

**COMUNE DI ESTE**  
**PROVINCIA DI PADOVA**

**CARTA DEI SERVIZI**  
**COSTO ALLACCIAMENTO PER UTENZA**

<b>COMUNE DI ESTE</b>	
20 OTT. 2015	
Prot. ....	
Cat. ....	Fasc. ....



## INDICE

<b>1 PREMESSA</b> .....	<b>2</b>
<b>1.01 Presentazione della Società</b> .....	<b>2</b>
<b>1.02 Finalità della "Carta dei Servizi"</b> .....	<b>2</b>
<b>1.03 Dove trovarla</b> .....	<b>2</b>
<b>2 IL SERVIZIO TELERISCALDAMENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>3 I PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	<b>4</b>
<b>3.01 Eguaglianza</b> .....	<b>4</b>
<b>3.02 Imparzialità</b> .....	<b>4</b>
<b>3.03 Continuità</b> .....	<b>4</b>
<b>3.04 Partecipazione</b> .....	<b>4</b>
<b>3.05 Efficienza ed efficacia</b> .....	<b>4</b>
<b>4 STANDARD DI QUALITA'</b> .....	<b>5</b>
<b>4.01 Continuità e regolarità dell'erogazione</b> .....	<b>5</b>
<b>4.02 Comunicazione alla cittadinanza per cantieri/lavori</b> .....	<b>7</b>
<b>4.03 Tempestività nel ripristino del servizio in caso di perdite e guasti</b> .....	<b>7</b>
<b>4.04 Modalità e tempi di allacciamento</b> .....	<b>8</b>
<b>4.05 Assistenza ai clienti</b> .....	<b>8</b>
<b>4.06 Correttezza della misura dei consumi</b> .....	<b>8</b>
<b>4.07 Correttezza della fatturazione dei consumi</b> .....	<b>9</b>
<b>4.08 Trasparenza nell'applicazione delle tariffe</b> .....	<b>9</b>
<b>4.09 Tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti</b> .....	<b>9</b>
<b>5 INFORMAZIONI AI CLIENTI</b> .....	<b>11</b>
<b>6 TUTELA DEL CLIENTE</b> .....	<b>12</b>
<b>6.01 Comportamento del personale</b> .....	<b>12</b>
<b>6.02 Comportamento del personale</b> .....	<b>12</b>
<b>6.03 Comportamento del personale</b> .....	<b>12</b>
<b>6.04 Comportamento del personale</b> .....	<b>13</b>
<b>7 RIEPILOGO STANDARD</b> .....	<b>14</b>
<b>8 COSTO ALLACCIAMENTO PER UTENTE</b> .....	<b>15</b>
<b>9 RIFERIMENTI UTILI</b> .....	<b>16</b>

## 1 **PREMESSA**

### 1.01 **Presentazione della Società**

La Società, a prevalente capitale pubblico, è stata costituita nel 1995 e il suo oggetto sociale prevede i servizi della raccolta differenziata, attività di recupero dei rifiuti, smaltimento, trasporto, progettazione e sviluppo impiantistica, costruzione e conduzione impianti.

Nel 1997 la Società realizza un impianto di compostaggio destinato a trattare, oltre alla frazione verde, anche quella "umida" derivante dagli scarti di cucina provenienti dalla raccolta differenziata e dopo alcuni anni è stato completato con la sezione di cogenerazione per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili.

Il vecchio impianto di smaltimento, realizzato dal Comune di Este, nel corso degli anni è stato adeguato alla Normativa Europea e completato con la realizzazione della captazione del percolato, l'aspirazione del biogas e relativo recupero energetico con produzione di energia elettrica. La Società ha ottenuto nel corso degli anni numerose Certificazioni di Qualità che garantiscono la conformità nella gestione degli impianti, nel rispetto delle leggi del settore che li regolano, dei piani di Autocontrollo e delle relative prescrizioni autorizzative, tra cui:

- UNI EN ISO 9001
- UNI EN ISO 14001
- BS OHSAS 18001
- REGISTRAZIONE EMAS
- UNI CEI EN ISO/IEC 17025

L'attività di caratterizzazione e messa in sicurezza dei siti inquinati è di notevole interesse e attenzione per le pubbliche amministrazioni che riconoscono la professionalità acquisita negli anni in diversi interventi nel territorio.

La Società attualmente è impegnata nello sviluppo delle tecnologie ambientali di recupero dei rifiuti provenienti dalla raccolta differenziata con produzione d'energia sostituendosi all'attività di semplice smaltimento.

### **Obiettivi e ambizioni**

Gli obiettivi ambientali del mondo dettati dal protocollo di Kyoto nel Dicembre 2009 sono anche gli obiettivi della nostra azienda infatti la Società rispetta l'ambiente con particolare attenzione alla gestione dei rifiuti che vengono riutilizzati nella produzione energetica.

Crediamo che il modo migliore per preservare e mantenere le risorse naturali a vantaggio nostro e delle generazioni future sia la raccolta differenziata che permette di sostituire il conferimento del rifiuto in discarica con un circuito di recupero e riciclaggio e la successiva conversione in energia.

I rifiuti da noi tutti prodotti quotidianamente valgono come risorsa da gestire, rigenerare e trasformare in energia. Attualmente la Società dal trattamento dei rifiuti organici e vegetali da raccolta differenziata produce ammendante di qualità,

---

energia elettrica distribuita attraverso la rete elettrica urbana e energia termica che alimenta la rete di teleriscaldamento del Comune di Este e del Comune di Ospedaletto Euganeo.

### **1.02      *Finalità della “Carta dei Servizi”***

La Carta dei Servizi si inserisce in un quadro più ampio ed articolato di attenzione al Cittadino, costituendo parte fondamentale di un approccio orientato alla qualità del servizio prestato.

Essa rappresenta, infatti, uno strumento di conoscenza e partecipazione: fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione del gestore di rete, sull'espletamento dei servizi, sulle modalità con cui è possibile relazionarsi con l'azienda stessa e facilita l'acquisizione di ulteriori informazioni relative alle modalità di prestazione del servizio.

### **1.03      *Dove trovarla***

La Carta dei Servizi è disponibile:

- presso la sede amministrativa Sesa SpA, Via Comuna, 5a
- presso il servizio clienti, telefonando al Call Center (Numero verde 800428722)
- scaricandola direttamente dal sito internet [www.sesaeste.it](http://www.sesaeste.it)

## 2 IL SERVIZIO TELERISCALDAMENTO

Ad Este il servizio teleriscaldamento è stato avviato nel 2008, in seguito alla realizzazione, da parte di S.E.S.A..

Sulla base di questa prima esperienza, l'Azienda, ha proseguito la diffusione del teleriscaldamento a livello urbano, costruendo nuovi impianti di produzione e allargando la rete di distribuzione, che attualmente si estende per circa 16500 m complessivi di doppia tubazione.

Con "teleriscaldamento" si intende la produzione centralizzata di calore, per usi domestici, non domestici e usi vari, in poche unità di generazione ad elevato contenuto tecnologico, da cui derivano importanti vantaggi in termini di diversificazione dei combustibili sfruttabili, di risparmio energetico e di tutela dell'ambiente.

Il calore, sotto forma di acqua calda, viene distribuito tramite una **rete di tubazioni preisolate detto circuito primario<sup>1</sup>** (una di mandata e una di ritorno, normalmente interrata in strade pubbliche) sino in prossimità degli edifici da allacciare per gli usi di riscaldamento, di produzione di acqua calda igienico-sanitaria. L'allacciamento dell'edificio è costituito dallo **stacco d'utenza<sup>2</sup>** eseguito con tubazioni preisolate e **dalla stazione di prelievo<sup>3</sup>**, completa dei sistemi di regolazione e contabilizzazione del calore.

Il sistema di produzione del calore è ad elevata efficienza energetica ed è composto da una centrale a combustione funzionante prevalentemente con cogeneratori a biogas proveniente da sistema di compostaggio derivato dall'impianto di trattamento rifiuti di SESA.

(1) È la rete di distribuzione dell'acqua calda. È sempre di proprietà del comune di Este

(2) Tubazioni di mandata e ritorno primario, di norma di diametro inferiore alle condotte principali, che portano l'acqua calda alle sottocentrali d'utenza.

(3) L'insieme dei componenti quali scambiatore, valvola di regolazione, organi di sicurezza e controllo, che s'interpone tra "primario" e "secondario".

Prende il posto della caldaia negli impianti alimentati da combustibili fossili. È di proprietà del comune.

### **3 I PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **3.01 Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi pubblici gestiti da Sesa si basa sul principio di eguaglianza dei clienti, a prescindere da razza, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. La Società garantisce, a parità di presupposti tecnici, un eguale trattamento per tutti i clienti del territorio di competenza nel rispetto degli obblighi previsti nel Codice Etico del Gruppo Etico conforme al D.Lgs. 231/2001.

#### **3.02 Imparzialità**

Il comportamento dei dipendenti della Società si ispira a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### **3.03 Continuità**

È impegno di Sesa garantire un servizio continuo e regolare. Nel caso di interruzioni, la Società adotta tempestivamente misure e provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata del disagio arrecato al cliente.

#### **3.04 Partecipazione**

Il gestore promuove la partecipazione di ogni cittadino alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, sia per favorire la collaborazione tra utente e Gestore. Pertanto, il cliente ha diritto di ottenere le informazioni aziendali che lo riguardano, di presentare documenti, formulare suggerimenti e inoltrare reclami. Il Gestore di rete trasmette le informazioni sul servizio e acquisisce periodicamente le valutazioni del cliente circa la qualità della prestazione offerta.

#### **3.05 Efficienza ed efficacia**

L'innalzamento continuo del livello di efficienza ed efficacia del servizio costituisce un obiettivo che il gestore persegue adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## 4 STANDARD DI QUALITA'

Sulla base di fattori considerati determinanti per la qualità del servizio, il gestore ha fissato standard qualitativi e quantitativi della prestazione. Di tali parametri - alcuni di carattere generale, attinenti il complesso delle prestazioni, ed altri di carattere specifico, il cui rispetto il cliente può verificare direttamente - il gestore assicura il periodico aggiornamento al fine di stabilire adeguamenti in linea con le esigenze dei servizi.

Il Servizio Teleriscaldamento è certificato in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2008 per le attività di progettazione, installazione e manutenzione di impianti di teleriscaldamento.

Sono considerati fattori di qualità del servizio teleriscaldamento:

- continuità e regolarità dell'erogazione
- comunicazione alla cittadinanza per cantieri / lavori
- tempestività nel ripristino del servizio in caso di perdite e guasti
- modalità e tempi di allacciamento
- assistenza ai clienti
- facilità nella stipula dei contratti e nel pagamento delle bollette
- correttezza della misura dei consumi
- correttezza della fatturazione dei consumi
- trasparenza nell'applicazione delle tariffe
- tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti

### 4.01 Continuità e regolarità dell'erogazione

Il servizio è disponibile in tutti i mesi dell'anno: in qualsiasi momento è infatti possibile prelevare calore dalla rete di teleriscaldamento.

La rete di distribuzione è realizzata in modo da ridurre il più possibile la sospensione dell'erogazione nel caso di interventi di manutenzione programmata o di guasto.

Gli impianti di produzione e la rete sono sottoposti ad un monitoraggio costante esercitato attraverso un sistema di telecontrollo che consente di intervenire tempestivamente, in caso di anomalia o di guasto, con manovre a distanza e con squadre di pronto intervento, attive 24 ore su 24 in tutti i giorni dell'anno.

In caso di sciopero il Gestore si impegna a mantenere funzionanti le strutture necessarie a garantire i servizi indispensabili.

Può accadere che per lavori programmati sia necessario interrompere l'erogazione. In questi casi, la Società si impegna a limitare la sospensione al minimo indispensabile e a evitare di programmare interventi di manutenzione nei momenti di maggiore utilizzo del servizio. I clienti interessati dalla sospensione vengono informati dal Gestore **almeno 48 ore prima** mediante appositi cartelli esposti all'esterno dei fabbricati, nelle portinerie dei condomini ed eventualmente, in relazione al numero delle utenze implicate, anche con avvisi a mezzo stampa.

Utenze con esigenze particolari (ospedali, ricoveri, scuole, ecc.) vengono avvisate telefonicamente o direttamente e, di norma, si concorda il momento migliore per effettuare la sospensione.

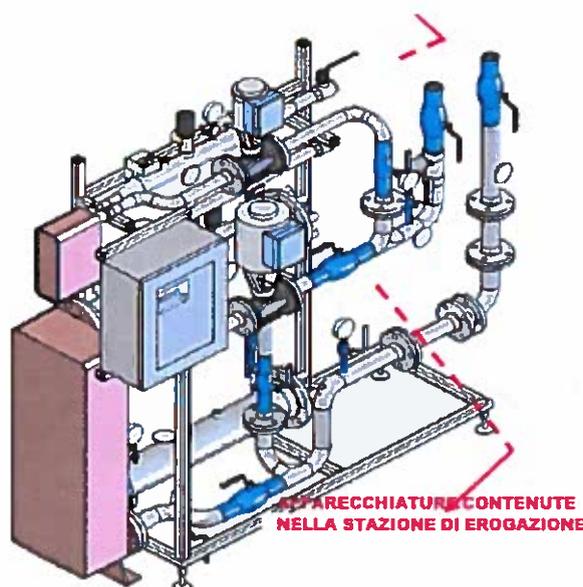
Programmi di manutenzione preventiva e predittiva sono periodicamente attuati su reti e impianti di produzione, al fine di ridurre i disservizi.

Il gestore assicura, per la tipologia dei clienti cosiddetti "utenti indiretti"<sup>4</sup>, i seguenti valori di temperatura d'esercizio della rete:

nel periodo invernale (generalmente dal 15 ottobre al 15 aprile) da un minimo di 80°C a un massimo di 85°C; il massimo è fornito in condizioni di punta allorché la temperatura media giornaliera esterna sia inferiore o uguale a -5°C; nel periodo estivo (generalmente dal 16 aprile al 14 ottobre) un valore minimo pari a 70° C;

Per i clienti cosiddetti "utenti diretti"<sup>5</sup>, i valori di temperatura d'esercizio della rete sono definiti nell'ambito delle rispettive convenzioni stipulate tra il gestore di rete e i lottizzanti e trasmesse da questi ultimi al cliente negli atti di vendita.

Di seguito si riporta la planimetria con ubicati i tre quartieri con sistema di tipo "diretto".



Un esempio tipico di installazione può essere quello sopra riportato.

Le sottocentrali d'utenza, nel caso delle "utenze indirette", fornite ed installate dal gestore sono garantite per il periodo stabilito dalle vigenti leggi. La garanzia copre i danni causati da difetti d'origine dei materiali impiegati o da messa in opera. Sono esclusi i danni conseguenti ad imperizia nell'utilizzo dell'impianto, a errata manutenzione e a incrostazioni calcaree. La validità della garanzia è subordinata al fatto che l'anomalia sia segnalata per iscritto entro 60 giorni dalla data in cui viene riscontrata.

#### **4.02 Comunicazione alla cittadinanza per cantieri/lavori**

Con frequenza settimanale il gestore pubblica sul proprio sito i nuovi cantieri aperti dal Servizio Teleriscaldamento ed aggiorna lo stato d'avanzamento dei lavori già in corso.

#### **4.03 Tempestività nel ripristino del servizio in caso di perdite e guasti**

##### **a) Impianti di produzione e rete di distribuzione circuito primario**

La Società dispone di un servizio di pronto intervento, attivo 24 ore su 24 in tutti i giorni dell'anno.

Il tempo medio di intervento per situazioni di pericolo è di **60 minuti**. Nel caso di un numero consistente di richieste concomitanti e di un conseguente aumento dei tempi necessari per effettuare l'intervento, i tecnici aziendali forniscono al cliente le prime indicazioni di comportamento.

##### **b) Sottocentrale di utenza**

La sottocentrale di utenza comprende tutte le apparecchiature poste a valle dell'allacciamento sino al punto di consegna. La sottocentrale, realizzata nel rispetto delle normative tecniche vigenti, rimane di proprietà del Fornitore che ne assume anche gli oneri di manutenzione e sostituzione, anche parziale, di componenti non più funzionali

Per far fronte a possibili guasti o disservizi presso le sottocentrali d'utenza è disponibile, per i clienti che hanno sottoscritto il contratto con il gestore della rete, un servizio di pronto intervento attivo 24 ore su 24 ore in tutti i giorni dell'anno.

Il tempo per avviare l'intervento di riparazione per la riattivazione della fornitura a seguito di guasto delle suddette apparecchiature è il seguente:

- tempo medio: **4 ore dalla segnalazione**
- tempo massimo: **8 ore dalla segnalazione**

Questi valori non considerano eventuali cause eccezionali indipendenti dalla Società.

#### **4.04 Modalità e tempi di allacciamento**

Attualmente l'allacciamento al teleriscaldamento<sup>6</sup> è subordinato alla verifica della disponibilità di potenza termica degli impianti di produzione del gestore di rete, e alla presenza della rete di distribuzione calore nella zona interessata.

Per tali ragioni, e per ottimizzare l'organizzazione delle fasi di rilascio del preventivo e di realizzazione dell'allacciamento, la Società assicura, a fronte di richiesta scritta, l'emissione del preventivo **entro 90 giorni**.

Nella risposta sono contenuti anche tempi e modi dell'esecuzione dell'intervento.

#### **4.05 Assistenza ai clienti**

Sono inclusi di norma nella prima stagione termica gli interventi relativi l'accensione, lo spegnimento e la regolazione delle temperature e delle fasce orarie di funzionamento. Tali attività devono essere richieste esplicitamente per iscritto dal Proprietario/Amministratore dell'immobile.

#### **4.06 Correttezza della misura dei consumi**

Il gestore provvede al controllo periodico dell'affidabilità dei **contatori di calore**, (nel seguito solo contatore) predisponendo tramite il gestore le eventuali operazioni di sostituzione o riparazione nei tempi più brevi. Il cliente può richiedere di propria iniziativa alla società di vendita Energia la **verifica della funzionalità del contatore** in contraddittorio con i tecnici aziendali.

Attualmente, il tempo di intervento per effettuare tale verifica è pari a:

- tempo medio: **15 giorni di calendario**
- tempo massimo: **30 giorni di calendario**

Il tempo d'intervento decorre dalla data di ricevimento della richiesta scritta.

Nell'eventualità che pervenga un elevato numero concomitante di richieste di verifica, del gestore comunica al cliente il differimento della data d'intervento.

Il gestore effettua direttamente un controllo del contatore attraverso le seguenti fasi:

- analisi del problema segnalato dal cliente
- lettura del contatore
- controllo visivo dello stato di funzionamento del contatore
- misura della portata segnalata dal contatore con valvola a due vie chiusa

Se il cliente dovesse richiedere la verifica metodologica, con l'accettazione del preventivo di spesa, il contatore viene spedito ad un laboratorio esterno; nel preventivo sono riportati i tempi di esecuzione di tale verifica.

Se il contatore funziona regolarmente, le spese del controllo vengono addebitate al cliente.

In caso contrario, la Società assume a proprio carico dette spese, sostituisce o ripara il contatore e provvede a ricostruire i consumi del cliente interessato sulla base di quanto registrato in analoghi periodi e condizioni.

#### **4.07 Correttezza della fatturazione dei consumi**

I consumi sono rilevati con la lettura dei contatori, effettuata di norma ogni mese. La fatturazione avviene sulla base delle tariffe, rese pubbliche attraverso vari strumenti d'informazione. Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli. Qualora vengano commessi errori, in eccesso o in difetto, la Società provvede alla correzione degli stessi mediante verifiche seguite dall'emissione dei corrispondenti accrediti o addebiti.

#### **4.08 Trasparenza nell'applicazione delle tariffe**

Il contatore fornisce immediatamente i kWh consumati che vengono fatturati alla tariffa in vigore, diversificata secondo il prospetto sotto riportato e legata a quella del gas del mercato tutelato, la quale è aggiornata trimestralmente sulla base delle determinazioni dell'Autorità dell'Energia Elettrica e il Gas.

Le tariffe variano in funzione di:

- tipologia di cliente:
  - domestici: IVA 10%
  - non domestici: IVA 22%
- efficienza energetica dell'immobile espressa mediante il coefficiente  $C_u$  calcolato d'ufficio sulla base della certificazione energetica dell'edificio

#### **4.09 Tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti**

Il gestore assicura una risposta scritta alle richieste o ai reclami presentati per iscritto dai clienti. I tempi di riscontro ai reclami vengono rilevati in modo sistematico e oggi la Società è in grado di rispettare i seguenti valori (conteggiati facendo riferimento alle date del protocollo aziendale):

- a) risposte che non richiedono un sopralluogo: tempo massimo 20 giorni lavorativi
- b) risposte che richiedono un sopralluogo: tempo massimo 30 giorni lavorativi

Il personale aziendale è comunque a disposizione dei clienti per fornire informazioni e risposte in via breve (vedi "Contatti").

---

## 5 **INFORMAZIONI AI CLIENTI**

Il gestore assicura una puntuale informazione ai clienti circa le modalità di prestazione dei servizi. La Società adotta, in particolare, i seguenti strumenti:

all'atto della stipula di un nuovo contratto consegna al cliente il documento **"CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA"**. Tale documento è comunque sempre a disposizione presso gli sportelli aziendali e sul sito [www.sesaeste.it](http://www.sesaeste.it) o con la pubblicazione di opuscoli, il gestore segnala, illustra e consiglia i clienti in merito a sicurezza, tariffe, modalità di utilizzo dei servizi aziendali, ecc. 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.

## **6 TUTELA DEL CLIENTE**

Il gestore assicura una puntuale informazione ai clienti circa le modalità di prestazione dei servizi. La Società adotta, in particolare, i seguenti strumenti:

all'atto della stipula di un nuovo contratto consegna al cliente il documento "CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA". Tale documento è comunque sempre a disposizione presso gli sportelli aziendali e sul sito [www.sesaeste.it](http://www.sesaeste.it) o con la pubblicazione di opuscoli, il gestore segnala, illustra e consiglia i clienti in merito a sicurezza, tariffe, modalità di utilizzo dei servizi aziendali, ecc. 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.

### **6.01 Comportamento del personale**

Tutto il personale del gestore è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni e a migliorare il livello qualitativo del servizio.

I dipendenti sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche, al fine di facilitare i cittadini nell'esplicazione delle pratiche.

### **6.02 Comportamento del personale**

Il gestore promuove, al fine di valutare la qualità del servizio reso, apposite verifiche presso i clienti per conoscerne il grado di soddisfazione. Anche l'analisi dei reclami scritti inoltrati dai clienti costituisce per la Società un utile riferimento per la definizione di programmi di miglioramento del servizio.

### **6.03 Comportamento del personale**

Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti nella Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto al gestore. Il cliente può inoltrare le sue segnalazioni scritte con le seguenti modalità:

- di persona presso l'Ufficio Clienti di Sesa
- per posta
- per e-mail, utilizzando l'e-mail [ufficiotecnicoesaeste.it](mailto:ufficiotecnicoesaeste.it)
- fax 0429612720

Il cliente può presentare un reclamo verbale per telefono o di persona. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro i tempi definiti al paragrafo "Tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti", il gestore comunica l'esito finale, per iscritto.

Il Modulo da utilizzare può anche essere scaricato dal sito [www.sesaeste.it](http://www.sesaeste.it).

---

#### **6.04 Comportamento del personale**

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione. I successivi adeguamenti saranno resi noti attraverso appositi strumenti informativi.

## 7 RIEPILOGO STANDARD

PRESTAZIONE OFFERTA	STANDARD DEFINITIVO
<b>CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DELL'EROGAZIONE</b>	
Tempo di comunicazione delle sospensioni programmate ai diretti interessati	Almeno 48 ore prima
<b>TEMPESTIVITA' NEL RIPRISTINO DEL SERVIZIO IN CASO DI PERDITE E GUASTI</b>	
Tempo di arrivo sul luogo del pronto intervento	60 minuti
Riattivazione della fornitura a seguito di guasto sottocentrale	tempo medio: 4 ore dalla segnalazione (tempo massimo: 8 ore dalla segnalazione)
<b>MODALITA' E TEMPI DI ALLACCIAMENTO</b>	
Tempo di emissione del preventivo a fronte di richiesta scritta	90 giorni di calendario
<b>CORRETTEZZA DELLA MISURA DEL CONSUMO</b>	
Verifica della funzionalità del contatore	tempo medio: 15 giorni di calendario (tempo massimo: 30 giorni di calendario)
<b>TEMPESTIVITA' NELLE RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI SCRITTO</b>	
Risposte che non richiedono un sopralluogo	tempo massimo: 20 giorni lavorativi
Risposte che richiedono un sopralluogo	tempo massimo: 30 giorni lavorativi

**8 COSTO ALLACCIAMENTO PER UTENTE**

Potenza Installata/Utenza	Importo
UTENZA DOMESTICA FINO A 35 kW con produzione acqua calda sanitaria	€/kW 38 Và valutata a parte la quota distanza (distanza dalla stazione di prelievo al punto di collegamento della vecchia caldaia) che incide circa in €/m 18 esclusi i ripristini
UTENZA COMMERCIALE FINO A 2.000 kW	€/kW 17 Và valutata a parte la quota distanza (distanza dalla stazione di prelievo al punto di collegamento della vecchia caldaia) che incide circa in €/m 32 esclusi i ripristini
UTENZA CONDOMINIALE DA STAZIONE DI PRELIEVO GIA' IN ESSERE	€/kW 8 Và valutata a parte la quota distanza (distanza dalla stazione di prelievo al punto di collegamento della vecchia caldaia) che incide circa in €/m 9 esclusi i ripristini
SOLO ATTIVAZIONE UTENZA CESSATA	€1,5 kW

## 9 RIFERIMENTI UTILI

### **Sportello clienti di Este:**

Sede amministrativa Sesa SpA, Via Comuna 5a

Dal lunedì al venerdì

### **Informazioni:**

Numero Verde 800428722

(servizio con operatore attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00)

### **Preventivi per allacciamento di nuove utenze e nuovi contratti di abbonamento al servizio di manutenzione:**

Tel.: 0429612711

Fax: 0429612720

### **Richiesta informazioni e interventi per gli abbonati al servizio di manutenzione:**

Tel.: 0429612711

Fax: 0429612720

e-mail: [ufficiotecnico@saeste.it](mailto:ufficiotecnico@saeste.it)

### **Segnalazione guasti e pronto intervento 24 ore su 24:**

Tel. Cell.: 346/5303449



