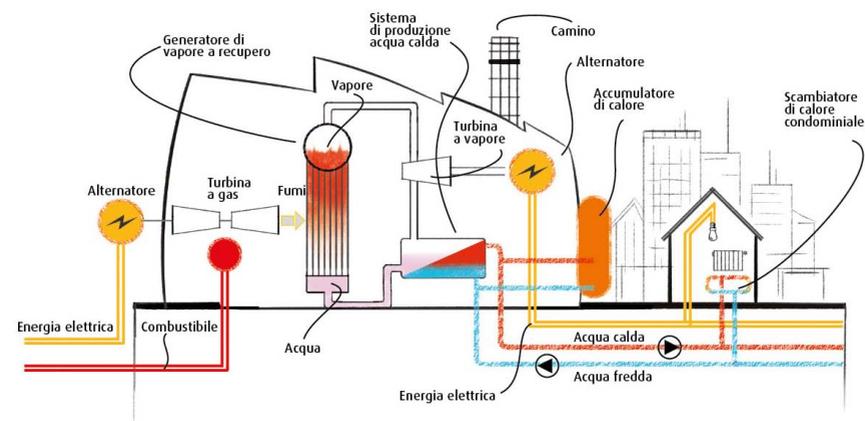
Il personale di IREN Mercato è tenuto a trattare il cliente con rispetto, cortesia e cordialità, a rispondere con professionalità e competenza alle sue richieste, ad agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento degli obblighi. IREN Mercato assicura un impegno costante nei confronti dei cittadini portatori di handicap. Presso la sedi degli sportelli clienti sono a disposizione parcheggi riservati e l'accesso agli uffici è privo di barriere architettoniche.

2 **Il teleriscaldamento**

Il teleriscaldamento è un sistema di produzione centralizzata del calore che permette un uso più razionale dell'energia e contribuisce alla riduzione dell'inquinamento ambientale. Il protocollo di Kyoto indica il teleriscaldamento tra gli strumenti più efficaci per la riduzione delle emissioni di anidride carbonica.

Come funziona: il calore, generato in uno o più impianti di produzione, viene distribuito alle utenze attraverso una rete di doppie tubazioni (mandata e ritorno). Presso ogni stabile che ha

aderito alla proposta di allacciamento, una sottostazione di scambio termico consente la cessione del calore dalla rete di distribuzione cittadina all'impianto di proprietà del cliente, senza miscelazione di acqua fra i due circuiti grazie all'interposizione di uno scambiatore di calore che sostituisce la centrale termica tradizionale.



Le reti di teleriscaldamento sono costantemente monitorate da remoto per prevenire perdite o anomalie nella distribuzione del calore. Anche gli impianti installati presso i clienti sono, nella maggior parte dei casi, monitorati da remoto.

I benefici per il cliente:

- Assenza di combustione;
- Nessun costo di manutenzione dell'impianto di produzione del calore;
- Costi di allacciamento contenuti;
- Minori adempimenti burocratici rispetto alla centrale termica tradizionale;
- Assistenza e pronto intervento garantiti tutto l'anno 24 ore su 24.

I benefici per l'ambiente:

- significativa riduzione delle emissioni inquinanti nelle aree servite (gas a effetto serra e polveri);
- risparmio di combustibile fossile grazie al recupero di calore dalla cogenerazione ad alto rendimento, dalla termovalorizzazione e da altri processi produttivi.

3 Indicatori di qualità commerciale del servizio

In caso di richiesta di prestazioni IREN Mercato informa il cliente circa i relativi livelli di qualità nonché gli eventuali indennizzi previsti in caso di mancato rispetto degli standard dichiarati, come previsto dal documento di Regolazione della Qualità Commerciale del servizio di Teleriscaldamento e Teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1/1/2022 – 31/12/2025 (RQCT), pubblicato da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente) con Deliberazione 526/2021/R/tr

Il testo completo del provvedimento è disponibile all'indirizzo <https://www.arera.it/area-operatori/testi-integrati>

Gli indicatori di seguito riportati non si applicano agli utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW o ai richiedenti un allacciamento con una potenza superiore al medesimo valore (art. 2 RQCT).

● Indicatori di qualità commerciale con standard specifici

a) Tempo di esecuzione di lavori semplici : è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento dei lavori semplici richiesti. Tempo massimo di 15 giorni lavorativi.

b) Termine ultimo di esecuzione di lavori complessi : è la data, concordata tra esercente e richiedente, entro la quale l'esercente si impegna a completare i lavori complessi richiesti.

c) Tempo di attivazione della fornitura: è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della domanda di attivazione della fornitura del richiedente e la data di attivazione della fornitura. Qualora la richiesta di attivazione della fornitura sia contestuale all'accettazione del preventivo di allacciamento da parte del richiedente, il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra il termine ultimo per il completamento di lavori di allacciamento concordato tra esercente e richiedente e la data di attivazione della fornitura. Tempo massimo di 7 giorni lavorativi.

d) Tempo di riattivazione in seguito a disattivazione per morosità: è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente il servizio dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute dall'utente moroso e la data di effettiva riattivazione della fornitura. Tempo massimo di 2 giorni feriali.

e) Tempo di disattivazione richiesta dall'utente: è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta di disattivazione della fornitura presentata dall'utente e la data di effettiva disattivazione. Tempo massimo di 5 giorni lavorativi.

f) Tempo di risposta motivata a reclami scritti: è il tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente del reclamo scritto del richiedente e la data di messa a disposizione a quest'ultimo da parte dell'esercente della risposta motivata scritta. Tempo massimo di 30 giorni solari.

g) Termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento: è la data, concordata tra esercente ed utente, entro la quale l'esercente si impegna a completare lo scollegamento dalla rete.

"lavori semplici comprendono gli interventi che riguardano la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, di specifiche componenti della sottostazione d'utenza, escluse le valvole di intercettazione che la collegano alla rete attraverso l'allacciamento ed eventuali componenti a monte delle stesse" (RQCT art. 1)

"lavori complessi comprendono la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'impianto di allacciamento, della sottostazione d'utenza e/o di condotte stradali, in tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici" (RQCT art.1)

● **Indennizzi automatici**

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'Articolo 3, IREN Mercato corrisponderà al Cliente, in occasione del primo documento di fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a:

- a)** trenta (30) euro, nel caso di risposta motivata a reclamo scritto di un utente di minori e di medie dimensioni (ovvero fino a 350 kW di potenza contrattualizzata o convenzionale) e per gli altri standard specifici di qualità di commerciale di cui all'Articolo 3, per prestazioni richieste da utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale non superiore a 50 kW;
- b)** settanta (70) euro, per prestazioni, diverse dalla risposta motivata a reclamo scritto dell'utente, richieste da utenti con potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW.

● **Indicatori di qualità commerciale con standard generali**

a) Tempo di preventivazione per lavori semplici: è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta di preventivo del richiedente e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente.

Tempo massimo di 10 giorni lavorativi.

b) Tempo di preventivazione per lavori complessi: è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta di preventivo del richiedente e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente.

Tempo massimo di 30 giorni lavorativi.

c) Fascia di disponibilità per gli appuntamenti concordati: per gli appuntamenti che necessitano della presenza del richiedente o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità. Tempo massimo 2 ore.

d) Tempo di risposta a richiesta scritta di informazioni: è il tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta scritta di informazioni e la data in cui quest'ultimo invia al richiedente la risposta motivata scritta. Tempo massimo di 30 giorni solari.

4 **L'ascolto del cliente**

IREN Mercato si impegna a verificare il grado di soddisfazione degli impegni assunti nella presente Carta, al fine di garantirne il controllo continuo. A questo fine IREN Mercato incontra periodicamente le Associazioni dei Consumatori.

5 **Canali di comunicazione con il cliente**

IREN Mercato ritiene di fondamentale importanza il rapporto di comunicazione con i propri clienti: per tale ragione offre loro una pluralità di strumenti di comunicazione:

● **Area di Torino**

IL CONTACT CENTER

Il numero verde **800 96 96 96**, attivo dal lunedì al venerdì con orario continuato 08:00-18:00 e il sabato con orario 08.00-13.00, è a disposizione del cliente per:

- richiedere informazioni di carattere generale e commerciale;
- richiedere preventivi;
- informazioni su fatture e pagamenti.

Lo stesso numero verde **800 25 55 33** è disponibile 24 ore su 24, festivi compresi, per :

- segnalazione guasti;
- richieste di accensione e di spegnimento;
- richieste di assistenza al verificarsi di guasti o anomalie sugli impianti;
- richieste di variazione delle modalità di erogazione del servizio



LO SPORTELLO

Presso gli uffici in via G. Bruno 25, dal lunedì al venerdì con orario 8.30 – 12.30 e 14.00 – 16.00, il personale è a disposizione del cliente per attività di consulenza e stipula contratti.

LA BOLLETTA

Si tratta dello strumento privilegiato di comunicazione con il cliente. IREN Mercato, infatti, dedica uno spazio apposito su questo documento per fornire periodicamente al pubblico informazioni aggiornate in materia di teleriscaldamento.

STAMPA, RADIO E TELEVISIONE

IREN Mercato utilizza le comunicazioni radiofoniche, televisive e a mezzo stampa per informare circa attività, notizie ed eventi che è necessario ed opportuno siano portati a conoscenza dei clienti con la massima tempestività.

SITO INTERNET E CASELLA E-MAIL

Il sito internet di IREN Mercato è: www.irenlucegas.it
L'indirizzo per il collegamento alla casella e-mail è :
clienti_teleriscaldamento@gruppoiren.it

● Aree di Parma, Piacenza e Reggio Emilia

IL CONTACT CENTER

Il numero verde **800 96 96 96**, attivo dal lunedì al venerdì con orario continuato 08:00-18:00 e il sabato con orario 08.00-13.00, è a disposizione del cliente per:

- tutte le operazioni contrattuali;
- offerte commerciali;
- informazioni su fatture e pagamenti.

Il numero verde **800 25 55 33** è disponibile 24 ore su 24, festivi compresi, per :

- segnalazione guasti;
- richieste di accensione e di spegnimento;
- richieste di assistenza al verificarsi di guasti o anomalie sugli impianti;
- richieste di variazione delle modalità di erogazione del servizio

LO SPORTELLO

Sono a disposizione dei clienti una pluralità di sportelli dislocati nelle aree servite, per informazioni su località ed orari si prega di visitare il sito www.irenlucegas.it alla sezione "Contatti e sportelli".

LA BOLLETTA

Si tratta dello strumento privilegiato di comunicazione con il cliente. IREN Mercato, infatti, dedica uno spazio apposito su questo documento per fornire periodicamente al pubblico informazioni aggiornate in materia di teleriscaldamento.

STAMPA, RADIO E TELEVISIONE

IREN Mercato utilizza le comunicazioni radiofoniche, televisive e a mezzo stampa per informare circa attività, notizie ed eventi che è necessario ed opportuno siano portati a conoscenza dei clienti con la massima tempestività.

SITO INTERNET E CASELLA E-MAIL

Il sito internet di IREN Mercato è: www.irenlucegas.it
L'indirizzo per il collegamento alle caselle e-mail è:
clienti_teleriscaldamento@gruppoiren.it



● Area di Genova

IL CONTACT CENTER

Il numero verde **800 96 96 96**, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00, il sabato dalle 8.00 alle 13.00 per:

- tutte le operazioni contrattuali;
- offerte commerciali;
- informazioni su fatture e pagamenti.

Il numero verde **800 25 55 33** è disponibile 24 ore su 24, festivi compresi, per :

- segnalazione guasti;
- richieste di accensione e di spegnimento;
- richieste di assistenza al verificarsi di guasti o anomalie sugli impianti;
- richieste di variazione delle modalità di erogazione del servizio.

LA BOLLETTA

Si tratta dello strumento privilegiato di comunicazione con il cliente. IREN Mercato, infatti, dedica uno spazio apposito su questo documento per fornire periodicamente al pubblico informazioni aggiornate in materia di teleriscaldamento.

STAMPA, RADIO E TELEVISIONE

IREN Mercato utilizza le comunicazioni radiofoniche, televisive e a mezzo stampa per informare circa attività, notizie ed eventi che è necessario ed opportuno siano portati a conoscenza dei clienti con la massima tempestività.

SITO INTERNET E CASELLA E-MAIL

Il sito internet di IREN Mercato è: www.irenlucegas.it.
L'indirizzo per il collegamento alle caselle e-mail è:
info.teleriscaldamento@irenmercato.it

6

Reclami

Le comunicazioni di reclamo per la mancata applicazione dei contenuti di questa Carta, della documentazione contrattuale o delle specifiche del servizio possono essere presentate in forma scritta ad IREN MERCATO presso una delle sue sedi o tramite posta o a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo mail: servizioclienti@gruppoiren.it

Il Cliente dovrà indicare i riferimenti personali e contrattuali, nonché tutte le informazioni in suo possesso in relazione a quanto verificatosi per poter agevolare il riscontro al reclamo.

7

Procedure di conciliazione

Conclusa la procedura di reclamo formale sulla vendita del teleriscaldamento e/o del teleraffrescamento, il Cliente che non si ritenesse soddisfatto della risposta ricevuta, o che non avesse ricevuto risposta nei tempi previsti, può presentare richiesta di conciliazione. Nei settori del teleriscaldamento e/o del teleraffrescamento tale strumento dal 30 giugno 2023 è divenuto una tappa obbligatoria prima di rivolgersi eventualmente al giudice. Questo tentativo di conciliazione può essere svolto attraverso il Servizio Conciliazione dell'ARERA, presso l'Acquirente Unico, attraverso l'Organismo di Conciliazione Paritetica Iren S.p.A. – Associazioni Comitato Nazionale Consumatori ed Utenti, come meglio illustrato nel relativo sito <https://conciliazione.gruppoiren.it/> oppure attraverso organismi A.D.R. riconosciuti esposti in apposito elenco sul sito di ARERA dedicato alla conciliazione.



8 Sintesi degli indicatori di qualità commerciale con standard - specifici e generali

Tabella 1 – Standard specifici di qualità commerciale

Prestazione	Livello standard	Indennizzo	
		Utenti di minori dimensioni	Utenti di medie dimensioni
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	30 Euro	70 Euro
Tempo massimo di esecuzione di lavori complessi	entro la data indicata dall'esercente nel preventivo		
Tempo massimo di attivazione della fornitura	7 giorni lavorativi		
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali		
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dall'utente	5 giorni lavorativi		
Scollegamento dalla rete richiesto dall'utente	Entro la data concordata		
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari		30 Euro

8 Sintesi degli indicatori di qualità commerciale con standard - specifici e generali

Tabella 2 – Standard generali di qualità commerciale

Prestazione	Livello standard
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti di due (2) ore	
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari dalla relativa richiesta	