

Sedi operative**Cremona (CR)** 26100 - Viale Trento e Trieste, 38 - Tel. 0372 4181 - Fax 0372 412720**Darfo Boario Terme (BS)** 25047 - Via Agostino Bonara, 18 - Tel. 0364 538117 - Fax 0364 538125**Lodi (LO)** 26900 - Strada Vecchia Cremonese - Tel. 0371 45021 - Fax 0371 432626**Rho (MI)** 20017 - Via Alessandro Volta, 25 - Tel. 02 93906334 - Fax 02 93469165**Rodengo Saiano (BS)** 25050 - Strada Vicinale di Borbone SNC - Tel. 030 6813403 - Fax 030 6812518

www.linea-green.it - info@linea-green.it - protocollo@pec.linea-green.it

Linea Green

CARTA DEI SERVIZI

TELERISCALDAMENTO

Elenco delle revisioni

Edizione	Descrizione	Redatto	Approvato	Data
00	Edizione Linea Green	UCO-QSA 	Direttore Generale: ENRICO FERRARI 	02/07/2018

Indice

1. L'AZIENDA	3
1.1 Politica Qualità Ambiente Sicurezza	3
2. LA CARTA DEI SERVIZI	4
2.1 Principi fondamentali	4
2.2 Partecipazione	5
2.3 Cortesia	5
2.4 Efficacia ed efficienza	5
3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	5
3.1 Tempo di attesa al telefono e allo sportello	5
3.3 Risposta alle richieste scritte	6
4. LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE AL CLIENTE	6
5. TELERISCALDAMENTO	8
5.1 - I LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	8
5.1.1 - LIVELLI DI QUALITÀ RELATIVI AGLI ASPETTI CONCERNENTI LA SICUREZZA E LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	8
5.1.2 - LIVELLI DI QUALITÀ RELATIVI AGLI ASPETTI COMMERCIALI	10
5.3 - L'INFORMAZIONE PER "SERVIZI POST-CONTATORE"	12
6. TUTELA DELL'AMBIENTE	13

1. L'AZIENDA

Linea Green SpA, con sede a Cremona in Viale Trento e Trieste n. 38, è la società del **Gruppo LGH** che gestisce i sistemi di teleriscaldamento di Cremona, Lodi, Crema e Rho.

I servizi sono forniti da **Linea Green** secondo principi di affidabilità, sicurezza, garanzia di continuità e competitività dei prezzi, oltre che soddisfazione delle aspettative di qualità e delle esigenze di nuovi servizi da parte dei clienti; sono perseguite anche la motivazione e valorizzazione del potenziale delle proprie risorse umane, nonché la collaborazione allo sviluppo sostenibile del proprio territorio di riferimento e miglioramento della qualità della vita delle comunità servite, anche attraverso un'attenta politica energetica e di salvaguardia ambientale. Nello svolgimento delle proprie attività, **Linea Green** presta grande attenzione alla qualità del servizio, alla redditività e alla sostenibilità sociale.

1.1 Politica Qualità Ambiente Sicurezza Energia

Linea Green SpA è la società del Gruppo LGH che gestisce i sistemi di teleriscaldamento di Cremona, Crema, Lodi e Rho. Linea Green SpA fornisce servizi energetici integrati. Linea Green SpA fornisce alle comunità locali i servizi energetici e ambientali, con l'impegno di salvaguardare l'ambiente quale componente fondamentale della qualità della vita dei cittadini.

La presente politica richiama la politica del Gruppo LGH al fine di garantire lo sviluppo sostenibile del territorio di appartenenza.

In conformità alla politica della Holding LGH SpA, Linea Green SpA contribuisce alla creazione di un polo industriale che si prefigge di perseguire la continuità di gestione dei servizi offerti, oltre a consolidare la posizione sui territori di riferimento.

In particolare la missione di Linea Green srl è di fornire servizi in grado di produrre valore aggiunto per i lavoratori e per la Società, in parte da reinvestire e in parte per remunerare in modo adeguato la Proprietà.

I servizi sono forniti da Linea Green srl secondo principi di affidabilità, sicurezza, garanzia di continuità e competitività dei prezzi, oltre che soddisfazione delle aspettative di qualità e delle esigenze di nuovi servizi da parte dei clienti; sono perseguite anche la motivazione e valorizzazione del potenziale delle proprie risorse umane, nonché la collaborazione allo sviluppo sostenibile del proprio territorio di riferimento e miglioramento della qualità della vita delle comunità servite, anche attraverso una attenta politica energetica e di salvaguardia ambientale. Nello svolgimento delle proprie attività, Linea Green srl presta grande attenzione alla qualità del servizio, alla redditività e alla sostenibilità sociale.

In particolare, Linea Green srl si avvale di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia, conforme agli standard internazionali di riferimento (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, BS OHSAS 18001, UNI CEI EN ISO 50001), basato sui seguenti elementi fondamentali:

- ✓ soddisfazione e fidelizzazione del proprio cliente, interno ed esterno, come presupposto fondamentale alla creazione di valore per gli azionisti;
- ✓ tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti, di quelli delle Società che operano a proprio favore e della popolazione circostante gli impianti e le attività svolte sul territorio, con particolare impegno alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- ✓ tutela dell'ambiente e adozione del criterio di uso sostenibile delle risorse naturali, come elemento caratterizzante della propria attività: Linea Green srl si impegna all'adozione di criteri per l'ottimizzazione di processi e consumi, il risparmio energetico e di materie prime, il riutilizzo di acque di processo, la minimizzazione della produzione di rifiuti interni e il loro avviamento a recupero;
- ✓ messa a disposizione del presente documento a tutte le parti interessate;
- ✓ costante tensione di tutta l'organizzazione verso il miglioramento continuo, inteso come processo di crescita delle risorse e delle prestazioni dei processi soprattutto in tema di salute e sicurezza dei lavoratori, di tutela ambientale e di miglioramento della prestazione energetica, attraverso la definizione e l'attuazione di specifici obiettivi e programmi ed il ricorso, ove economicamente sostenibile, alle migliori tecnologie disponibili;

- ✓ comunicazione all'esterno ed all'interno della politica, degli obiettivi, dei programmi e delle prestazioni in materia di qualità, ambiente, sicurezza ed energia, mantenendo uno stretto dialogo con le diverse parti interessate: clienti, dipendenti, Autorità, Enti di controllo, fornitori e appaltatori ecc.;
- ✓ impegno al rispetto della normativa cogente e delle eventuali prescrizioni sottoscritte, sia per quanto concerne la qualità del servizio erogato, sia per l'assicurazione di più elevati standard di sicurezza e per la salvaguardia ambientale e l'efficienza energetica;
- ✓ valorizzazione dei dipendenti, mediante un continuo coinvolgimento, una continua sensibilizzazione e una costante formazione;
- ✓ consultazione del personale in tema di sicurezza e salute sul lavoro, e di efficienza energetica, in modo particolare quando vi siano cambiamenti che possano influire su tali aspetti;
- ✓ monitoraggio delle prestazioni, come elemento centrale di ogni scelta aziendale, basata sulla disponibilità delle informazioni e misure necessarie;
- ✓ preparazione e capacità di risposta efficace in caso di emergenze;
- ✓ applicazione dei principi contenuti nella Politica Integrata anche nei rapporti con organizzazioni o enti esterni;
- ✓ diffusione delle politiche e degli obiettivi al personale dipendente e verifica della loro comprensione;
- ✓ impegno a riesaminare periodicamente la Politica ed i suoi obiettivi;
- ✓ ricorso a fornitori, appaltatori e collaboratori qualificati, anche per la progettazione e acquisto di prodotti e servizi energeticamente efficienti;
- ✓ riduzione dei rischi residui per la salute e la sicurezza del personale mediante lo sviluppo e l'attuazione di appropriati programmi di formazione, l'adozione di istruzioni di lavoro e l'utilizzo di appropriate misure operative di organizzazione del lavoro;
- ✓ destinazione di risorse adeguate per il reporting nell'ambito del sistema qualità, ambiente, sicurezza ed energia, ed adozione di strumenti statistici e gestionali, quali: monitoraggio di indicatori prestazionali, conduzione di verifiche ispettive, azioni correttive/preventive e riesami da parte della Direzione, finalizzati alla gestione efficace del sistema;
- ✓ progettazione di nuovi impianti e adeguamento di quelli esistenti tenendo conto dell'esigenza di ridurre l'impatto ambientale ed i rischi per la salute e la sicurezza, e di migliorare la prestazione energetica durante tutto il ciclo di vita degli impianti stessi.

2. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è uno strumento operativo che fissa i principi ai quali devono uniformarsi gli esercenti i servizi pubblici.

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti i clienti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse ed effettuato in modo imparziale ed efficiente.

La Carta dei Servizi ha la finalità di qualificare il livello dei servizi offerto nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli utilizzatori dello stesso, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della "Carta".

I principi della "Carta" sono correlabili ai criteri di qualità del servizio, di tutela del cittadino quale fruitore dello stesso e di garanzia del rispetto della qualità e dell'ambiente.

2.1 Principi fondamentali

I principi fondamentali a cui Linea Green si ispira nella gestione dei servizi sono:

- **Eguaglianza:** basandosi sul principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti, garantisce, la parità di trattamento a parità di servizio prestato, nell'ambito delle categorie ed aree omogenee di fornitura;
- **Imparzialità:** ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- **Continuità:** garantisce un servizio continuo e regolare e si impegna, in caso di interruzioni del servizio, ad adottare tempestivamente misure e provvedimenti atti a ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi;

- Partecipazione: il Cliente ha diritto di richiedere a Linea Green le informazioni che lo riguardano, può inoltrare reclami, avanzare proposte e suggerimenti utili al miglioramento del servizio;
- **Efficienza ed efficacia:** l'innalzamento continuo del livello di efficienza ed efficacia del servizio costituisce un obiettivo che Linea Green persegue adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.
- **Cortesia:** l'azienda si impegna affinché i rapporti con i Clienti siano improntati alla massima cortesia, fornendo al proprio personale opportune istruzioni.
- **Tutela dei dati personali:** l'azienda rispetta, nei confronti dei Clienti, il D.lgs n° 196 del 30/06/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali".
- **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi:** l'azienda pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nel rapporto con il Cliente.
- **Tutela dell'ambiente:** Linea Green s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte.
- **Tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori:** Linea Green, nello svolgimento delle proprie attività, s'impegna a rispettare la normativa relativa alla salute e sicurezza dei lavoratori garantendone la corretta e puntuale applicazione ed osservanza. Si impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a tutelare la sicurezza sul lavoro sia nei confronti dei propri lavoratori sia dei propri fornitori.

2.2 Partecipazione

Il Cliente di Linea Green ha titolo di richiedere le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con il cliente, Linea Green individua i responsabili delle strutture e garantisce l'identificabilità del personale mediante un tesserino di riconoscimento.

2.3 Cortesia

Linea Green s'impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, ciascun dipendente è tenuto a mantenere con il Cliente un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

2.4 Efficacia ed efficienza

Linea Green è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Nelle sezioni a seguire sono illustrate le modalità e le tempistiche di esecuzione di ciascun servizio offerto. I fattori caratterizzanti la qualità del servizio sono:

- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite (sezione 3.5).
- procedure di comunicazione e accessibilità ai clienti delle informazioni che li riguardano (sezione 4);
- livelli di servizio per gli aspetti di continuità e gli aspetti commerciali (sezione 5.1);
- tutela dell'ambiente (sezione 6).

I livelli di servizio sono oggetto di pubblicazione periodica sul sito internet aziendale.

3.1 Tempo di attesa al telefono e allo sportello

Linea Green è impegnata a ridurre al minimo i tempi di attesa telefonica per la richiesta di informazioni e i tempi di attesa allo sportello clienti di Ufficio commerciale. Viene garantita la precedenza allo sportello per disabili e donne in gravidanza.

3.2 Reclami, suggerimenti e segnalazioni

Linea Green è sempre disposta ad accettare suggerimenti da parte della propria clientela, che può in qualsiasi momento inoltrare richieste di informazioni e comunicare eventuali disservizi.

Reclami, suggerimenti e richieste di informazioni possono essere inoltrati come indicato al successivo punto 4.

3.3 Risposta alle richieste scritte

Linea Green s'impegna a rispondere ad ogni richiesta d'informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto o via e-mail **entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi**. Per il tempo di risposta farà fede la data del protocollo aziendale.

3.4 Informazione

Le iniziative di comunicazione / informazione verso i cittadini delle aree servite sono gestite da Linea Green nel seguente modo:

- realizzazione di opuscoli informativi inerenti i servizi erogati;
- la comunicazione, a livello locale, di iniziative di particolare interesse in merito all'erogazione del servizio tramite lettere o annunci sui principali quotidiani locali.

3.5 Soddisfazione del cliente

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio erogato, Linea Green effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato (denominate 'customer satisfaction') al fine di migliorare continuamente la qualità delle proprie prestazioni. Gli esiti sono pubblicati su sito internet aziendale.

3.6 Tutela

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata ai riferimenti riportati al punto 4: alle richieste verrà data risposta entro 20 giorni lavorativi, riferendo l'esito degli accertamenti compiuti e impegnandosi eventualmente anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle anomalie riscontrate.

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".

3.7 Validità della carta dei servizi

La Carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

I Clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della "Carta" tramite gli strumenti informativi indicati nel paragrafo "comunicazione e informazione al cliente". Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

4. LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE AL CLIENTE

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

L'Azienda comunica e informa attraverso le seguenti modalità:

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

SPORTELLO

A Cremona l'Ufficio Commerciale in Viale Trento e Trieste 38 è aperto al pubblico:

- il lunedì, il martedì, il giovedì e il venerdì dalle 8:10 alle 12:30
- il mercoledì dalle 8:10 alle 12:30 e dalle 14,45 alle 16:00

A Rho l'Ufficio Commerciale in Via Volta 25 è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì su appuntamento da richiedere al numero verde.

E' disponibile un numero verde:

SERVIZIO CLIENTI 800821128 (con operatore dal lunedì al venerdì 8.00/13.00 - 14.30 / 17.00)

- **Carta dei Servizi:** è messa a disposizione del Cliente/Comune al momento dell'avviamento del servizio (per i clienti "istituzionali") e, a richiesta, a tutti i clienti. E' pubblicata su sito internet aziendale : www.linea-green.it.
- **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
- **Bolletta:** il retro del documento è dedicato da Linea Green all'informazione al Cliente.
- **Sito Internet:** www.linea-green.it riporta le principali notizie utili sull'azienda;
- **e-mail:** teleriscaldamento@linea-green.it ; posta elettronica certificata: protocollo@pec.linea-green.it
- **Fax** 0372 412720
- **Attraverso i mass-media,** comunica modalità di interruzione o sospensione dell'erogazione, modificazioni delle prestazioni in caso di sciopero del personale e ogni altra eventuale informazione la cui diffusione viene ritenuta opportuna e necessaria.

E' disponibile anche un **servizio di segnalazione guasti teleriscaldamento attivo tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24 (il numero è reso disponibile al cliente su tutti i canali di comunicazione, anche in bolletta):**

NUMERI VERDI

- **SEGNALAZIONE GUASTI ED EMERGENZE NEI COMUNI DI CREMONA, CREMA E RHO 800 585 333**
- **SEGNALAZIONE GUASTI ED EMERGENZE NEL COMUNE DI LODI 800 533 276**

5.TELERISCALDAMENTO

Il teleriscaldamento è una soluzione rispettosa dell'ambiente, sicura, efficiente ed economica, per il riscaldamento di edifici e la produzione di acqua calda. Il calore viene prodotto in centrali, che sono in grado di servire edifici situati anche ad alcuni chilometri di distanza: una soluzione innovativa rispetto ai sistemi di riscaldamento tradizionale, che prevedono l'installazione di caldaie all'interno di ciascun edificio.

Le centrali sono gestite in modo da garantire elevati standard ambientali e di efficienza, mentre le sottocentrali di scambio termico, installate presso gli edifici serviti, comportano vantaggi gestionali e di sicurezza rispetto alle caldaie tradizionali.

Gli impianti gestiti da Linea Green sono:

- La centrale di cogenerazione, la centrale a biomassa, le sottocentrali e la rete di distribuzione del teleriscaldamento di Cremona
- Le centrali di cogenerazione, la centrale a biomassa, le sottocentrali e la rete di distribuzione del teleriscaldamento di Lodi
- La centrale di cogenerazione, le sottocentrali e la rete di distribuzione del teleriscaldamento di Crema.
- Le centrali di cogenerazione, le sottocentrali e la rete di distribuzione del teleriscaldamento di Rho.

Per la rete di teleriscaldamento di Cremona si aggiunge il termovalorizzatore rifiuti di Cremona, del gruppo LGH.

Le centrali di cogenerazione sono ad alta efficienza e gli impianti a biomassa, come il termovalorizzatore, consentono di recuperare energia termica dai rifiuti e biomasse prodotte dalle stesse aree servite dal teleriscaldamento.

5.1 - I LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

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

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

Linea Green ha definito i **livelli di qualità** 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.

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'inizio dell'attività prevista a contratto 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;
- ❑ sono comunque esclusi dal computo i tempi dipendenti da fornitori di servizi terzi rispetto alla Società.

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

Costituisce impegno prioritario di Linea Green 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 Verde al punto 4), 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 Linea Green 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 interrato, **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.

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 o danno causato da terzi.

Al fine di ridurre i disservizi, vengono inoltre attuati sistematicamente programmi di manutenzione preventiva sulle reti e, se facenti parte della rete aziendale, sulle sottocentrali d'utenza.

Pur tuttavia può accadere che, per l'esecuzione di lavori programmati, sia necessario interrompere la fornitura. In tal caso Linea Green 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.

Linea Green si impegna a contenere la durata delle sospensioni programmate:

- entro il **tempo massimo di 12 ore** per ripristinare la fornitura di calore dal Teleriscaldamento (rete / sottocentrali)
- entro il **tempo massimo di 6 ore** sugli impianti secondari dei Clienti, se parti della rete

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

STANDARD 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 di calore da Teleriscaldamento	12 ore
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%
Tempo massimo di durata del disservizio a seguito di fermo impianto per attività programmata sull'impianto secondario del Cliente (per contratti di gestione e manutenzione della centrale termica)	6 ore

5.1.2 - LIVELLI DI QUALITÀ RELATIVI AGLI ASPETTI COMMERCIALI

Costituisce impegno prioritario di Linea Green 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 **30 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 **90 giorni, salvo diversi accordi tra le parti**.

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 **10 giorni**.

In caso di problematiche, esterne alla Società, che non permettano il rispetto di tali termini, Linea Green darà comunicazione al Cliente con **3 giorni** di anticipo sulla scadenza prevista dai tempi massimi garantiti.

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. Linea Green è impegnata ad assicurare il rispetto degli appuntamenti concordati, entro una fascia oraria **non superiore a 30 minuti**.

Costituisce inoltre impegno prioritario di Linea Green 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, Linea Green sospende il pagamento della fattura ed esegue i controlli e le verifiche del caso. Qualora la fatturazione risulti effettivamente erranea, Linea Green provvede ad effettuare la **rettifica di fatturazione** entro il tempo massimo di **30 giorni**.

Il Cliente può chiedere la **verifica della funzionalità del contatore di calore**, rivolgendosi agli uffici di Linea Green, oppure mediante richiesta scritta all'e-mail teleriscaldamento@linea-green.it.

La verifica è volta ad accertare se le indicazioni del contatore sono comprese entro il limite di tolleranza previsto dalla documentazione tecnica dello strumento di misura.

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, Linea Green 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 **30 giorni**.

Linea Green 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 Linea Green si impegna a garantire in relazione agli aspetti commerciali sono fissati dai valori standard riportati nella tabella seguente.

STANDARD RELATIVO AD ASPETTI COMMERCIALI	VALORE
Percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di allacciamenti comunicati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi	85%
Percentuale minima di richieste di esecuzione di allacciamenti realizzati entro il tempo massimo di 90 giorni lavorativi	85%
Percentuale minima di richieste di attivazioni/disattivazioni/riattivazioni della fornitura realizzati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	85%
Grado minimo di rispetto della fascia di puntualità di 30 minuti per appuntamenti con il Cliente relativi a sopralluoghi per preventivi per l'esecuzione di allacciamenti	95%

Percentuale minima di risposte a richieste di rettifica di fatturazione, a saldo già avvenuto da parte del Cliente, comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi	85%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura (contatore) su richiesta del Cliente comunicati entro il tempo massimo di 30 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%

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;
- la rete di teleriscaldamento non sia presente nelle immediate vicinanze del Cliente e sia pertanto necessario **l'estensione o il potenziamento** delle condutture di distribuzione, che Linea Green realizzerà secondo i propri programmi pluriennali di estensione del servizio.

Nei casi suddetti, Linea Green 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), Linea Green informerà tempestivamente il Cliente e comunicherà o concorderà il nuovo termine garantito.

Le eventuali variazioni unilaterali del contratto devono essere comunicate al cliente con un anticipo di almeno 60 giorni rispetto alla decorrenza.

5.2 - LA MISURAZIONE DEI CONSUMI

La misurazione dei consumi è effettuata attraverso idonei gruppi di misura ubicati nelle sottocentrali d'utenza. La frequenza minima di lettura dei consumi è

- 1) mensile per contatori teleletti
- 2) mensile da settembre ad aprile per contatori non teleletti.

Per le verifiche del gruppo di misura si veda quanto indicato al paragrafo precedente

5.3 - L'INFORMAZIONE PER "SERVIZI 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, Linea Green, 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, Linea Green 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.

6.TUTELA DELL'AMBIENTE

Sviluppato inizialmente a Cremona a partire da metà anni '80, oggi le reti di teleriscaldamento di Linea Green servono quasi mille edifici prevalentemente nei centri storici delle città di Cremona, Crema, Lodi e Rho, permettendo di ridurre in maniera rilevante i consumi di energia primaria di tipo fossile, le emissioni di anidride carbonica CO₂ e di altre emissioni da riscaldamenti domestici.

Ogni anno il teleriscaldamento permette, nei territori serviti, di risparmiare 5.000 TEP (tonnellate equivalenti di petrolio) ed evitare l'emissione di 22.000 tonnellate di CO₂.

Le centrali a servizio del teleriscaldamento, tra cui il termovalorizzatore dei rifiuti di Cremona, le centrali a biomasse e quelle di cogenerazione hanno una potenza complessiva di 236 MWt di energia termica e 36 MWe di energia elettrica. Il calore e l'energia elettrica prodotti sono resi disponibili agli abitanti dei territori serviti. Il teleriscaldamento di Linea Green si conferma così come un sistema innovativo, ecologico, sicuro ed affidabile, collocando la società tra i principali operatori nel settore a livello nazionale.