



# CARTA DEI SERVIZI

## TELERISCALDAMENTO

DOCUMENTO	REV.	DATA	REDAZIONE	APPROVAZIONE
-----------	------	------	-----------	--------------

<b>Carta servizi_rev15.doc</b>	<b>2</b>	<b>marzo 2024</b>	<b>P.Bonalumi</b>	<b>L. Bigatti</b>
------------------------------------	----------	-------------------	-------------------	-------------------

# INDICE

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
1.1 NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	3
1.2 FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI .....	3
1.4 VALIDITÀ DELLA CARTA .....	4
1.5 DOVE TROVARE LA CARTA .....	4
<b>2. NUOVENERGIE TELERISCALDAMENTO S.R.L.....</b>	<b>5</b>
2.1 PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ .....	5
2.2 SISTEMA DI QUALITÀ ISO 9001 .....	5
2.3 CODICE ETICO .....	5
2.4 IL DECRETO LEGISLATIVO N. 231/2001 .....	6
2.5 POLITICHE SOCIETARIE ANTICORRUZIONE.....	7
<b>3. IL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO.....</b>	<b>9</b>
3.1 DESCRIZIONE DEL TELERISCALDAMENTO, DELLA RETE E DELLE FONTI DI CALORE .....	9
3.2 DESCRIZIONE DEI VANTAGGI AMBIENTALI ED ECONOMICI.....	9
3.3 LA RETE TELERISCALDAMENTO .....	10
3.4 STIMA DEL FATTORE DI CONVERSIONE IN ENERGIA PRIMARIA .....	12
<b>4. STANDARD DI QUALITÀ.....</b>	<b>14</b>
4.1 REGOLARITÀ E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO .....	14
4.2 SOSPENSIONI PROGRAMMATE .....	15
4.3 RIPRISTINO IN CASO DI GUASTI .....	15
4.4 PRONTO INTERVENTO .....	15
4.5 NUOVI ALLACCI (MODALITÀ, TEMPISTICHE, COSTI).....	16
4.6 ASSISTENZA CLIENTI .....	18
<b>5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....</b>	<b>20</b>
5.1 CONTABILIZZAZIONE CONSUMI E LETTURE – TRASPARENZA TARIFFE .....	20
5.2 DESCRIZIONE DELLA TARIFFA.....	20
5.3 PAGAMENTO FATTURE E MOROSITÀ.....	21
5.4 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE .....	22
5.5 VERIFICHE DEL CONTATORE.....	22
<b>6. TUTELA DEL CLIENTE .....</b>	<b>24</b>
6.1 COMPORTAMENTO/ETICA DEL PERSONALE .....	24

6.2	VALUTAZIONE DEL GRADO SODDISFAZIONE DEL CLIENTE .....	24
6.3	RECLAMI E SEGNALAZIONI .....	24
6.4	ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI .....	24
6.5	PROVVEDIMENTI DELL'AUTORITÀ .....	25
6.6	STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE E INDENNIZZI AUTOMATICI.....	26
6.7	CONTATTI .....	27

# 1. **PREMESSA**

## 1.1 **Normativa di riferimento**

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (pubblicata nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43) che dispone i principi cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici per la tutela delle esigenze dei cittadini e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità proprie del servizio pubblico.

## 1.2 **Finalità della Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi rappresenta un vero e proprio strumento di tutela dei cittadini poiché da un lato fornisce indicazioni sulla struttura dell'Azienda che eroga il servizio e sulle modalità di espletamento del servizio stesso, dall'altro dichiara gli **standard di qualità**, ovvero le caratteristiche delle principali prestazioni fornite dall'Azienda e i tempi entro i quali devono essere eseguite.

La Carta inoltre favorisce la trasparenza nei rapporti tra l'Azienda e l'utente finale, facilitando la comprensione dei contratti e permettendo il controllo sulla qualità dell'operato dell'Azienda, al fine di un miglioramento costante del servizio offerto.

## 1.3 **Principi fondamentali**

Ai sensi della normativa vigente **Nuovenergie Teleriscaldamento Srl** si è impegnata a rispettare i seguenti principi:

- **Eguaglianza e imparzialità di trattamento:** NET persegue i principi di eguaglianza dei diritti e di non discriminazione dei Clienti, garantendo parità di trattamento a parità di tipologia e condizioni del servizio prestato, nell'ambito di categorie e/o fasce omogenee di fornitura;
- **Continuità del servizio:** per tutto quanto concerne la propria diretta attività, NET si impegna a garantire un servizio di fornitura calore continuo e regolare e a ridurre la durata di eventuali disservizi sulla rete;
- **Partecipazione:** il Cliente ha diritto di richiedere a NET le informazioni che lo riguardano rispetto alle condizioni di fornitura, tariffa applicata e contabilizzazione del calore consumato, può avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare eventuali reclami; tutto il personale NET è impegnato a soddisfare le richieste del Cliente e a migliorare il livello qualitativo del servizio;
- **Efficacia ed efficienza:** NET si impegna a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo;
- **Salvaguardia ambientale:** NET è impegnata a tutelare l'ambiente e le risorse naturali attraverso l'utilizzo di tecnologie atte a limitare l'impatto delle proprie attività sull'ambiente circostante.

#### **1.4 Validità della carta**

La presente Carta dei Servizi è adottata da NET con delibera di CDA del 29/09/2016 ed è soggetta a revisione. I successivi aggiornamenti saranno resi noti attraverso appositi strumenti informativi.

#### **1.5 Dove trovare la carta**

La Carta dei Servizi è disponibile:

- presso gli uffici NET in viale De Gasperi 113/115 Rho
- scaricandola direttamente dal sito internet <http://net-tlr.it/>

## 2. NUOVENERGIE TELERISCALDAMENTO S.R.L.

### 2.1 Presentazione della Società

Nuovenergie Teleriscaldamento Srl (in breve NET) è la società partecipata dai Comuni di Rho (48.7%), Pero (20.7%) e Settimo Milanese (30.6%), che oggi rappresenta il soggetto incaricato di gestire l'attività del teleriscaldamento sui territori dei Comuni Soci.

Dopo aver realizzato l'interconnessione delle reti esistenti a Pero, presso il Polo Fieristico e a Mazzo di Rho, ad oggi l'obiettivo della Società è arrivare a servire l'intero territorio dei Comuni Soci con reti di teleriscaldamento, utilizzando il termovalorizzatore di Silla 2 quale principale fonte produttiva dell'energia termica necessaria, eventualmente integrata da impianti di cogenerazione ubicati sul territorio servito (rif. progettazione e realizzazione di un impianto di cogenerazione ad alta efficienza presso il depuratore Olona Sud a Pero, in partnership con CAP Holding Spa).

Ad oggi in studio anche il progetto di teleriscaldamento del territorio comunale di Settimo Milanese, attraverso produzione di energia termica tramite cogenerazione.

### 2.2 Sistema di qualità ISO 9001

NET Srl pone grande rilevanza alle politiche mirate alla qualità dei servizi offerti, pertanto sin dalla sua costituzione la Società ha deciso di dotarsi di un **Sistema di Gestione Qualità certificato UNI EN ISO 9001** per tutte le attività che costituiscono il core business della Società: progettazione, installazione e manutenzione di impianti di teleriscaldamento.

La certificazione di qualità, che viene rinnovata e aggiornata di anno in anno, garantisce il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali interne, aumenta l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e, di conseguenza, accresce la soddisfazione del Cliente finale e di quanti intrecciano rapporti di collaborazione con la Società stessa.

Gli audit del sistema gestione qualità vengono effettuati con cadenza annuale dall'organismo di certificazione KIWA CERMET Italia S.p.A., con riferimento alla norma UNI EN ISO 9001 al momento vigente

### 2.3 Codice Etico

NET ha ritenuto strategico per il raggiungimento dei propri obiettivi adottare principi e strumenti di valorizzazione etico/sociali, richiedendo la valutazione da parte di un ente terzo indipendente del rispetto dei requisiti dello standard **Bollino Etico Sociale**.

Il Bollino Etico Sociale è un'iniziativa di Gruppo Professionale QSA Srl in materia di etica e responsabilità sociale, con lo scopo di avvicinare le organizzazioni alla responsabilità sociale e alla gestione etica delle proprie attività interne e dei rapporti con i collaboratori esterni. Il Bollino Etico si basa su uno standard elaborato prendendo a riferimento le norme internazionali ISO UNI 26000:2010 "Guida alla Responsabilità Sociale" e SA8000:2008 "Social Accountability 8000" ed i relativi riferimenti legali e normativi.

Lo standard fornisce gli elementi basilari della responsabilità sociale circa il coinvolgimento degli stakeholders, sui temi fondamentali e sugli aspetti specifici della responsabilità nonché sul modo di

integrare comportamenti socialmente responsabili all'interno di un'organizzazione. Lo standard in particolare riguarda i seguenti aspetti:

- Rispetto del principio di legalità
- Principi etici del lavoro
- Salute e sicurezza sul lavoro, discriminazione, lavoro minorile, lavoro obbligato, libertà di associazione e contrattazione collettiva
- Tutela dell'ambiente e sostenibilità
- Organizzazioni e ambiente, prevenzione dell'inquinamento, consumo sostenibile, utilizzo sostenibile delle risorse
- Benessere sociale
- Occupazione e rapporti di lavoro, condizioni di lavoro e protezione sociale, dialogo sociale
- Identificazione, comunicazione e coinvolgimento degli stakeholder
- Valorizzazione delle risorse umane
- Formazione ed accrescimento culturale in genere, comunicazione commerciale, coinvolgimento e sviluppo della comunità, istruzione e cultura
- Responsabilità di rendere conto
- Trasparenza

Anche per la certificazione del Bollino Etico Sociale NET si sottopone a periodici audit documentali e verifiche in campo che accertano la rispondenza delle modalità lavorative e gestionali della Società con gli standard di riferimento citati.

## 2.4 Il Decreto legislativo n. 231/2001

Il Decreto Legislativo 231/2001, emanato al fine di adeguare la normativa italiana in materia di responsabilità delle persone giuridiche ad alcune convenzioni internazionali, ha introdotto nuove disposizioni normative concernenti la "*Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica*" per alcuni reati commessi, nell'interesse o vantaggio degli stessi, dai dipendenti e/o da altri soggetti che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione della società (art. 5 D.lgs.231/2001). L'ampliamento della responsabilità mira a coinvolgere le società, pertanto, nel caso in cui venga commesso uno dei reati specificamente indicati dal decreto, alla responsabilità penale della persona fisica che ha commesso il fatto si aggiunge la responsabilità "amministrativa" della società.

Dal punto di vista sanzionatorio, a fronte degli illeciti commessi è sempre prevista a carico della persona giuridica l'applicazione di una sanzione pecuniaria; nei casi più gravi è prevista anche l'applicazione di sanzioni interdittive, quali il divieto all'esercizio dell'attività, la sospensione o la revoca di autorizzazioni, licenze o concessioni, il divieto di contrarre con la P.A., l'esclusione da finanziamenti, contributi o sussidi, il divieto di pubblicizzare beni e servizi.

In attuazione delle indicazioni del D.lgs. 231/2001 NET ha adottato, già nel 2011, un proprio **Codice di Comportamento** che indica i principi generali di riferimento cui la società intende conformarsi, sulla base del quale è stato redatto il **Modello di organizzazione, gestione e controllo** (art. 6 del decreto), integrando così il quadro normativo al quale l'Azienda è sottoposta.

Tali documenti vengono costantemente aggiornati; essi recepiscono pertanto i principi dettati dalla sopravvenuta normativa di cui alla Legge 190/2012 e al Decreto legislativo 33/2013, oltre alle linee guida ANAC descritte nella Delibera 75 del 24 ottobre 2013.

Il Codice descrive i principi fondamentali che sottendono e caratterizzano l'operato di NET, cui sono tenuti ad uniformarsi tutti i Destinatari del presente Codice Etico; essi riguardano:

- Responsabilità e rispetto delle leggi
- Correttezza, efficienza, imparzialità
- Rapporti con i fornitori, i clienti e il personale
- Rapporti con la collettività e tutela ambientale
- Rapporti con enti locali ed istituzioni pubbliche
- Rapporti con associazioni, organizzazioni sindacali e partiti politici
- Ripudio di ogni forma di terrorismo
- Tutela della salute e sicurezza sul lavoro e della personalità individuale
- Trasparenza nelle transazioni commerciali (anti-riciclaggio)

Tutto il personale NET agisce, sia nei rapporti interni sia nei confronti degli interlocutori esterni alla Società, nel rispetto degli obblighi previsti dal Codice e si attiene, nell'espletamento dei propri compiti, al rispetto della legge improntando la propria condotta ai principi di integrità, correttezza, fedeltà e buona fede.

In conformità a quanto previsto dall'art. 6 del D.lgs. 231/2001 è costituito l'**Organismo di Vigilanza** di NET Srl quale funzione interna aziendale, dotata di tutti i poteri necessari per assicurare una puntuale ed efficace vigilanza del funzionamento e dell'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di NET. L'Organismo di vigilanza è costituito da un componente scelto e nominato dall'organo amministrativo di NET Srl, individuato tra persone dotate, non solo delle necessarie competenze, ma anche e soprattutto di autonomia, indipendenza e professionalità.

Copia del Codice e del Modello sono disponibili sul sito internet societario (<http://net-tlr.it>).

## **2.5 Politiche societarie anticorruzione**

Il 6 novembre 2012, in attuazione della Convenzione dell'ONU del 31 ottobre 2003 contro la corruzione, è stata approvata la legge n° 190 recante le *"Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione"*. La Convenzione ONU prevede che ciascuno Stato debba elaborare ed applicare delle politiche di prevenzione della corruzione efficaci e coordinate, adoperarsi al fine di attuare e promuovere efficaci pratiche di prevenzione, vagliarne periodicamente l'adeguatezza e collaborare con gli altri Stati e le organizzazioni regionali ed internazionali per la promozione e messa a punto delle misure. La medesima Convenzione prevede poi che ciascuno Stato debba individuare uno o più organi, a seconda delle necessità, incaricati di prevenire la corruzione e, se necessario, la supervisione ed il coordinamento di tale applicazione e l'accrescimento e la diffusione delle relative conoscenze.

La legge 190/2012 prevede espressamente l'applicabilità dei commi da 15 a 33 dell'art. 1 alle *"società partecipate dalle amministrazioni pubbliche e dalle loro controllate, ai sensi dell'articolo 2359 del codice civile, limitatamente alla loro attività di pubblico interesse disciplinata dal diritto"*

nazionale o dell'Unione Europea" (art.1, comma 34). Le previsioni richiamate stabiliscono, tra l'altro:

- l'obbligo di pubblicare sui siti web istituzionali i bilanci e conti consuntivi, nonché i costi unitari di realizzazione delle opere pubbliche e di produzione dei servizi erogati ai cittadini;
- l'obbligo di assicurare la "trasparenza dell'attività amministrativa" con particolare riferimento ai procedimenti di autorizzazione o concessione; scelta del contraente per l'affidamento di lavori, forniture e servizi; concessione ed erogazione di sovvenzioni, contributi, sussidi, ausili finanziari, nonché attribuzione di vantaggi economici di qualunque genere a persone ed enti pubblici e privati; concorsi e selezioni finalizzate all'assunzione nonché progressioni di carriera.

La Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche (CIVIT), con deliberazione n. 72/2013, ha approvato il **Piano nazionale anticorruzione** destinato agli enti di diritto privato in controllo pubblico, alle società partecipate e a quelle da esse controllate ai sensi dell'art. 2359 c.c. per le parti in cui tali soggetti sono espressamente indicati come destinatari.

Gli enti destinatari del P.N.A. sono tenuti ad introdurre e ad implementare adeguate misure organizzative e gestionali in materia di anticorruzione; tuttavia, per evitare inutili ridondanze, qualora questi enti adottino già modelli di organizzazione e gestione del rischio sulla base del D.lgs. 231/2001 possono fare riferimento ad essi, estendendone l'ambito di applicazione a tutti i reati considerati nella legge 190/2012.

NET ha ritenuto tuttavia di dotarsi di proprio **Piano di prevenzione della corruzione** che individua le aree di attività a maggior rischio di corruzione e definisce le procedure interne finalizzate alla prevenzione dei reati correlati. Tale documento è disponibile sul sito internet della Società all'indirizzo <http://net-tlr.it/>.

## 3. IL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO

### 3.1 Descrizione del teleriscaldamento, della rete e delle fonti di calore

Con il termine **teleriscaldamento** si intende la produzione centralizzata di calore, per usi domestici, non domestici e usi vari, in poche unità di generazione ad elevato contenuto tecnologico, da cui derivano importanti vantaggi in termini di diversificazione dei combustibili sfruttabili, di risparmio energetico e di tutela dell'ambiente.

Il calore, sotto forma di acqua surriscaldata, viene distribuito tramite una rete di tubazioni preisolate detto circuito primario (una di mandata e una di ritorno, normalmente interrata in strade pubbliche) sino in prossimità degli edifici da allacciare per gli usi di riscaldamento, di produzione di acqua calda igienico-sanitaria ed eventualmente raffrescamento estivo. L'allacciamento dell'edificio è costituito dallo stacco d'utenza, eseguito con tubazioni preisolate, e dalla sottocentrale di utenza (nel seguito SST), completa dei sistemi di regolazione e contabilizzazione del calore; la sottocentrale, collegata a monte con la rete di teleriscaldamento e a valle con l'impianto di distribuzione esistente dell'edificio (rete secondaria), sostituisce di fatto la caldaia negli impianti alimentati da combustibili fossili e resta di proprietà di NET, sollevando quindi l'utente da ogni attività manutentiva sulla stessa.

Il sistema di teleriscaldamento a servizio dei Comuni di Rho e Pero è alimentato dal calore recuperato dal **termovalorizzatore dei rifiuti "Silla 2"**, sito nel territorio del Comune di Milano ai confini del Comune di Pero, di proprietà della società A2A Ambiente.

In seguito alla realizzazione del termovalorizzatore Silla 2, nel quadro delle opere di mitigazione ambientale, nel 2001 è stato sottoscritto un protocollo di accordo con la Provincia di Milano ed i Comuni di Milano, Rho, Pero, Settimo Milanese e Cornaredo e con l'allora proprietario/gestore del termovalorizzatore (società AMSA), in forza del quale è stato stabilito di riservare 50 MW termici del calore prodotto dall'impianto di termovalorizzazione per l'alimentazione di reti di teleriscaldamento destinate al servizio calore per le utenze site nel territorio dei Comuni aderenti.

### 3.2 Descrizione dei vantaggi ambientali ed economici

Il teleriscaldamento è un servizio di fornitura calore altamente performante che, rispetto alle forme tradizionali di riscaldamento, offre notevoli vantaggi sia al cittadino sia alla collettività.

Il sistema di teleriscaldamento garantisce innanzitutto una **maggior sicurezza per l'utente** rispetto agli impianti tradizionali, grazie all'assenza di combustibili e di fiamme libere all'interno dell'edificio servito, evitando anche il pericolo di fughe di gas o esplosioni.

Il calore prodotto viene infatti dall'impianto di termovalorizzazione di Figino, in aree quindi appositamente dedicate e sotto il controllo di personale specializzato.

L'allaccio al teleriscaldamento garantisce all'utente anche un **miglior comfort** grazie all'eliminazione della rumorosità legata a caldaie e bruciatori posti in prossimità degli appartamenti; alla flessibilità del servizio attivo tutto l'anno 24 ore su 24 senza i limiti orari degli impianti di

riscaldamento tradizionali; all'assenza delle preoccupazioni connesse al rispetto delle scadenze previste dalla legge in tema di operazioni di manutenzione e verifica sugli impianti e sulle emissioni, nonché delle pratiche per i Vigili del fuoco.

Un ulteriore vantaggio riguarda il **risparmio economico**: la tariffa praticata (vedi paragrafo Contabilizzazione consumi e letture – Trasparenza tariffe) risulta “allineata” a quella del gas metano, pertanto gli utenti che si allacciano al teleriscaldamento sostituendo una vecchia caldaia a gasolio o GPL potranno beneficiare di un primo risparmio diretto. Tuttavia il reale risparmio economico, di cui beneficiano tutti gli utenti, è dovuto ad una consistente riduzione degli oneri di manutenzione e gestione dell'impianto rispetto alle caldaie alimentate con combustibili tradizionali; gli oneri residui di manutenzione inoltre sono totalmente a carico di NET che rimane proprietaria delle sottostazioni installate, con il vantaggio aggiuntivo per l'utente di non doversi più preoccupare delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria sulla sottostazione.

Gli scambiatori delle sottocentrali d'utenza inoltre hanno un livello di affidabilità superiore rispetto ai generatori di calore tradizionali; ciò da un lato garantisce un sensibile miglioramento del rendimento complessivo della produzione e della distribuzione del calore e dall'altro permette di diminuire i rischi di guasti o di interruzione del servizio.

Apparecchi come caldaie, bruciatori, eventuali cisterne di gasolio e canne fumarie possono essere infine eliminati con conseguente recupero di spazi all'interno degli edifici che possono essere adibiti ad altre destinazioni d'uso.

Notevoli i vantaggi che si hanno anche dal punto di vista **ambientale**. L'allaccio al teleriscaldamento infatti consente la riduzione del numero degli scarichi inquinanti in atmosfera tramite l'eliminazione di molti camini e canne fumarie, spesso collegati a caldaie poco efficienti e molto inquinanti, collocati in corrispondenza dei luoghi densamente abitati. La maggiore efficienza di un unico sistema di produzione centralizzato rispetto a tante piccole centrali garantisce una riduzione sensibile delle emissioni di anidride carbonica (CO<sub>2</sub>) ed altri gas responsabili dell'effetto serra (causa dell'attuale riscaldamento globale del pianeta), nonché di sostanze inquinanti come ossidi di azoto (NO<sub>x</sub>) e di zolfo (SO<sub>x</sub>) e il monossido di carbonio (CO).

Il teleriscaldamento inoltre permette, in un'ottica di **sistema energetico integrato**, di recuperare ed integrare il calore localmente disponibile sul territorio derivante da diversi processi produttivi, e che altrimenti andrebbe disperso. Nel caso in esame, come visto, il calore fornito alle utenze deriva dalla termovalorizzazione dei rifiuti solidi urbani.

La cogenerazione, il recupero di calore disponibile sul territorio e gli impianti ad alta efficienza abbinati al teleriscaldamento permettono un significativo risparmio di combustibile utilizzato ed un minor consumo di fonti primarie di energia di origine fossile.

Per tutte queste ragioni le norme attuative degli accordi internazionali miranti alla riduzione dei gas serra (dal Protocollo di Kyoto del 1997 alla COP24 del 2018 a Katowice) indicano proprio nel teleriscaldamento uno degli strumenti più efficaci ai fini della riduzione delle emissioni di anidride carbonica.

### 3.3 La rete teleriscaldamento

Come visto al capitolo precedente, a seguito degli accordi sottoscritti tra Comuni di Rho, Pero, Settimo e Cornaredo con la Regione Lombardia, la Provincia di Milano, il Comune di Milano e A2A (ex Amsa/Aem Milano), NET Srl ha acquisito gli impianti e le reti TLR esistenti sui territori dei

Comuni soci al fine di garantire l'utilizzo di una parte del calore reso disponibile dall'impianto di incenerimento RSU "Silla 2" di Figino.

NET si è impegnata altresì all'estensione della rete nei territori dei Comuni soci, attraverso la redazione di un Piano di Sviluppo denominato **"Progetto Guida"** che, con particolare riferimento ai territori comunali di Rho e Pero, traccia le linee guida per l'ampliamento della rete e l'acquisizione di nuovi utenti, mirando alla conversione al teleriscaldamento di tutte quelle utenze ad oggi ancora servite da centrali a gasolio o da centrali a gas metano ormai obsolete e inefficienti, con indiscutibili vantaggi ambientali in termini di emissioni di CO<sub>2</sub> in atmosfera.

Attualmente la rete di teleriscaldamento in gestione a NET è costituita da circa 39 km di doppio tubo (tubazione di mandata e tubazione di ritorno) per un totale di 268 utenze servite, di cui 38 edifici pubblici. La rete si sviluppa nei Comuni di Rho e Pero. In particolare, il territorio del comune di Pero risulta servito in maniera più capillare, con circa 21 km di rete e 195 sottostazioni installate a servizio di utenze sia private che pubbliche (173 utenze); mentre in territorio di Rho la rete si estende per circa 18 km con 101 SST installate (95 utenze). A questi numeri si aggiungono 1200 m di rete a servizio dell'Ente Fiera Milano SpA per il riscaldamento dei padiglioni espositivi, e circa 1500 m di doppia tubazione DN 350 finalizzata all'interconnessione delle reti teleriscaldamento dei comuni di Pero e Rho.

In comune di Pero risulta installata una potenza totale pari a circa 46 MW, mentre in comune di Rho risulta installata una potenza totale pari a circa 30 MW cui si aggiungono i 25 MW destinati al riscaldamento dei padiglioni della fiera. La tabella seguente riporta il totale dei mc riscaldati nei due comuni serviti ed il corrispondente risparmio in termini di emissioni di CO<sub>2</sub>, a dimostrazione dell'elevata valenza ambientale del teleriscaldamento.

<i>(dati anno 2020)</i>	COMUNE DI RHO	COMUNE DI PERO	ENTE FIERA MILANO SPA	TOTALI
Volumetria riscaldata attraverso rete TLR [mc]	779.670 mc	1.280.640 mc	4.500.000 mc	6.560.310 mc
Emissioni di CO <sub>2</sub> massime evitabili sulla base della volumetria allacciata [ton]	4.107 ton	4.692 ton	726 ton	9.525 ton

Tabella 3.1: Emissioni di CO<sub>2</sub> evitate annualmente, calcolo in funzione delle emissioni di energia (certificato CO2 fornito da A2A - 59 g CO2/kWh) confrontata con quelle da produzione tradizionale con caldaia a gas (252 g CO2/kWh - calcolo secondo legge 10/91), e perdite di rete al 18,5% (dato 2020)

Accanto ai progetti ed alle opere finalizzate all'estensione della rete di teleriscaldamento nei territori dei Comuni soci, NET si è impegnata, su richiesta delle amministrazioni territorialmente competenti, alla realizzazione di opere accessorie, quali:

- costruzione del cavalcaferrovia ciclo-pedonale in zona Mazzo di Rho, a sostegno delle due tubazioni DN 350 che consentono il collegamento tra le reti di teleriscaldamento di Pero e Rho;

- realizzazione della pista ciclo-pedonale Pero-Fiera-Rho-EXPO2015, e regimazione acque meteoriche, nel tratto che si estende lungo la ex SS 33 del Sempione in adiacenza al Parco della Nuova Fiera di Milano;
- lavori di riqualificazione ambientale di via F. Meda in Comune di Rho, mediante realizzazione di un filare alberato e la sistemazione della pavimentazione stradale (carreggiata e marciapiedi).

Tutto ciò testimonia come la collaborazione di NET con le amministrazioni comunali e sovracomunali aventi interessi nei territori serviti sia costante, produttiva e foriera di vantaggi finalizzati allo sviluppo sostenibile delle aree interessate.

### **3.4 Stima del fattore di conversione in energia primaria**

Il Decreto Ministeriale del 26 giugno 2015 definisce le modalità di applicazione della metodologia di calcolo delle prestazioni energetiche degli edifici, ivi incluso l'utilizzo delle fonti rinnovabili, nonché le prescrizioni e i requisiti minimi in materia di prestazioni energetiche degli edifici ai sensi del D.lgs. 192/2005.

In particolare, secondo quanto indicato all'Allegato 1 del suddetto D.M.

- *“i gestori degli impianti di teleriscaldamento e teleraffrescamento si dotano di certificazione atta a comprovare i fattori di conversione in energia primaria dell'energia termica fornita al punto di consegna dell'edificio” (Art. 3.2 comma 2).*
- *“la certificazione di cui al comma 2 è rilasciata, in conformità alla normativa tecnica vigente e considerando quanto prescritto al comma 4, da un ente di certificazione accreditato da ACCREDIA, o da altro ente di Accreditamento firmatario degli accordi EA di Mutuo riconoscimento per lo schema specifico” (Art. 3.2 comma 3).*
- *“ai fini del calcolo della prestazione energetica degli edifici e delle unità immobiliari allacciate, il gestore della rete di teleriscaldamento rende disponibile, sul proprio sito internet, copia del certificato con i valori dei fattori di conversione” (Art. 3.2 comma 6).*

Come visto nei paragrafi precedenti, NET acquista da A2A la totalità dell'energia termica che fornisce ai propri utenti, pertanto, allo scopo di ottemperare alle richieste di legge, è stata inviata comunicazione ufficiale di richiesta dei seguenti dati:

- **fattore di conversione in energia primaria rinnovabile  $f_{P,ren}$** : per un dato vettore energetico è il rapporto tra l'energia primaria rinnovabile ed energia fornita;
- **fattore di conversione in energia primaria non rinnovabile  $f_{P,nren}$** : per un dato vettore energetico è il rapporto tra l'energia primaria non rinnovabile ed energia fornita;
- **fattore di conversione in energia primaria  $f_P$** : rapporto adimensionale che indica la quantità di energia primaria impiegata per produrre un'unità di energia fornita, per un dato vettore energetico; come le altre grandezze, tiene conto dell'energia necessaria per l'estrazione, il processamento, lo stoccaggio, il trasporto e, nel caso di teleriscaldamento, delle perdite medie di distribuzione della rete (definizione Raccomandazione CTI 14 - punto 4.18);
- **coefficiente di emissione della  $CO_2$**  (kg/kWh).

La norma richiede che questi fattori vengano calcolati specificatamente per l'impianto di produzione dell'energia con cui vengono alimentate le sottocentrali del teleriscaldamento; nel caso specifico della rete NET tale valore deve essere calcolato sull'impianto Silla 2 (di proprietà A2A) per il quale la fonte primaria è costituita da RSU.

Secondo quanto dichiarato da A2A e certificato da ICIM SpA in accordo alla normativa vigente, i valori dei fattori di conversione di energia primaria validi per il "Sistema Milano Ovest" sono i seguenti:

- Fattore di conversione in energia primaria totale:  $f_{p,tot} = 0,79$
- Fattore di conversione in energia primaria rinnovabile:  $f_{p,ren} = 0,22$
- Fattore di conversione in energia primaria non rinnovabile:  $f_{p,nren} = 0,57$

Sul sito internet della NET è pubblicata la certificazione rilasciata da *A2A Calore & Servizi*, cui fanno riferimento le informazioni riportate nel presente paragrafo.

## 4. STANDARD DI QUALITÀ

Come indicato dalla normativa di riferimento, NET ha individuato una serie di fattori caratterizzanti la qualità del servizio, sulla base dei quali vengono fissati gli standard qualitativi e quantitativi della prestazione.

Tali standard, di seguito descritti, sono da considerarsi validi nelle normali condizioni di esercizio, escludendo pertanto situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, imprevisti ed imprevedibili, eventi causati da terzi e atti dell'Autorità Pubblica.

### 4.1 Regolarità e continuità del servizio

Il servizio di fornitura calore (per riscaldamento e ACS) è disponibile in maniera continuativa tutti i mesi dell'anno: in qualsiasi momento è infatti possibile prelevare calore dalla rete di teleriscaldamento.

In caso di interventi di manutenzione programmata o di guasto (vedi paragrafo successivo) NET si impegna ad intervenire con la massima celerità al fine di risolvere il problema o di porre in atto soluzioni tampone, cercando di limitare al massimo il disservizio agli utenti, nel rispetto delle condizioni di sicurezza e compatibilmente con gli interventi tecnici da mettere in atto finalizzati alla risoluzione delle problematiche insorte.

Come precedentemente descritto, il calore immesso da NET nella propria rete viene prodotto presso l'impianto di Silla, gestito da A2A. È pertanto possibile che eventuali problemi (o interventi di manutenzione programmata) alla centrale di produzione si riflettano sulla rete dando luogo a disservizi non imputabili a NET.

Per far fronte a queste problematiche NET si impegna al costante monitoraggio, tramite pc, dei principali parametri per il controllo della portata idrica circolante in rete e della potenza erogata, al fine di individuare quanto prima eventuali problemi e porre in atto, anche congiuntamente con A2A, possibili strategie per la minimizzazione dei disservizi.

Al fine di individuare eventuali problematiche sulla rete prima del manifestarsi del guasto vero e proprio, o anche solo un abbassamento delle caratteristiche prestazionali delle tubazioni posate (indice di possibile guasto futuro), i tecnici NET sono periodicamente impegnati in attività di manutenzione preventiva attraverso la verifica del **sistema di rilevamento perdite** proprio della rete di teleriscaldamento.

Inoltre, a partire dalla stagione termica 2017-2018, è completamente operativo il **sistema di telecontrollo e telegestione** di tutte le sottostazioni d'utenza servite.

Il programma di telecontrollo consente ai nostri tecnici un monitoraggio costante delle condizioni di fornitura calore e funzionamento della rete, permettendo di intervenire tempestivamente, in caso di anomalia o di guasto, con manovre a distanza e con squadre di pronto intervento, attive 24 ore su 24 in tutti i giorni dell'anno.

## 4.2 Sospensioni programmate

Può accadere che per l'esecuzione di lavori programmati sia necessario interrompere l'erogazione di calore. In tal caso NET, ove possibile in relazione all'intervento da effettuare, si impegna a limitare la sospensione programmata al minimo indispensabile, cercando di evitare i momenti di maggiore utilizzo del servizio.

In conformità alle prescrizioni ARERA, gli utenti interessati dalla sospensione vengono informati dalla Società con un preavviso pari a 48 ore nel periodo invernale e 24 ore nel periodo estivo, mediante appositi cartelli esposti all'esterno dei fabbricati, nelle portinerie dei condomini ed eventualmente, in relazione al numero delle utenze implicate, anche telefonicamente (contattando ad es. gli amministratori di condominio). Per le utenze con esigenze particolari (scuole, centri anziani, aziende che utilizzano il calore nei processi produttivi) si cerca di concordare il momento migliore per effettuare la sospensione, in relazione alla problematica riscontrata e sempre nell'ottica di garantire la sicurezza degli utenti ma anche di eventuali soggetti terzi.

NET si impegna a contenere la durata delle sospensioni programmate entro il tempo massimo di 12 ore.

## 4.3 Ripristino in caso di guasti

È possibile per svariati motivi che l'utente registri un calo delle temperature di esercizio del suo impianto termico: ciò può essere dovuto a problemi sulla rete primaria, a guasti o malfunzionamenti della sottostazione d'utenza, oppure a problemi sull'impianto termico secondario ovvero l'impianto che parte dalla sottostazione e convoglia il fluido termovettore agli elementi utilizzatori nei diversi ambienti riscaldati.

Nei primi due casi, come descritto in altri paragrafi della presente Carta, NET si impegna ad intervenire per la riparazione del guasto nel più breve tempo possibile, a proprie spese in quanto proprietaria sia della rete primaria che delle SST, a meno di evidenti e dichiarate responsabilità da parte dell'utente o di soggetti terzi.

Tuttavia risultano sempre più numerose le richieste di intervento da parte di utenti che invece lamentano disservizi imputabili a malfunzionamento dell'impianto secondario. In questi casi, prima di rivolgersi al pronto intervento NET è opportuno che l'utente verifichi lo stato dell'impianto secondario richiedendo l'intervento del proprio manutentore/conducente (terzo responsabile ove esistente). In questi casi, qualora l'utente richieda comunque l'intervento di un tecnico NET, si segnala che in caso di problemi sul secondario verrà addebitato il costo dell'intervento pari a 30 € per diritto fisso di chiamata più 40 €/ora per il tempo impiegato; in caso di problema all'impianto primario (rete e/o sottostazione) l'intervento è a totale carico di NET. Si sottolinea inoltre che gli interventi del personale operativo NET potranno avvenire unicamente nel rispetto della normativa vigente in materia, con particolare riferimento alla Deliberazione X/3965 s.m.i. della Regione Lombardia che disciplina le relazioni tra il Terzo responsabile/conducente e il venditore di energia di un impianto.

## 4.4 Pronto intervento

Per fare fronte in modo tempestivo a possibili casi di guasto sulla rete e sulle sottostazioni d'utenza, è disponibile il servizio di **Pronto Intervento** (numero verde 800 992 705) attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

Al di fuori delle fasce orarie lavorative, esiste infatti un servizio di reperibilità che garantisce l'immediata presa in carico del problema da parte dei tecnici NET. Laddove possibile vengono immediatamente poste in atto tutte le misure necessarie alla risoluzione del problema e alla riattivazione del servizio; qualora invece, in caso di interventi più impegnativi, ciò non fosse possibile verranno comunque messe in atto soluzioni temporanee al fine di limitare eventuali disagi all'utenza.

L'intervento, come da contratto, avviene entro il tempo massimo di 3 ore, sia durante l'orario lavorativo sia in reperibilità, a meno di cause eccezionali indipendenti da NET. Nel caso di un numero elevato di richieste contemporanee e di un conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, i tecnici NET provvedono ad informare il Cliente fornendo le indicazioni di comportamento.

Si precisa che gli interventi richiesti per guasti su tubazioni o impianti non di competenza NET restano a carico del Cliente o del soggetto che ha causato il danno.

Lo schema seguente riporta i numeri di telefono per segnalazioni guasti e richieste di intervento in relazione agli orari:

ORARIO D'UFFICIO	SERVIZIO DI REPERIBILITA'
<p><b>dal Lunedì al Giovedì</b> 8.15/12.15 – 13.15/17.15</p> <p><b>Venerdì</b> 8.15/12.15 – 13.15/15.45</p> <p><b>Contattare gli uffici NET al numero:</b> <b>02 93 90 93 79</b></p>	<p><b>In tutti i rimanenti orari e pertanto:</b></p> <p><b>dal Lunedì al Giovedì</b> 12.15/13.15 – 17.15/8.15 del giorno successivo</p> <p><b>Venerdì</b> 12.15/13.15 – 15.45/8.15 del giorno successivo</p> <p><b>Sabato, Domenica e festivi</b> 0.00/24.00</p> <p><b>Contattare il Pronto Intervento al numero verde:</b> <b>800 992 705</b></p>

#### 4.5 Nuovi allacci (modalità, tempistiche, costi)

L'allacciamento al teleriscaldamento è subordinato alla verifica della disponibilità di potenza termica degli impianti di produzione, alla presenza della rete di distribuzione calore nella zona interessata e al tempo di rientro dell'investimento dell'allacciamento e dell'eventuale estensione di rete.

NET Srl si impegna a garantire una tempestiva risposta alle richieste di preventivazione e di allacciamento e ad effettuare nel più breve tempo possibile tutte le attività connesse alla attivazione della fornitura, alle riattivazioni a seguito di subentro e alle disattivazioni delle stesse, nel rispetto delle tempistiche indicate dall'Autorità.

Alla **richiesta di allaccio** da parte di un potenziale futuro utente segue l'analisi delle condizioni di base per la fattibilità dell'intervento, corredata e coadiuvata dalle risultanze di un sopralluogo in sito finalizzato all'individuazione delle reali necessità termiche dell'utente (individuazione delle caratteristiche della sottostazione da installare per riscaldamento e/o ACS e stima della potenza necessaria) ed alle modalità di accesso al locale tecnico, specifiche per il caso in esame.

Al termine di questa prima fase di studio viene emesso il **preventivo** per l'allaccio alla rete di teleriscaldamento. NET si impegna a garantire un tempo massimo per l'emissione del preventivo di 30 giorni in linea con le disposizioni dell'Autorità in riferimento ai "lavori complessi"<sup>1</sup>.

Nel preventivo, redatto in conformità alle indicazioni rilasciate dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) con le deliberazioni al momento vigenti relative al TUAR (Testo unico allacci e recessi) e RQCT (Regolazione qualità commerciale teleriscaldamento), verranno riportati non solo i costi dell'allacciamento ma anche una indicazione di massima dei tempi di realizzazione previsti.

Relativamente ai costi, all'utente viene richiesta la compartecipazione alla spesa sostenuta da NET per la realizzazione dell'allaccio alla rete di teleriscaldamento, con riferimento alle opere inerenti la posa delle tubazioni e l'installazione della sottostazione. Come da prescrizione dell'Autorità, tutti i costi sostenuti da NET per il potenziamento ed ampliamento della rete eventualmente correlato all'allaccio in questione non concorreranno alla definizione del **contributo di allaccio**.

Gli importi e le modalità di calcolo del contributo di allacciamento sono riportati nel sito internet societario all'indirizzo <http://net-tlr.it/> e costantemente aggiornati.

A seguito dell'accettazione del preventivo da parte del Cliente ha inizio la fase di **realizzazione delle opere** di allaccio (posa delle tubazioni, eventuale smantellamento caldaie esistenti, installazione della SST e collegamento all'impianto secondario); NET si impegna, salvo imprevedibili impedimenti tecnici o vincoli di altra natura indipendenti da NET (es: lavori di terze parti già presenti nella zona interessata), a realizzare gli allacci nei tempi indicati nel preventivo, secondo le indicazioni dell'Autorità.

Il tempo di prestazione indicato potrà essere espresso in giorni di calendario o indicando in preventivo una data ultima di realizzazione degli interventi, in ogni caso esso è sempre considerato al netto del tempo necessario a:

- rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi;
- predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del Cliente (realizzazione locale termico a norma, eventuali modifiche impianto secondario);
- eventuale proroga richiesta dal Cliente.

Nel caso in cui insorgano difficoltà tecnico-amministrative a rispettare le scadenze garantite (per causa di forza maggiore o imputabili a terzi, incluse le condizioni climatiche in grado di condizionare l'andamento del lavoro), NET informerà tempestivamente il Cliente circa le difficoltà incontrate comunicando il nuovo termine garantito.

---

<sup>1</sup> *I 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. I lavori complessi comprendono la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente,*

La tempistica indicata naturalmente è valida solo se non è necessaria l'estensione o il potenziamento della rete per il raggiungimento dell'utenza in esame. In questo caso, già in fase di emissione preventivo viene specificato che l'allaccio potrà essere realizzato solo a seguito dell'estensione della rete (da realizzarsi mediante esperimento di apposita gara d'appalto) e verrà data una indicazione di massima sulle tempistiche previste.

Una volta realizzate le opere e stipulato il contratto si procede all'**attivazione della fornitura**, sia nel caso di prima attivazione che di riattivazione per subentro senza modifica di portata.

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento 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 e la data di attivazione della fornitura.

In linea con le indicazioni dell'Autorità, il tempo massimo garantito è di 7 giorni lavorativi, a meno di accordi diversi con il Cliente.

In caso di richiesta da parte dell'utente di "lavori semplici", relativi quindi alla sola SST, NET emetterà apposito preventivo in un tempo massimo di 10 giorni lavorativi dalla data della richiesta, secondo quanto fissato dall'Autorità.

Il tempo massimo di esecuzione per i lavori semplici è fissato in 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione da parte di NET del preventivo firmato per accettazione.

#### **4.6 Assistenza clienti**

Gli appuntamenti per preventivi (per lavori semplici o per lavori complessi), allacciamenti, attivazione e riattivazione fornitura, cessazioni, subentri e verifiche, sono sempre concordati con il Cliente entro breve termine dalla richiesta.

NET è impegnata a porre la massima attenzione al rispetto degli appuntamenti concordati. In particolare, secondo le direttive dell'Autorità, al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, NET fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente. Il richiedente deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il personale incaricato da NET per tutta la fascia di puntualità.

A meno di accordi diversi tra NET e il richiedente, la fascia di puntualità per gli appuntamenti è di 2 ore, secondo quanto stabilito dall'Autorità.

In caso di richiesta di **cessazione della fornitura**, nei limiti di quanto stabilito dal contratto, il Cliente dovrà comunicare a NET la richiesta di disdetta (disattivazione o scollegamento) tramite PEC o lettera raccomandata. Il tempo massimo garantito per la disattivazione della fornitura è di 5 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione, a meno di accordi diversi con l'utente. In caso di disattivazione della fornitura, oltre alla chiusura delle valvole di intercettazione, al fine di evitare possibili manomissioni e al contempo garantire la sicurezza dei locali di installazione e delle persone, NET apporrà appositi sigilli alla SST impedendone di fatto il funzionamento.

---

*dell'impianto di allacciamento, della sottostazione d'utenza e/o di condotte stradali, in tutti i casi non riconducibili ai lavori*

In caso di scollegamento NET procederà invece alla rimozione della SST e all'apposizione di flange cieche sulle tubazioni di mandata e ritorno dei circuiti primario e secondario. Il termine ultimo per lo scollegamento richiesto è concordato con l'utente.

In caso di cessazione della fornitura verrà inoltre effettuata la lettura di cessazione ed emessa la fattura di chiusura del rapporto contrattuale sulla base della lettura effettuata.

Come previsto dalla deliberazione ARERA relativa al TUAR (Testo unico allacci e recessi), NET prevede l'applicazione di un **corrispettivo di salvaguardia** a carico dell'utente che receda dal contratto di fornitura entro un periodo di tre anni dalla sottoscrizione del contratto stesso. L'ammontare del corrispettivo di salvaguardia è determinato in funzione del momento in cui avviene il recesso in tale arco temporale, secondo i criteri dettati dalla già citata delibera dell'Autorità e successive modifiche ed integrazioni.

In caso di **voltura** di un precedente contratto esistente (senza disattivazione della fornitura) dovranno essere corrisposti a NET i costi relativi alla riattivazione della fornitura, quantificati in 75€.

In caso di **subentro** ad un precedente contratto esistente (con disattivazione della fornitura, ma sottocentrale ancora installata) dovranno essere corrisposti a NET i costi relativi alla riattivazione della fornitura, quantificati in 150 €.

---

semplici. (rif. Deliberazione ARERA n° 661/2018/R/TLR).

## 5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Presso la sede amministrativa della società, in viale A. De Gasperi 113 Rho, è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti di fornitura.

I primi contatti possono avvenire per via telefonica o a mezzo mail, ai recapiti indicati alla sezione Contatti, o attraverso la modulistica scaricabile dal sito internet della Società.

### 5.1 Contabilizzazione consumi e letture – Trasparenza tariffe

I consumi sono rilevati con la lettura dei contatori di calore installati in ogni sottostazione d'utenza, effettuata di norma ogni mese tramite il sistema di telecontrollo o da un tecnico operativo NET.

La fatturazione avviene sulla base delle tariffe, costantemente aggiornate e pubblicate sul sito internet NET, in virtù del principio di trasparenza.

Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli. Qualora vengano commessi errori, in eccesso o in difetto, la Società provvede alla correzione degli stessi mediante verifiche seguite dall'emissione dei corrispondenti accrediti o addebiti.

Il contatore fornisce i kWh consumati che vengono fatturati alla tariffa in vigore, diversificata in funzione del tipo di utenza. In caso di necessità (es. guasto del sistema di contabilizzazione) NET ricostruisce i consumi secondo la tipologia dell'impianto e sulla base dei consumi medi di periodi analoghi.

Le tariffe applicate da NET sono soggette a Deliberazione dei Consigli Comunali dei Comuni Soci. Ad essa va applicata l'IVA secondo normativa vigente; in particolare per le utenze domestiche e residenziali IVA 10%, per utenze non domestiche IVA 22%.

Gli aggiornamenti tariffari vengono pubblicati con cadenza trimestrale sul sito internet dell'Azienda all'indirizzo <http://net-tlr.it/>.

### 5.2 Descrizione della tariffa

Il corrispettivo dovuto dall'Utente a NET per la fornitura dell'energia termica prelevata in un dato mese dipende, dai consumi mensili e dalle massime potenze annue prelevate dalla sottocentrale, secondo le tre aliquote seguenti:

- **QV:** quota variabile da applicare alla quantità di calore prelevato dall'utenza, comprendente i costi evitati per approvvigionamento e produzione di calore tramite gas, i costi di trasporto e distribuzione del gas sostituito dalla fornitura di calore, le accise applicate alla tipologia d'uso del gas sostituito;
- **QF1:** quota fissa correlata alle quote dei servizi di vendita e di rete applicate alla fornitura di gas naturale all'utenza in regime di tutela, distinte in uso domestico ed uso condominiale domestico, quest'ultimo comprendente anche gli usi diversi;
- **QF2:** quota fissa da applicare alla potenza massima prelevata dalla sottocentrale nei 12 mesi precedenti il mese di fatturazione (nel caso in cui tale valore non sia disponibile, per il calcolo del corrispettivo verrà considerata una potenza massima prelevata pari al 70% della potenza installata). L'Utente potrà ridurre l'incidenza di questa componente mettendo in atto meccanismi di

controllo e riduzione dei prelievi di potenza dei propri circuiti secondari, ottenendo quindi una riduzione dell'importo in bolletta.

Il metodo tariffario applicato da NET si basa sui consumi annui di energia termica; il consumo di riferimento per l'attribuzione della fascia tariffaria di ciascun cliente sarà, ove disponibile, la media dei consumi dell'ultimo triennio, oppure, per gli edifici di nuova costruzione, il consumo risultante dall'APE – Attestato di Prestazione Energetica per il primo anno, adeguato successivamente all'effettivo consumo medio. Pertanto, per effetto del suddetto criterio, a partire dal mese di luglio di ogni anno la tariffa potrebbe subire una variazione di fascia determinata dall'aggiornamento della media dei consumi.

Tutte le componenti tariffarie saranno soggette ad aggiornamento periodico a seguito di eventuali disposizioni di Legge per il gas naturale, delibere dei Comuni soci e dell'Autorità. Gli aggiornamenti tariffari saranno pubblicati sul sito di NET.

### 5.3 Pagamento fatture e morosità

Come da contratto, il pagamento delle fatture va effettuato entro 30 giorni dall'emissione delle stesse. È possibile effettuare il pagamento delle bollette mediante addebito su c/c bancario tramite RID o bonifico bancario.

Se il pagamento delle bollette è effettuato oltre i termini prescritti, NET provvederà ad applicare un'indennità di mora calcolata, con riferimento al vigente contratto, secondo le seguenti regole:

- per i pagamenti di fatture scadute oltre il termine di 30 giorni dalla data di scadenza, saranno applicati gli interessi contrattualmente previsti, sulla quota eventualmente non pagata, a partire dalla data di scadenza della fattura, fino all'effettivo pagamento;
- oltre a quanto previsto al punto precedente, per eventuali ulteriori ritardi, si provvederà all'interruzione della fornitura ed al recupero degli importi non pagati tramite decreto ingiuntivo.

In caso di insolvenza, NET provvederà ad inviare al Cliente un **sollecito di pagamento** via posta ordinaria, posta elettronica o tramite comunicazione telefonica. Perdurando ancora il mancato pagamento, secondo le tempistiche indicate, viene inviato al Cliente un **avviso di sospensione**, riportante le indicazioni utili per il pagamento dell'arretrato. Infine, in mancanza di riscontri da parte del Cliente, si procede alla sospensione della fornitura.

Nel momento in cui il Cliente provvede al pagamento dell'arretrato, degli interessi e delle eventuali spese (disattivazione e riattivazione), NET provvederà a riattivare la fornitura entro due giorni feriali dalla ricezione della comprova dell'avvenuto pagamento.

In caso di sospensione della fornitura per morosità, NET richiederà all'Utente il pagamento del costo sostenuto per la disattivazione e la riattivazione della fornitura, quantificati entrambi in 150,00 €. La riattivazione della fornitura è subordinata al pagamento dell'arretrato, degli interessi e delle spese di disattivazione e riattivazione.

Qualora si registrino arretrati di importo consistente, i clienti hanno la possibilità di concordare con la Società appositi **piani di rientro**, finalizzati alla regolarizzazione dei pagamenti, onde evitare la sospensione della fornitura per morosità.

#### **5.4 Rettifiche di fatturazione**

Sono attive procedure interne di controllo che evidenziano automaticamente eventuali fatture anomale e consentono l'immediata correzione.

Nei casi in cui il Cliente segnali un'eventuale anomalia, viene sospeso il pagamento della fattura se non già effettuato, si effettuano i controlli e le verifiche del caso e qualora la fatturazione risulti effettivamente errata la stessa viene corretta mediante l'emissione della/e opportuna/e fattura/e di rettifica, entro il tempo massimo di 30 giorni a decorrere dalla data di comunicazione del Cliente. Fa fede la data della comunicazione telefonica del Cliente o del protocollo aziendale in caso di comunicazione scritta.

#### **5.5 Verifiche del contatore**

Ai sensi del D.M. 155/2013, del D.lgs. 22/2007 e della Deliberazione ARERA del 17/11/2020 n. 478/2020/R/TLR (TIMT), periodicamente, con una cadenza stabilita dalla normativa vigente, è necessario procedere alla verifica dei contatori di energia termica<sup>2</sup>. La verifica è effettuata mediante controllo presso un laboratorio abilitato o, in alternativa, con la sostituzione del contatore con uno di nuova costruzione e certificato dal produttore.

Tuttavia, indipendentemente dai controlli stabiliti dalla legge, il Cliente può chiedere la verifica della funzionalità del contatore, in contraddittorio con i tecnici aziendali, tramite richiesta scritta.

I tecnici operativi NET effettuano direttamente un primo controllo del contatore attraverso le seguenti fasi:

- analisi del problema segnalato dal Cliente;
- lettura del contatore;
- controllo visivo dello stato di funzionamento del contatore;
- misura della portata segnalata dal contatore con valvola a due vie chiusa;
- verifica dello storico dei consumi dell'utenza e confronto con i dati meteo disponibili (gradi giorno).

In caso di verifica metodologica, con l'accettazione del preventivo di spesa, il contatore viene spedito ad un laboratorio esterno. Se il funzionamento del contatore è regolare le spese della verifica sono a carico del Cliente; in caso contrario NET provvede a sostituire o riparare il contatore e a ricalcolare il consumo del Cliente sulla base dei consumi verificatisi in analoghi periodi e condizioni. L'esito della verifica viene comunicato ufficialmente per iscritto.

---

<sup>2</sup> Il contatore di energia termica, parte integrante della SST, è lo strumento di misura dell'energia consumata dall'impianto d'utenza di riscaldamento secondario. Il calcolo dell'energia ceduta all'impianto si basa sulla misura di portata e sulla differenza di temperatura rilevata per il tramite di due sonde installate una sulla tubazione di mandata e una sulla tubazione di ritorno del circuito primario.

Gli standard di qualità del servizio di misura definiti dalla delibera ARERA sono i seguenti:

- Il *tempo di intervento per la verifica del misuratore*, pari al tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di effettuazione del sopralluogo per la verifica del misuratore, è pari al massimo a 15 giorni lavorativi.
- Il *tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore*, pari al tempo intercorrente tra la data di effettuazione del sopralluogo per la verifica del misuratore e la data di invio (ovvero di messa a disposizione all'utente) del relativo esito, è pari al massimo a 10 giorni lavorativi se la verifica è effettuata in loco, e a 30 giorni lavorativi in caso di verifica presso laboratorio esterno certificato (salvo diversa disponibilità dei laboratori).
- Il *tempo di sostituzione del misuratore*, intercorrente tra la data di invio (ovvero di messa a disposizione all'utente) del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore, è pari al massimo a 15 giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, l'Autorità determina di corrispondere all'utente, in occasione del primo documento di fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30 € (70 €) per prestazioni richieste da utenti di minori (medie) utenze dimensioni.

## **6. TUTELA DEL CLIENTE**

### **6.1 Comportamento/etica del personale**

Il comportamento dei dipendenti della Società si ispira a criteri di obiettività, correttezza e imparzialità. Tutto il personale NET è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni e a migliorare il livello qualitativo del servizio.

I dipendenti sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche, al fine di facilitare gli utenti nell'esplicazione delle pratiche.

### **6.2 Valutazione del grado soddisfazione del Cliente**

Di grande interesse per NET risulta la percezione che il Cliente ha dell'Azienda e della qualità del servizio reso. A tal fine la Società si avvale di tutte le possibili occasioni di dialogo con gli utenti, oltre ad effettuare periodicamente rilevazioni campionarie mediante interviste telefoniche o personali. Tali rilevazioni, unitamente all'analisi dei reclami scritti inoltrati dai clienti, costituiscono per la Società un utile riferimento per la definizione di attività mirate al miglioramento del servizio.

### **6.3 Reclami e segnalazioni**

L'utente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti nella Carta dei Servizi inoltrando un reclamo scritto a NET secondo le seguenti modalità:

- posta ordinaria, indirizzando le segnalazioni all'Ufficio Clienti Nuovenergie Teleriscaldamento Srl, viale A. De Gasperi 113/115 – 20017 Rho (MI)
- e-mail, all'indirizzo [info@net-tlr.it](mailto:info@net-tlr.it)
- PEC, all'indirizzo [nuovenergieteleriscaldamento@legalmail.it](mailto:nuovenergieteleriscaldamento@legalmail.it)
- compilando apposito modulo sito internet <http://net-tlr.it/>
- fax al numero 02/93906133

Nel reclamo il Cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica, compreso nome dell'intestatario della fornitura, indirizzo di fornitura, codice cliente e tipologia di fornitura, indirizzo postale se diverso dall'indirizzo di fornitura o telematico. NET assicura una risposta scritta alle richieste di informazioni e ai reclami scritti entro il tempo massimo di 30 giorni solari, con riferimento alle date di ricevimento e spedizione aziendali; se la complessità del caso non consente il rispetto del tempo indicato, il Cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della pratica.

Il personale NET è comunque disponibile a fornire informazioni e chiarimenti telefonicamente o presso gli uffici.

### **6.4 Accessibilità alle informazioni**

NET garantisce costante accesso a tutte le informazioni che possono essere necessarie agli utenti del servizio, con particolare attenzione ai principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari che

caratterizzano la fornitura del servizio, nonché sulle procedure, iniziative e informazioni specifiche inerenti al proprio rapporto contrattuale.

Le informazioni possono essere richieste direttamente al personale NET o reperite sul sito internet dell'Azienda.

## 6.5 Provvedimenti dell'Autorità

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) è l'organismo indipendente, istituito con la legge 481/95, che, attraverso provvedimenti vincolanti (deliberazioni), norma e regola le attività nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dell'acqua potabile, dei rifiuti e del telecalore, svolgendo al contempo attività di monitoraggio, di vigilanza e controllo.

*“Oltre a garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei settori energetici, l'azione dell'Autorità è diretta, per tutti i settori oggetto di regolazione, ad assicurare la fruibilità e la diffusione dei servizi in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, a definire adeguati livelli di qualità dei servizi, a predisporre sistemi tariffari certi, trasparenti e basati su criteri predefiniti, a promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori. Tali funzioni sono svolte armonizzando gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti i servizi con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse.”* (rif. sito web ARERA [www.arera.it](http://www.arera.it))

Per quanto riguarda le attività del settore telecalore, si riportano di seguito le deliberazioni dell'Autorità al momento vigenti:

- Deliberazione 26/10/2021 n. 463/2021/R/TLR su allacci e recessi, che definisce i criteri per la determinazione dei contributi di allacciamento delle utenze alla rete di telecalore e le modalità per l'esercizio del diritto di scollegamento (**TUAR**), e i criteri dimensionali degli esercenti (**TUD**)
- Deliberazione 23/11/2021 n. 526/2021/R/TLR sulla qualità commerciale (**RQCT**), che definisce i livelli minimi di qualità dei servizi per gli aspetti contrattuali e per gli standard di servizio.
- Deliberazione 25/07/2023 n. 344/2023/R/TLR in materia di trasparenza nel servizio di telecalore (**TITT**), che definisce gli obblighi in materia di trasparenza degli esercenti verso gli utenti.
- Deliberazione 25/07/2023 n. 346/2023/R/TLR sulla qualità tecnica (**RQTT**), che regola le attività tecniche e i servizi forniti, introducendo alcuni standard qualitativi.
- Deliberazione 17/11/2020 n. 478/2020/R/TLR sulla misura (**TIMT**), che regola gli standard relativi alla misura dell'energia termica fornita all'utente e le caratteristiche dei contatori di calore.
- Deliberazione 13/11/2018 n. 574/2018/R/TLR sugli obblighi informativi (**OITLR**), che definisce le disposizioni in tema di obblighi informativi degli esercenti verso l'autorità e introduce: l'Anagrafica Operatori obbligatoria, per gli operatori TLR e l'Anagrafica Territoriale delle reti (ATT), per i distributori TLR
- Deliberazione 15/03/2022 n. 102/2022/R/COM valida per tutti gli operatori dei settori di competenza dell'autorità, che definisce le disposizioni in materia di obblighi informativi di natura anagrafica (**TIAO**).

È stato inoltre emesso un documento per la consultazione relativamente all'Unbundling contabile (DCO 742/2017) riguardante disposizioni in materia di separazione contabile, ed è stata avviata una indagine conoscitiva sull'evoluzione dei prezzi e dei costi del servizio di teleriscaldamento (Delibera n. 80/2022).

Gli standard di qualità NET riportati nella presente carta dei servizi fanno riferimento alle deliberazioni ARERA citate al momento vigenti.

## 6.6 Standard di qualità commerciale e indennizzi automatici

Come visto, la deliberazione n. 526/2021/R/TLR introduce standard generali e specifici di qualità commerciale e relativi obblighi di monitoraggio, riportati nella tabella seguente, cui NET si è uniformata secondo quanto descritto ai paragrafi precedenti.

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Termine ultimo per l'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 dell'utente	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari

Tabella 6.1: Standard specifici di qualità commerciale

Indicatore	Livello generale
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	90%
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti di due (2) ore	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari dalla relativa richiesta	90%

Tabella 6.2: Standard generali di qualità commerciale

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, l'Autorità determina di corrispondere all'utente, in occasione del primo documento di fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a:

- 30 € nel caso di risposta motivata a reclamo scritto di un utente di minori e di medie dimensioni e per tutti gli standard specifici per prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni;
- 70 € per tutte le prestazioni diverse dalla risposta motivata a reclamo scritto dell'utente, richieste da utenti di medie dimensioni.

La tipologia di utente è definita dall'Autorità sulla base alla potenza contrattualizzata secondo il seguente schema:

- utente di minori dimensioni, potenza contrattualizzata non superiore a 50 kW;
- utente di medie dimensioni, potenza contrattualizzata superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW;
- utente di maggiori dimensioni, potenza contrattualizzata superiore a 350 kW.

La deliberazione n. 346/2023/R/TLR introduce invece standard di qualità tecnica con riferimento sia a procedure interne di monitoraggio della rete sia ad alcuni servizi verso l'utenza, questi ultimi sono riportati nella tabella seguente:

Indicatore	Livello generale
Tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata in pronto intervento con dispersione dell'impianto di distribuzione	3 ore
Percentuale minima di chiamate telefoniche di pronto intervento giudicate pertinenti con dispersione dell'impianto di distribuzione, con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro max 180 minuti	90%

Tabella 6.3: Standard generali di qualità tecnica

## 6.7 Contatti

NUOVENERGIE TELERISCALDAMENTO SRL	
<b>Indirizzo sede:</b>	<b>viale A. De Gasperi 113/115 – 20017 Rho (MI)</b>
<b>Telefono:</b>	<b>02 93 90 93 79</b>
<b>Fax:</b>	<b>02 93 90 61 33</b>
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:info@net-tlr.it">info@net-tlr.it</a>
<b>Posta elettronica certificata (PEC):</b>	<a href="mailto:nuovenergieteleriscaldamento@legalmail.it">nuovenergieteleriscaldamento@legalmail.it</a>

<b>Sito internet:</b>	<a href="http://net-tlr.it/">http://net-tlr.it/</a>
<b>Pronto intervento:</b>	<b>800 992 705</b>