



soggetel
BAGNO DI ROMAGNA

Aggiornata il 14/12/2007

**carta
del servizio di
teleriscaldamento**

SO.G.GE.TEL.s.r.l. Società di gestione Geotermia e Teleriscaldamento

Via Campo Sportivo, 6 - 47021 Bagno di Romagna (FO) - tel. 0543/911377 - fax. 0543/911537 – mail soggetelsrl@libero.it

Con la predisposizione
della Carta del Servizio di Teleriscaldamento
i Clienti possono prendere
visione e verificare gli impegni presi
nei loro confronti
e disporre delle informazioni utili
per inoltrare segnalazioni, proposte,
richieste di chiarimento, reclami.
La Carta dà attuazione
ai principi stabiliti dalla direttiva
del Presidente del Consiglio dei Ministri
del 27 gennaio 1994 relativa ai
"principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Approvato dal Consiglio Comunale di Bagno di Romagna con delibera n. ___ del ___/___/___

Indice

PRESENTAZIONE	4
GLOSSARIO	5
1 - PREMessa.....	6
2 - PRINCIPI FONDAMENTALI.....	6
3. - STANDARD DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO.....	7
4 - INFORMAZIONI AL CLIENTE.....	11
5 - TUTELA.....	12
6 - VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.....	12
7 - SERVIZIO DI CONSULENZA AI CLIENTI	12
8 - ASSICURAZIONE	12
9 - INDENNIZZI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI.....	13
10 - VALIDITÀ' DELLA CARTA DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO.....	13

PRESENTAZIONE

L'impianto di Teleriscaldamento di Bagno di Romagna, è stato nell'ambito della Comunità Europea una delle prime applicazioni per lo sfruttamento dell'acqua geotermica a bassa entalpia ed ha tuttora una notevole importanza in quanto è una delle poche dimostrazioni concrete e funzionanti in materia di contenimento dei consumi energetici e dell'utilizzo di fonti energetiche alternative con una riduzione notevole dell'impatto ambientale rispetto ad impianti convenzionali. L'esperienza di Bagno di Romagna è stata illustrata al Congresso mondiale della geotermia con visita agli impianti delle delegazioni presenti, al convegno della Comunità Europea per lo sviluppo dell'utilizzo delle risorse energetiche alternative. Questi e altri riconoscimenti nazionali ed internazionali del mondo scientifico, permettono la divulgazione della conoscenza di Bagno di Romagna in tutto il mondo dando lustro alla nostra comunità. I vantaggi che questa iniziativa ha prodotto e che produce tuttora sinteticamente sono:

- risparmio energetico per la riduzione di utilizzo di combustibili tradizionali;
- riduzione delle emissioni inquinanti in atmosfera per combustione;
- concentrazione dei pericoli da combustione nella Centrale di produzione;
- autonomia energetica;
- miglioramento del Servizio di fornitura energia elettrica per il contributo energetico ceduto Alla rete elettrica dall'impianto di cogenerazione;
- riduzione dell'impatto ambientale da combustione sul territorio con conseguente riqualificazione ecologica;
- riduzione del costo energia fornita all'utente rispetto a impianti a combustione;
- qualificazione dell'immagine di Bagno di Romagna .

GLOSSARIO

Teleriscaldamento	sistema centralizzato di distribuzione di calore alle utenze urbane mediante rete interrata preisolata
Cogenerazione	impianto di produzione combinata di energia elettrica e calore
Geotermia a bassa entalpia	risorsa energetica presente nel sottosuolo (acqua calda termale a bassa temperatura)
Derivazioni	tratto di diramazione dalla rete di distribuzione all'impianto utente
Allacciamento	impianto di connessione con la rete urbana posto nella centrale termica del Cliente fino al contacalorie compreso, di proprietà del Comune di Bagno di Romagna
Ottimizzazione	lavori e forniture per l' adeguamento o la realizzazione a nuovo della centrale termica del Cliente
Contacalorie	apparecchio per la contabilizzazione e regolazione del calore erogato
Fornitura	erogazione dell'energia termica (calore)

1 - PREMESSA

Scopo della presente CARTA DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO è di stabilire e garantire i diritti dei clienti che fruiscono della fornitura di calore distribuito a mezzo di rete urbana dall' impianto di Teleriscaldamento di Bagno di Romagna.

La Carta del Servizio riporta i principali fattori di qualità, con riferimento alle caratteristiche di fornitura e alle prestazioni relative al rapporto tra soggetto gestore del Servizio e Cliente.

Gli standard del Servizio, la continuità e la regolarità di erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino sono da considerarsi validi in condizioni NORMALI di esercizio, ossia in condizioni che escludono situazioni straordinarie determinate da eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'autorità pubblica.

2 - PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Servizio di Teleriscaldamento è gestito nel rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

2.1 - Eguaglianza e imparzialità di trattamento

La Società di gestione ispira i propri comportamenti ai principi di eguaglianza e di non discriminazione dei Clienti e adotta criteri di obbiettività, giustizia e imparzialità. Garantisce la parità di trattamento dei Clienti nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura. Il personale della Società di gestione è impegnato ad agevolare, per le esigenze del Servizio tutti i Clienti, fornendo loro tutte le informazioni e l'assistenza necessaria.

2.2 - Continuità e regolarità

Costituisce impegno prioritario della Società di gestione garantire un Servizio continuo e regolare e ridurre al minimo la durata di eventuali interruzioni dandone quando possibile tempestiva comunicazione al Cliente.

2.3. - Partecipazione

Il Cliente ha diritto di richiedere alla Società di gestione le informazioni che riguardano la sua fornitura, può avanzare proposte suggerimenti e inoltrare reclami. Per tutto ciò che riguarda gli aspetti relativi al rapporto con il Cliente, la Società di gestione garantisce l'identificabilità del Proprio personale o del personale di terzi incaricati e individua i responsabili delle strutture. A tutela e nell'interesse del Cliente, la riscossione delle bollette è eseguita presso gli sportelli della Tesoreria Comunale, di altri Istituti di Credito, degli uffici postali.

2.4. - Cortesia

La Società di gestione si impegna a curare in modo particolare l'aspetto della cortesia del rispetto e della disponibilità nei confronti del Cliente.

2.5. - Efficacia ed efficienza

La Società di gestione persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento del Servizio in termini di efficacia e di efficienza, adottando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più funzionali allo scopo.

2.6. - Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

La Società di gestione pone la massima attenzione all'efficacia e alla semplicità del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il Cliente.

2.7. - Caratteristiche e condizioni della fornitura

Le caratteristiche e le condizioni di erogazione del calore vengono illustrate al Cliente prima dell'esecuzione dell'allacciamento e sono riportate nel Contratto di Fornitura. Vengono comunicate al Cliente eventuali variazioni.

3. - STANDARD DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO

Nella presente Carta vengono indicati gli **"standard di qualità"** sulla base dei quali il servizio di Fornitura del calore viene erogato al Cliente; di seguito vengono definiti gli indicatori qualitativi e quantitativi che ne descrivono sinteticamente le caratteristiche.

Gli Standard si suddividono in **"generali"**, ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dalla Società di gestione, e **"specifici"**, verificabili dal Cliente.

Per la misurazione degli **"intervalli di tempo massimi e minimi"**, come precisato in corrispondenza di ciascuno standard, vengono presi a riferimento:

- la data del protocollo di arrivo e di partenza dall' **Ufficio Utenza** della Società di gestione nel caso di richieste scritte;
- la data di definizione del rapporto contrattuale;
- la data di richiesta al **"servizio telefonico utenti e per la segnalazione di guasti"**;
- la data di richiesta allo sportello dell' **Ufficio Utenza**.

E' cura della Società di gestione elaborare e rendere disponibili rapporti periodici atti a dare conto del Servizio prestato.

3.1. - TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON IL CLIENTE

I tempi di prestazione indicati in seguito sono considerati al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del Cliente.

Qualora insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, la Società di gestione comunicherà tempestivamente il nuovo termine.

3.1.1. - Tempi di preventivazione (standard specifico)

Il tempo per il rilascio del preventivo, con o senza sopralluogo, per i lavori di allacciamento e ottimizzazione dove già esiste la rete di derivazione è di 15 giorni di Calendario; con sopralluogo per lavori complessi e particolari dove non esiste la rete di derivazione è stabilito caso per caso e comunicato al Cliente dalla Società di gestione.

Il sopralluogo, se necessario, è eseguito entro 15 giorni dalla data di richiesta del Cliente.

Fa fede la data di ricevimento della richiesta protocollata dalla Società di gestione.

3.1.2. - Tempi di esecuzione dell'allacciamento (standard specifico)

A decorrere dalla data di sottoscrizione del Contratto di Fornitura e pagamento degli oneri previsti da parte del Cliente, il tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza che non necessiti di interventi sulla rete di derivazione, comprensivo di tutti i lavori necessari all'attivazione della fornitura inclusi eventuali lavori di ottimizzazione dell'impianto utente, è di 30 giorni di calendario. In tutti gli altri casi il tempo di esecuzione di allacciamento è comunicato di volta in volta al Cliente dalla Società di gestione sulla base della reale necessità.

3.1.3. - Tempi per l'attivazione della fornitura (standard specifico)

Il tempo massimo per l'attivazione della fornitura è di:

- 3 giorni per nuovi allacciamenti, a decorrere dalla data di ultimazione dei lavori;
- 3 giorni nel caso di subentro, dalla data di sottoscrizione del Contratto di Fornitura e pagamento dell'anticipo sulla fornitura di calore da parte del Cliente.
- 1 giorno nel caso di guasti alle apparecchiature componenti l'allacciamento di proprietà comunale inteso come primo intervento per ripristinare l'erogazione della fornitura in situazione di emergenza, dalla data di richiesta, anche telefonica, da parte del Cliente.
- 15 giorni per il ripristino del corretto funzionamento delle apparecchiature guaste di cui al punto precedente, a partire dalla data di primo intervento.

La fascia oraria di disponibilità richiesta al Cliente è di 2 ore.

3.1.4. - Tempi per la disattivazione della fornitura (standard specifico)

Il tempo massimo a disposizione della Società di gestione per disattivare la fornitura a decorrere dalla data di ricevimento della disdetta del Cliente è fissato in 3 giorni di calendario. Il termine è prorogabile per particolari esigenze del Cliente o per indisponibilità di accesso ai luoghi di ubicazione dell'impianto.

La fascia oraria di disponibilità richiesta al Cliente è di 2 ore.

3.2. - ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

3.2.1. Apertura al pubblico dell'ufficio utenza (standard generale)

Nei locali della **Centrale Geotermica di Bagno di Romagna in Via Campo Sportivo n. 6** è a disposizione del Pubblico un **Ufficio Utenza** dove è possibile effettuare direttamente le seguenti operazioni:

- richieste di preventivi, sopralluoghi per lavori di allacciamento e ottimizzazione;
- definizione, risoluzione del contratto di Fornitura;
- segnalazioni, richieste di informazioni varie inerenti il Servizio di fornitura di calore.

L'Ufficio Utenza, esclusi i festivi, è aperto al Pubblico nei giorni: Lunedì, Mercoledì, Venerdì, dalle ore 09:30 alle ore 12:30; il Giovedì dalle ore 14:30 alle ore 17:30.

3.2.2. - Svolgimento di pratiche tramite telefono (standard generale)

Il servizio Telefonico Utenti con Operatore a disposizione dei Clienti, esclusi i festivi, è in funzione nei giorni: Lunedì, Mercoledì, Venerdì, dalle ore 09:30 alle ore 12:30; il Giovedì dalle ore 14:30 alle ore 17:30; per lo svolgimento delle seguenti operazioni:

- richieste di preventivi, sopralluoghi per lavori di allacciamento;
- richieste di verifiche tecniche - amministrative dell'allacciamento e della fornitura;
- informazioni sul Servizio;
- informazioni e chiarimenti sulle bollette del Servizio.
- segnalazione guasti e richieste di assistenza tecnica.

E' disponibile 24 ore su 24, con l'ausilio di Segreteria Telefonica, il Servizio Telefonico per la segnalazione di guasti, per le richieste di assistenza tecnica all'allacciamento utenza e per la comunicazione dell'autolettura del contacalorie al termine del bimestre.

3.2.3. - Modalità di pagamento delle bollette (standard generale)

I pagamenti delle bollette possono essere effettuati nel modo seguente:

- direttamente presso gli sportelli bancari e gli uffici postali;
- in automatico, tramite RID, con addebito su Conto Corrente Bancario, in tutti gli istituti di credito.

3.2.4. - Facilitazioni per Clienti particolari (standard generale)

L'impegno della Società di gestione è volto a garantire la parità di accesso al Servizio per i Clienti con difficoltà motorie, portatori di Handicap le cui condizioni fisiche determinino particolari esigenze. Nel caso di impossibilità di accesso all'Ufficio e al Servizio telefonico è previsto a cura della Società di gestione lo svolgimento delle pratiche direttamente presso il domicilio del Cliente.

3.2.5. - Rispetto degli appuntamenti concordati (standard generale)

La Società di gestione si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con il Cliente, fissati con un anticipo massimo di 5 giorni di calendario, derogabili a richiesta del Cliente.

La fascia oraria di disponibilità richiesta al Cliente è di 2 ore. La Società di gestione si impegna a rispettare almeno il 98 % degli appuntamenti concordati, ad esclusione di quelli non rispettati a causa del Cliente.

3.2.6. - Tempo di attesa Ufficio Utenza (standard generale)

Il tempo medio di attesa presso l'Ufficio Utenza della Società di gestione è limitato a 15 minuti per qualsiasi tipo di pratica da svolgere.

3.2.7. - Risposta alle richieste scritte (standard specifico)

La risposta alle richieste e/o reclami pervenuti all'Ufficio Utenza della Società di gestione in forma scritta, viene data entro il tempo massimo di 15 giorni di calendario dalla data di arrivo della richiesta certificata dal protocollo della Società di gestione. Qualora, per casi eccezionali, l'esame della richiesta sia particolarmente complesso, il Cliente viene informato entro il predetto tempo massimo sullo stato di avanzamento della pratica.

3.3 - GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.3.1. - Fatturazione (standard specifico)

I consumi di calore sono fatturati, mediante sistema informatico, con periodicità bimestrale, sulla base di lettura diretta del contacalorie effettuata da personale della Società di gestione o da questa incaricato. Il Cliente può anche rilevare personalmente la lettura sul contacalorie e comunicarla telefonicamente al Servizio telefonico in funzione 24 ore su 24, specificando nominativo e codice utente.

3.3.2. - Rettifiche di fatturazione (standard specifico)

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori, sia in eccesso che in difetto, la individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli sul luogo di fornitura. Se la segnalazione viene effettuata dal Cliente, la Società di gestione entro il termine massimo di 3 giorni provvede ad eseguire l'eventuale rettifica della fattura e nel caso di

avvenuto pagamento in eccesso entro il tempo massimo di 15 giorni provvede alla restituzione degli importi erroneamente addebitati. Per gli importi di modesta entità il conguaglio viene effettuato sulla fattura (bolletta) successiva.

3.3.3. - Situazioni di morosità (standard generale)

In caso di morosità è prevista la sospensione della fornitura. La sospensione è preannunciata al Cliente con avviso inserito nella bolletta o con specifica comunicazione scritta. Il Cliente può evitare la sospensione del Servizio provvedendo al pagamento dell'importo insoluto entro 10 giorni dal ricevimento dell'avviso. Qualora sia stata sospesa la fornitura, ad avvenuto pagamento dell'importo insoluto e degli altri oneri previsti, la Società di gestione provvederà entro 3 giorni di calendario alla riattivazione della stessa. Per ogni giorno di ritardo sulla data di scadenza del pagamento della bolletta sono calcolati gli interessi di mora stabiliti.

3.3.4. - Verifica del contacalorie (standard specifico)

Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contacalorie. Entro 30 giorni dalla data di richiesta protocollata, la Società di gestione è tenuta a dare risposta sull'esito delle prove effettuate. Qualora la misurazione del contacalorie, messo a confronto con apparecchio avente le stesse caratteristiche, rientri nei parametri di tolleranza consentita, verrà addebitato al Cliente un importo pari al costo sostenuto dalla Società di gestione per le prove; nel caso in cui i risultati confermino errori di misurazione, la Società di gestione provvederà alla sostituzione del Contacalorie entro i 30 giorni suddetti e al conguaglio dell'importo erroneamente addebitato con l'emissione della prima bolletta successiva, nulla è dovuto dal cliente per la verifica e/o la sostituzione del contacalorie.

La fascia oraria di disponibilità richiesta al Cliente per le operazioni di sopralluogo sull'allacciamento è di 2 ore.

3.3.5. - Controllo delle caratteristiche tecniche dell'energia fornita (standard specifico)

Il Cliente può richiedere all'Ufficio Utenza , anche telefonicamente, il controllo delle caratteristiche di temperatura, portata, pressione dell'energia fornita. Entro 3 giorni dalla data di richiesta la Società di gestione provvede alla verifica con o senza sopralluogo sull'allacciamento. Il personale addetto della Società di gestione o da essa incaricato, comunica personalmente o telefonicamente l'esito della verifica e quando ciò non sia possibile, la Società di gestione informa il Cliente a mezzo di comunicazione scritta. Se necessaria la presenza del Cliente il tempo per la verifica coincide con il periodo massimo entro il quale la Società di gestione è tenuta a concordare l'appuntamento con il Cliente.

La fascia oraria di disponibilità richiesta al Cliente è di 2 ore.

3.4 - ASSISTENZA E MANUTENZIONE PROGRAMMATA SOTTOCENTRALI UTENZA

La Società di gestione, in ottemperanza alle "norme per l'esercizio e la manutenzione degli impianti termici degli edifici" stabilite con D.P.R. n. 412 del 26 agosto 93 e successive modifiche ed integrazioni e D.P.R. n. 551 del 21 dicembre 1999, garantisce:

- l'assunzione di responsabilità della manutenzione e conduzione della sottocentrale utenza allacciata al Teleriscaldamento limitatamente alla parte di impianto di proprietà comunale (fino al contacalorie compreso);

- su richiesta del cliente, l'assunzione di responsabilità della manutenzione e conduzione dell'impianto termico privato allacciato alla sottocentrale utenza Teleriscaldamento. Le modalità di esecuzione, le responsabilità e gli oneri a carico dell'utente sono stabiliti in apposito contratto sottoscritto dalle parti.

Per gli interventi di manutenzione di cui sopra la Società di gestione utilizza proprio personale e/o imprese terze incaricate.

3.5 - SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

3.5.1 - Sospensioni programmate (standard generale)

La tecnologia e i sistemi costruttivi e gestionali adottati per la realizzazione dell'impianto di Teleriscaldamento di Bagno di Romagna rendono estremamente limitate e brevi le sospensioni del Servizio per interventi di manutenzione programmata. Qualora ciò si verifichi la Società di gestione è tenuta a preavvisare i Clienti con 1 giorno di anticipo sulla sospensione del Servizio. Il ripristino della fornitura verrà effettuato dal personale della Soc. di gestione o da essa incaricato entro un limite massimo di 12 ore dalla sospensione della fornitura. Entro tale termine saranno riattivati gli impianti dei singoli Clienti chiusi per motivi tecnici e di sicurezza.

3.5.2 Sospensioni straordinarie per guasti accidentali (standard generale)

E' a disposizione del Cliente il Servizio Telefonico di segnalazione guasti operativo 24 ore su 24, con ausilio di segreteria telefonica. L'impegno della Società di gestione nel caso di "sospensione straordinaria del Servizio" per guasti accidentali, per cause terze o di forza maggiore è quello di ridurre al minimo la durata della sospensione del Servizio garantendo un tempo minimo di primo intervento di 2 ore dalla segnalazione o dalla individuazione della causa della sospensione.

3.5.3 - Reperibilità e pronto intervento (standard generale)

E' attivo 24 ore su 24 un Sistema di Telecontrollo computerizzato che verifica in tempo reale le condizioni di erogazione del calore in Centrale di produzione e sulla rete di distribuzione, collegato in continuo con operatore reperibile che interviene entro 1 ora dalla chiamata di allarme. Nel caso di interruzioni limitate all'impianto del singolo Cliente per guasti alle apparecchiature, il Cliente può richiedere anche telefonicamente l'intervento della Società di gestione che con proprio personale o attraverso terzi incaricati entro il limite massimo stabilito in 1 giorno deve intervenire presso la sottocentrale del Cliente che deve assicurare accessibilità agli impianti, allo stesso è richiesta una fascia di disponibilità di 2 ore.

4 - INFORMAZIONI AL CLIENTE

Per garantire al Cliente la costante informazione su tutte le procedure e iniziative, aspetti normativi, contrattuali e tariffari inerenti al Servizio che possono interessarlo, vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- Servizio telefonico utenti;
- Ufficio Clienti aperto al Pubblico;
- bollette Servizio di Teleriscaldamento;
- divulgazione di opuscoli o materiale illustrativo;
- conferenze pubbliche;
- spazi su stampa locale o nazionale.

5 - TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati sulla Carta può essere segnalata dal Cliente alla Direzione della Società di gestione e all'Amministrazione Comunale di Bagno di Romagna proprietaria dell'impianto di Teleriscaldamento. Alle richieste viene data risposta entro il tempo massimo di 15 giorni dalla data di ricevimento protocollata dalla Società di gestione.

6 - VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La Società di gestione, per essere informata sul grado di soddisfazione del Cliente in merito alla qualità del servizio fornito, effettua le seguenti rilevazioni:

- indagini a campione periodiche con eventuale invio di questionari ai Clienti;
- interviste a domicilio;
- raccolta di reclami e suggerimenti all'Ufficio Clienti;
- specifiche riunioni o conferenze pubbliche.

Sulla base dei dati raccolti la Società di gestione pubblica annualmente un rapporto sulla qualità del Servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del Cliente. Il rapporto viene trasmesso alle autorità competenti ed è reso disponibile al Pubblico e alle Associazioni dei Consumatori.

7 - SERVIZIO DI CONSULENZA AI CLIENTI

La Società di gestione offre un Servizio di Consulenza ai Clienti un merito a:

- uso razionale dell'energia;
- sicurezza degli impianti;
- normative di legge inerenti gli impianti (legge 10/91; legge 46/90; D.P.R. 412/93 e successive modifiche ed integrazioni; UNI CIG,...)

8 – ASSICURAZIONE

La Società di gestione ha in essere apposita copertura assicurativa per Responsabilità Civile da eventuali danni dimostrati, causati ai Clienti per mancata o anomala distribuzione del calore e per eventuali danni causati a terzi (ivi compresi i Clienti), prodotti nell'esecuzione di lavori e nella gestione del Servizio da proprio personale, da personale incaricato e/o dagli impianti del Teleriscaldamento di proprietà Comunale.

9 - INDENNIZZI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

La Società di gestione, a fronte di documentate inadempienze degli impegni ai punti 3.1.1 / 3.1.2 / 3.1.3 / 3.2.7./ 3.3.4 riconosce su richiesta del Cliente un rimborso di Euro 25,00. Le richieste di rimborso, corredate di tutte le informazioni e documenti comprovanti l'inadempienza devono essere inviate in forma scritta a:

SO.G.GE.TEL. s.r.l.

Società di Gestione Geotermia e Teleriscaldamento

DIREZIONE

Via Campo Sportivo, 6 - 47021 Bagno di Romagna FO

Alla richiesta di rimborso viene data risposta entro 15 giorni dalla data di ricevimento certificata con protocollo della Società di gestione. Riconosciuta la validità della richiesta la Società di gestione provvede ad accreditare al Cliente l'importo sulla prima fattura (bolletta) utile per consumo di calore.

10 - VALIDITÀ' DELLA CARTA DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO

La presente Carta, approvata dal Consiglio Comunale di Bagno di Romagna con delibera n.67 del 14/12/2007, esecutiva potrà essere aggiornata sulla base di indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo di riferimento. I Clienti saranno portati a conoscenza di eventuali revisioni tramite gli strumenti informativi di cui al capitolo 4 "INFORMAZIONI AL CLIENTE".