

## **CARTA DEI SERVIZI DEL TELERISCALDAMENTO DEL COMUNE DI POMARANCE**

## Sommario

|   |    |
|---|----|
| <b>PREMESSA</b> .....   | 5  |
| <b>DEFINIZIONI</b> .....  | 5  |
| <b>DISPOSIZIONI GENERALI</b> .....  | 6  |
| <b>Art. 1 Tipi di uso e limiti delle forniture</b> .....  | 6  |
| <b>Art. 2 Accessibilità al servizio</b> .....   | 7  |
| <b>Art. 3 Allacciamento dell'utenza</b> .....   | 8  |
| <b>Art. 4 Contratto di somministrazione</b> .....   | 9  |
| <b>Art. 5 Durata del contratto e sua disdetta</b> .....   | 10 |
| <b>Art. 6 Subentro e volturazioni di utenza</b> .....   | 10 |
| <b>Art. 7 Riattivazione dell'utenza</b> .....   | 11 |
| <b>Art. 8 Interruzioni del servizio</b> .....   | 11 |
| <b>Art.9 Usi non consentiti</b> .....   | 12 |
| <b>NORME TECNICHE</b> .....   | 16 |
| <b>Art. 10 Impianti interni</b> .....   | 12 |
| <b>Art. 11 Vigilanza degli impianti</b> .....   | 14 |
| <b>Art. 12 Realizzazione impianti su sede pubblica, sulla proprietà di terzi, sulla proprietà dell'utente</b> ..... | 17 |
| <b>Art. 13 Contacalorie</b> .....   | 15 |
| <b>Art. 14 Sostituzione e spostamento del contacalorie</b> .....  | 15 |
| <b>Art. 15 Irregolare funzionamento e verifica del contacalorie</b> .....   | 16 |
| <b>TARIFFE</b> .....  | 16 |
| <b>Art. 16 Approvazione delle tariffe</b> .....   | 16 |
| <b>Art. 17 Lettura dei consumi</b> .....  | 16 |
| <b>Art. 18 Accertamento dei consumi e fatturazione</b> .....  | 21 |
| <b>Art. 19 Emissione e pagamento delle fatture</b> .....  | 16 |
| <b>PAGAMENTI E SANZIONI</b> .....   | 16 |
| <b>Art. 20 Omesso o ritardato pagamento</b> .....   | 18 |
| <b>Art. 21 Sospensione della fornitura</b> .....  | 19 |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Art. 22 Modalità di accredito di somme erroneamente addebitate all'utente.....</b> | <b>19</b> |
| <b>Art. 23 Penalità .....</b>   | <b>20</b> |
| <b>DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI .....</b>  | <b>20</b> |
| <b>Art. 24 Variazione delle tariffe .....</b>   | <b>20</b> |
| <b>Art. 25 Norme applicabili.....</b>   | <b>20</b> |
| <b>Art. 26 Imposte e tasse .....</b>  | <b>20</b> |
| <b>Art. 27 Conciliazione .....</b>  | <b>20</b> |
| <b>Art. 28 Utenze preesistenti.....</b>   | <b>20</b> |

## **PREMESSA**

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

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

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

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

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

## **DEFINIZIONI**

Ai fini della presente carta dei servizi si intende:

- Allacciamento: collegamento tra rete e punto di consegna.
- Autolettura: rilevazione da parte dell'utente e successiva comunicazione al gestore dei dati espressi dal contacalorie.
- Circuito primario: l'impianto di distribuzione di calore dalle centrali di teleriscaldamento sino al collegamento con le centraline d'utenza ( scambiatori di calore con relativi accessori di regolazione e sicurezza ) o alle valvole di intercettazione installate presso le utenze
- Circuito secondario: la parte di impianto di riscaldamento che inizia dalle valvole di sezionamento a monte della centralina d'utenza ( scambiatore di calore ) che comprende anche i relativi organi di regolazione e di sicurezza fino ad arrivare agli elementi radianti delle utenze
- Contratto di fornitura: è l'atto stipulato tra utilizzatore del fluido caldo e il gestore.
- Disattivazione: è la sospensione della fornitura a seguito della disdetta del contratto.
- Disdetta: è la richiesta di cessazione del contratto di fornitura cui segue la chiusura del rapporto d'utenza con il titolare del contratto stesso.
- GES: Geo Energy Service S.p.A.
- Gestore: GES S.p.A.
- Preventivo: è la valorizzazione economica del corrispettivo a carico del richiedente per la realizzazione, modifica, o sostituzione dell'impianto di competenza del gestore o per altri interventi del gestore a seguito di richiesta dell'utente o di altro soggetto interessato alla prestazione e la determinazione del programma temporale dei lavori da eseguire da parte del gestore.
- Punto di consegna:

- ✓ utenze provviste di apposita centralina d'utenza ( scambiatore di calore ) : il punto di consegna è alle valvole di sezionamento a monte della centralina d'utenza ( scambiatore di calore ) ;
- ✓ utenze non provviste di apposito scambiatore di calore: il punto di consegna è costituito dalle valvole di intercettazione poste in opera in fase di realizzazione dell'allacciamento.
- Subentro: è la successione nel contratto di un titolare ad un altro.
- Titolare contratto di fornitura: persona fisica o giuridica a cui è intestato il contratto di fornitura, che gode di tutti i diritti e risponde a tutti gli obblighi della presente carta dei servizi
- Unità immobiliare: singola unità abitativa o singola unità nella quale si svolge attività economica.
- Utente: l'utilizzatore della risorsa geotermica, persona fisica o giuridica che ha sottoscritto un contratto di fornitura.
- Utenze condominiali: consumi effettuati da utenze raggruppate servite da un unico scambiatore.
- Voltura: si determina quando a seguito di disdetta del contratto da parte del titolare, a lui si sostituisce un nuovo titolare.

## **DISPOSIZIONI GENERALI**

### **Art. 1**

#### ***Tipi di uso e limiti della fornitura***

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

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

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

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

Il gestore è tenuto a garantire all'utente una quantità di energia termica sufficiente rispetto al DPR 551 del 1999, la temperatura del fluido nel circuito primario potrà variare in base alle condizioni climatiche esterne, con valore massimo di 70°C.

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

## **Art. 2**

### **Accessibilità al servizio**

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

La Società è sempre raggiungibile ai seguenti contatti / indirizzi:

- Tel. 0588 64358;
- Fax: 0588 62143;
- E-mail: [info@gespomarance.it](mailto:info@gespomarance.it); [info@pec.gespomarance.it](mailto:info@pec.gespomarance.it)

Per richieste di intervento al di fuori dell'orario di lavoro e nei festivi è attivo il servizio di reperibilità al numero 334 6713731 o altro numero successivamente indicato.

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

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

## **Art. 3**

### **Allacciamento dell'utenza**

#### *Soggetti legittimati alla richiesta*

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

#### *Modalità della richiesta e preventivo*

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

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

In caso di richiesta di allaccio per utenze urbane, la sottoscrizione della domanda da parte dell'utente si intende apposta anche ai fini dell'accettazione dei costi per la realizzazione dell'impianto, quantificati nel modulo di domanda stesso

L'utente in caso di accoglimento della richiesta, dovrà pertanto versare una somma fissata attualmente in € 1.408,52 (IVA esclusa) a titolo di compartecipazione alle spese di realizzazione dell'impianto. La quota comprende anche la fornitura ed il montaggio dello scambiatore di calore, che poi rimarrà a carico dell'utente. Nel caso di fornitura di sottostazione di scambio, comprendente anche pompa di circolazione, vaso di espansione, sicurezze e regolazioni del secondario sarà richiesta una ulteriore quota di compartecipazione che verrà fissata in base al singolo caso. Il diritto di allacciamento si intende per unità immobiliare catastale da riscaldare e verrà fatturato dalla società con l'applicazione degli incentivi di legge.

La Giunta Comunale, con apposito e motivato atto, può procedere alla riduzione o all'aumento del suddetto importo.

Il Gestore nel caso in cui il costo dell'allacciamento superi €6.000,00 (IVA compresa) può richiedere un importo superiore per lo stesso, calcolato sulla base del costo effettivo e del ritorno dell'investimento, in maniera analoga a quanto svolto per gli allacci extraurbani.

I costi aggiuntivi relativi al rifacimento di pavimentazioni o asfaltature sono a carico del richiedente.

In caso di richiesta di allacciamento per utenze site al di fuori del perimetro dei centri abitati delimitati dal piano regolatore vigente, la stessa potrà essere accolta solamente se compatibile con le caratteristiche tecniche e funzionali dell'impianto.

In questi casi agli utenti sarà richiesta la sottoscrizione di un preventivo economico-tecnico dei lavori necessari.

Nel preventivo saranno indicati i corrispettivi richiesti, le modalità tecniche di esecuzione dei lavori, gli adempimenti necessari da parte del richiedente e la documentazione che lo stesso dovrà fornire, anche per accedere all'eventuale firma del contratto di fornitura, nonché la stima dei tempi previsti per la eventuale concessione delle autorizzazioni per l'esecuzione dei lavori.

Il preventivo consegnato ed accettato dal richiedente ha la validità di 3 mesi; trascorso tale termine il preventivo eseguito perde validità e la richiesta deve essere reiterata.

Nessun altro onere non indicato nel preventivo potrà essere richiesto successivamente per la prestazione preventivata.

I costi richiesti sono da intendersi un contributo per allacciamento.

Tale contributo viene calcolato dal Gestore di volta in volta sul singolo progetto e viene determinato sulla base della valutazione del ritorno dell'investimento, dell'ammortamento dei costi per l'investimento, i costi di gestione che la Società dovrà sostenere, i ritorni dei consumi d'utenza e gli eventuali contributi esterni.

Al fine di limitare la variabilità del suddetto calcolo, i contratti di fornitura applicabili per questa tipologia di utenza potranno essere solo a forfait, con applicazione della tariffa in vigore, riferita a volumetria da scaldare predeterminata e accettata dall'utente al momento della definizione del progetto.

Nel caso che l'impianto da realizzare sia a servizio di più utenti, il contributo richiesto sarà ripartito in parti uguali tra tutti gli utenti, salvo patto contrario.

Tali somme potranno essere versate al Gestore in unica soluzione o in forma rateale, secondo gli accordi definiti tra le parti.

A fini esplicativi e solo a titolo di esempio si sintetizzano nella tabella di seguito i parametri utilizzati per il calcolo della compartecipazione ai costi di allaccio.

|   | Da anno1 a anno 12 |
|---|--------------------|
| Quota ammortamento impianto                         |                    |
| Spese di gestione annue per utenza <sup>1</sup>     |                    |
| Spese di gestione annue per volumetria <sup>2</sup> |                    |
| TOTALE COSTI SOSTENUTI PER ANNO                     |                    |
| Ricavi di gestione per anno (forfait)               |                    |
| Quota annua eventuale contributo esterno            |                    |
| TOTALE RICAVO ANNUO                                 |                    |
| DIFFERENZA ANNUA COSTI/RICAVI                       |                    |
|   |                    |

La differenza tra i costi sostenuti ed i ricavi, moltiplicata per gli anni di ammortamento, rappresenta il contributo di allacciamento totale che viene richiesto.

La cifra suddivisa per il numero di utenti serviti, costituisce il contributo individuale che viene richiesto ad ogni utente inserito nel progetto.

L'utente- proprietario di più unità immobiliari site nello stesso fabbricato, anche in caso di unico impianto interno di distribuzione di acqua calda e di collegamento tra le stesse comunque realizzato, dovrà pagare per ognuna di esse il contributo di allacciamento.

L'eventuale richiesta di allacciamento successiva alla realizzazione dell'impianto, comporterà per l'utente l'obbligo di pagamento di un contributo fisso pari a quanto chiesto a quanto stabilito al momento della costruzione dell'impianto, oltre agli oneri di ripristino. L'accoglimento della richiesta

<sup>1</sup> La spesa viene ricavata dal conto economico dell'anno in corso. Per *spese di gestione annua per utenza* si intendono tutte le spese collegate all'estensione numerica del servizio (mezzi, personale, spese generali). Il totale di queste spese viene suddiviso per il numero complessivo di utenze servite e la cifra ricavata viene moltiplicata per il numero di utenze collegate al progetto.

<sup>2</sup> Per *spese di gestione annua per volumetria* si intendono tutte le spese collegate alla volumetria totale servita (energia geotermica, energia elettrica etc..).

Il totale di queste spese viene diviso per la volumetria complessiva servita; la cifra ricavata viene moltiplicata per la volumetria totale delle utenze collegate al progetto. Le spese possono essere inclusive delle eventuale spese finanziarie legate al finanziamento del progetto ed essere aumentate del 10% come utili di impresa.



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

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

Qualora la realizzazione degli impianti a valle del punto di consegna, sia effettuata a cura dell'utente, egli si assume l'onere per la corretta manutenzione di tutte le componenti installate. Detti impianti dovranno comunque essere realizzati secondo le norme di buona tecnica e secondo le prescrizioni indicate dal Gestore.

#### **Art.4**

##### **Contratto di somministrazione**

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

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

- a. il contratto di fornitura per singolo appartamento può essere intestato al proprietario dell'immobile o alla persona fisica o giuridica che occupa con titolo, da dimostrarsi con dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, l'immobile ove deve essere fruito il servizio;
- b. il contratto di fornitura ad un immobile costituito da più appartamenti sarà intestato b1) nel caso in cui vi sia fruibilità dell'utenza da parte di più utilizzatori, il contratto dovrà essere stipulato da uno solo dei fruitori, su procura scritta degli altri, che agirà anche in nome e per loro conto. Tutti gli utilizzatori saranno comunque tenuti in solido per quanto dovuto in dipendenza della fornitura; b2) in caso di condomini regolarmente costituiti, il contratto sarà sottoscritto, su procura dei condomini, dall'Amministratore di condominio o comunque da persona allo scopo delegata dall'Amministratore stesso. Tutti i condomini saranno solidalmente responsabili del pagamento delle somme dovute a fronte delle somministrazioni effettuate.
- c. Il contratto di fornitura per uso cantiere è intestato all'impresario edile o al proprietario della costruzione. Tale contratto termina con la fine dei lavori in ogni caso alla scadenza della concessione e dovrà essere cessato o sostituito da un nuovo contratto da intestare come indicato alle precedenti lettere a) e b)

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

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

#### **Art.5**

##### **Durata del contratto e sua disdetta**

I contratti di fornitura hanno durata annuale e sono rinnovati tacitamente di anno in anno salvo disdetta da comunicarsi con preavviso di almeno due mesi.

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

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

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

#### **Art.6**

##### **Subentro e volturazione dell'utenza**

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

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

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

Per la variazione di utenza di un contratto esistente viene richiesto un contributo di € 20,00 (IVA esclusa).

#### **Art.7**

##### **Riattivazione dell'utenza**

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

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

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

#### **Art.8**

##### **Interruzioni del servizio**

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

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

Tali interruzioni devono essere limitate al tempo strettamente necessario e indispensabile e salvi i casi di necessità urgenti, saranno precedute da idonea comunicazione anche a mezzo stampa o simili.

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

Nel caso di interruzioni superiori alle 12 ore, gli utenti con contratto a forfait avranno diritto ad una compensazione.

Nel caso di limitazioni/sospensione del Servizio per cause imputabili a responsabilità della Società, verranno valutati caso per caso eventuali forme di compensazione della mancata fruizione del servizio.

L'Azienda, con l'impegno della fornitura, non assume alcuna responsabilità verso l'utente o terzi per danni che eventualmente potessero derivare dal cattivo uso degli impianti interni.

### **Art. 9**

#### **Usi non consentiti**

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

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

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

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

## **NORME TECNICHE**

### **Art. 10**

#### **Impianti interni**

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

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

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

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

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

Per tutte le nuove installazioni la centralina d'utenza con tutte le regolazioni e sicurezze verra' fornita dell'Azienda ma fara' parte del circuito secondario in quanto un tutto unico con questo e dovra' essere riportata dal titolare dell'utenza sul libretto d'impianto come richiesto al DM 10/02/14 in quanto organo essenziale per la regolazione e le sicurezze delle unita' immobiliari alimentate.

b) Utenze senza scambiatore di calore:

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

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

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

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

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

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

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

Gli scambiatori di calore per utenza, sia di nuova installazione che in sostituzione, saranno forniti dalla Società ed il costo sarà posto a carico dell'utente nel caso di sostituzione e nel caso di richiesta per altri usi di tipo domestico.

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

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

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

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

L'Azienda si riserva sempre la facoltà di obbligare l'utente, con qualificata motivazione scritta, a provvedere, pena la sospensione della fornitura, a determinate modifiche alle installazioni poste in proprietà privata per la necessità di una giusta misura dei consumi oppure per motivi tecnici e di efficienza energetica ( eliminazione sprechi ) o di sicurezza.

## **Art.11**

### **Vigilanza degli impianti**

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

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

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

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

## **Art. 12**

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

La realizzazione di impianti su sede stradale anche se costruite con il contributo di utenti privati, rimangono di proprietà demaniale.

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

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

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

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

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

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

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

I locali per lo scambio termico e per le regolazioni di utenza sono di proprietà privata ma dovranno essere disponibili per controlli di qualsiasi natura da parte del personale della Società

concessionaria del servizio o da essi delegato. Per i quali controlli sarà data previa comunicazione al Proprietario.

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

### **Art.13**

#### **Contacalorie**

I contatori ( qualora non compresi nelle centraline d'utenza ) sono collocati nel luogo più idoneo stabilito dal Gestore sentito il richiedente, di norma al limite della proprietà privata, sul muro di cinta o sulla facciata del fabbricato, in ogni modo in posizione di facile accesso per i propri incaricati ed in posizione rialzata rispetto al piano di scorrimento delle acque meteoriche.

Al momento dell'installazione del misuratore il gestore è tenuto a concordare con l'utente, fatte salve le precedenti indicazioni, la più idonea collocazione anche al fine di prevenire inconvenienti di funzionamento causati da agenti esterni; oltre a ciò, il gestore è tenuto ad informare puntualmente l'utente sulle migliori modalità da adottare per proteggere lo strumento di misura dagli inconvenienti di cui sopra.

Tutti gli apparecchi di misura sono provvisti d'apposito sigillo di garanzia apposto dal Gestore. Lo sportello a protezione del misuratore è fornito dal Gestore. Il contatore viene fornito dalla società all'utente, che cura la posa in opera dello stesso e le successive manutenzioni. L'utente è tenuto a corrispondere un contributo, stabilito dalla società, per il contacalorie.

L'utente è considerato consegnatario del contacalorie e dei relativi accessori posti all'interno del vano d'alloggiamento del contacalorie stesso.

L'utente deve pertanto provvedere, con la diligenza del buon padre di famiglia, affinché le suddette apparecchiature ed il tratto di derivazione esistente nella sua proprietà siano preservati da manomissioni e da danneggiamenti ed è pertanto responsabile di qualunque manomissione o danno a loro arrecati anche da terzi o ignoti.

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

### **Art.14**

#### **Sostituzione e spostamento del contacalorie**

L'utente può richiedere lo spostamento del contacalorie, a proprie spese, che verrà eseguito esclusivamente dal personale Ges, previa accettazione del preventivo; il medesimo utente provvederà, a proprie spese, all'allacciamento degli impianti interni fino alla nuova ubicazione del contacalorie.

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

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

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

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

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

## **Art.15**

### **Irregolare funzionamento e verifica del contacalorie**

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

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

## **TARIFFE**

### **Art. 16**

#### **Approvazione delle tariffe**

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

Di esse verrà data idonea pubblicità nelle forme ritenute opportune.

### **Art. 17**

#### **Lettura dei consumi**

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

a) contabilizzazione a forfait:

Si applica una tariffa in KWh/m<sup>3</sup>, pari al consumo stimato unitario dell'utenza (forfait) per far fronte al fabbisogno energetico per il periodo di riscaldamento. La contabilizzazione deriva quindi dal prodotto della volumetria dell'utenza moltiplicato per il suddetto consumo unitario stimato.

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

al fabbricato, ma esterni alle unità immobiliari non muniti di punti radianti, non viene contabilizzato.

b) contabilizzazione a misura:

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

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

1) Quota fissa + consumo:

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

2) Importo minimo riassorbibile:

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

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

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

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

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

## Art.18

### Accertamento dei consumi e fatturazioni

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

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

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

## Art. 19

### Emissione e pagamento delle fatture

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



La fatturazione avverrà con le modalità seguenti:

- *per le utenze a forfait* : I periodi di fatturazione saranno:

- Dal 15 ottobre al 31 dicembre (con pagamento al 31 dicembre)
- Dal 1 gennaio al 28 febbraio (con pagamento al 31/03)
- Dal 1 marzo al 15 maggio (con pagamento al 15/06)

- *per le utenze a contocalorie pagamento* entro il 28 febbraio di ogni anno. L'Azienda provvede a trasmettere ad ogni utente con contabilizzazione a contocalorie una fattura comprensiva di tutto l'anno solare (dal 1 gennaio al 31 dicembre dell'anno precedente), ad eccezione di particolari utenze per le quali il sistema di fatturazione può essere diverso, previo accordo con l'azienda.

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

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

## **PAGAMENTI E SANZIONI**

### **Art. 20**

#### **Omesso o ritardato pagamento**

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

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

Qualsiasi reclamo ed opposizione che l'utente ritenesse di fare in merito all'importo dei consumi fatturati o per ogni altro motivo, dovrà essere inoltrato al Gestore entro il termine di scadenza del pagamento indicato nelle fatture. Trascorsi 30 giorni dalla scadenza indicata in fattura l'utente riceverà un sollecito a provvedere entro 15 giorni; trascorso inutilmente tale termine l'Azienda è autorizzata a procedere alla sospensione della fornitura, previo invio di apposita lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

All'importo fatturato andranno sommati gli interessi legali maggiorati di 2 punti percentuali.

Le spese sostenute dal gestore per il recupero del credito, a partire dall'emissione dell'avviso di messa in mora, saranno addebitate all'utente moroso. Qualora il pagamento intervenga nel periodo che intercorre fra la data dell'avviso di messa in mora e la scadenza indicata nell'avviso stesso, l'utente dovrà dimostrare, attraverso gli strumenti indicati dal Gestore, l'avvenuto pagamento onde evitare la sospensione del servizio che altrimenti interverrà alla scadenza indicata nell'avviso.

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

Nel caso in cui l'utente provveda, entro 30 giorni dall'avvenuta sospensione dell'erogazione, al pagamento di tutte le fatture scadute, oltre al costo delle procedure di recupero crediti intraprese e alle spese di riattivazione, il servizio sarà ripristinato, previa dimostrazione dell'avvenuto pagamento.

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

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

## **Art.21**

### **Sospensione della fornitura**

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

La fornitura può inoltre essere sospesa per le seguenti cause:

- a) Mancata o inesatta comunicazione dei dati d'utenza in caso di volture o subentri
- b) Utilizzo del teleriscaldamento per un immobile diverso da quello indicato nel contratto od uso diverso da quello per il quale è stato stipulato il contratto;
- c) Prelievi abusivi ;
- d) Cessione a terzi della fornitura;
- e) Irregolarità nell'installazione o mancanza di tenuta degli impianti in proprietà privata
- (f) Opposizione dell'utente al controllo e alla lettura del contacalorie da parte del Gestore;
- g) Opposizione dell'utente al controllo dell'impianto interno da parte del Gestore ;
- h) In caso di pericolo per persone o cose;
- i) Manomissione del contacalorie e delle opere di proprietà demaniale, compresa la manomissione dei sigilli del contacalorie stesso;
- j) Morosità persistente nonostante la regolare messa in mora;
- k) Mancata realizzazione da parte dell'utente delle modifiche suggerite dal gestore, in caso d'irregolarità riscontrate dallo stesso o di pericolo per persone o cose.

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

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

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

## **Art.22**

### **Modalità di accredito di somme erroneamente addebitate all'utente**

In caso di errata fatturazione da parte di Ges, fatti salvi i casi di accredito in fattura per gli acconti, ai fini della restituzione degli importi erroneamente riscossi, il Gestore utilizzerà d'ufficio, salvo diversa richiesta da parte dell'utente, il metodo dell'accredito sulla successiva bolletta solo se l'importo risulta essere inferiore a 70,00 €.

In caso di importi superiori a € 70,00, la restituzione avverrà direttamente all'utente entro 30 giorni dalla data di accertamento dell'errore da parte del Gestore.

Decorsi 30 giorni lavorativi dalla data di accertamento dell'errore da parte del Gestore, l'importo dovuto sarà maggiorato degli interessi legali.

Trascorsi ulteriori 30 giorni, oltre a quanto sopra descritto, viene applicato un interesse pari al tasso legale maggiorato di 5 punti percentuali.

### **Art. 23**

#### **Penalità**

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

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

### **DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI**

### **Art. 24**

#### **Variazione delle tariffe e della carta dei servizi**

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

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

### **Art. 25**

#### **Norme applicabili**

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

### **Art. 26**

#### **Imposte e tasse**

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

### **Art. 27**

#### **Conciliazione**

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

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

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

### **Art.28**

#### **Utenze preesistenti**

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

Carta dei Servizi concordata con:

FEDERCONSUMATORI  
Associazione Nazionale Consumatori e Utenti  
Regione Toscana – Area Pisana  
Via Frascani s.n.c. – 56124 PISA  
Tel/Fax 050 580688  
www. Federconsumatoripisa.it – [posta@federconsumatoripisa.it](mailto:posta@federconsumatoripisa.it)

Pomarance 03/04/2015