

INDICE

1. CHI SIAMO

1

1. CHI SIAMO
2. LA CARTA DEI SERVIZI VALIDITA' E REVISIONE
3. PRINCIPI FONDAMENTALI
4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO
5. ACCESSIBILITA' CONTINUITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO
6. RAPPORTO CONTRATTUALE
7. INFORMAZIONI TUTELA DEL CLIENTE E PROCEDURE DI RIMBORSO
8. VALUTAZIONE DEL GRADI DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE



La Grande Stufa S.p.A. nasce il 30 ottobre 2007 come società di capitali dai “padri fondatori” Coldiretti (mondo agricolo) Comune di Villa Guardia (Pubblico) e Biocalore (imprenditori) che hanno investito e creduto nel successo di un’industria che promuovesse il territorio e l’ambiente.

La società si dedica alla produzione di energia elettrica e termica con la centrale di cogenerazione alimentata da biomassa legnosa vergine e la relativa rete di teleriscaldamento al servizio del territorio del comune di Villa Guardia (CO).

Nel 2010 iniziano i lavori di posa delle tubazioni di teleriscaldamento e nel novembre del 2011 è messa in esercizio la caldaia da 6.5 MW.

Ad oggi si contano circa 300 clienti allacciati (pari a circa 600 nuclei familiari) per circa 24,8 Km di rete di cui 13 km di tubazione principale (dati aggiornati al 31.12.2019).



LA GRANDE STUFA SPA

Sede Legale – Amministrativa – Operativa:
22079 Villa Guardia (CO) – Via Firenze, 25
TEL : 031-481677

Email: info@lagrandestufa.it Sito: www.lagrandestufa.it PEC: lagrandestufa@pec.it
CAP SOC. € 116.932,00 i.v. – CF e P.IVA 03077530131 – REGISTRO IMPRESE DI COMO: CO-294894



2. LA CARTA DEI SERVIZI VALIDITA' E REVISIONE

2

Il servizio di teleriscaldamento copre gran parte del territorio di Villa Guardia (CO).

I principali elementi del sistema di teleriscaldamento sono:

- Centrale di produzione
- Rete di distribuzione (doppia tubazione mandata –ritorno chiusa in modo da non cedere acqua all'esterno)
- Sotto-centrali d'utenza SST: installate al posto della caldaia consentono la cessione del calore dalla rete di distribuzione all'impianto del Cliente senza miscelazione di acqua fra i due circuiti

Scopo della Carta dei servizi è stabilire e garantire i diritti dei Clienti del servizio di erogazione del calore migliorando la qualità del servizio stesso, adeguandolo sempre di più alle aspettative ed esigenze dei clienti.

La presente carta potrà essere oggetto di revisioni periodiche, che saranno comunicate ai clienti attraverso gli appositi strumenti di informazione della Società (sito, opuscoli, bollette..), inoltre viene resa disponibile al momento della sottoscrizione del contratto.

Le versioni cartacee e digitali sempre aggiornate sono consultabili presso gli uffici della Società e sul sito internet www.lagrandestufa.it



LA GRANDE STUFA SPA

Sede Legale –Amministrativa – Operativa:
22079 Villa Guardia (CO) – Via Firenze, 25
TEL : 031-481677

Email: info@lagrandestufa.it Sito: www.lagrandestufa.it PEC: lagrandestufa@pec.it
CAP SOC. € 116.932,00 i.v. – CF e P.IVA 03077530131 – REGISTRO IMPRESE DI COMO: CO-294894

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

(Conformi alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994)

3.1 EGUAGLIANZA IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

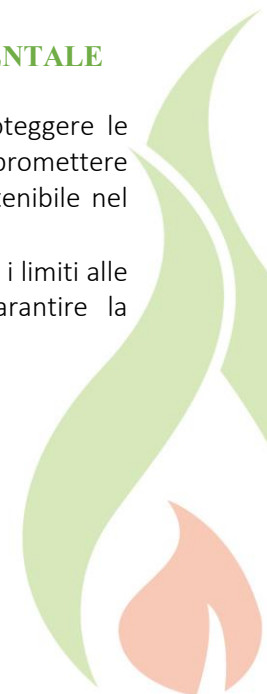
L'erogazione del servizio offerto da La Grande Stufa S.p.A. si basa sul principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di parità di trattamento degli stessi tenendo costanti tipologia e condizioni del servizio prestato.

Viene prestata particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani, a coloro che per lingua possono avere difficoltà comunicative e a Clienti appartenenti alle fasce sociali più deboli.

3.2 SOSTENIBILITA' E SALVAGUARDIA AMBIENTALE

La Grande Stufa S.p.A. si impegna ad utilizzare e proteggere le fonti di approvvigionamento della biomassa senza compromettere l'equilibrio dell'ecosistema e garantire lo sviluppo sostenibile nel rispetto dei diritti delle generazioni future.

Inoltre la Società si impegna a rispettare costantemente i limiti alle emissioni imposti dalle normative dedicate, per garantire la salvaguardia ambientale.



3.3 CONTINUITA'

Impegno prioritario della Società è fornire un servizio continuo e regolare riducendo al minimo la durata dei disservizi.

I casi di funzionamento irregolare derivano unicamente da guasti, da manutenzioni programmate dell'impianto e da eventi straordinari. In tali casi la Società si impegna ad arrecare il minor disagio possibile utilizzando tutti i mezzi necessari per dare un'informazione tempestiva limitando il disservizio.

3.4 PARTECIPAZIONE

Ogni Cliente può presentare richieste di informazioni, avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami.

Il personale della Società si impegna a soddisfare le richieste del Cliente nei limiti delle proprie responsabilità e compiti; in particolare l'ufficio è aperto al pubblico in appositi orari per fornire informazioni.

I dipendenti sono tutti adeguatamente formati e sono tenuti a dichiarare le proprie generalità esibendo il tesserino di riconoscimento specialmente in caso di visite a domicilio.

Ogni Cliente, nel rispetto delle normative vigenti, può richiedere accesso agli atti che lo riguardano.

3.5 CORTESIA

La Grande Stufa S.p.A. s'impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti del Cliente.

3.6 EFFICACIA ED EFFICIENZA

La Società si impegna a migliorare continuamente il livello d'efficienza e d'efficacia dei servizi. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

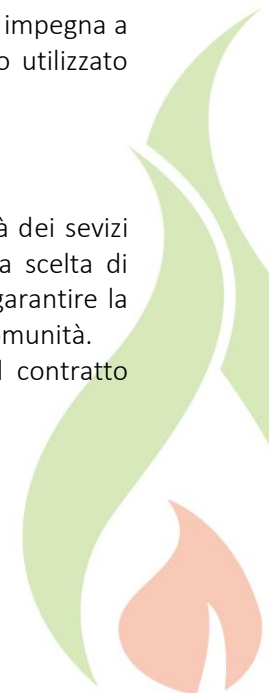
3.7 CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI

In tutti i rapporti con il Cliente La Grande Stufa S.p.A. si impegna a porre la massima attenzione all'efficacia del linguaggio utilizzato con il fine di rendere le informazioni date comprensibili.

3.8 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

La Grande Stufa S.p.A. si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti sia nel rispetto delle norme legislative sia nella scelta di materiali, lavorazioni e tecnologie non inquinanti per garantire la sicurezza e la tutela della salute dell'ambiente e della Comunità.

Le condizioni principali di fornitura sono indicate nel contratto sottoscritto con ogni Cliente.



4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

4

La Grande Stufa S.p.A. si impegna ad erogare un servizio con le caratteristiche elencate nelle tabelle successive suddivise in “GENERALE” riferite al complesso delle prestazioni rese, oppure “SPECIFICO” ossia verificabili direttamente dal Cliente conformemente a quanto previsto dalla delibera di ARERA¹ 661/2018/R/TLR per la regolazione della qualità commerciale.

INDICATORE	TIPO STANDARD (S = Specifico G = Generale)	STANDARD (i giorni, se non specificato si intendono lavorativi)		INDENNIZZO
Tempo esecuzione lavori semplici	S	15 giorni	Tempo tra la data di ricevimento da parte dell'esercente dall'accettazione del preventivo da parte del cliente e il completamento dei lavori	- € 30 per potenza fino a 50 kW; - € 70 per potenza da 50 kW a 350 kW
Tempo esecuzione lavori complessi	S	Data da preventivo	Termine ultimo entro il quale l'esercente si impegna a completare i lavori	
Tempo di attivazione della fornitura	S	7 giorni	Tempo tra la data di ricevimento della domanda e la data di attivazione da parte dell'esercente	
Tempo di riattivazione fornitura a seguito di sospensione per morosità	S	2 giorni feriali	Tempo tra il ricevimento dell'attestazione di pagamento di delle somme dovute e la data di riattivazione	

¹ Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente



INDICATORE	TIPO STANDARD (S = Specifico G = Generale)	STANDARD (i giorni, se non specificato si intendono lavorativi)		INDENNIZZO
Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	S	5 giorni	Tempo tra il ricevimento della richiesta e la disattivazione da parte dell' esercente	- € 30 per potenza fino a 50 kW; € 70 per potenza da 50 kW a 350 kW
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti e informazioni	S	30 giorni solari	Tempo tra il ricevimento del reclamo e la risposta motivata da parte dell' esercente	
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici entro 10 gg dalla richiesta	G	90 % delle prestazioni	Tempo tra il ricevimento della richiesta e l' emissione del preventivo. In caso di richiesta di integrazioni i tempi vengono interrotti e ripresi al ricevimento della documentazione richiesta.	//
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici entro 10 gg dalla richiesta	G	90 % delle prestazioni	Tempo tra il ricevimento della richiesta e l' emissione del preventivo. In caso di richiesta di integrazioni i tempi vengono interrotti e ripresi al ricevimento della documentazione richiesta.	//
Tempo di scollegamento richiesto dall'utente	G	Da preventivo	Tempo concordato tra esercente e cliente	//
Tempo di redazione dei lavori semplici	S	10 giorni	Tempo tra la richiesta protocollata e la redazione del preventivo	
Tempo di redazione dei lavori complesso	S	30 giorni	Tempo tra la richiesta protocollata e la redazione del preventivo	



LA GRANDE STUFA SPA

Sede Legale – Amministrativa – Operativa:

22079 Villa Guardia (CO) – Via Firenze, 25

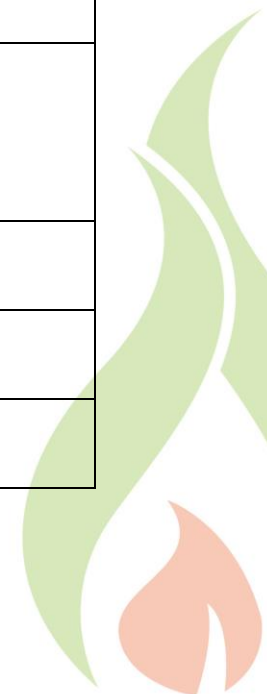
TEL : 031-481677

Email: info@lagrandestufa.it

Sito: www.lagrandestufa.it

PEC: lagrandestufa@pec.it

CAP SOC. € 116.932,00 i.v. – CF e P.IVA 03077530131 – REGISTRO IMPRESE DI COMO: CO-294894



6

INDICATORE	TIPO STANDARD (S = Specifico G = Generale)	STANDARD (i giorni, se non specificato si intendono lavorativi)		INDENNIZZO
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti di due ore	G	90 % delle prestazioni		//
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari dalla relativa richiesta	G	90 % delle prestazioni		//



5. ACCESSIBILITA' CONTINUITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO

5.1 CONTATTI

7

Gli uffici de La Grande Stufa S.p.A. sono ubicati presso la centrale di Via Firenze 25 in Villa Guardia (CO) e sono aperti al pubblico con i seguenti orari:

Martedì – giovedì dalle 16.00 alle 18.00

Sabato dalle 10.00 alle 12.00

E' possibile ottenere informazioni anche chiamando il n° 031481677.

Sul sito della Società www.lagrandestufa.it è possibile trovare varie informazioni e modulistica specifica.

Le condizioni contrattuali e di fornitura sono riportate nel contratto stipulato.

5.2 CONTINUITA' E SERVIZIO DI EMERGENZA

Priorità della Società è garantire un servizio continuo e regolare per ridurre il più possibili le sospensioni in caso di interventi programmati di guasto o di danno.

Lo stato della rete viene monitorato con ispezioni periodiche sulle valvole di sezionamento e sui pozzetti; inoltre vengono tenute monitorate le pressioni di esercizio.

Viene garantito un pronto intervento 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno; eventuali perdite sulla rete possono essere segnalate al n° 031 4053344.

5.3 SOSPENSIONI DEL SERVIZIO

In caso di lavori programmati o di guasti potrebbe essere necessario interrompere l'erogazione del calore.

In tal caso l'impegno della Società è quello di ridurre al minimo la sospensione cercando anche il momento migliore per eseguire la sospensione; i Clienti interessati dall'eventuale disservizio vengono avvisati mediante avvisi cartacei, telefonici e segnalazioni sul sito.



LA GRANDE STUFA SPA

Sede Legale – Amministrativa – Operativa:

22079 Villa Guardia (CO) – Via Firenze, 25

TEL : 031-481677

Email: info@lagrandestufa.it

Sito: www.lagrandestufa.it

PEC: lagrandestufa@pec.it

CAP SOC. € 116.932,00 i.v. – CF e P.IVA 03077530131 – REGISTRO IMPRESE DI COMO: CO-294894



5.4 PRONTO INTERVENTO SU SST

La Grande Stufa S.p.A. ha attivo un numero telefonico di avviso per la segnalazione dei guasti sulla SST installata presso il cliente.

8

Il servizio è attivo 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno. L'operatore che riceve la chiamata possiede le competenze necessarie per valutare il tipo di guasto segnalato e programmare l'intervento.

Si precisa che interventi su parti dell'impianto secondario saranno addebitate al Cliente.

Nel caso di un numero elevato di richieste contemporanee con conseguente aumento dei tempi di intervento (specialmente nella stagione termica), i tecnici avvisano i Clienti sulle modalità di intervento.

6. RAPPORTO CONTRATTUALE

6.1 FATTURAZIONE E RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Come indicato nel contratto stipulato, i consumi sono fatturati sulla base delle letture del contato di calore effettuate ogni mese. La fattura viene emessa mensilmente durante la stagione termica (da ottobre a maggio). Per i restanti mesi i consumi sono fatturati con cadenza bimestrale.

Le tariffe sono rese pubbliche attraverso i canali di informazione già presentati (contratto, fattura, sito..).

Sono attive procedure interne che verificano le fatture emesse evidenziando eventuali anomalie e ne consentono la correzione immediata.

Nel caso in cui il Cliente segnali un'anomalia, il pagamento, ove possibile, viene sospeso fino all'avvenuto controllo. Successivamente sarà inviata una comunicazione con le eventuali correzioni e con le indicazioni operative conseguenti.

6.2 MOROSITA'

La Grande Stufa S.p.A. in conformità a quanto previsto dalla delibera 313/2019/R/TLR, riporta sulla fattura gli stati dei pagamenti.

In caso non venga saldata la fattura, viene inviata una lettera di sollecito e relativo avviso di sospensione fornitura (tramite raccomandata A/R o PEC) nella quale sono riportate le indicazioni delle modalità di pagamento.

L'importo della fattura, dovrà essere saldato entro 7 giorni dal ricevimento della raccomandata.



LA GRANDE STUFA SPA

Sede Legale – Amministrativa – Operativa:

22079 Villa Guardia (CO) – Via Firenze, 25

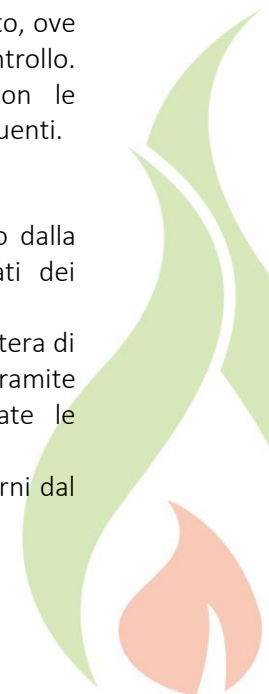
TEL : 031-481677

Email: info@lagrandestufa.it

Sito: www.lagrandestufa.it

PEC: lagrandestufa@pec.it

CAP SOC. € 116.932,00 i.v. – CF e P.IVA 03077530131 – REGISTRO IMPRESE DI COMO: CO-294894



In mancanza di riscontri si provvederà alla sospensione della fornitura; il servizio sarà riattivato solo a seguito del pagamento di tutte le somme dovute e di richiesta del cliente con trasmissione di apposito modulo entro 2 giorni feriali.

Si specifica che la riattivazione comporterà un costo pari ad € 50 + IVA.

6.3 MODALITA' RICHIESTA RATEIZZAZIONE

La rateizzazione può essere richiesta solo nei casi di comprovata impossibilità temporanea riferita a casi seguiti dagli assistenti sociali del Comune.

In tali casi, deve essere formalizzata una richiesta scritta trasmessa agli uffici o via e-mail o a mano durante gli orari di apertura al pubblico.

6.4 VERIFICHE DEL CONTATORE

Il Cliente può chiedere la verifica del contatore come previsto nel contratto di fornitura del calore stipulato.

7. INFORMAZIONE TUTELA DEL CLIENTE E PROCEDURE DI RIMBORSO

7.1 INFORMAZIONE E TUTELA

La Grande Stufa S.p.A. rende noto ai propri Clienti:

- Condizioni di somministrazione del servizio e regole del rapporto tra le parti;
- Procedure di pagamento delle bollette, modalità di lettura e periodicità di fatturazione;
- Informazioni su sicurezza, risparmio, tariffe vigenti, e consigli sul corretto uso degli impianti;
- Modalità di presentazione dei reclami

In caso di reclami, il Cliente è inviato a compilare l'apposito modulo fornendo tutte le informazioni in suo possesso utili a identificare quanto verificatosi, in modo che i tecnici de La Grande Stufa S.p.A. possano ricostruire la pratica e dare delle risposte motivate.

Tutte le segnalazioni vengono registrate ed evase nei tempi elencati al punto 4 della presente carta dei servizi.

7.2 RIMBORSO FORFETTARIO

In caso di mancato rispetto dei tempi massimi previsti per gli standard specifici (tabelle al punto 4), la Società prevede i rimborsi definiti nelle medesime tabelle.



LA GRANDE STUFA SPA

Sede Legale – Amministrativa – Operativa:
22079 Villa Guardia (CO) – Via Firenze, 25
TEL : 031-481677

Email: info@lagrandestufa.it

Sito: www.lagrandestufa.it

PEC: lagrandestufa@pec.it

CAP SOC. € 116.932,00 i.v. – CF e P.IVA 03077530131 – REGISTRO IMPRESE DI COMO: CO-294894



8. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La Grande Stufa S.p.A. si avvale di ogni occasione di dialogo con il Cliente per conoscere il giudizio circa il grado di soddisfazione del servizio reso.

Le valutazioni possono essere effettuate anche con questionari diretti indirizzati ai Clienti contrattualizzati.

Resta inteso che il Cliente può fornire propri suggerimenti e idee per un servizio migliore presso la sede Aziendale che verranno valutati dai tecnici aziendali competenti a seconda dell'area pertinente

