

Carta del Servizio Teleriscaldamento



**COMUNE DI
OSSANA**

Allegato alla Delibera del Consiglio Comunale
n. 21 del 28.07.2026
F.to Dott. Alberto Gasperini

Indice

Sommario	2
1.Premessa.....	3
2.Teleriscaldamento	5
3.I principi fondamentali.....	6
4.Standard di qualità del servizio.....	7
5.Condizioni contrattuali di fornitura	11
6.Informazioni agli Utenti	14

I. Premessa

I.1. Il Comune di Ossana nell'autunno del 2022 ha presentato domanda di finanziamento per la realizzazione di una centrale di teleriscaldamento a biomassa legnosa nella frazione di Fucine di Ossana, sul bando PNRR legato alla missione 2 "Rivoluzione verde e transizione ecologica", componente 3 "Efficienza energetica e riqualificazione degli edifici", investimento 3.1 "Sviluppo di sistemi di teleriscaldamento" finanziato dall'Unione Europea.

Con Decreto del MASE di dicembre 2023 è stato ottenuto il finanziamento dell'opera che copre circa il 40% dei costi.

La realizzazione dei lavori, in linea con il cronoprogramma, si è conclusa nel 2026, con un totale di 3 utenze pubbliche e 11 utenze private allacciate a fine intervento.

I.2. La Carta del Servizio costituisce lo strumento attraverso il quale il Comune di Ossana definisce i principi fondamentali, gli standard di qualità e le modalità operative cui si ispira nell'erogazione del Servizio di Teleriscaldamento, disciplinando il rapporto con gli Utenti e gli impegni assunti nei loro confronti. In particolare, la Carta del Servizio:

- definisce i principi e i criteri che regolano la gestione del Servizio di Teleriscaldamento e costituisce parte integrante del contratto di fornitura;
- garantisce la partecipazione degli Utenti, riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio e di presentare osservazioni, segnalazioni e reclami;
- stabilisce gli standard di qualità e i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni, prevedendo, nei casi di mancato rispetto degli standard previsti, l'erogazione di indennizzi automatici agli aventi diritto;
- individua i canali di contatto e i riferimenti attraverso i quali gli Utenti possono richiedere informazioni, presentare segnalazioni o reclami e ottenere riscontro;
- esplicita gli impegni assunti dal Comune nei confronti degli Utenti in relazione ai livelli qualitativi del servizio erogato;
- è approvata dall'Amministrazione Comunale di Ossana, in qualità di proprietario e gestore del Servizio di Teleriscaldamento.

I.3. Servizio di Teleriscaldamento del Comune di Ossana è gestito in forma associata dal Comune di Pellizzano, che cura le attività amministrative e i rapporti con gli Utenti. Per ogni richiesta di informazioni, pratica amministrativa, segnalazione o reclamo, gli Utenti possono pertanto rivolgersi agli uffici del Comune di Pellizzano. La Carta della Qualità del Servizio è disponibile:

-
- presso l'Ufficio Tributi del Comune di Pellizzano, in Piazza S. Maria n. 6;
 - tramite richiesta telefonica al numero 0463/750259;
 - tramite richiesta all'indirizzo e-mail tributi@comune.pellizzano.tn.it;
 - mediante consultazione e download dal sito internet del Comune di Ossana.

Il Comune di Ossana si riserva di apportare alla presente Carta della Qualità del Servizio le modifiche ritenute necessarie in conseguenza di aggiornamenti normativi, regolatori o organizzativi, nonché al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato. Tali modifiche saranno tempestivamente comunicate agli Utenti attraverso il sito istituzionale e mediante ogni altro strumento di informazione ritenuto idoneo.

2. Teleriscaldamento

2.1. Per teleriscaldamento si intende un sistema centralizzato di produzione e distribuzione di energia termica destinata al riscaldamento degli ambienti e alla produzione di acqua calda sanitaria. Il calore viene prodotto in una centrale termica e trasportato agli edifici attraverso una rete di tubazioni coibentate nelle quali circola acqua calda. Presso ciascun edificio allacciato, l'energia termica viene trasferita all'impianto interno dell'Utente mediante una sottostazione di scambio termico. Il sistema di teleriscaldamento è costituito dai seguenti elementi:

- **Centrale termica di produzione**, nella quale viene generata l'energia termica destinata agli Utenti;
- **Rete di distribuzione**, composta da tubazioni interrate e coibentate attraverso le quali il fluido termovettore trasporta il calore dalla centrale agli edifici serviti;
- **Sottostazione**, installata presso l'edificio servito, che consente il trasferimento del calore dalla rete di teleriscaldamento all'impianto dell'Utente tramite uno scambiatore di calore.

2.2. La sottostazione comprende inoltre il misuratore dell'energia termica (contacalorie), le apparecchiature di regolazione e controllo, nonché le valvole e le tubazioni necessarie al corretto funzionamento del sistema.

Il servizio di teleriscaldamento contribuisce in modo significativo alla sostenibilità ambientale del territorio, grazie ai seguenti benefici:

- riduzione delle emissioni inquinanti e dei gas a effetto serra, con conseguente miglioramento della qualità dell'aria;
- diminuzione dell'utilizzo di combustibili fossili grazie alla produzione di energia termica mediante biomassa legnosa;
- valorizzazione delle risorse forestali locali e della filiera del legno del territorio;
- maggiore efficienza energetica complessiva rispetto ai sistemi di riscaldamento individuali tradizionali;
- contributo al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità ambientale e di transizione energetica.

3. I principi fondamentali

Nell'erogazione del Servizio di Teleriscaldamento, il Comune di Ossana si ispira ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nonché alla normativa successivamente intervenuta in materia.

In particolare, il servizio è erogato nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza È garantita la parità di trattamento degli Utenti, a parità di condizioni tecniche e contrattuali di fornitura, senza discriminazioni e nel rispetto delle caratteristiche delle diverse categorie di utenza.

Imparzialità L'attività amministrativa e la gestione del servizio sono svolte secondo criteri di obiettività, trasparenza, equità e imparzialità.

Continuità Il servizio è erogato con regolarità e continuità. Eventuali interruzioni sono limitate ai casi previsti dalla normativa, da esigenze tecniche o da cause di forza maggiore e sono gestite adottando ogni misura ragionevole per ridurre i disagi agli Utenti.

Partecipazione Gli Utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano e possono presentare osservazioni, suggerimenti, segnalazioni e reclami finalizzati al miglioramento del servizio.

Cortesie e disponibilità I rapporti con gli Utenti sono improntati a principi di correttezza, cortesia, disponibilità e collaborazione. Il personale incaricato opera nel rispetto di tali principi e fornisce assistenza e informazioni in modo chiaro e professionale.

Tutela dei dati personali Il trattamento dei dati personali degli Utenti avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, con particolare riferimento al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e al D.Lgs. 196/2003 e successive modificazioni.

Efficienza ed efficacia Il Comune persegue il miglioramento continuo della qualità del servizio, adottando soluzioni organizzative, gestionali e tecnologiche idonee a garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

Trasparenza e informazione È garantita agli Utenti un'informazione completa, tempestiva e facilmente accessibile in merito alle modalità di erogazione del servizio, alle condizioni tecniche ed economiche applicate e ai diritti riconosciuti dalla presente Carta della Qualità del Servizio.

Chiarezza e comprensibilità Le comunicazioni rivolte agli Utenti sono redatte con linguaggio semplice e comprensibile, al fine di assicurarne la massima accessibilità.

4. Standard di qualità del servizio

Il Comune di Ossana adotta gli standard di qualità del servizio e i relativi indennizzi automatici, in conformità alla regolazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con riferimento alla qualità commerciale (RQCT), tecnica (RQTT) e del servizio di misura (TIMT).

4.1. Standard specifici di qualità commerciale

- **Tempo di esecuzione di lavori semplici**

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Comune, dell'accettazione del preventivo da parte del richiedente e la data di completamento dei lavori semplici richiesti.

Per lavori semplici si intendono gli interventi di realizzazione, modifica o sostituzione di specifiche componenti della sottostazione d'utenza, con esclusione delle valvole di intercettazione che la collegano alla rete tramite l'allacciamento e di eventuali componenti poste a monte delle medesime.

Tempo massimo: 15 giorni lavorativi.

- **Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi**

È il termine entro il quale il Comune si impegna a completare i lavori complessi richiesti.

Per lavori complessi si intendono gli interventi di realizzazione, modifica o sostituzione dell'impianto di allacciamento alla sottostazione d'utenza e/o di condotte stradali, non riconducibili alla definizione di lavori semplici.

Tempo massimo: entro la data concordata con il richiedente.

- **Tempo di attivazione della fornitura**

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Comune, della domanda di attivazione della fornitura presentata dal richiedente e la data di effettiva attivazione della fornitura stessa.

Tempo massimo: 7 giorni lavorativi.

- **Tempo per la riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità**

È il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Comune, dell'attestazione dell'avvenuto pagamento delle somme dovute dall'utente moroso e la data di effettiva riattivazione della fornitura.

Tempo massimo: 2 giorni feriali.

-
- **Tempo per la disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente**
È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Comune, della richiesta di disattivazione della fornitura presentata dall'utente e la data di effettiva disattivazione della fornitura.
Tempo massimo: 5 giorni lavorativi.
 - **Termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento**
È la data entro la quale il Comune si impegna a completare lo scollegamento dalla rete di teleriscaldamento.
Tempo massimo: entro la data concordata con il richiedente.
 - **Tempo di risposta ai reclami scritti**
È il tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Comune, del reclamo scritto presentato dal richiedente e la data di messa a disposizione della risposta motivata scritta al medesimo.
Tempo massimo: 30 giorni solari.

4.2. Standard generici di qualità commerciale

Il Comune di Ossana adotta i seguenti standard generali di qualità commerciale. Per percentuale minima si intende la percentuale, calcolata sul totale complessivo delle prestazioni richieste all'esercente, che deve rispettare il tempo massimo previsto dallo standard.

- **Tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori**
È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Comune, della richiesta di preventivo presentata dal richiedente e la data di messa a disposizione del preventivo stesso.
Tempo massimo lavori semplici: 10 giorni lavorativi.
Tempo massimo lavori complessi: 30 giorni lavorativi.
Percentuale minima: 90%.
- **Fascia di disponibilità per gli appuntamenti concordati**
È il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene fissato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici o generali di qualità.
Fascia minima di puntualità: 2 ore.
Percentuale minima: 90%.

- **Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni**

È il tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Comune, della richiesta scritta di informazioni e la data di invio al richiedente della risposta motivata scritta.

Tempo massimo: 30 giorni solari.

Percentuale minima: 90%

Percentuale minima: percentuale, calcolata sul totale complessivo delle prestazioni richieste all'esercente, che deve rispettare il tempo massimo previsto dallo standard.

4.3. Standard specifici di qualità tecnica

- **Durata massima delle interruzioni del servizio**

È l'indicatore che misura la durata complessiva delle interruzioni del servizio di teleriscaldamento, con riferimento alle interruzioni senza preavviso dovute a guasti o malfunzionamenti della rete.

Tempo massimo: 15 giorni lavorativi.

5.4. In caso di mancato rispetto dei precedenti standard di qualità, il Comune di Ossana corrisponde, in occasione del primo documento di fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a:

- a) 40 euro, per mancata risposta motivata a reclamo scritto o per altre prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni (≤ 50 kW);
- b) 80 euro, per prestazioni (diverse dalla risposta a reclamo scritto) richieste da utenti di medie dimensioni (> 50 kW e ≤ 350 kW);
- c) 160 euro, per prestazioni (diverse dalla risposta a reclamo scritto) richieste da utenti di maggiori dimensioni (> 350 kW), entro la soglia prevista dalla regolazione.

I precedenti indennizzi automatici sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- a) Importo base: se la prestazione è eseguita oltre lo standard ma entro il doppio del tempo previsto (oppure, per lavori complessi o scollegamenti, entro 45 giorni solari dal termine concordato);
- b) Doppio dell'importo base: se il tempo supera il doppio dello standard ma resta entro il triplo (oppure tra 45 e 90 giorni solari per lavori complessi o scollegamenti);

-
- c) Triplo dell'importo base: se il tempo supera il triplo dello standard (oppure oltre 90 giorni solari per lavori complessi o scollegamenti).

L'indennizzo automatico non è dovuto nei seguenti casi:

- a) mancato rispetto degli standard per cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) mancato rispetto degli standard per cause imputabili all'utente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) all'utente è già stato riconosciuto, nello stesso anno solare, un indennizzo per il medesimo standard specifico;
- d) il reclamo o la comunicazione non contiene gli elementi minimi necessari per identificare l'utente.

In caso di morosità dell'utente, l'erogazione dell'indennizzo automatico è sospesa fino al pagamento delle somme dovute.

5. Condizioni contrattuali di fornitura

5.1. Consumi:

Strumento di misura

La misurazione dell'energia termica fornita è effettuata mediante apposito misuratore di calore (contacalorie) installato nella sottostazione d'utenza.

Il misuratore costituisce l'unico riferimento ufficiale per la determinazione dei consumi e per la conseguente fatturazione del servizio.

Rilevazione dei consumi

La rilevazione dei consumi avviene mediante sistema di telelettura, con almeno dodici tentativi di acquisizione delle misure nell'arco dell'anno, corrispondenti indicativamente ad una lettura mensile.

Qualora la telelettura non vada a buon fine o i dati acquisiti risultino inattendibili, il Comune effettua ulteriori tentativi di acquisizione entro il mese successivo. In caso di persistente insuccesso, la lettura viene eseguita mediante sopralluogo presso l'utenza fino al ripristino della funzionalità del sistema di telelettura.

Il Comune si riserva la facoltà di acquisire e validare eventuali autoletture comunicate dall'Utente.

Ricostruzione dei consumi

In caso di indisponibilità delle misure per guasto o malfunzionamento del sistema di contabilizzazione, i consumi sono ricostruiti sulla base dei consumi storici dell'utenza, tenendo conto delle misure valide disponibili, dei consumi registrati negli anni precedenti e di eventuali elementi documentali forniti dall'Utente.

Verifica del misuratore

L'Utente può richiedere la verifica del misuratore di calore mediante richiesta scritta e previo versamento di un deposito cauzionale di euro 200,00.

Qualora la verifica accerti che l'errore di misura rientra nelle tolleranze previste dalla normativa vigente, il deposito sarà trattenuto a copertura delle spese sostenute.

Qualora venga accertato un errore di misura eccedente i limiti consentiti, il deposito sarà restituito e si procederà alla rettifica dei consumi e degli importi fatturati secondo quanto previsto dal Regolamento del Servizio.

Gli eventuali importi a credito dell'Utente saranno rimborsati o compensati entro 60 giorni di calendario dalla comunicazione dell'esito della verifica.

5.2. Fattura

Correttezza nella fatturazione

Qualora vengano commessi errori in eccesso o in difetto nell'elaborazione delle fatture, il Comune provvede alla correzione mediante emissione di accrediti o di addebiti. In caso di errori di fatturazione a svantaggio dell'Utente, il relativo accredito della somma non dovuta avverrà entro 60 giorni solari dalla data in cui il Fornitore comunicherà all'Utente l'avvenuto errore.

Le risposte a richieste di rettifica della fatturazione vengono comunicate all'Utente nel termine massimo di 30 giorni lavorativi.

Tempi di fatturazione

Le fatture sono emesse con frequenza semestrale con facoltà del Fornitore di modificare dette tempistiche di fatturazione, dandone congruo preavviso all'Utente anche mediante avviso pubblico.

Per le utenze con potenza impegnata superiore a 100 kW, la fatturazione può essere effettuata con cadenza trimestrale su richiesta dell'Utente.

L'opzione è attivata dal Fornitore e decorre dalla prima emissione utile successiva alla richiesta, previa comunicazione all'Utente.

Pagamenti

Il pagamento delle bollette può avvenire mediante:

- avviso PagoPa allegato alla fattura;
- addebito diretto su conto corrente bancario o postale.

L'Utente moroso è tenuto al pagamento delle spese relative al sollecito di pagamento e al rimborso dei costi sostenuti per l'eventuale recupero crediti.

Sulla somma dovuta saranno applicati gli interessi di mora al vigente tasso legale a partire dalla data di scadenza della fattura. Il Comune si riserva inoltre il diritto di procedere alla sospensione del servizio in termini di legge.

Rateizzazioni

Il Comune consente all'Utente di richiedere la rateizzazione dei pagamenti entro i 10 giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta nel caso in cui l'importo fatturato sia superiore a tre volte l'importo medio delle bollette emesse nei dodici mesi precedenti all'emissione della fattura. In tal caso, vengono applicati all'Utente, a partire dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura, interessi per la rateizzazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea.

5.3. Sospensione della fornitura

Sospensione della fornitura

Il Comune di Ossana procederà alla sospensione della fornitura, anche senza preavviso, nei seguenti casi:

- cause di forza maggiore, quali atti dell'autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi o mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause esterne, quali danni provocati da terzi, accertata appropriazione fraudolenta, situazioni di emergenza o incidenti, nonché utilizzo dell'impianto in modo non conforme a quanto previsto dal contratto;
- guasti o oggettive esigenze di servizio;
- ragioni inerenti alla sicurezza dell'impianto.

Il Comune può altresì sospendere la fornitura in caso di Utente moroso. In tal caso, in seguito alla comunicazione della sospensione della fornitura all'Utente, il Comune procederà alla chiusura del servizio che potrà essere riattivato entro due giorni lavorativi, a seguito del pagamento delle fatture scadute maggiorate degli interessi di mora e delle spese tecniche sostenute per la riattivazione del servizio sospeso. In tal caso, il Comune di Ossana avrà diritto di ottenere dall'Utente un corrispettivo per la disattivazione e la successiva riattivazione della fornitura, ciascuno di importo pari a € 50,00.

Sospensioni programmate

Il Comune di Ossana porrà ogni cura affinché la fornitura di energia termica venga effettuata con la massima regolarità, ma non si assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni dovute a cause di forza maggiore, cause esterne o esigenze di esercizio né per i danni che ne potessero conseguire o per eventuali insufficienze di riscaldamento riferibili all'impianto interno dell'Utente.

In caso di interruzioni programmate, il Comune darà un preavviso agli Utenti:

- di almeno 48 ore nel periodo invernale
- di almeno 24 ore nel periodo estivo

mediante comunicazione diretta a ciascun Utente utilizzando uno o più dei seguenti mezzi:

- comunicazione e-mail
- avviso telefonico
- affissione di avviso presso l'utenza

nonché tramite pubblicazione presso le bacheche disposte sul territorio comunale e all'albo pretorio on-line del sito istituzionale www.comune.Ossana.tn.it.

6. Informazioni agli Utenti

6.1. Accessibilità alle informazioni da parte dell'Utente.

Il Comune di Ossana mette a disposizione dei propri Utenti per informazioni la sede municipale sita a Pellizzano (TN) in Piazza di Santa Maria n. 6:

Ufficio Tariffe e Tributi

orario 8.30-12.00 dal lunedì al venerdì

telefono 0463-751128 int. 2

mail: tributi@comune.pellizzano.tn.it



Pronto intervento e manutenzioni

Il PRONTO INTERVENTO per segnalazioni di dispersione di acqua dalla rete, irregolarità o interruzione della fornitura è gratuito e attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno al numero **340/7683716**

6.2. Reclami e richieste di informazioni scritte

Gli Utenti possono presentare reclami, segnalazioni o richieste di informazioni mediante posta ordinaria, posta elettronica, consegna allo sportello o attraverso ogni altro canale di comunicazione reso disponibile dal Comune.

Particolare attenzione è riservata alle esigenze degli Utenti anziani, fragili o con disabilità, al fine di garantire la piena accessibilità alle procedure di contatto e comunicazione.

Il Comune fornisce risposta motivata ai reclami scritti entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento.

Qualora non sia possibile fornire una risposta definitiva entro tale termine per motivi tecnici o amministrativi, verrà comunque comunicato all'Utente lo stato di avanzamento dell'istruttoria e il termine previsto per la conclusione della pratica.

6.3. Semplificazione delle procedure, professionalità e cortesia

Il personale del Comune di Ossana è disponibile per fornire tutte le informazioni e l'assistenza necessaria allo svolgimento delle pratiche in modo da favorirne la comprensibilità da parte dell'Utente.

Il Comune di Ossana garantisce la qualità e la sicurezza del servizio prestato attraverso il continuo aggiornamento e la qualificazione dei tecnici interni ed esterni che eseguono lavori sulle reti e sugli impianti.

6.4. Raccolta delle valutazioni sul servizio espresse dagli Utenti

Il Comune di Ossana raccoglie le valutazioni degli Utenti sulla qualità dei servizi erogati attraverso:

- raccolta di reclami scritti e verbali
- raccolta di suggerimenti e proposte.

Tutte le valutazioni raccolte concorrono a definire gli obiettivi di miglioramento del servizio e dei relativi standard di prestazione.