

Carta  
della qualità  
del servizio di  
teleriscaldamento  
Città di Pioltello

## 1. Premessa

La Carta del Servizio Teleriscaldamento è stata adottata da **Cogeser Servizi S.r.l.** (di seguito Cogeser) con lo scopo di garantire all'utente il rispetto dei parametri di qualità per le prestazioni erogate.

Le attività per le quali sono definiti standard di prestazioni, generali e specifici, riguardano i servizi:

- **commerciali:** preventivazione lavori semplici, preventivazione lavori complessi, esecuzione lavori semplici, esecuzione lavori complessi, attivazioni, riattivazioni a seguito di sospensione per morosità, disattivazione, risposta a reclami scritti, appuntamenti concordati;
- **pronto intervento:** prima verifica, avvio dell'intervento, riparazioni.

Per i servizi commerciali soggetti a standard specifici è previsto il pagamento di indennizzi automatici nel caso di mancato rispetto dei medesimi standard.

Per rendere conto del rispetto degli impegni presi con la carta dei servizi, l'attività è periodicamente verificata ed i risultati finali saranno pubblicati.

La presente **Carta della qualità del Servizio di Teleriscaldamento:**

- costituisce una dichiarazione di impegno formale di Cogeser nei confronti dei propri utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di teleriscaldamento;
- individua standard di qualità del servizio che Cogeser si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli utenti;
- definisce il rapporto tra Cogeser e gli utenti in particolare diritti di partecipazione, informazione e reclamo da parte degli utenti stessi.

## 2. Gruppo Cogeser

Cogeser viene costituita dai Comuni di Melzo e Vignate nel 1986 come Consorzio tra i Comuni per la gestione di servizi gas.

Nel 1993 il Consorzio viene trasformato in Azienda Consortile e successivamente, dal 2001, diventa Società per Azioni con scissione del ramo d'azienda relativo alla distribuzione del gas.

Nel 2007, in occasione dell'ingresso del Comune di Gorgonzola, il gruppo Cogeser viene riorganizzato per rispondere al meglio alle nuove sfide di mercato dei servizi pubblici con l'obiettivo di proporsi come società energetica per i Comuni e per offrire agli utenti differenti servizi ad alta qualità e a prezzi competitivi. Dall'anno di fondazione e sino al 2001 hanno aderito sette Comuni: Melzo, Pioltello, Inzago, Bellinzago L.do, Vignate, Liscate e Truccazzano.

Il **Gruppo Cogeser** si colloca tra le prime 50 utility italiane e mira ad ottenere, nel medio termine, un crescente sviluppo con l'adesione di nuovi Comuni e l'annessione di nuovi servizi. Il **Gruppo Cogeser**, avendone le potenzialità, intende crescere per proporsi come società energetica dei Comuni coniugando alla crescita geografica anche quella industriale tramite l'acquisizione di nuovi impianti e servizi operativi. Grande altro obiettivo è ottenere il superamento della grande frammentazione presente nell'area di riferimento in materia di servizi energetici, valorizzando l'esperienza ed il know-how acquisiti negli anni dal gruppo. L'aggregazione, consentendo di offrire tariffe e prezzi vantaggiosi agli utenti finali grazie alle economie di scala che si riescono a generare salvaguardando la "territorialità", è lo strumento strategico volto all'acquisizione di nuovi utenti e servizi.

## 3. Applicazione della Carta del Servizio

Cogeser garantisce il rispetto degli obiettivi di qualità tecnica del servizio descritti nel capitolo 6 intitolato: "*Caratteristiche tecniche della fornitura*".

Gli standard di continuità e regolarità dell'erogazione e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e atti dell'Autorità pubblica.

La **Carta della qualità del Servizio di Teleriscaldamento** è consegnata agli utenti su richiesta ed è scaricabile dal sito [www.cogeserservizi.it](http://www.cogeserservizi.it).

## 4. La missione e la Carta dei valori del Gruppo Cogeser

### 4.1. La missione

Cogeser vuole rappresentare la multiutility di riferimento dell'area della Martesana per i suoi utenti, i lavoratori e i Comuni soci, attraverso l'ulteriore sviluppo di un originale modello di impresa capace di innovazione e di forte radicamento territoriale, nel rispetto dell'ambiente.

### 4.2. I valori

- **integrità:** Cogeser è un'azienda in cui la correttezza, l'onestà, l'equità e l'imparzialità dei comportamenti all'interno e all'esterno dell'impresa costituiscono un comune modo di sentire e di agire. Nella condivisione di questi principi si instaurano rapporti duraturi con utenti e fornitori, generale trasparenza nelle relazioni con i terzi, consono ed equo riconoscimento del lavoro dei collaboratori. "Orgogliosi di essere un Gruppo di persone corrette e leali";
- **trasparenza:** Cogeser si impegna a fornire a tutti i suoi interlocutori, in modo chiaro, completo e tempestivo, le informazioni relative alle azioni condotte a tutti i livelli d'impresa. Per Cogeser essere trasparenti significa adottare strumenti di gestione aperti al dialogo con i propri interlocutori con l'obiettivo di corrispondere alle attese di informazione e conoscenza degli impatti economici, sociali e ambientali delle attività aziendali. "Sinceri e chiari verso tutti gli interlocutori";
- **responsabilità personale:** lavorare in Cogeser comporta un impegno ad instaurare un rapporto fiduciario con i propri colleghi e, più in generale, con tutti gli interlocutori. È ritenuto essenziale impegnarsi con lealtà ed efficacia per conseguire gli obiettivi aziendali con la consapevolezza dei propri compiti e delle proprie responsabilità. "Impegnati per il bene dell'azienda insieme";
- **coerenza:** tutti coloro che operano per Cogeser sono chiamati, a tutti i livelli, ad attuare quotidianamente in ogni azione la missione, i valori e i principi di funzionamento dell'azienda. Essi sono ritenuti base fondante della pianificazione strategica, degli obiettivi e della gestione operativa. "Concentrati nel fare ciò che diciamo".

## 5. Impegni e standard di qualità

### 5.1. Premessa

Gli standard di qualità fissati nel presente schema, nel rispetto dell'Allegato A della delibera 661/2018/R/TLR dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente ("Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento", di seguito RQCT), si riferiscono in generale a quattro diverse fasi del rapporto contrattuale con l'utente e più precisamente, agli aspetti del servizio relativi:

- all'avvio del rapporto contrattuale
- all'accessibilità del servizio
- alla gestione del rapporto contrattuale, alla continuità e regolarità del servizio.

Gli standard, espressi in giorni lavorativi quando non diversamente esplicitato, devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni ed adempimenti a carico dell'utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà nel rispettare le scadenze garantite, Cogeser provvederà a comunicare in modo tempestivo all'utente la nuova data e il motivo del rinvio.

## **5.2. Avvio del rapporto contrattuale**

Si precisa che non tutte le zone della Città sono servite dalla rete di teleriscaldamento, per cui non sempre è possibile soddisfare eventuali richieste di allacciamento. Pertanto, ogni richiesta che perverrà a Cogeser verrà analizzata dal punto di vista tecnico/economico per la dovuta approvazione di fattibilità.

In caso di esito negativo questo verrà comunicato all'utente entro **20 giorni**.

### Standard generali

#### **5.2.1. Tempo di preventivazione lavori semplici (realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte di specifiche componenti della sottostazione d'utenza, escluse le valvole di intercettazione che la collegano alla rete attraverso l'allacciamento ed eventuali componenti a monte delle stesse)**

È il tempo che intercorre tra la data di richiesta e la data di messa a disposizione del preventivo all'utente. Tempo massimo: **10 giorni lavorativi per il 90% delle richieste pervenute.**

#### **5.2.2. Tempo di preventivazione lavori complessi (realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto di allacciamento, della sottostazione d'utenza e/o di condotte stradali, in tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici)**

È il tempo che intercorre tra la data di richiesta e la data di messa a disposizione del preventivo all'utente. Tempo massimo: **30 giorni lavorativi per il 90% delle richieste pervenute.**

### Standard specifici

#### **5.2.3. Tempo di esecuzione lavori semplici**

È il tempo che intercorre tra la data di accettazione da parte dell'utente del preventivo e la data di completamento dei lavori semplici.

Il preventivo si ritiene accettato nel momento in cui l'utente abbia sottoscritto il contratto di fornitura ed abbia pagato l'importo; i tempi di rilascio da parte del Comune del permesso di scavo ed i tempi di emissione delle eventuali ordinanze non concorrono alla determinazione dei tempi di esecuzione lavori. Cogeser, all'accettazione del preventivo, comunica la data effettiva di ultimazione lavori; nel caso tale data non venga rispettata, comunica altresì le cause di mancato rispetto del termine ultimo concordato.

#### **5.2.4. Tempo di esecuzione lavori complessi**

È il tempo che intercorre tra la data di accettazione da parte dell'utente del preventivo e la data di completamento dei lavori complessi.

Il preventivo si ritiene accettato nel momento in cui l'utente abbia sottoscritto il contratto di fornitura ed abbia pagato l'importo; i tempi di rilascio da parte del Comune del permesso di scavo ed i tempi di emissione delle eventuali ordinanze non concorrono alla determinazione dei tempi di esecuzione lavori. Cogeser, all'accettazione del preventivo, comunica la data effettiva di ultimazione lavori; nel caso tale data non venga rispettata, comunica altresì le cause di mancato rispetto del termine ultimo concordato.

#### **5.2.5. Tempo di attivazione della fornitura**

È il tempo che intercorre tra la data di ricevimento della domanda di attivazione della fornitura del richiedente (in genere coincidente con la data di fine lavori) e la data di attivazione della fornitura. Tempo massimo: **7 giorni lavorativi.**

#### **5.2.6. Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente**

È il tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta di disattivazione della fornitura presentata dall'utente (una volta ritenuti assolti gli adempimenti previsti nel contratto alle voci di disattivazione ad opera dell'utente) e la data di effettiva disattivazione. Tempo massimo: **5 giorni lavorativi**.

#### **5.2.7. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità**

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute dall'utente moroso nei modi stabiliti al capitolo 5.3.3. e la data di effettiva riattivazione della fornitura. Le richieste di riattivazione della fornitura che pervengono a Cogeser oltre le 18.00 nelle giornate da lunedì a mercoledì ed oltre le 14.00 nelle giornate di giovedì e venerdì possono essere trattate come pervenute il giorno successivo. Al fine di tutelare in maggior misura l'utente, Cogeser si impegna a non sospendere la fornitura del servizio nei giorni di Sabato, Domenica e Festivi. Tempo massimo: **2 giorni feriali**.

Il costo della riattivazione sarà pari a **€ 250,00** e verrà addebitato sulla prima fattura utile.

#### **5.2.8. Tempo di risposta motivata a reclami scritti**

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto del richiedente e la data di messa a disposizione a quest'ultimo, da parte dell'esercente, della risposta motivata scritta.

Al momento della presentazione del reclamo scritto, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione affinché Cogeser possa provvedere alla ricostruzione del caso in tutti i suoi aspetti. Il reclamo scritto può essere presentato utilizzando l'apposito modulo predisposto da Cogeser o redigendolo in maniera autonoma purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi:

- nome e cognome dell'intestatario del contratto di fornitura;
- indirizzo di fornitura;
- indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico;
- tipologia di fornitura.

Le richieste e i reclami possono essere inoltrate a Cogeser:

- di persona presso lo sportello;
- mediante invio postale all'indirizzo via Martiri della Libertà 18 20066 Melzo (MI);
- tramite fax al numero 02.95736021;
- all'indirizzo e-mail servizi@cogeser.it;

Quando il disservizio è effettivamente verificato, Cogeser si impegna ad eliminarne tempestivamente le cause e, se previsto, a rimborsare l'utente.

La risposta motivata deve essere conforme a quanto prescritto dall'articolo 20 del RQCT. Tempo massimo: **30 giorni solari**.

#### **5.2.9. Tempo di verifica del rispetto delle caratteristiche tecniche della fornitura su richiesta dell'utente**

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di verifica delle caratteristiche tecniche della fornitura e la data di comunicazione all'utente dell'esito delle verifiche. Tempo massimo: **20 giorni lavorativi**.

#### **5.2.10. Indennizzo automatico**

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità per i quali sono definiti i tempi massimi di esecuzione (attivazione fornitura, disattivazione fornitura, riattivazione fornitura a seguito di sospensione per morosità, risposta a reclami scritti), in occasione del primo documento di fatturazione utile Cogeser corrisponde all'utente un indennizzo automatico base pari a:

- a. € 30,00, in caso di risposta motivata a reclamo scritto di un utente di minori e di medie dimensioni e per gli altri standard per prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni;
- b. € 70,00, per le prestazioni diverse dalla risposta motivata a reclamo scritto richieste da utente di medie dimensioni.

Per utente di minori dimensioni si intende un utente con una potenza contrattualizzata o convenzionale non superiore a 50 kW; per utente di medie dimensioni si intende un utente con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW.

Gli indennizzi automatici base di cui sopra sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

1. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo base;
2. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo base;
3. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo base.

Gli indennizzi non sono dovuti nel caso in cui il mancato rispetto degli standard siano riconducibili a:

- 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, mancato ottenimento di atti di terzi;
- cause imputabili al richiedente o a terzi, quali la mancata presenza dell'utente ad un sopralluogo, la non esecuzione di opere richieste, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente;
- nel caso in cui all'utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile indentificare l'utente perché non contengono le informazioni minime.

Nei casi in cui l'utente risulti moroso, Cogeser sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

### **5.3. ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO**

#### **5.3.1. Sportelli dedicati: orari di apertura al pubblico**

Al fine di garantire una migliore assistenza all'utenza in termini di accesso al servizio e alle informazioni, Cogeser assicura il servizio di sportello, presso la sede di Melzo in Via Martiri della Libertà 18, secondo gli orari di apertura al pubblico.

Presso lo sportello aziendale si possono espletare le seguenti richieste:

- informazioni;
- preventivi;
- stipula e disdetta contratti;
- richiesta verifica contatori;
- inoltro reclami.

#### **5.3.2. Svolgimento di pratiche via telefono**

Cogeser rende disponibile per informazioni il numero di centralino 02.95001850 attivo dal lunedì al giovedì dalle ore 8:45 alle ore 12:30 e dalle 13.45 alle ore 18.00 ed il venerdì dalle ore 8:45 alle ore 12:30.

#### **5.3.3. Forme e modalità di pagamento**

Le fatture recapitate nel luogo di fornitura o ad altro indirizzo indicato dall'utente dovranno essere pagate con le modalità in esse previste. L'utente ha la possibilità di effettuare i pagamenti delle fatture secondo la seguente modalità: mediante bonifico bancario.

#### **5.3.4. Rispetto degli appuntamenti concordati**

Cogeser si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente. Gli appuntamenti rientrano nel normale orario di lavoro.

Quando concorda un appuntamento con l'utente, Cogeser fissa (anche in relazione alle esigenze dell'utente) l'ora di inizio e di fine della fascia di puntualità che in ogni modo non può essere superiore a 3 ore (fascia di puntualità massima: 3 ore).

#### **5.3.5. Tempo di attesa allo sportello**

Cogeser deve organizzare gli sportelli in modo tale da prevedere un tempo di attesa accettabile e comunque, in condizioni di normale affluenza, non superiore ai 30 minuti. Tempo massimo di attesa allo sportello: **30 minuti**

### **5.4. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

#### **5.4.1. Tariffe**

Il prezzo di vendita finale del servizio è composto dalla tariffa e dall'imposta sul valore aggiunto ed è determinato col criterio generale di livellare il prezzo finale con il prezzo che si pagherebbe mediamente per produrre la stessa quantità di calore con il gas naturale.

La tariffa è rapportata all'energia termica prelevata espressa in "kWh" (o suoi multipli) termici e misurata dal contabilizzatore a servizio dell'utente.

Analogamente al gas naturale, la tariffa viene aggiornata con cadenza trimestrale.

Sono previste due tipologie di utilizzo:

- **tariffa uso domestico:** applicata agli utenti che utilizzano il calore per usi domestici (sia centralizzati che individuali);
- **tariffa uso non domestico:** applicata a tutte le attività non domestiche.

#### **5.4.2. Fatturazione**

Il sistema di fatturazione applicato da Cogeser prevede di norma l'emissione di 6 (sei) fatture annue.

L'unità di misura dei consumi è il chilowattora "kWh" (o suoi multipli) che è la misura dell'energia in accordo alle Unità di Misura del Sistema Internazionale: su alcuni contabilizzatori il valore è indicato in megawattora "MWh", equivalente a 1.000 kWh. La determinazione dei consumi avviene sulla base della lettura rilevata dal personale di Cogeser o suo incaricato dal contabilizzatore. Cogeser è autorizzata a determinare induttivamente il consumo in caso di guasto, erroneo funzionamento del contabilizzatore e inaccessibilità al momento della visita.

Per la determinazione induttiva dei consumi Cogeser terrà conto del consumo storico dell'utenza, rapportato ai gradi giorno; in caso di nuove forniture Cogeser terrà conto dei consumi storici relativi ad utenze analoghe.

All'utente è riconosciuta la facoltà di dimostrare il mancato o ridotto utilizzo del servizio nel periodo oggetto di determinazione induttiva.

#### **5.4.3. Rettifiche di fatturazione**

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati degli errori (sia in difetto che in eccesso) Cogeser provvederà alla correzione d'ufficio degli stessi.

Eventuali pagamenti in eccesso effettuati dall'utente saranno accreditati sulla prima fattura utile successiva.

#### **5.4.4. Morosità**

Se il pagamento è effettuato oltre i termini indicati, oltre al corrispettivo dovuto Cogeser potrà richiedere la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annuale pari al TUR (Tasso Ufficiale di Riferimento) maggiorato del 3,5%. Cogeser, nelle fatture successive, segnala l'estratto conto delle fatture insolute.

A fronte del mancato pagamento si procederà come di seguito:

- a 10 gg. dal mancato pagamento: invio primo sollecito di pagamento della fattura scaduta (via PEC/fax);
- a 20 gg. dal mancato pagamento: invio secondo sollecito di pagamento della fattura scaduta con indicazione della sospensione del servizio in caso di mancato pagamento (via PEC/fax);
- a 30 gg. dal mancato pagamento: esposizione del cartello / inserimento in casella della comunicazione di sospensione del servizio entro 3 giorni causa morosità.

Qualora il pagamento non risulti ancora effettuato successivamente a tale data, e valutate le circostanze del caso, Cogeser sospenderà la fornitura senza ulteriori avvisi.

In ogni caso, per il recupero coattivo del proprio credito, Cogeser si riserva di promuovere le azioni del caso nelle più opportune sedi.

#### 5.4.5. Verifica del contabilizzatore

L'utente può chiedere la verifica della funzionalità del contabilizzatore, in contraddittorio con i tecnici di Cogeser, presentando domanda scritta a Cogeser e pagando anticipatamente la somma di € 200,00 (duecento euro).

Per procedere alla verifica, Cogeser fissa un appuntamento entro il termine massimo di 30 giorni dal pagamento da parte dell'utente.

La somma versata, se la verifica non rileva guasti al contabilizzatore, rimane in possesso di Cogeser; diversamente viene restituita all'utente come accredito sulla successiva fattura.

In caso di guasto del contabilizzatore Cogeser provvede alla ricostruzione dei consumi dell'utente interessato sulla base dei consumi verificatisi in analoghi periodi e condizioni negli anni precedenti rapportati ai gradi giorno.

### 5.5. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Cogeser, per recepire tempestivamente allarmi e segnalazioni, garantisce un servizio continuo di reperibilità telefonica 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

Cogeser assicura la continuità del servizio mediante:

- una rete di distribuzione progettata e realizzata secondo le più moderne tecnologie atte a garantire la qualità e affidabilità del servizio;
- un'attività di manutenzione ordinaria preventiva;
- un servizio di **"pronto intervento"** per la messa in sicurezza degli impianti, attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, raggiungibile al numero verde 800 111 662.

Cogeser si impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio e a rispettare la seguente tempistica:

- Tempo massimo di intervento in situazioni di emergenza: **120 minuti** dalla segnalazione.

Se si verifica un numero elevato di richieste contemporanee, Cogeser informa l'utente dei tempi di intervento fornendo le prime indicazioni di comportamento.

In caso di lavori programmati in cui è necessaria la sospensione della fornitura, Cogeser provvederà ad informare gli utenti con un tempo di preavviso di almeno **24 ore** mediante avvisi scritti o telefonici. La sospensione parziale o totale della fornitura del servizio non comporterà obbligo alcuno di indennizzo o risarcimento danni di qualsiasi genere e natura.

## 6. CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA FORNITURA

Il servizio di teleriscaldamento può comprendere la fornitura di calore per climatizzazione degli ambienti e per produzione di acqua calda igienico-sanitaria.

L'erogazione del calore sarà effettuata da Cogeser durante tutto l'anno mediante la rete di allacciamento e la sottocentrale di utenza, senza limitazioni di orario, fatte salve eventuali limitazioni previste da norme di legge e da provvedimenti della pubblica autorità.

La temperatura dell'acqua circolante nella rete (all'ingresso dello scambiatore di calore sul lato esterno) sarà compresa tra un minimo di 70°C (con una tolleranza di +/- 5°C) e un massimo di 100°C (con una



tolleranza di +/-5°C), variabile a seconda della stagione e delle condizioni di utilizzo della rete di teleriscaldamento.

La temperatura dell'acqua di riflusso (all'uscita dello scambiatore di calore sul lato esterno) sarà tendenzialmente pari o inferiore a 65°C.

Nel periodo estivo le temperature potranno essere convenientemente ridotte, in relazione alla richiesta termica dell'interna utenza.

## **7. TUTELA E RAPPORTI CON L'UTENZA**

### **7.1. Informazione all'utenza**

Cogeser assicura un'ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi utilizzando i seguenti strumenti:

- avvisi ed affissioni;
- carta della qualità del servizio;
- comunicazioni telefoniche;
- fatture.

### **7.2. Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente**

Al fine di facilitare il costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, Cogeser si impegna ad effettuare con frequenza almeno triennale un'indagine mirata a conoscere le esigenze degli utenti e a verificare la qualità e l'efficienza dei servizi prestati.

I risultati delle rilevazioni effettuate verranno pubblicate in un rapporto che sarà a disposizione degli utenti e delle Associazioni dei Consumatori.

Annualmente Cogeser si impegna a redigere un rapporto in cui vengono indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard;
- le cause del mancato rispetto degli standard;
- il numero e il tipo di reclami ricevuti per i diversi servizi erogati;
- il numero degli indennizzi corrisposti.

Gli utenti possono far pervenire suggerimenti e proposte a Cogeser attraverso i seguenti canali di comunicazione:

- di persona, presso gli sportelli operativi;
- telefonicamente, contattando i numeri indicati da Cogeser nella propria Carta del servizio;
- per iscritto, presso gli uffici indicati da Cogeser;
- attraverso sistemi telematici.

### **7.3. Rimborso per il mancato rispetto dei livelli di qualità**

In caso di mancato rispetto degli standard indicati nell'elenco seguente Cogeser provvede automaticamente a corrispondere all'utente un indennizzo (una tantum) pari a: □ mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione: (30 giorni) € **50,00**;

- mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione dei lavori semplici: (60 giorni) € **50,00**;
- mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura: (15 giorni) € **50,00**;
- mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente: (5 giorni) € **50,00**;
- mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità: (3 giorni) € **50,00**.

I predetti indennizzi non sono dovuti nel caso in cui il mancato rispetto degli standard sono riconducibili a:

- 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, mancato ottenimento di atti di terzi;
- cause imputabili all'utente, quali la mancata presenza dell'utente ad un sopralluogo, la non esecuzione di opere richieste, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente; □ nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti dovuti a Cogeser.