

## CARTA DEI SERVIZI DEL TELERISCALDAMENTO

### Indice

Presentazione dell'azienda .....	1
Finalità della carta dei servizi.....	1
Il servizio di teleriscaldamento .....	2
Indicatori commerciali di qualità .....	3
Tabelle di sintesi degli indicatori commerciali di qualità .....	10
Gestione del rapporto contrattuale.....	12
Canali di comunicazione e informazioni al cliente.....	13

### Presentazione dell'azienda

AMGA Legnano S.p.A. è una società a capitale interamente pubblico, che opera - direttamente mediante la capogruppo AMGA S.p.A. e mediante le Società controllate Aemme Linea Distribuzione e Aemme Linea Ambiente - nel settore dei servizi pubblici locali, quali la distribuzione del gas naturale, la raccolta differenziata dei rifiuti e l'igiene urbana, la produzione combinata di energia elettrica e calore, il teleriscaldamento, la gestione del verde pubblico e la gestione di parcheggi e dei tributi pubblici locali.

Il Gruppo AMGA detiene le concessioni per la gestione dei servizi pubblici locali in circa 20 Comuni situati nell'area nord-occidentale della Città Metropolitana di Milano e serve oltre 150.000 Cittadini residenti nei territori dei comuni gestiti.

### Finalità della carta dei servizi

L'art. 25 del d.lgs 201/22 ha confermato l'obbligo del gestore dei servizi pubblici locali di rilevanza economica di redigere ed aggiornare la carta dei servizi di cui all'articolo 2, comma 461, lettera a), della legge 24 dicembre 2007, n. 244, prevedendo che la stessa sia corredata delle informazioni relative alla composizione della tariffa del servizio gestito.

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale per garantire la qualità del servizio prestato perché:

- comunica al cliente informazioni sulle caratteristiche del servizio,
- fornisce indicazioni sulle modalità di erogazione del servizio,
- stabilisce quali sono gli standard di qualità che la società si impegna di rispettare,
- fornisce le informazioni necessarie per semplificare i rapporti tra il cliente e la società.

La presente carta dei servizi sarà disponibile sul sito web <https://www.amga.it/>.

## Il servizio di teleriscaldamento

Il Teleriscaldamento è un efficace strumento di tutela dell'ambiente, che permette la riduzione dell'inquinamento e il risparmio energetico. Il protocollo di Kyoto sottolinea l'importanza del teleriscaldamento per la riduzione delle emissioni di anidride carbonica.

### *Il funzionamento:*

Il teleriscaldamento è un servizio di distribuzione di calore, con produzione centralizzata: il calore viene distribuito direttamente alle utenze attraverso una rete di tubazioni isolate e interrata in cui scorre acqua surriscaldata.

Le tubazioni sono costantemente monitorate grazie ad un sistema apposito che rileva e localizza automaticamente eventuali guasti o anomalie nella distribuzione del calore.

Il calore generato viene trasferito dalla rete agli edifici grazie ad uno scambiatore termico che sostituisce i tradizionali impianti costituiti da caldaie e canne fumarie.

La temperatura degli ambienti da riscaldare può essere modificata e regolata di volta in volta, in base alle esigenze dell'utente, attraverso particolari sonde che azionano una valvola di regolazione.

### *I vantaggi per il cliente:*

- Zero combustione e assenza di fiamme libere
- Zero rischi di scoppio e dispersione di fumi
- Calore attivo tutto l'anno
- Assistenza 24 ore su 24 da parte del personale

### *I vantaggi per l'ambiente:*

- Controllo continuo delle emissioni
- Minor consumo di fonti primarie di energia a vantaggio di quelle rinnovabili
- Rendimenti elevati con minore spreco di risorse
- Benefici ambientali per effetto dell'abbattimento dei fumi di scarico provenienti dai camini delle caldaie

### *I vantaggi economici:*

- Tariffe competitive rispetto a quelle del gas
- Promozioni vantaggiose sui costi di allacciamento
- Si paga solo il calore di cui effettivamente si beneficia

## Indicatori di qualità

Per l'erogazione del servizio di teleriscaldamento, la società, in attuazione agli obblighi previsti dalla disciplina vigente emanata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), agisce nel rispetto di standard di qualità di seguito riportati:

- Livelli di qualità **specifici**: riferiti alle prestazioni che la Società garantisce al singolo cliente, immediatamente riscontrabili dallo stesso in occasione dei suoi contatti con la Società.
- Livelli di qualità **generali**: riferiti al complesso delle prestazioni e che rappresentano pertanto un'indicazione della capacità complessiva di gestire un servizio in termini adeguati e soddisfacenti per l'intera clientela.

### 1. Standard qualità commerciale (RQCT - REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 1° GENNAIO 2022 - 31 DICEMBRE 2025)

*Tabella 1 - Standard specifici di qualità commerciale*

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, di cui all'Articolo 6	15 giorni lavorativi
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'Articolo 7	Entro la data concordata
Tempo massimo di attivazione della fornitura, di cui all'Articolo 8	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, di cui all'Articolo 9	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente, di cui all'Articolo 10	5 giorni lavorativi
Termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento, di cui all'Articolo 11	Entro la data concordata
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti, di cui all'Articolo 13	30 giorni solari

*Tabella 2 - Standard generali di qualità commerciale*

<b>Indicatore</b>	<b>Livello generale</b>
Percentuale minima di preventivazioni per l'esecuzione di lavori semplici, di cui all'Articolo 5, messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di preventivazioni per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'Articolo 5, messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti di due (2) ore, di cui all'Articolo 12	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 14, inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari dalla relativa richiesta	90%

Nel caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, per cause diverse da forza maggiore o responsabilità di terzi o del Cliente stesso, la Società pagherà al Cliente un indennizzo automatico.

Dall'ambito di applicazione della qualità commerciale sono esclusi i clienti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW o i richiedenti un allacciamento con una potenza superiore a tale valore.

### **1.1 Standard specifici di qualità commerciale**

- **Tempo di esecuzione di lavori semplici:** è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento dei lavori semplici richiesti.
- **Termine ultimo di esecuzione di lavori complessi:** è la data, concordata tra esercente e richiedente, entro la quale l'esercente si impegna a completare i lavori complessi richiesti.
- **Tempo di attivazione della fornitura:** è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della domanda di attivazione della fornitura del richiedente e la data di attivazione della fornitura. Qualora la richiesta di attivazione della fornitura sia contestuale all'accettazione del preventivo di allacciamento da parte del richiedente, il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra il termine ultimo per il completamento dei lavori di allacciamento concordato tra esercente e richiedente e la data di attivazione della fornitura.
- **Tempo di riattivazione in seguito a sospensione per morosità:** è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente il servizio dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute dall'utente moroso e la data di effettiva riattivazione della fornitura.
- **Tempo di disattivazione richiesta dall'utente:** è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta di disattivazione della fornitura presentata dall'utente e la data di effettiva disattivazione.
- **Tempo di risposta motivata a reclami scritti:** è il tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente del reclamo scritto del richiedente e la data di messa a disposizione a quest'ultimo da parte dell'esercente della risposta motivata scritta..

- **Tempo di esecuzione dello scollegamento dalla rete richiesto dall'utente:** è la data, concordata tra esercente ed utente, entro la quale l'esercente si impegna a completare lo scollegamento dalla rete.  
**Indennizzi automatici**

Gli indennizzi automatici previsti in caso di mancata osservanza sono differenziati a seconda della prestazione e della potenza contrattualizzata o convenzionale del Cliente, e sono pari a:

- 30 (trenta) euro, nel caso di risposta motivata a reclamo scritto e di esecuzione dello scollegamento della rete richiesto dall'utente nonché in tutti gli altri casi di mancato rispetto degli standard relativamente agli utenti con potenza non superiore a 50 kW.
- 70 (settanta) euro, per prestazioni diverse dalla risposta motivata a reclamo scritto e di esecuzione dello scollegamento della rete, richieste da utenti con potenza superiore a 50 kW e non superiore a 350 Kw.

Inoltre:

- L'indennizzo **raddoppia** nel caso di ritardo nell'esecuzione della prestazione oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo rispetto allo standard o, nei casi di lavori complessi o dello scollegamento, oltre i 45 giorni solari ma entro 90 giorni solari dal termine ultimo concordato per l'esecuzione della prestazione.
- L'indennizzo triplica nel caso di ritardo nell'esecuzione della prestazione oltre un tempo triplo rispetto allo standard o, nei casi di lavori complessi o dello scollegamento, oltre i 90 giorni solari dal termine ultimo concordato per l'esecuzione della prestazione.

### **1.2 Standard generali di qualità commerciali**

- **Tempo di preventivazione per lavori semplici:** è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta di preventivo del richiedente e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente. Tempo massimo di 10 giorni lavorativi.
- **Tempo di preventivazione per lavori complessi:** è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta di preventivo del richiedente e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente. Tempo massimo di 30 giorni lavorativi.
- **Fascia di disponibilità per gli appuntamenti concordati:** per gli appuntamenti per cui è necessaria la presenza del richiedente o di una persona incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità. Tempo massimo 2 ore.
- **Tempo di risposta a richiesta scritta di informazioni:** è il tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta scritta di informazioni e la data in cui quest'ultimo invia al richiedente la risposta motivata scritta. Tempo massimo di 30 giorni solari.

### **1.3 Definizioni e regole particolari**

**Lavori semplici:** si intendono gli interventi che riguardano la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, 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.

**Lavori complessi:** si intendono la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'impianto di allacciamento, della sottostazione d'utenza e/o di condotte stradali, in tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici.

**Attivazione della fornitura:** si intende l'avvio dell'alimentazione del punto di fornitura, a seguito di un nuovo contratto di fornitura o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati alla sottostazione, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o la sua sostituzione.

**Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità:** è il ripristino dell'alimentazione del punto di fornitura che pone fine, a fronte del pagamento da parte dell'utente moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata dall'esercente; le richieste di riattivazione della fornitura che pervengono all'esercente oltre le ore 18.00 nelle giornate da lunedì a mercoledì ed oltre le ore 14.00 nelle giornate di giovedì e venerdì, sono trattate dall'esercente come pervenute il giorno successivo.

**Disattivazione della fornitura:** è la chiusura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza e loro piombatura ed effettuazione della lettura di cessazione.

**Contenuto dei reclami scritti.** Ogni reclamo scritto deve contenere i seguenti elementi minimi per identificare il richiedente che sporge il reclamo:

- Nome e cognome dell'intestatario della fornitura e codice fiscale (se persona fisica)
- Ragione sociale dell'intestatario della fornitura e Partita IVA o Codice Fiscale (se persona giuridica o Condominio)
- Indirizzo della fornitura e relativo POD
- Indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o l'indirizzo e-mail.

**Indennizzi.** L'indennizzo è corrisposto in modo automatico nella fattura entro 180 giorni solari dal momento in cui sorge l'obbligo in capo all'esercente di erogare la prestazione oggetto di standard specifici che non sono stati rispettati. Non vengono corrisposti indennizzi automatici nei seguenti casi:

- 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 delle autorizzazioni;
- cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- in caso di indennizzo già corrisposto nell'anno solare per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare il cliente perché non contengono le informazioni minime previste;
- in caso di morosità, il riconoscimento dell'indennizzo automatico sarà sospeso fino al pagamento delle somme dovute.

## 2. Standard qualità tecnica (RQTT - REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO)

*Tabella 2: Livelli specifici di qualità tecnica del servizio di telecalore*

Indicatore	Livello specifico
Durata massima delle interruzioni del servizio, calcolata sulla base delle disposizioni di cui all'Articolo 13, avvenute senza il preavviso di cui all'Articolo 14	12 ore, se avvenute nel periodo invernale
	24 ore, se avvenute nel periodo estivo

*Tabella 1: Livelli generali di qualità tecnica del servizio di telecalore*

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di chiamate telefoniche di pronto intervento di cui all'Articolo 8, comma 8.2, lett. a), con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 180 minuti	90%

Nel caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, per cause diverse da forza maggiore o responsabilità di terzi o del Cliente stesso, la Società pagherà al Cliente un indennizzo automatico.

Dall'ambito di applicazione della qualità commerciale sono esclusi i clienti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW o i richiedenti un allacciamento con una potenza superiore a tale valore

### 2.1 Standard specifici di qualità tecnica

**Tempo di preavviso:** è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente coinvolto ed il momento in cui ha inizio l'interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'Articolo 20, l'esercente corrisponde all'utente, in occasione della prima bolletta utile, un indennizzo automatico base calcolato mediante la formula:

$$I_{base} = \min\{K * P_{contr}; I_{max}\}$$

dove:

- K è il coefficiente che indica l'entità dell'indennizzo base specifico alla potenza dell'utente, pari a 0,5 euro/kW;
- P<sub>contr</sub> è la potenza contrattuale dell'utente interessato dal mancato rispetto dello standard di qualità, espressa in kW;
- I<sub>max</sub> è il cap applicato all'indennizzo automatico base, pari a 600 euro.

L'indennizzo automatico di cui sopra è crescente in relazione al ritardo nel riavvio della fornitura del servizio al singolo utente, come indicato di seguito:

- a) è corrisposto l'indennizzo automatico base se il riavvio del servizio avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard;
- b) è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base se il riavvio del servizio avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo;
- c) è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base se il riavvio del servizio avviene oltre un tempo triplo dello standard

### **3. Standard di qualità inerenti alla misura (TIMT - REGOLAZIONE DELLAMISURA NEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 1° GENNAIO 2022 – 31 DICEMBRE 2024)**

*Tabella 2: Standard specifici di qualità del servizio*

<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico</b>
Tempo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 13	Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui all'Articolo 14	Tempo massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi, se effettuata in loco
	Tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi, se non effettuata in loco
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante di cui all'Articolo 15	Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi

Nel caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, per cause diverse da forza maggiore o responsabilità di terzi o del Cliente stesso, la Società pagherà al Cliente un indennizzo automatico.

Dall'ambito di applicazione della qualità commerciale sono esclusi i clienti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW o i richiedenti un allacciamento con una potenza superiore a tale valore

#### **3.1 Standard specifici di qualità inerenti alla misura**

**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 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 di sostituzione del misuratore:** è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione all'utente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.



In caso di mancato rispetto degli standard specifici sopraindicati, l'esercente corrisponde all'utente, in occasione del primo documento di fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a:

- a) trenta (30) euro, per prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni;
- b) settanta (70) euro, per prestazioni richieste da utenti di medie dimensioni.

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

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Tabella di sintesi degli indicatori commerciali di qualità con standard specifici

Indicatore	Livello specifico	Tipologia utente	Indennizzo automatico
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	Non superiore a 50 kW	30€
		Superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW	70€
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	Entro la data indicata dall'esercente nel preventivo	Non superiore a 50 kW	30€
		Superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW	70€
Tempo massimo di attivazione della fornitura	7 giorni lavorativi	Non superiore a 50 kW	30€
		Superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW	70€
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	Non superiore a 50 kW	30€
		Superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW	70€
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	5 giorni lavorativi	Non superiore a 50 kW	30€
		Superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW	70€
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	Non superiore a 50 kW	30€
		Superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW	30€
Tempo massimo di esecuzione dello scollegamento dalla rete richiesto dall'utente	Entro la data concordata con l'esercente	Non superiore a 50 kW	30€
		Superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW	30€

Tabella di sintesi degli indicatori di qualità tecnica con standard specifici

Indicatore	Livello specifico	Indennizzo automatico
Durata massima delle interruzioni del servizio,	12 ore, se avvenute nel periodo invernale	$I_{base} = \min\{K * P_{contr}; I_{max}\}$
	24 ore, se avvenute nel periodo estivo	

Tabella di sintesi degli indicatori di qualità inerenti alla misura con standard specifici

Indicatore	Livello specifico	Tipologia utente	Indennizzo automatico
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Tempo massimo di 15 giorni lavorativi	Non superiore a 50 kW	30€
		Superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW	70€
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	Tempo massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi, se effettuata in loco	Non superiore a 50 kW	30€
	Tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi, se non effettuata in loco	Superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW	70€
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante	Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi	Non superiore a 50 kW	30€
		Superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW	70€

## Gestione del rapporto contrattuale

### **Preventivo o richiesta di allacciamento**

Il cliente può presentare richiesta di preventivo o allacciamento tramite il modulo reperibile nel sito web <https://www.amga.it/servizi/teleriscaldamento/richiesta-preventivo>.

Alla richiesta seguirà un sopralluogo dei tecnici, che verificano la fattibilità dell'allacciamento. Durante il sopralluogo, vengono esaminate le caratteristiche tecniche della sottocentrale da installare e viene valutato il tracciato delle condotte di teleriscaldamento che dovranno essere posizionate per collegare l'edificio.

Sulla base delle informazioni raccolte viene predisposta un'offerta, che comprende sia la fornitura del servizio, sia i lavori di allacciamento alla rete di teleriscaldamento.

### **Tariffe**

La tariffa applicata alle utenze è di tipo monomio, ossia calcolata solo sul calore utilizzato dal consumatore.

Dopo i primi due anni dalla data di attivazione del servizio, alla tariffa vigente verrà applicato un ricarico pari al 5%, finalizzato a coprire i costi di manutenzione delle apparecchiature installate.

Le tariffe variano in base:

- alla tipologia dell'utente
- alla potenza della sottostazione (STT) installata, misurata in kW.

### **Contributo di allacciamento**

Il contributo di allacciamento è la quota forfettaria da riconoscere alla società per usufruire del servizio e per collegare l'utenza alla rete del teleriscaldamento. La quota varia in base a due fattori: la potenza della sottostazione da installare e la distanza della centrale termica dell'edificio dalla dorsale principale.

Il pagamento del contributo per l'allacciamento può avvenire con le modalità concordate con la società in caso di particolari esigenze del cliente.

### **Recesso**

Il cliente ha diritto di recedere dalla fornitura di teleriscaldamento in ogni momento, previo rispetto del termine di preavviso indicato nel contratto.

Il cliente esercita tale diritto presentando apposita richiesta di disattivazione della fornitura ed eventuale scollegamento dalla rete. Dopo il ricevimento della comunicazione di recesso le parti concorderanno la data di cessazione della fornitura nel rispetto della disciplina applicabile.

Nel caso di disattivazione della fornitura e di scollegamento dalla rete, la società eseguirà tutte le attività necessarie, senza che al cliente venga applicato alcun corrispettivo.

## Canali di comunicazione e informazioni al cliente

AMGA Legnano offre ai propri clienti una pluralità di canali di comunicazione:

- **Numero di pronto intervento:** 800 - 99.27.09, attivo 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno
- **Indirizzo mail:** [customercare.teleriscaldamento@amga.it](mailto:customercare.teleriscaldamento@amga.it)
- **PEC:** [teleriscaldamento@pec.amga.it](mailto:teleriscaldamento@pec.amga.it)
- **Tel:** 0331/884813

Nel sito web è possibile reperire i moduli relativi alla richiesta di informazioni, richiesta preventivo, richiesta di recesso e alla presentazione di reclami. Le comunicazioni possono essere inviate con le seguenti modalità:

- a mezzo posta all'indirizzo: A.M.G.A. Legnano S.p.A. via per Busto Arsizio, 53 - 20025 Legnano (MI);
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo mail: [customercare.teleriscaldamento@amga.it](mailto:customercare.teleriscaldamento@amga.it);
- mediante consegna presso lo sportello di A.M.G.A. Legnano S.p.A. via per Busto Arsizio, 53 Legnano.