

ASTEM ENERGY S.p.A.

**CARTA DEL SERVIZIO
DI TELERISCALDAMENTO URBANO**

LA SOCIETÀ

ASTEM ENERGY S.p.A. è la società costituita da ASTEM S.p.A., ex Società Servizi Tecnici Municipali del Comune di Lodi, per la produzione, distribuzione e vendita di energia termica mediante reti di teleriscaldamento nel Comune di Lodi.

La controllante ASTEM S.p.A. opera da oltre trent'anni nel territorio del Comune di Lodi e di numerosi Comuni limitrofi servendo, con le sue diverse attività, una popolazione complessiva di oltre 100.000 abitanti.

I servizi pubblici gestiti dalla capogruppo sono i seguenti:

- ❑ **GAS:** ASTEM distribuisce gas metano a famiglie, commercianti, artigiani, piccole, medie e grandi aziende;
- ❑ **ACQUA:** ASTEM gestisce il servizio idrico integrato comprensivo di captazione e distribuzione acqua potabile, collettamento e depurazione acque reflue;
- ❑ **IGIENE URBANA:** ASTEM effettua la raccolta indifferenziata dei rifiuti, la raccolta differenziata delle principali categorie merceologiche, lo spazzamento della rete stradale, la gestione del verde pubblico ed altri servizi collaterali;
- ❑ **GESTIONE CALORE:** ASTEM esegue la progettazione, la conduzione e la manutenzione delle caldaie al servizio di edifici pubblici e privati;
- ❑ **LABORATORIO ANALISI:** ASTEM compie indagini chimiche, fisiche e microbiologiche su campioni di acque nell'ambito dei servizi precedenti e per conto terzi.

Il nuovo servizio di teleriscaldamento urbano si affianca pertanto ai tradizionali servizi svolti dalla capogruppo, dalla quale la nuova società ASTEM ENERGY ha ereditato le competenze tecniche e gestionali necessarie per offrire un servizio qualificato e capace di rispondere in maniera efficace ed efficiente alle esigenze dei suoi Clienti.

IL SERVIZIO

ASTEM ENERGY ha avviato il servizio di teleriscaldamento nell'anno 2004 partendo dal Polo Universitario di Lodi e, seguendo il piano di espansione del servizio da realizzarsi in fasi successive, giungerà a teleriscaldare le numerose utenze ubicate nella zona sud dell'abitato di Lodi, nella fascia compresa tra la Tangenziale sud ed il centro storico cittadino.

I componenti principali del sistema di teleriscaldamento sono:

- La centrale di produzione del calore, che utilizza un impianto di cogenerazione di energia elettrica e termica alimentato a gas metano, il quale consente di ottenere un elevato rendimento

energetico e di concorrere alla protezione dell'ambiente mediante l'installazione di idonei impianti di depurazione dei gas di combustione;

- La rete di distribuzione del calore, realizzata con doppie tubazioni preisolate;
- Le sottocentrali d'utenza, che sostituiscono le tradizionali centrali termiche e consentono la cessione del calore dalla rete di distribuzione all'impianto del Cliente.

La rete di distribuzione del calore è al servizio di edifici pubblici e privati.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui ASTEM ENERGY si ispira nella gestione del servizio di teleriscaldamento per uso civile (residenziale e terziario) per mezzo di rete urbana, sono:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento: la società ispira i propri comportamenti al principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione tra gli stessi, garantendo il medesimo trattamento, a parità di tipologia e condizioni del servizio prestato. La società si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale nei confronti dei Clienti.

Continuità del servizio: la società si impegna a garantire un servizio il più possibile regolare e continuo nella fornitura e a ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi. I casi di erogazione irregolare o sospensione del servizio, non dipendenti da cause di forza maggiore, saranno ridotti al minimo indispensabile.

Partecipazione: la società tutela il diritto del Cliente alla corretta prestazione del servizio ed all'accesso alle informazioni che lo riguardano; il Cliente può formulare proposte, suggerimenti per il miglioramento del servizio ed inoltrare reclami. Nel rapporto con il Cliente, la società garantisce l'identificabilità del proprio personale e del personale di Terzi, da questa incaricato.

Cortesia: la società si impegna affinché i rapporti con i Clienti siano improntati alla massima cortesia, fornendo al proprio personale opportune istruzioni.

Tutela dei dati personali: la società rispetta, nei confronti dei Clienti, la legge n° 675 del 31.12.1996 "Tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".

Efficacia ed Efficienza: la società persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Salvaguardia ambientale: la società si impegna a tutelare l'ambiente e le risorse naturali, mediante il controllo continuo delle emissioni in atmosfera della centrale di cogenerazione.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi: la società pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nel rapporto con il Cliente.

Caratteristiche principali di fornitura dei servizi a rete: le condizioni generali per la fornitura del servizio di teleriscaldamento sono riportate nelle "Condizioni generali di fornitura del calore".

LA CARTA DEL SERVIZIO

Finalità

La Carta del Servizio è lo strumento attraverso cui la Società:

- ❑ comunica al Cliente le indicazioni generali sul servizio fornito, complete dei valori tecnici rilevanti;
- ❑ stabilisce degli indicatori di prestazione e degli standard minimi che si impegna a rispettare;
- ❑ sancisce i diritti dei Clienti ed i meccanismi di sanzionamento per il mancato rispetto degli stessi;
- ❑ fornisce tutte le informazioni necessarie a semplificare il contatto tra Cliente e Società;
- ❑ la Carta del Servizio è anche, attraverso il contributo critico del Cliente, strumento del processo di miglioramento del servizio stesso.

La presente Carta del Servizio è disponibile presso gli Uffici aperti al pubblico.

Contenuti

ASTEM ENERGY ha predisposto la Carta del Servizio di teleriscaldamento, nel rispetto di quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle "Condizioni generali di fornitura del calore".

Tutela

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata agli uffici competenti secondo quanto riportato nel successivo capitolo "La comunicazione e l'informazione al Cliente"; alle richieste verrà data risposta entro i tempi indicati, riferendo l'esito degli accertamenti compiuti e impegnandosi eventualmente anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle anomalie riscontrate.

La Società si impegna a recepire, nella presente Carta, i suggerimenti delle Associazioni dei Consumatori. I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dalla società potranno rivolgersi anche al Difensore Civico del proprio comune.

La Società, in adempimento agli obblighi contenuti nel "Contratto di Servizio" stipulato con il Comune di Lodi, riferisce nei tempi e nei modi previsti ai competenti organi in merito alla qualità del servizio erogato, alla tipologia dei reclami ricevuti e all'indagine annuale di soddisfazione del cliente. Ogni variazione significativa apportata alla Carta è portata alla conoscenza del Cliente tramite gli strumenti informativi e le modalità previste al capitolo "La comunicazione e l'informazione al Cliente" ed è tempestivamente comunicata alle Associazioni dei Consumatori.

I LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I livelli di qualità del servizio di teleriscaldamento sono definiti relativamente a:

- ❑ **aspetti commerciali;**
- ❑ **aspetti concernenti la sicurezza e la continuità del servizio.**

Tali livelli sono misurati attraverso la verifica del rispetto di determinati tempi standard, che descrivono compiutamente i due aspetti appena ricordati.

ASTEM ENERGY ha definito i **livelli di qualità generale ed i livelli di qualità specifica** di seguito riportati. Questi sono soggetti a rilevazione con continuità, al fine di programmare, in relazione all'andamento degli stessi, interventi di miglioramento del servizio.

Livelli di Qualità generali: sono riferiti al complesso delle prestazioni che la Società eroga, indipendentemente da singoli casi; rappresentano pertanto un'indicazione della capacità complessiva di gestire un servizio in termini adeguati e soddisfacenti per l'intera Clientela.

Livelli di Qualità specifici: sono riferiti alla prestazione che la Società garantisce al singolo Cliente e quindi immediatamente riscontrabili dallo stesso in occasione dei suoi contatti con la Società.

Il computo dei tempi di effettuazione delle prestazioni soggette a tali livelli è effettuato secondo i seguenti principi:

- ❑ non è compreso il tempo necessario per l'ottenimento di atti di terzi;
- ❑ per l'esecuzione degli allacciamenti e per l'attivazione della fornitura il computo decorre dall'ottenimento e dalla consegna alla Società da parte del Cliente della documentazione necessaria e dall'accettazione del preventivo;
- ❑ è compreso il tempo necessario all'effettuazione di sopralluoghi che non richiedono la presenza del Cliente o che richiedono la presenza del Cliente, ma per i quali quest'ultimo non abbia richiesto un appuntamento personalizzato;
- ❑ in caso di appuntamento personalizzato per l'esecuzione di lavori di allacciamento, attivazioni, riattivazioni e disattivazioni, il tempo di esecuzione della prestazione non viene computato, poiché il Cliente privilegia la puntualità, rispetto alla tempestività nell'esecuzione della prestazione;
- ❑ in caso di richiesta di verifica del gruppo di misura, non è compreso il tempo impiegato da enti esterni incaricati della verifica. La Società si impegna tuttavia a comunicare al Cliente il nominativo di tale ente ed i tempi da questo previsti per l'esecuzione della prestazione; i costi relativi sono a carico del Cliente solo qualora risulti l'esattezza delle rilevazioni del gruppo di misura, entro il limite di tolleranza del sei per cento;
- ❑ sono comunque esclusi dal computo i tempi dipendenti da fornitori di servizi terzi rispetto alla Società.

LIVELLI DI QUALITÀ GENERALI RELATIVI AGLI ASPETTI CONCERNENTI LA SICUREZZA E LA CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Costituisce impegno prioritario di ASTEM ENERGY garantire un servizio continuo e regolare, nonché ridurre la durata di eventuali disservizi nel limite del possibile, compatibilmente con la natura dei problemi tecnici insorti.

Per fare fronte in modo tempestivo a possibili cause di guasto sulle tubazioni del teleriscaldamento e sulle sottocentrali, fino al limite di fornitura, è disponibile il servizio di Pronto Intervento (numero telefonico 349-4164118, in via di sostituzione con Numero Verde, che sarà tempestivamente comunicato), attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, al quale si affianca un servizio di

reperibilità del personale tecnico, per interventi da effettuarsi al di fuori del normale orario di lavoro.

Nel caso di un elevato numero di richieste di intervento contemporanee e di un conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, i tecnici di ASTEM ENERGY provvederanno ad informare il Cliente e forniranno le prime indicazioni di comportamento per mettere gli impianti in condizioni di sicurezza.

L'avvio dell'intervento di riattivazione della fornitura per guasto riferibile al contatore o altri apparecchi accessori della sottocentrale o alle tubazioni interrate, **in situazione di non pericolo**, avverrà **entro 8 ore** dalla segnalazione.

In caso di situazioni di pericolo, l'intervento per la messa in sicurezza degli impianti avviene entro il tempo massimo di **1,5 ore** dalla ricezione della chiamata.

Si riporta di seguito lo schema illustrativo dei livelli di Qualità generali che ASTEM ENERGY si impegna a garantire in relazione agli aspetti concernenti la sicurezza e la continuità del servizio.

STANDARD GENERALE RELATIVO A SICUREZZA E CONTINUITA' SERVIZIO	VALORE
Percentuale di avvio intervento di riattivazione fornitura in situazione di non pericolo entro il limite massimo di 8 ore	90%
Percentuale di interventi in situazione di pericolo entro il limite massimo di 1,5 ore	100%

LIVELLI DI QUALITÀ GENERALI RELATIVI AGLI ASPETTI COMMERCIALI

Costituisce impegno prioritario di ASTEM ENERGY garantire ai Clienti una tempestiva risposta alle richieste di preventivazione e di allacciamento, nonché ridurre al minimo la durata delle prestazioni connesse alla attivazione delle forniture, alle riattivazioni a seguito di subentro e alle disattivazioni delle stesse.

Per **tempo di preventivazione** si intende il tempo intercorrente tra la richiesta documentata di allacciamento del Cliente e la data di spedizione del preventivo stesso. Questo intervallo di tempo include il sopralluogo, la predisposizione del preventivo, la definizione congiunta delle modalità di allacciamento e di costruzione della sottocentrale ed infine il tempo di recapito postale.

Il tempo massimo garantito è di **20 giorni**.

Per **tempo di esecuzione allacciamento** si intende il tempo intercorrente tra la data di accettazione e pagamento del preventivo da parte del Cliente e la data di esecuzione dei lavori, al netto della durata delle attività di competenza del Cliente.

Il tempo massimo garantito è di **60 giorni**.

Per **tempo di attivazione e riattivazione** della fornitura si intende il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e l'avvio della relativa fornitura, sia nel caso di prima attivazione, che di

riattivazione per subentro, senza modifica di portata, al netto della durata delle attività di competenza del Cliente.

Il tempo massimo garantito è di **10 giorni**.

Per **tempo di disattivazione** della fornitura si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del Cliente e la data di disattivazione della fornitura stessa.

Il tempo massimo garantito è di **8 giorni**.

Gli **appuntamenti** per preventivi, per allacciamenti, per attivazione e riattivazione della fornitura, per disattivazioni e verifiche, sono fissati entro il tempo massimo indicato per ciascuna operazione, fatte salve particolari richieste del Cliente. ASTEM ENERGY è impegnata ad assicurare il rispetto degli appuntamenti concordati, entro una fascia oraria **non superiore a 3 ore**.

Costituisce inoltre impegno prioritario di ASTEM ENERGY garantire a tutti i Clienti una tempestiva risposta in merito alle richieste di rettifica di fatturazione, verifica dei gruppi di misura, nonché alle richieste di informazione e ai reclami scritti, sia di natura tecnica, che commerciale.

Nel caso in cui il Cliente segnali un'eventuale anomalia nella fatturazione, ASTEM ENERGY sospende il pagamento della fattura ed esegue i controlli e le verifiche del caso. Qualora la fatturazione risulti effettivamente erronea, ASTEM ENERGY provvede ad effettuare la **rettifica di fatturazione** entro il tempo massimo di **15 giorni**.

Il Cliente può chiedere la **verifica della funzionalità del contatore di calore**, rivolgendosi agli sportelli commerciali, oppure mediante richiesta scritta.

La verifica è volta ad accertare se le indicazioni del contatore sono comprese entro il limite di tolleranza, in più e in meno, del **6 %**. L'esito della verifica viene comunicato per iscritto al Cliente.

Qualora il funzionamento del contatore risulti regolare, le spese di verifica sono poste a carico del Cliente; in caso contrario, ASTEM ENERGY provvederà a sostituire il contatore e a ricalcolare il consumo del Cliente, con le modalità indicate nelle "Condizioni generali di fornitura del calore".

Il tempo di intervento per l'effettuazione della verifica del contatore è calcolato a partire dalla data di richiesta da parte del Cliente ed è pari a **20 giorni**.

ASTEM ENERGY assicura una risposta motivata scritta alle **richieste di informazioni ed ai reclami scritti** dei Clienti, relativi alla fornitura in corso, entro il termine massimo di **20 giorni**. Il tempo è conteggiato facendo riferimento alla date di ricevimento e spedizione da parte della Società.

I livelli di Qualità generali che ASTEM ENERGY si impegna a garantire in relazione agli aspetti commerciali sono fissati dai valori standard riportati nella tabella seguente.

STANDARD GENERALE RELATIVO AD ASPETTI COMMERCIALI	VALORE
Percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di allacciamenti comunicati entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	85%
Percentuale minima di richieste di esecuzione di allacciamenti realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%

Percentuale minima di risposte a richieste di rettifica di fatturazione, a saldo già avvenuto da parte del Cliente, comunicate entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi	85%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del Cliente comunicati entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%
Grado minimo di rispetto della fascia di puntualità di 3 ore per appuntamenti con il Cliente relativi a sopralluoghi per preventivi per l'esecuzione di allacciamenti	90%

LIVELLI DI QUALITÀ SPECIFICI RELATIVI AGLI ASPETTI CONCERNENTI LA SICUREZZA E LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

La rete di distribuzione del calore è realizzata in modo da ridurre il più possibile le sospensioni della fornitura nel caso di interventi di manutenzione programmata, di guasto a danno causato da terzi. Lo stato della rete viene monitorato in continuo da un sistema di segnalazione perdite, che consente di intervenire tempestivamente in caso di anomalia o guasto. Al fine di ridurre i disservizi, vengono inoltre attuati sistematicamente programmi di manutenzione preventiva sulle reti e sulle sottocentrali d'utenza.

Pur tuttavia può accadere che, per l'esecuzione di lavori programmati, sia necessario interrompere la fornitura. In tal caso ASTEM ENERGY si impegna a limitare la sospensione della fornitura al minimo indispensabile, cercando di evitare i momenti di maggiore utilizzo del servizio.

I Clienti interessati da sospensioni della fornitura di durata superiore a due ore o da sospensioni brevi, ma ripetute per alcuni giorni, saranno informati con **almeno 1 giorno di anticipo**, mediante appositi cartelli esposte nelle strade interessate, all'esterno dei fabbricati ed eventualmente mediante avvisi stampa e radiotelevisivi. I Clienti con particolari esigenze di continuità del servizio, saranno avvisati direttamente.

ASTEM ENERGY si impegna a contenere la durata delle sospensioni programmate della fornitura entro il **tempo massimo di 12 ore**.

Si riporta di seguito lo schema illustrativo dei livelli di Qualità specifici che ASTEM ENERGY si impegna a garantire in relazione agli aspetti concernenti la sicurezza e la continuità del servizio.

STANDARD SPECIFICO RELATIVO A SICUREZZA E CONTINUITA' SERVIZIO	VALORE
Tempo minimo di preavviso per sospensione della fornitura per lavori programmati	1 giorno
Tempo massimo di durata della sospensione programmata della fornitura	12 ore

LIVELLI DI QUALITÀ SPECIFICI RELATIVI AGLI ASPETTI COMMERCIALI

I livelli di Qualità specifici che ASTEM ENERGY si impegna a garantire in relazione agli aspetti commerciali sono fissati dai valori standard riportati nella tabella seguente.

STANDARD SPECIFICO RELATIVO AGLI ASPETTI COMMERCIALI	VALORE
Tempo massimo di preventivazione allacciamento	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione allacciamento	60 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione/riattivazione della fornitura	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura	8 giorni lavorativi

I tempi massimi indicati per le attività di preventivazione ed esecuzione allacciamenti **non sono applicabili** qualora:

- siano in corso i lavori di **primo impianto** della rete di distribuzione e delle principali derivazioni, in concomitanza con la costruzione della centrale di cogenerazione;
- la rete di teleriscaldamento non sia presente nelle immediate vicinanze del Cliente e sia pertanto necessario **l'estendimento o il potenziamento** delle condutture di distribuzione, che ASTEM ENERGY realizzerà secondo i propri programmi pluriennali di estensione del servizio.

Nei casi suddetti, ASTEM ENERGY provvederà a contattare direttamente la clientela stabilendo anticipatamente, tramite comunicazione scritta, i tempi per la stesura dei preventivi e per l'esecuzione degli allacciamenti. Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate al Cliente per cause di forza maggiore o imputabili a terzi (ivi incluse le condizioni climatiche in grado di condizionare il lavoro), ASTEM ENERGY informerà tempestivamente il Cliente e comunicherà o concorderà il nuovo termine garantito.

Il mancato rispetto da parte della Società dei livelli specifici di qualità commerciale comporta un **rimborso automatico**, ad indennizzo del Cliente, pari a **30,00 €**.

L'importo viene accreditato sulla prima fatturazione utile, entro novanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo previsto, oppure tramite rimessa diretta qualora la cifra ecceda il totale della bolletta.

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il Cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore dovuto.

L'indennizzo automatico non è dovuto nei seguenti casi:

- ❑ il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità è imputabile al Cliente o a terzi;
- ❑ il cliente non è in regola con i pagamenti dovuti alla Società.

LA MISURAZIONE DEI CONSUMI

La misurazione dei consumi è effettuata attraverso idonei gruppi di misura di proprietà di ASTEM ENERGY, ubicati nelle sottocentrali d'utenza. La frequenza minima di lettura dei consumi è mensile, con esclusione dei mesi estivi.

L'INFORMAZIONE POST-CONTATORE

Al fine di fornire un valido supporto alla propria clientela nell'ambito delle attività e delle norme che disciplinano l'utilizzo del teleriscaldamento, ASTEM ENERGY, attraverso la propria struttura, fornisce gratuitamente informazioni di carattere tecnico normativo inerente la installazione / manutenzione / conduzione degli impianti interni della propria clientela, vale a dire a valle del punto di consegna (il cosiddetto "post-contatore"), nonché informazioni di carattere più generale relative al risparmio energetico e alla sicurezza degli impianti stessi.

Al fine di stimolare ed accrescere la cultura tecnica per il corretto utilizzo del teleriscaldamento, ASTEM ENERGY si fa promotrice di attività di aggiornamento e formazione per i tecnici che operano nel settore termotecnico e di campagne informative a più largo respiro, mirate alla propria clientela.

LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE AL CLIENTE

ASTEM ENERGY ha stabilito un rapporto di comunicazione con i propri Clienti improntato ai principi di correttezza e di trasparenza.

La Società comunica e informa attraverso le seguenti modalità:

Ufficio Clienti: fornisce informazioni su tutti gli aspetti relativi ai servizi gestiti, garantisce l'assistenza per lo svolgimento di ogni pratica con la Società ed accoglie qualsiasi comunicazione o richiesta da parte del Cliente.

Eventuali reclami vanno presentati all'Ufficio Clienti di persona o per posta; ai reclami o a richieste di informazione presentate per iscritto viene data risposta entro **venti giorni** lavorativi.

Il Cliente che richiede prestazioni soggette a livelli specifici è informato circa l'esistenza dei livelli stessi, circa gli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto e circa le condizioni previste per il rispetto degli appuntamenti.

L'Ufficio Clienti è contattabile di persona o telefonicamente secondo le modalità riportate nel capitolo successivo.

ASTEM ENERGY è impegnata a ridurre i tempi di attesa agli sportelli per effettuare operazioni di natura commerciale e amministrativa, o per richiesta di informazioni.

Carta del Servizio di teleriscaldamento: è messa a disposizione del Cliente al momento della

richiesta del servizio e di chiunque ne faccia richiesta presso l'Ufficio Clienti.

Condizioni generali di fornitura del calore : il documento è messo a disposizione del Cliente al momento della richiesta del servizio e di chiunque ne faccia richiesta presso l'Ufficio Clienti.

Fattura: il retro del documento è dedicato da ASTEM ENERGY all'informazione al Cliente.

Sito Internet: riporta le principali notizie utili sulla Società.

L'ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI DI ASTEM ENERGY

Sede:

Indirizzo: Strada Vecchia Cremonese, 26900 Lodi

Telefono: 0371- 45021

Fax: 0371- 432626

E-mail: astemenergy@astemlodi.it

Apertura: da lunedì a venerdì: 8.00 - 12.00 e 13.00 – 16.36

Ufficio Clienti:

Indirizzo: Via Dante, 2 26900 Lodi

Numero verde: 800-118988

Fax: 0371 - 420877

E-mail: astemenergy@astemlodi.it

Apertura: lunedì, mercoledì, venerdì: 8.30 - 12.00 e 14.00 - 15.00
martedì, giovedì: 8.30 - 12.00

Servizio di segnalazione guasti:

Telefono: 349 – 4164118 attivo tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24.

GLOSSARIO

Appuntamento personalizzato: appuntamento fissato, su richiesta del Cliente, in data successiva a quella proposta da ASTEM ENERGY.

Atti di terzi: concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte di ASTEM ENERGY, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al Cliente.

Distribuzione: attività di trasporto a distanza del calore prodotto dalla centrale di cogenerazione a mezzo di doppie tubazioni preisolate, per la fornitura ai Clienti.

Esecuzione di allacciamenti: nuova costruzione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del Cliente, della connessione alle condutture di distribuzione (dorsali e derivazioni principali), eseguita con un intervento limitato alle tubazioni preisolate e/o alla sottocentrale d'utenza e/o al gruppo di misura.

Gruppo di misura: parte della sottocentrale, di proprietà ASTEM ENERGY, che serve per la misura del calore fornito al Cliente.