

**LA RICOGNIZIONE PERIODICA DEI S.P.L.
AFFIDATI DAL COMUNE DI COMO**

—

SERVIZIO “Teleriscaldamento”

AFFIDATO A COMOCALOR S.P.A.

Servizio TELERISCALDAMENTO

Esecuzione delle prestazioni connesse alla gestione ed all'erogazione del servizio di teleriscaldamento nella Città di Como

- 1) Dal novembre 2022 - a tutt'oggi Proroga gestionale nelle more dell'individuazione in regime di concessione di un nuovo operatore economico.
- 2) Dal 15 ottobre 2020 al 15 ottobre 2022: Contratto di concessione Rep 3585 del 29 giugno 2021 (**CIG: 86759135E5**)
- 3) Dal 15 ottobre 1990 al 15 ottobre 2020 Contratto di concessione.....

Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi	Rispettato 2023 (si/no)
L'attuale affidamento in concessione ha per oggetto l'esecuzione delle prestazioni connesse alla gestione ed all'erogazione del servizio di teleriscaldamento nella Città di Como	SI
<p>NOTE SUL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI</p> <p>1. assicurare la continuità del servizio di teleriscaldamento alle medesime condizioni della Convenzione in premessa citata;</p> <p>2. a trasmettere l'elenco dei lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria che ritiene necessari a garantire la sicurezza degli impianti e l'erogazione del servizio per il periodo relativo alle annualità di riferimento, nonché la relativa stima dei costi;</p> <p>3. eseguire i lavori di manutenzione degli impianti di cui al punto precedente;</p> <p>4. trasmettere lo stato di consistenza degli impianti realizzati e mantenuti nel vigore della Convenzione, al fine di consentire al Comune di avviare una verifica tecnica in vista dell'acquisizione della rete al patrimonio dell'Ente (anche a termini di quanto previsto all'art.11 e all'Allegato E della Convenzione) nonché di porre in essere ogni altro adempimento</p>	<p>1. SI</p> <p>2. SI</p> <p>3. SI</p> <p>4. SI</p> <p>5. NO</p>

necessario all'affidamento del servizio alla scadenza del presente contratto; 5. cedere al Comune di Como la proprietà degli impianti di produzione e distribuzione del calore realizzati, in adempimento di quanto previsto all'art. 11 della Convenzione, alla scadenza del contratto	6.
--	----

C. Oneri Finanziari / Proventi Finanziari per l'Ente Affidante

Esercizio 2021	Esercizio 2022	Esercizio 2023 (anche Stima in relazione agli impegni/accertamenti finanziari per l'es. 2023)
€ ----/00	€ -----/00	€ ----/00

Eventuali Note: la concessione si è fondata sull'introito integrale delle tariffe da parte del Concessionario

D. Indicatori di Efficacia gestionale:

Indicatore	%	% Benchmark (eventuale)
• FUNZIONAMENTO APPARECCHIATURE (acqua, energia elettrica, cancelli di accesso) – ripristino ordinario funzionamento entro 3 ore lavorative 5/7 gg	100	
• CONTROLLO STRUTTURA amministrativo – 3 volte settimana	100	
• CONTROLLO STRUTTURA MANUTENTIVO – giornaliero	100	
• CONTROLLO STRUTTURA SORVEGLIANZA NOTTURNO – 1 passaggio	100	
• PULIZIA DELLA STRUTTURA – giornaliero	100	
• Assistenza all'utenza (front office) 5/7 gg orari 9.00-18.00	100	

• N. controlli ormeggi irregolari/n. totale controlli	90	
--	----	--

NOTE SULL'EFFICACIA DEL SERVIZIO	_____
----------------------------------	-------

Indicatori di Efficienza gestionale:

Indicatore	%	Tempi
1. Tempo massimo di lavori semplici		15 giorni lavorativi
2. Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi		Entro la data indicata dall'esercente nel preventivo
3. Tempo massima di attivazione della fornitura		7 giorni lavorativi
4. Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità		2 giorni feriali
5. Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente		5 giorni lavorativi
6. Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti		30 giorni solari

NOTE SULL'EFFICIENZA DEL SERVIZIO	_____
1: per lavoro semplice 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. 2: per lavoro complesso si intende la realizzazione, la modifica o la 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 a lavori semplici.

3: per attivazione della fornitura si intende l'avvio della fornitura di un nuovo contratto di fornitura o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati alla sottostazione, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o sua sostituzione.

4: Il tempo di riattivazione della fornitura intercorre dalla data di ricevimento da parte dell'esercente dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute dal cliente moroso e la data di effettiva riattivazione della fornitura. Ai fini del conteggio dei giorni, le richieste di riattivazione 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.

5: per disattivazione della fornitura si intende la chiusura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza e loro piombatura ed effettuazione della lettura di cessazione.

6: Il 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 email; 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.
- Presenza 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 presenza di morosità, l'indennizzo automatico sarà sospeso fino al pagamento delle somme dovute.	
--	--

E. Indicatori di Qualità:

Indicatore	%	% Benchmark (eventuale)
• preventivazioni per lavori semplici messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%	
• Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi 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	90%	
• Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari dalla relativa richiesta	90%	

NOTE SULLA QUALITA' PROGRAMMATA, EROGATA E PERCEPITA DEL SERVIZIO (Estremi di Indagini di Customer Satisfaction effettuate dall'Ente o dal Gestore)	_____
---	-------

EVENTUALI NOTE CONCLUSIVE SULL'ANDAMENTO COMPLESSIVO DEL SERVIZIO
ED EVENTUALI AZIONI PROGRAMMATE DI MIGLIORAMENTO

Dato che il contratto di concessione è scaduto si sta procedendo con gli adempimenti sottesi alla verifica delle condizioni della rete ai fini della presa in carico e proprietà da parte del Comune di Como. E' in corso lo sviluppo di tutti gli adempimenti finalizzati al nuovo affidamento in concessione della gestione della rete.