# Carta dei Servizi
# Teleriscaldamento



**APRILE 2026**

**COMUNE DI PELLIZZANO**

Allegato alla Delibera del Consiglio Comunale
n.17 del 30.04.2026

# Indice

1.Premessa ..... 3
2.Teleriscaldamento ..... 5
3.I principi fondamentali ..... 7
4.Standard di qualità del servizio ..... 8
5.Condizioni contrattuali di fornitura ..... 10
6.Informazioni agli Utenti ..... 13
7.Glossario ..... 15

# 1. Premessa

1.1. Il Comune di Pellizzano sin dall'inverno 2008-2009 è proprietario e gestore di un impianto di Teleriscaldamento a biomassa legnosa alimentato con legname proveniente dall'ambito locale.
Il teleriscaldamento di Pellizzano risulta uno dei pochi impianti di proprietà totalmente pubblica funzionante in Trentino, avviato con l'obbiettivo di collegare i soli edifici pubblici, nel corso degli anni ha visto un forte potenziamento.
Il Comune di Pellizzano nell'autunno del 2022 ha presentato domanda di finanziamento per l'ampliamento della rete di teleriscaldamento delle zone non servite sul bando PNRR legato alla missione 2 "Rivoluzione verde e transizione ecologica", componente 3 "Efficienza energetica e riqualificazione degli edifici", investimento 3.1 "Sviluppo di sistemi di teleriscaldamento" finanziato dall'Unione Europea. Con Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica n.435 del 23 dicembre 2023 è stato ottenuto il finanziamento dell'opera che copre circa il 70% dei costi.
La realizzazione dei lavori, in linea con il cronoprogramma, si conclude nel 2026, con un totale previsto di 180 tenze allacciate a fine intervento.

1.2. La Carta del Servizio è lo strumento attraverso il quale il Comune di Pellizzano sancisce i principi fondamentali e le modalità operative cui si ispira nell'attività di fornitura del Servizio di Teleriscaldamento, determina il sistema di relazioni con gli Utenti e gli impegni a tutela nei loro confronti.
In particolare la Carta:

- fissa i principi ed i criteri per la gestione del Servizio di Teleriscaldamento e costituisce parte integrante del contratto di fornitura;
- assicura la partecipazione degli Utenti, riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e ai giudizi sull'operato;
- stabilisce i tempi da rispettare nei diversi tipi di intervento e situazioni, con standard immediatamente verificabili e, in caso di inadempienza, con l'erogazione di indennizzi all'Utente;
- indica precisi riferimenti per le segnalazioni degli Utenti e per ottenere risposta;
- è la dichiarazione degli impegni che l'Ente erogatore assume nei confronti degli Utenti utilizzatori del servizio di Teleriscaldamento a fronte dei parametri qualitativi dei servizi esercitati;
- viene approvata dall'Amministrazione Comunale di Pellizzano quale proprietario e gestore del Servizio di Teleriscaldamento.

1.3. La Carta dei Servizi è disponibile:

- presso l'Ufficio Tributi del Comune di Pellizzano in Piazza S. Maria n.6
- tramite richiesta telefonica al numero 0463/750259
- tramite richiesta all'indirizzo mail **tributi@comune.pellizzano.tn.it**
- scaricandola direttamente dal sito internet **www.comune.pellizzano.tn.it**

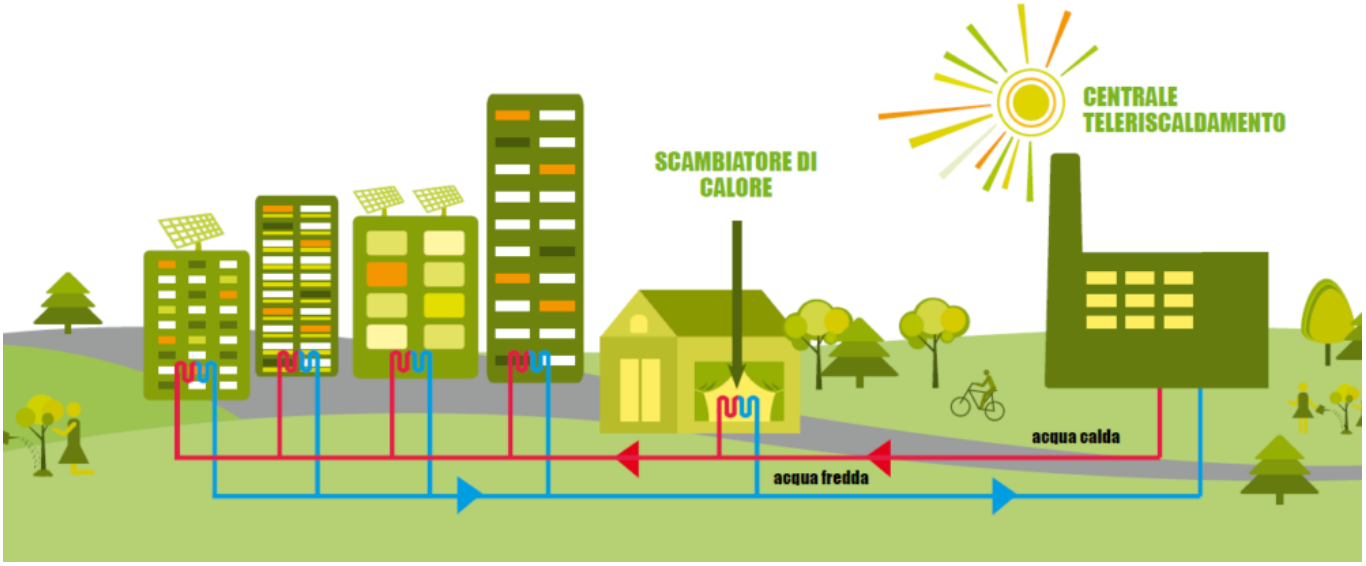
Il Comune di Pellizzano si riserva di apportare alla presente Carta del Servizio tutte le modifiche intese a migliorare lo standard del servizio prestato, dandone tempestivamente informazione mediante l'utilizzo dei più idonei mezzi di comunicazione.

## 2. Teleriscaldamento

2.1. Teleriscaldamento significa riscaldamento “a distanza” di edifici.
Il calore prodotto dalla centrale termica viene distribuito agli edifici tramite una rete di tubazioni in cui fluisce acqua calda o acqua surriscaldata.

Il sistema di Teleriscaldamento è composto da:

- centrale termica di produzione calore;
- rete di distribuzione del calore (tubazioni in cui fluisce acqua calda);
- la sottocentrale di utenza o sottostazione di scambio termico che può sostituire la tradizionale centrale termica e consente la cessione del calore dalla rete di distribuzione all’impianto dell’Utente, senza miscelazione di acqua tra i due circuiti grazie all’interposizione dello scambiatore di calore. All’interno della sottocentrale sono situati anche il contacalorie, le apparecchiature automatiche di regolazione, le tubazioni ed il valvolame a monte dello scambiatore di proprietà del Comune di Pellizzano.



2.2. Il Teleriscaldamento presenta numerosi vantaggi per l'Utente e per l'ambiente.

## PER L'UTENTE

- Nessuna necessità di cisterne, caldaie e canne fumarie
- Assenza di combustione
- Nessun costo di manutenzione dell'impianto di produzione del calore
- Assistenza e pronto intervento gratuito tutto l'anno 24 ore su 24.

## PER L'AMBIENTE

- Riduzione delle emissioni inquinanti e gas ad effetto serra con conseguente miglioramento della qualità dell'aria
- Risparmio di combustibile fossile grazie alla produzione di calore in prevalenza tramite l'utilizzo di biomassa legnosa
- Approvvigionamento della materia prima combustibile in gran parte dal territorio locale



## 3. I principi fondamentali

Il Comune di Pellizzano, nel gestire l'attività di erogazione del Servizio di Teleriscaldamento agli Utenti, si impegna a rispettare i principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle norme successivamente intervenute mediante l'osservanza dei seguenti elementi:

- **Eguaglianza**: il Comune di Pellizzano garantisce la parità di trattamento a parità di servizio prestato, nell'ambito delle categorie ed aree omogenee di fornitura.
- **Imparzialità**: il Comune di Pellizzano ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità**: il Comune di Pellizzano garantisce un servizio continuo e regolare e si impegna a ridurre eventuali disservizi.
- **Partecipazione**: il Comune di Pellizzano si impegna a fornire ad ogni Utente tutte le informazioni che lo riguardano. Ciascun Utente è invitato a presentare consigli, proposte e reclami utili al miglioramento del servizio fornito.
- **Cortesia**: il Comune di Pellizzano si impegna affinché i rapporti con gli Utenti siano improntati alla massima cortesia, fornendo al proprio personale opportune istruzioni.
- **Tutela dei dati personali**: il Comune di Pellizzano rispetta, nei confronti degli Utenti, la normativa disciplinata dal D. Lgs. 196/2003 successivamente modificata dal Regolamento Europeo n. 679/2016
- **Efficacia ed efficienza**: il Comune di Pellizzano 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.
- **Informazione agli utenti**: il Comune di Pellizzano assicura piena informazione circa le modalità di prestazione, le condizioni economiche e tecniche adottate per l'effettuazione dei servizi, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari e facilmente leggibili.
- **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**: il Comune di Pellizzano assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei testi garantendone l'accessibilità al pubblico.
- **Adozione di standard**: il Comune di Pellizzano definisce gli standard di qualità dei servizi prestati e ne assicura l'osservanza all'utenza. Gli standard definiti possono essere periodicamente aggiornati al fine di adeguarli alle esigenze dei servizi.

## 4. Standard di qualità del servizio

4.1. La somministrazione di energia termica è effettuata dal Comune di Pellizzano entro i limiti di estensione delle reti di distribuzione, previa valutazione dell'esistenza delle condizioni tecnico-economiche per l'attivazione della fornitura. Tali condizioni tecniche dovranno essere mantenute per tutto il periodo della fornitura. All'atto della consegna il Comune di Pellizzano verificherà, in contraddittorio con l'Utente, il regolare funzionamento della sottostazione.

4.2 Il Comune di Pellizzano adotta i seguenti standard di qualità del servizio e i seguenti indennizzi automatici, come previsti dal Testo Integrato emesso dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambienti (ARERA) "Regolazione della Misura nel Servizio di Teleriscaldamento":

- **Tempo di intervento per la verifica del misuratore**
  Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di effettuazione del sopralluogo per la verifica del misuratore.
  *Tempo massimo 15 giorni lavorativi*

- **Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore**
  Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione del sopralluogo per la verifica del misuratore e la data di invio, ovvero di messa a disposizione all'Utente stesso del relativo esito.
  *Tempo massimo 10 giorni lavorativi, se effettuata in loco*
  *Tempo massimo 30 giorni lavorativi, se non effettuata in loco*

- **Tempo di sostituzione del misuratore**
  È il tempo intercorrente tra la data di messa a disposizione all'Utente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.
  *Tempo massimo 15 giorni lavorativi*

4.3 Il Comune di Pellizzano adotta i seguenti standard di qualità commerciale:

- **Tempo di risposta ai reclami scritti**
  È il tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune del reclamo scritto del richiedente e la data di messa a disposizione a quest'ultimo della risposta motivata scritta.
  *Tempo massimo 30 giorni lavorativi*

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

a) 40 euro, per prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni;
b) 80 euro, per prestazioni richieste da utenti di medie dimensioni;
c) 160 euro, per prestazioni richieste da utenti di maggiori dimensioni, entro la soglia prevista dalla regolazione.

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

a) Importo base: se la prestazione è eseguita oltre lo standard ma entro il doppio del tempo previsto;
b) Doppio dell'importo base: se il tempo supera il doppio dello standard ma resta entro il triplo;
c) Triplo dell'importo base: se il tempo supera il triplo dello standard.

L'indennizzo automatico non è dovuto nei seguenti casi:

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

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

# 5. Condizioni contrattuali di fornitura

## 5.1. **Consumi:**

Strumento di misura

La misurazione dei consumi del calore fornito viene effettuata mediante strumento di misura (contacalorie) di proprietà del Comune di Pellizzano installato nella sottocentrale di utenza o sottostazione di scambio termico.

Tale contatore rappresenta l'unico strumento ufficiale per la rilevazione dei prelievi di calore e conseguentemente per la fatturazione dei consumi stessi.

Rilevazione dei consumi

La rilevazione de consumi è determinazione mediante telelettura, con un minimo di dodici tentativi di raccolta delle misure in una finestra temporale di una lettura al mese. Nel caso in cui la telelettura non vada a buon fine o a fronte di misurazioni inattendibili, il Comune effettuerà altri due tentativi di telelettura al più nel mese successivo a quello di riferimento e, nel caso di ulteriore fallimento, la raccolta delle misure verrà effettuata con lettura sul posto alla presenza dell'incaricato Comunale, fino all'eventuale ripristino della funzionalità del sistema di telelettura.

Il Fornitore si riserva la facoltà di accettare eventuali letture dell'Utente.

Stima dei consumi

Nel caso di assenza delle misure a causa di guasto o malfunzionamento, la ricostruzione dei consumi viene effettuata dal Comune con riferimento ai consumi dell'Utente nel periodo che va dall'ultima misura valida tenendo conto del consumo storico degli ultimi tre anni dell'Utente, ove disponibili, e di eventuali evidenze documentali fornite dallo stesso.

Verifica dei consumi

L'Utente può richiedere la verifica della funzionalità degli apparecchi di misura, in contraddittorio con i tecnici aziendali, previo deposito della somma di € 200,00.

Il Comune di Pellizzano provvederà ad inviare il misuratore presso la ditta costruttrice per effettuare la prova di funzionamento:

- se gli errori di misura riscontrati dalla verifica dei consumi saranno compresi nelle tolleranze previste dalla legge metrica italiana (circa il 5%), il contacalorie sarà ritenuto funzionante in modo corretto e non si procederà ad alcuna rettifica dei consumi. Il Comune di Pellizzano incamererà il deposito effettuato dall'Utente a scomputo delle spese di verifica.
- nel caso in cui, a seguito della verifica effettuata risultasse un credito per l'Utente, l'accredito della somma non dovuta viene effettuato entro 60 giorni di calendario dalla data di comunicazione all'Utente del documento recante l'esito delle verifiche.

## 5.2 **Fattura**

Correttezza nella fatturazione

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

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

Tempi di fatturazione

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

Agli utenti che nell'anno precedente hanno ricevuto una fatturazione complessiva superiore ad € 5.000, le fatture saranno emesse con frequenza trimestrale.

Pagamenti

Il pagamento delle bollette può avvenire mediante:

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

L'Utente moroso è tenuto al pagamento delle spese relative al sollecito di pagamento e al rimborso dei costi sostenuti per l'eventuale recupero crediti. Sulla somma dovuta saranno applicati gli interessi di mora al vigente tasso legale a partire dalla data di scadenza della fattura. Il Comune si riserva inoltre il diritto di procedere alla sospensione del servizio in termini di legge.

Rateizzazioni

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

## 5.3 Sospensione della fornitura

Sospensione della fornitura

Il Comune di Pellizzano procederà alla sospensione della fornitura senza preavviso nei seguenti casi:

- cause di forza maggiore, come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause esterne, intese come danni provocati da terzi, accertamento di appropriazione fraudolenta, emergenze o incidenti, utilizzo dell'impianto in modo non conforme a quanto previsto nel contratto;
- cause inerenti alla sicurezza dell'impianto.

Il Comune può altresì sospendere la fornitura in caso di Utente moroso. In tal caso, in seguito alla comunicazione della sospensione della fornitura all'Utente, il Comune procederà alla chiusura del servizio che potrà essere riattivato entro due giorni lavorativi, a seguito del pagamento delle fatture scadute maggiorate degli interessi di mora e delle spese tecniche sostenute per la riattivazione del servizio sospeso.

In caso di sospensione della fornitura, il Comune di Pellizzano avrà diritto di ottenere dall'Utente un corrispettivo per la disattivazione e la successiva riattivazione della fornitura, ciascuno di importo pari a € 50,00.

Sospensioni programmate

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

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

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

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

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

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

# 6. Informazioni agli Utenti

## 6.1. **Accessibilità alle informazioni da parte dell'Utente.**

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

Ufficio Tariffe e Tributi
orario 8.30-12.00 dal lunedì al venerdì
telefono 0463-751128 int. 2
mail: tributi@comune.pellizzano.tn.it



Ufficio Tecnico
orario 9.00-12.00 dal lunedì al venerdì
telefono 0463-751.128 int. 4
mail: tecnico@comune.pellizzano.tn.it.

## 6.2 **Pronto intervento e manutenzioni**

Il PRONTO INTERVENTO per segnalazioni di dispersione di acqua o vapore dalla rete, irregolarità o interruzione della fornitura è gratuito e attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno:

- al centralino **0461/241440**
- all'indirizzo mail **assistenzatn@cristoforetti.com**

Manutenzione
Il Comune di Pellizzano assicura la manutenzione ordinaria e straordinaria della centrale termica, della rete di distribuzione e delle sottocentrali di utenza a monte del punto di consegna.
I programmi di manutenzione preventiva sono svolti durante la stagione estiva.
Il Comune di Pellizzano è responsabile della parte di sistema a monte del punto di consegna mentre l'Utente risponde per il funzionamento di tutto l'impianto termico posto a valle del punto di consegna (pompe di circolazione, vasi di espansione, serbatoi di accumulo dell'acqua calda, rete di distribuzione interna e radiatori).
Rimangono di competenza dell'Utente le riparazioni dei guasti a partire dai tubi in uscita della sottostazione.

### 6.3 Reclami e richieste di informazioni scritte

Gli eventuali reclami devono essere inoltrati dall'Utente tramite qualunque mezzo utile alla comunicazione e quindi tramite recapito postale, recapito telefonico, indirizzo e-mail o consegna allo sportello.

Le procedure e modalità di inoltro dei reclami fissate dal Comune di Pellizzano tengono in considerazione le particolari esigenze degli Utenti anziani e disabili.

Il Comune di Pellizzano garantisce risposte motivate ad ogni reclamo scritto entro 10 giorni lavorativi dalla consegna o inoltro dello stesso da parte degli Utenti.

### 6.4 Semplificazione delle procedure, professionalità e cortesia

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

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

Il Comune di Pellizzano utilizza solamente personale qualificato in possesso dei requisiti di legge richiesti ed adeguatamente formato.

Il personale a contatto con gli Utenti deve sempre qualificarsi, comunicando le proprie generalità ed ha l'obbligo di mantenere un comportamento improntato al rispetto, alla cortesia ed alla collaborazione.

### 6.5 Raccolta delle valutazioni sul servizio espresse dagli Utenti

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

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

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

# 7. Glossario

Punto di consegna: il punto di confine tra l'impianto di proprietà del fornitore del servizio e l'impianto di proprietà dell'Utente. Per il Teleriscaldamento si identifica con le valvole di intercettazione poste a valle dello scambiatore di calore.

Rete di distribuzione del calore: l'insieme delle tubazioni (mandata e ritorno) che convogliano l'acqua calda dalla centrale di generazione fino alle "sottostazioni di scambio termico", poste presso gli stabili serviti dalla rete e viceversa.

Scambiatore di calore: il componente della sottostazione che realizza lo scambio termico tra l'acqua della rete di Teleriscaldamento (primario) e l'acqua del circuito dell'impianto dell'Utente (secondario), senza che vi sia miscelazione tra i due fluidi.

Sottocentrale di utenza o sottostazione di scambio termico: l'insieme di componenti, apparecchiature e strumenti che permettono di scambiare, regolare e contabilizzare il calore fornito all'impianto dell'Utente.

Contacalorie/Strumento di Misura: apparecchiatura elettronica installata nella sottostazione di scambio termico che consente la rilevazione della portata di acqua che fluisce nello scambiatore di calore, necessaria alla misurazione della quantità di calore effettivamente ceduto all'Utente.