COGENINFRA
Energy in Transition

INFORMATIVA CLIENTI

A. REGOLAZIONE SERVIZIO (ARERA DELIBERE)

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente è l'organo preposto al controllo e alla regolazione nel settore del Teleriscaldamento/Teleraffrescamento.

Con la delibera 546/2025/R/tlr ARERA definisce:

- La regolazione in materia di criteri per la determinazione dei contributi di allacciamento e di modalità per l'esercizio da parte dell'utente del diritto di disattivazione della fornitura e di scollegamento dalla rete di telecalore.
- La regolazione della qualità commerciale del servizio di telecalore e prevede l'avvio di un procedimento per la rivalutazione delle disposizioni in materia di esercizio del diritto di recesso stabilite dal TUAR ed alcune modifiche dello stesso.

B. ALLACCIAMENTI, DISATTIVAZIONI, SCOLLEGAMENTI

Qualora un utente intenda allacciarsi alla rete di teleriscaldamento di proprietà di Mondo Energia Srl è necessario che ne faccia richiesta contattandoci ovvero recandosi presso i nostri uffici operativi all'indirizzo presente sulla pagina dei contatti.

Per richiedere un preventivo di allacciamento vi preghiamo di compilare l'apposito modulo scaricabile e di restituirlo via e-mail ai recapiti indicati in calce.

Le attività tecniche ed autorizzative necessarie alla realizzazione degli allacciamenti sono usualmente di competenza di Mondo Energia S.r.l., che può eventualmente delegare qualora l'utente dimostri di coinvolgere una propria ditta di fiducia dotata di specifiche competenze tecniche nel settore.

I criteri di determinazione dei corrispettivi di allacciamento sono legati alla distanza del punto di fornitura dalla rete di teleriscaldamento esistente, alla potenza della sottostazione di scambio ed alla difficoltà di realizzazione dell'allacciamento.

Una volta determinata la fattibilità tecnica dell'allacciamento alla rete di teleriscaldamento, Mondo Energia S.r.l. elabora un preventivo che fissa i corrispettivi di allacciamento che sono discussi con l'utente del servizio e concordati commercialmente.

COGENINFRA
Energy in Transition

IL PREVENTIVO PREDISPOSTO DA ALEA ENERGIA S.R.L. CONTERRÀ:

- il codice di rintracciabilità con cui l'esercente identifica la richiesta di preventivo e il codice che identifica la prestazione da eseguire;
- i dati identificativi del richiedente;
- la data di ricevimento della richiesta;
- la data di invio del preventivo;
- la tipologia di servizio offerto e la tipologia di utenza;
- l'indicazione del tempo massimo di preventivazione dell'allacciamento, laddove la prestazione sia soggetta a standard di qualità contrattuale definiti dall'Autorità o, se inferiore, laddove la prestazione sia soggetta a standard di qualità contrattuale definiti dall'esercente;
- l'indicazione del tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento, qualora la prestazione sia soggetta a standard di qualità contrattuale definiti dall'Autorità o, se inferiore, secondo gli standard di qualità contrattuale eventualmente definiti dall'esercente;
- le attività necessarie per l'esecuzione dell'allacciamento, incluse le eventuali autorizzazioni, concessioni o servitù;
- la stima, ove possibile, dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione dell'allacciamento;
- l'eventuale piano di rateizzazione del corrispettivo di allacciamento;
- l'ammontare dell'eventuale corrispettivo di salvaguardia. Infatti, a norma di Legge (delibera n. 463/2021/R/tlr "Disposizioni in materia di contributi di allacciamento e modalità di esercizio del diritto di recesso"), gli esercenti, al solo fine di garantire il recupero dei costi relativi alla realizzazione dell'allacciamento, possono prevedere nell'ambito del preventivo di allacciamento e nel contratto uno specifico corrispettivo di salvaguardia a carico dell'utente che receda dal contratto di fornitura entro un periodo di 3 (tre) anni dalla sottoscrizione del contratto stesso. L'ammontare del corrispettivo di salvaguardia è determinato in funzione del momento in cui avviene il recesso in tale arco temporale, secondo i seguenti criteri.
- L'ammontare iniziale del corrispettivo di salvaguardia deve essere definito nel preventivo di allacciamento e riportato nel successivo contratto di allacciamento e in quello di fornitura del servizio (qualora distinti). Il corrispettivo applicabile all'utente si riduce nel tempo in relazione al momento in cui avviene l'interruzione del servizio, sulla base di quanto indicato nella seguente formula: Ct=Ci x (PR:PT), dove:
  - Ct è il corrispettivo di salvaguardia applicabile all'utente, rappresenta la differenza tra il costo di realizzazione dell'allacciamento e il corrispettivo applicato all'utente per la realizzazione dello stesso;
  - Ci è il valore iniziale del corrispettivo di salvaguardia;
  - PR è il periodo residuo, espresso in giorni, di applicazione del corrispettivo di salvaguardia;
  - PT è il periodo complessivo, espresso in giorni, di applicazione del corrispettivo di salvaguardia (pari a tre anni).

- le attività che sono eventualmente eseguite dall'esercente solo su richiesta, unitamente all'indicazione dei costi relativi che verrebbero imputati all'utente (aggiuntivi rispetto al corrispettivo di cui al punto 15);
- l'entità di eventuali sconti o esenzioni applicate all'utente per l'esecuzione dell'allacciamento;
- l'ammontare del corrispettivo di allacciamento;
- l'indicazione se il corrispettivo di allacciamento è stato determinato sulla base di una valutazione puntuale dei costi che l'esercente deve sostenere per effettuare l'allacciamento oppure su base parametrica;
- l'indicazione della documentazione che il richiedente dovrà presentare, compresi gli eventuali atti autorizzativi;
- le modalità di accettazione del preventivo;
- la durata di validità del preventivo, che non potrà essere inferiore a tre mesi;
- il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile dell'esecuzione dei lavori;
- eventuali indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione e del tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento, qualora la prestazione sia soggetta a indennizzi automatici definiti dall'Autorità o, se superiori, secondo quanto eventualmente previsto dall'esercente.

Il preventivo così elaborato costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a tre mesi. Nessun corrispettivo aggiuntivo che non sia stato indicato nel suddetto preventivo potrà essere successivamente preteso da Mondo Energia per l'esecuzione della prestazione oggetto del preventivo medesimo salvo diverso accordo scritto tra le parti.

Unitamente al preventivo di allacciamento, l'esercente è tenuto a consegnare al richiedente le condizioni economiche di fornitura del servizio, che saranno applicate dall'esercente nel caso in cui il richiedente sottoscriva il contratto per l'erogazione del servizio entro 180 giorni dalla data di accettazione del preventivo di allacciamento, fatti salvi eventuali accordi scritti tra le parti. Nel caso di realizzazione dell'allacciamento posticipata al termine della stagione termica, le condizioni economiche contrattuali consegnate dall'esercente contestualmente al preventivo di allacciamento trovano comunque applicazione anche qualora siano decorsi più dei predetti 180 giorni.

Nel caso di diniego da parte di Mondo Energia S.r.l. alla richiesta di allacciamento, essa è tenuta a fornire una risposta scritta in cui siano indicate, in modo chiaro, dettagliato ed esauriente, le motivazioni del rifiuto, specificando se si tratta di motivazioni tecniche o economiche.

DISATTIVAZIONE DELLA RETE DI TELERISCALDAMENTO

Nel caso di disattivazione della fornitura, Mondo Energia S.r.l. è tenuta ad eseguire le seguenti attività:

a. chiusura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza e loro piombatura;

b. effettuazione della lettura di cessazione;

c. emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale, sulla base della lettura di cui alla precedente lettera b).

Nel caso in cui, per ragioni tecniche, non sia possibile effettuare la piombatura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza, Mondo Energia S.r.l. deve effettuare altri interventi atti a impedire all'utente di prelevare energia dalla rete.

Nessun corrispettivo può essere applicato all'utente per la disattivazione della fornitura.

SCOLLEGAMENTO DALLA RETE DI TELERISCALDAMENTO

Nel caso di scollegamento dalla rete, l'esercente è tenuto ad eseguire, oltre alle attività di disattivazione, le seguenti attività:

a. rimozione del gruppo di misura e delle altre componenti della sottostazione d'utenza nei casi in cui queste siano di proprietà del gestore;

b. presentazione di un'offerta per la rimozione delle ulteriori componenti della sottostazione d'utenza, qualora il contratto di fornitura preveda che queste siano di proprietà dell'utente;

c. disalimentazione di apparecchiature elettriche facenti parte dell'impianto di allacciamento;

d. intercettazione del circuito idraulico di allacciamento a monte della proprietà privata dell'utente, ove tale circuito non serva altri utenti

Nessun corrispettivo può essere applicato per lo scollegamento dell'utente dalla rete di teleriscaldamento ad eccezione dello svolgimento dell'attività di cui al precedente comma, lettera b).

"Contatti e recapiti per reclami e richieste di informazioni e di pronto intervento"

Via Tetti dell'Oleo 17/25

10071 Borgaro Torinese

T +39 011 450 1466

info.mondovi@cogeninfra.it

P.IVA 11514600961

Orario uffici e del servizio telefonico:

Lunedì – venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:00

Numero per il pronto intervento 0174 050024