

CARTA DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO URBANO

Rev01 del 12/2024

LA SOCIETA'

La Bea Gestioni S.p.A., svolge servizi in attività di trattamento e riciclaggio rifiuti raccolti in maniera differenziata (es.: compostaggio della frazione organica) ma, soprattutto, nel recupero dell'energia contenuta nei rifiuti attraverso un impianto di termovalorizzazione, sito in Desio di proprietà di Bea S.p.A., in grado di trasformarla, attualmente in energia elettrica e, con l'avvio del teleriscaldamento, anche in calore distribuito al territorio.

IL SERVIZIO

Bea Gestioni S.p.A. ha avviato il servizio di teleriscaldamento nell'anno 2006, a servizio di utenze pubbliche e private secondo un programma di allacciamento previsto durante la progettazione della rete principale, che, ad oggi, si estende per circa 46 km tra i comuni di Desio, Bovisio Masciago, Varedo, Nova Milanese, Muggiò, Limbiate e Cesano Maderno.

I componenti principali del sistema di teleriscaldamento sono i seguenti:

- La centrale di produzione del calore, che recupera il calore dalla combustione dei rifiuti solidi urbani tramite lo scambio termico del vapore prodotto in caldaia e successivamente spillato dalla turbina a vapore;
- La rete di distribuzione del calore, realizzata con doppie tubazioni preisolate;
- Le sottocentrali d'utenza, che sostituiscono le tradizionali centrali termiche e consentono la cessione del calore dalla rete principale di distribuzione all'impianto del cliente;

La rete di distribuzione del calore è al servizio di edifici pubblici e privati.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui Bea Gestioni S.p.A. si ispira nella gestione del servizio di teleriscaldamento per uso civile (residenziale e terziario) per mezzo di rete urbana, sono:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento: la società ispira i propri comportamenti al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione tra gli stessi, garantendo il

Bea Gestioni SpA

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte di Brianza Energia Ambiente SpA ai sensi art. 2497 c.c.

Via Gaetana Agnesi, 272 - 20832 Desio (MB)

Tel. 0362.391.31 - Fax. 0362.391.390

Part. IVA e Cod. Fisc. 08081300967 - Rea n. MB-1887423 - Capitale Sociale: 120.000 euro

beagestionispa@legalmail.it - segreteria@beagestioni.it - www.beagestioni.it



medesimo trattamento, a parità di tipologia e condizioni del servizio prestato. La società si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale nei confronti dei clienti.

Continuità del servizio: la società si impegna a garantire un servizio il più possibile regolare e continuo nella fornitura e a ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi. I casi di erogazione irregolare o sospensione del servizio, non dipendenti da cause di forza maggiore, saranno ridotti al minimo indispensabile.

Partecipazione: la società tutela il diritto del Cliente alla corretta prestazione del servizio ed all'accesso alle informazioni che lo riguardano; il Cliente può formulare proposte, suggerimenti per il miglioramento del servizio ed inoltrare reclami. Nel rapporto con il Cliente, la società garantisce l'identificazione del proprio personale e del personale di Terzi, da questa incaricato.

Cortesìa: la società si impegna affinché i rapporti con i Clienti siano improntati alla massima cortesia, fornendo al proprio personale opportune istruzioni.

Tutela dei dati personali: La società garantisce la protezione e il trattamento dei dati personali nel rispetto del **Regolamento UE 2016/679 (GDPR)**.

Efficacia ed Efficienza: la società persegue l'obbiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi: la società pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nel rapporto con il Cliente.

Prevenzione della corruzione: la società ha adottato una politica di prevenzione della corruzione, impegnandosi a garantire elevati standard di integrità, etica e legalità. La società opera in conformità al sistema di gestione ISO 37001, finalizzato a contrastare fenomeni corruttivi sia all'interno dell'organizzazione che nei rapporti con l'esterno.

Qualità, ambiente e sicurezza: La società considera la qualità, il rispetto dell'ambiente e la sicurezza sul lavoro principi fondamentali nella gestione dei servizi offerti. Attraverso un sistema di gestione integrato certificato ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e ISO 50001, Bea Gestioni S.p.A. si impegna a migliorare continuamente le proprie prestazioni in termini di efficienza, sostenibilità e tutela della salute e sicurezza di lavoratori e clienti. Inoltre, tutela l'ambiente e le risorse naturali mediante il monitoraggio e il controllo costante delle emissioni in atmosfera della centrale di termovalorizzazione dei rifiuti.

Bea Gestioni SpA

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte di Brianza Energia Ambiente SpA ai sensi art. 2497 c.c.

Via Gaetana Agnesi, 272 - 20832 Desio (MB)

Tel. 0362.391.31 - Fax. 0362.391.390

Part. IVA e Cod. Fisc. 08081300967 - Rea n. MB-1887423 - Capitale Sociale: 120.000 euro

beagestionispa@legalmail.it - segreteria@beagestioni.it - www.beagestioni.it



Caratteristiche principali di fornitura dei servizi a rete: le condizioni generali per la fornitura del servizio di teleriscaldamento sono riportate nel “Contratto di fornitura calore mediante Teleriscaldamento”.

LA CARTA DEL SERVIZIO

Finalità

La Carta del Servizio è lo strumento attraverso cui la società:

- ❑ Comunica al Cliente le indicazioni generali sul servizio fornito, complete dei valori tecnici rilevanti;
- ❑ Stabilisce degli indicatori di prestazione e degli standard che si impegna a rispettare;
- ❑ Sancisce i diritti dei Clienti ed i meccanismi di sanzionamento per il mancato rispetto degli stessi;
- ❑ Fornisce tutte le informazioni necessarie a semplificare il contratto tra Cliente e Società;
- ❑ La Carta del Servizio è anche, attraverso il contributo critico del Cliente, strumento del processo di miglioramento del servizio stesso.

La presente Carta dei Servizi è disponibile presso gli Uffici aperti al pubblico, nonché sul sito internet www.beabrianza.it

Contenuti

Bea Gestioni S.p.A. ha predisposto la Carta del Servizio di Teleriscaldamento, nel rispetto di quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, delle “Condizioni generali di fornitura calore” e di quanto previsto dalle delibere ARERA vigenti in materia.

Tutela

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta dei Servizi può essere segnalata agli uffici competenti secondo quanto riportato nel successivo capitolo “la comunicazione e l’informazione al Cliente”; alle richieste verrà data risposta entro i tempi indicati, riferendo l’esito degli accertamenti compiuti e impegnandosi eventualmente anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle anomalie riscontrate.

Bea Gestioni SpA

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte di Brianza Energia Ambiente SpA ai sensi art. 2497 c.c.
Via Gaetana Agnesi, 272 - 20832 Desio (MB)
Tel. 0362.391.31 - Fax. 0362.391.390
Part. IVA e Cod. Fisc. 08081300967 - Rea n. MB-1887423 - Capitale Sociale: 120.000 euro
beagestionispa@legalmail.it - segreteria@beagestioni.it - www.beagestioni.it



La Società si impegna a recepire, nella presente Carta, i suggerimenti delle Associazioni dei consumatori. I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dalla società potranno rivolgersi anche al Difensore Civico del proprio comune.

Ogni variazione significativa apportata alla Carta dei servizi è portata alla conoscenza del Cliente tramite gli strumenti informativi e le modalità previste al capitolo “La comunicazione e l’informazione al Cliente” ed è tempestivamente comunicata alle Associazioni dei Consumatori.

I LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I livelli di qualità del servizio di teleriscaldamento sono definiti relativamente a:

- aspetti commerciali;
- aspetti concernenti la sicurezza e la continuità del servizio.

Tali livelli sono misurati attraverso la verifica del rispetto di determinati tempi standard. Bea Gestioni S.p.A. definisce i livelli di qualità generale ed i livelli di qualità specifica di seguito riportati. Questi sono soggetti a rilevazione con continuità, al fine di programmare, in relazione all’andamento degli stessi, interventi di miglioramento del servizio.

Il grado di rispetto degli standard di qualità generali sotto definiti è consultabile sul sito di Bea Gestioni S.p.A.

Livelli di Qualità generali: sono riferiti al complesso delle prestazioni che la Società eroga, indipendentemente da singoli casi; rappresentano pertanto un’indicazione della capacità complessiva di gestire un servizio in termini adeguati e soddisfacenti per l’intera Clientela.

Livelli di Qualità specifici: sono riferiti alla prestazione che la Società garantisce al singolo Cliente e quindi immediatamente riscontrabili dallo stesso in occasione dei suoi contatti con la Società.

Il computo dei tempi di effettuazione delle prestazioni soggette a tali livelli è effettuato secondo i seguenti principi:

- per l’esecuzione di lavori per cui siano necessari lavori da realizzarsi a cura del richiedente e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù, il computo decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti;

Bea Gestioni SpA

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte di Brianza Energia Ambiente SpA ai sensi art. 2497 c.c.

Via Gaetana Agnesi, 272 - 20832 Desio (MB)

Tel. 0362.391.31 - Fax. 0362.391.390

Part. IVA e Cod. Fisc. 08081300967 - Rea n. MB-1887423 - Capitale Sociale: 120.000 euro

beagestionispa@legalmail.it - segreteria@beagestioni.it - www.beagestioni.it



- ❑ è compreso il tempo necessario all'effettuazione di sopralluoghi che non richiedono la presenza del Cliente o che richiedono la presenza del Cliente, ma per i quali quest'ultimo non abbia richiesto un appuntamento personalizzato;
- ❑ in caso di appuntamento personalizzato il tempo di esecuzione della prestazione non viene computato, poiché il Cliente privilegia la puntualità, rispetto alla tempestività nell'esecuzione della prestazione;
- ❑ in caso di richiesta di verifica del gruppo di misura, non è compreso il tempo impiegato da enti esterni incaricati della verifica. La Società si impegna tuttavia a comunicare al Cliente il nominativo di tale ente ed i tempi da questo previsti per l'esecuzione della prestazione;

LIVELLI DI QUALITA' GENERALI RELATIVI AGLI ASPETTI CONCERNENTI LA SICUREZZA E LA CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Costituisce impegno prioritario di Bea Gestioni S.p.A. garantire un servizio continuo e regolare, nonché ridurre la durata di eventuali disservizi nel limite del possibile, compatibilmente con la natura dei problemi tecnici insorti.

Per far fronte in modo tempestivo a possibili cause di guasto sulle tubazioni del teleriscaldamento e sulle sottocentrali, fino al limite di fornitura, è disponibile il servizio di reperibilità del personale tecnico (**numero verde 800 200 944**), attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

Nel caso di un elevato numero di richieste di intervento contemporanee e di un conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, i tecnici di Bea Gestioni S.p.A. provvederanno ad informare il Cliente e forniranno le prime indicazioni di comportamento per mettere gli impianti in condizioni di sicurezza.

Si riporta di seguito lo schema illustrativo dei livelli di Qualità generali che Bea Gestioni S.p.A. si impegna a garantire in relazione agli aspetti concernenti la sicurezza e la continuità del servizio.

STANDARD GENERALE RELATIVO A SICUREZZA E CONTINUITA' DEL SERVIZIO	VALORE
Percentuale minima di chiamate telefoniche di pronto intervento con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 180 minuti (per le chiamate pertinenti)	90%

Bea Gestioni SpA

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte di Brianza Energia Ambiente SpA ai sensi art. 2497 c.c.

Via Gaetana Agnesi, 272 - 20832 Desio (MB)

Tel. 0362.391.31 - Fax. 0362.391.390

Part. IVA e Cod. Fisc. 08081300967 - Rea n. MB-1887423 - Capitale Sociale: 120.000 euro

beagestionispa@legalmail.it - segreteria@beagestioni.it - www.beagestioni.it



LIVELLI DI QUALITA' GENERALI RELATIVI AGLI ASPETTI COMMERCIALI

Costituisce impegno prioritario di Bea Gestioni S.p.A. garantire ai Clienti una tempestiva risposta alle richieste di preventivazione e di allacciamento, nonché assicurare il rispetto degli appuntamenti concordati e garantire a tutti i Clienti una tempestiva risposta in merito alle richieste di rettifica di fatturazione.

I livelli di Qualità generali che Bea Gestioni S.p.A. si impegna a garantire in relazione agli aspetti commerciali sono fissati dai valori standard riportati nella tabella seguente.

STANDARD GENERALE RELATIVO AD ASPETTI COMMERCIALI	VALORE
Percentuale minima di preventivazioni per l'esecuzione di lavori semplici 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 messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari 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%

LIVELLI DI QUALITA' SPECIFICI RELATIVI AGLI ASPETTI CONCERNENTI LA SICUREZZA E LA CONTINUITA' DEL SERVIZIO

La rete di distribuzione del calore è realizzata in modo da ridurre il più possibile le sospensioni della fornitura nel caso di interventi di manutenzione programmata, di guasto o di danno causato da terzi.

Lo stato della rete viene monitorato in continuo ed al fine di ridurre i disservizi, vengono inoltre attuati sistematicamente programmi di manutenzione preventiva sulle reti e sulle sottocentrali d'utenza.

Bea Gestioni SpA

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte di Brianza Energia Ambiente SpA ai sensi art. 2497 c.c.

Via Gaetana Agnesi, 272 - 20832 Desio (MB)

Tel. 0362.391.31 - Fax: 0362.391.390

Part. IVA e Cod. Fisc. 08081300967 - Rea n. MB-1887423 - Capitale Sociale: 120.000 euro

beagestionispa@legalmail.it - segreteria@beagestioni.it - www.beagestioni.it



Pur tuttavia può accadere che, per l'esecuzione di lavori programmati o per l'avvenimento di problematiche impreviste, sia temporaneamente interrotta la fornitura. In tal caso Bea Gestioni S.p.A. si impegna a limitare la sospensione della fornitura al minimo indispensabile, cercando di evitare i momenti di maggiore utilizzo del servizio.

In caso di interruzioni programmate sarà dato preavviso ad ogni utente coinvolto e saranno fornite indicazioni circa il momento di inizio dell'interruzione e la durata presunta della stessa.

Si riporta di seguito lo schema illustrativo dei livelli di Qualità specifici che Bea Gestioni S.p.A. si impegna a garantire in relazione agli aspetti concernenti la sicurezza e la continuità del servizio.

STANDARD SPECIFICO RELATIVO A SICUREZZA E CONTINUITA' DEL SERVIZIO	VALORE
Tempo minimo di preavviso per sospensione della fornitura per lavori programmati durante il periodo invernale	48 ore
Tempo minimo di preavviso per sospensione della fornitura per lavori programmati durante il periodo estivo	24 ore
Durata massima delle interruzioni del servizio, calcolata sulla base delle disposizioni di cui all'Articolo 13 dell'Allegato A della Delibera 25 luglio 2023 346/2023/R/tlr, avvenute senza il preavviso durante il periodo invernale	12 ore
Durata massima delle interruzioni del servizio, calcolata sulla base delle disposizioni di cui all'Articolo 13 dell'Allegato A della Delibera 25 luglio 2023 346/2023/R/tlr, avvenute senza il preavviso durante il periodo estivo	24 ore
Durata massima delle interruzioni programmate del servizio	12 ore

Il mancato rispetto da parte della Società dei livelli specifici di qualità tecnica comporta un **indennizzo automatico base**, a beneficio del Cliente, calcolato come da indicazioni dell'Allegato A – RQTT della Delibera 25 luglio 2023 346/2023/R/tlr di ARERA.

Bea Gestioni S.p.A. non è tenuta a corrispondere gli indennizzi qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore o a cause esterne, come definite all'Articolo 15 dell'Allegato A – RQTT della Delibera 25 luglio 2023 346/2023/R/tlr.

Bea Gestioni SpA

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte di Brianza Energia Ambiente SpA ai sensi art. 2497 c.c.
 Via Gaetana Agnesi, 272 - 20832 Desio (MB)
 Tel. 0362.391.31 - Fax. 0362.391.390
 Part. IVA e Cod. Fisc. 08081300967 - Rea n. MB-1887423 - Capitale Sociale: 120.000 euro
 beagestionispa@legalmail.it - segreteria@beagestioni.it - www.beagestioni.it



Qualora un utente risulti moroso, Bea Gestioni S.p.A. sospenderà l'erogazione dell'indennizzo fino al pagamento delle somme dovute.

L'indennizzo, ove dovuto, verrà corrisposto attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile, e comunque entro 180 giorni civili dal termine dell'interruzione del servizio.

LIVELLI DI QUALITÀ SPECIFICI RELATIVI AGLI ASPETTI COMMERCIALI

Costituisce impegno prioritario di Bea Gestioni S.p.A. ridurre al minimo la durata delle prestazioni connesse alla attivazione delle forniture, alle riattivazioni a seguito di subentro e alle disattivazioni delle forniture, nonché garantire a tutti i Clienti una tempestiva risposta in merito alle richieste di rettifica di fatturazione, verifica dei gruppi di misura ed ai reclami scritti, sia di natura tecnica che commerciale.

Nel caso in cui il Cliente segnali un eventuale anomalia nella fatturazione, Bea Gestioni S.p.A. sospende il pagamento della fattura ed esegue i controlli e le verifiche del caso. Qualora la fatturazione risulti effettivamente erranea, Bea Gestioni S.p.A. provvede ad effettuare la rettifica di fatturazione.

Il Cliente può chiedere la verifica della funzionalità del contatore di calore, rivolgendosi agli sportelli commerciali, oppure mediante richiesta scritta. La verifica è volta ad accettare se le indicazioni del contatore sono comprese entro il limite di tolleranza, in più o in meno, del 5%. L'esito della verifica viene comunicato per iscritto al Cliente. Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, l' esercente procede alla sostituzione dello stesso a titolo gratuito. Tuttavia, nel caso in cui, a seguito della verifica, il misuratore risulti correttamente funzionante, l' esercente addebiterà all'utente i costi dell'intervento nella prima bolletta utile, tenuto conto di quanto previsto dal TITT.

I livelli di Qualità specifici che Bea Gestioni S.p.A. si impegna a garantire in relazione agli aspetti commerciali sono fissati dai valori standard riportati nella tabella seguente.

Bea Gestioni SpA

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte di Brianza Energia Ambiente SpA ai sensi art. 2497 c.c.
Via Gaetana Agnesi, 272 - 20832 Desio (MB)
Tel. 0362.391.31 - Fax. 0362.391.390
Part. IVA e Cod. Fisc. 08081300967 - Rea n. MB-1887423 - Capitale Sociale: 120.000 euro
beagestionispa@legalmail.it - segreteria@beagestioni.it - www.beagestioni.it





Bea Gestioni

STANDARD SPECIFICO RELATIVO AGLI ASPETTI COMMERCIALI	VALORE
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	Entro la data concordata
Tempo massimo di attivazione della fornitura	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	5 giorni lavorativi
Termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento richiesto dall'utente	Entro la data concordata
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	15 giorni lavorativi
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	10 giorni lavorativi se effettuata in loco
	30 giorni lavorativi se non effettuata in loco
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante	15 giorni lavorativi

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate al Cliente per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, Bea Gestioni S.p.A. informerà tempestivamente il Cliente e comunicherà o concorderà il nuovo termine garantito.

Qualsiasi richiesta pervenuta all' esercente oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi sarà tratta come pervenuta il giorno lavorativo successivo. Inoltre, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute oltre le ore 14.00 nelle giornate di giovedì e venerdì saranno trattate dall' esercente come pervenute il giorno lavorativo successivo.

Bea Gestioni SpA

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte di Brianza Energia Ambiente SpA ai sensi art. 2497 c.c.

Via Gaetana Agnesi, 272 - 20832 Desio (MB)

Tel. 0362.391.31 - Fax. 0362.391.390

Part. IVA e Cod. Fisc. 08081300967 - Rea n. MB-1887423 - Capitale Sociale: 120.000 euro

beagestionispa@legalmail.it - segreteria@beagestioni.it - www.beagestioni.it



Il mancato rispetto da parte della Società dei livelli specifici di qualità commerciale comporta un **indennizzo automatico base**, a beneficio del Cliente, calcolato come da indicazioni dell'Allegato A – RQCT della Delibera 23 novembre 2021 526/2021/R/tlr di ARERA.

Bea Gestioni S.p.A. non è tenuta a corrispondere gli indennizzi nei seguenti casi:

- qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore o cause imputabili al richiedente o a terzi, così come definite al comma 23.1 dell'Allegato A della Delibera 23 novembre 2021 526/2021/R/tlr;
- 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 identificare l'utente perché non contengono le informazioni minime previste dall'Allegato A della Delibera 23 novembre 2021 526/2021/R/tlr.

Qualora un utente risulti moroso, Bea Gestioni S.p.A. sospenderà l'erogazione dell'indennizzo fino al pagamento delle somme dovute.

L'indennizzo, ove dovuto, verrà corrisposto attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile, e comunque entro 180 giorni civili dal termine dell'interruzione del servizio.

LA MISURAZIONE DEI CONSUMI

La misurazione dei consumi è effettuata attraverso idonei gruppi di misura di proprietà di Bea Gestioni S.p.A., ubicati nelle sottocentrali d'utenza. La frequenza minima di lettura dei consumi è mensile, con esclusione dei mesi estivi.

L'INFORMAZIONE POST-CONTATORE

Al fine di fornire un valido supporto alla propria clientela nell'ambito delle attività e delle norme che disciplinano l'utilizzo del teleriscaldamento, Bea Gestioni S.p.A., attraverso la propria struttura, fornisce gratuitamente informazioni di carattere tecnico normativo inerente la installazione / manutenzione / conduzione degli impianti interni della propria clientela, vale a dire a valle del punto di consegna (il cosiddetto "post-contatore"), nonché informazioni di carattere più generale relative al risparmio energetico e alla sicurezza degli impianti stessi.

Bea Gestioni SpA

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte di Brianza Energia Ambiente SpA ai sensi art. 2497 c.c.
Via Gaetana Agnesi, 272 - 20832 Desio (MB)
Tel. 0362.391.31 - Fax. 0362.391.390
Part. IVA e Cod. Fisc. 08081300967 - Rea n. MB-1887423 - Capitale Sociale: 120.000 euro
beagestonispa@legalmail.it - segreteria@beagestioni.it - www.beagestioni.it



Al fine di stimolare ed accrescere la cultura tecnica per il corretto utilizzo del teleriscaldamento, Bea Gestioni S.p.A si fa promotrice di attività di aggiornamento e formazione per i tecnici che operano nel settore termotecnica e di campagne informative a più largo respiro, mirate alla propria clientela.

LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE AL CLIENTE

Bea Gestioni S.p.A. ha stabilito un rapporto di comunicazione con i propri Clienti improntato ai principi di correttezza e di trasparenza.

La Società comunica e informa attraverso le seguenti modalità.

Ufficio Clienti: fornisce informazioni su tutti gli aspetti relativi ai servizi gestiti, garantisce l'assistenza per lo svolgimento di ogni pratica con la Società ed accoglie qualsiasi comunicazione o richiesta da parte del Cliente.

Il Cliente che richiede prestazioni soggette a livelli specifici è informato circa l'esistenza dei livelli stessi, circa gli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto e circa le condizioni previste per il rispetto degli appuntamenti.

L'ufficio clienti è contattabile di persona o telefonicamente secondo le modalità riportate nel capitolo successivo.

Bea Gestioni S.p.A. è impegnata a ridurre i tempi di attesa agli sportelli per effettuare operazioni di natura commerciale e amministrativa, o per richiesta di informazioni.

Carta del Servizio di Teleriscaldamento: è messa a disposizione del Cliente al momento della richiesta del servizio e di chiunque ne faccia richiesta presso l'Ufficio Clienti.

Condizioni Generali di Fornitura del Calore: il documento è messo a disposizione del Cliente al momento della richiesta del servizio e di chiunque ne faccia richiesta presso l'Ufficio Clienti.

Sito Internet: riporta le principali notizie utili sulla Società.

Bea Gestioni SpA

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte di Brianza Energia Ambiente SpA ai sensi art. 2497 c.c.

Via Gaetana Agnesi, 272 - 20832 Desio (MB)

Tel. 0362.391.31 - Fax. 0362.391.390

Part. IVA e Cod. Fisc. 08081300967 - Rea n. MB-1887423 - Capitale Sociale: 120.000 euro

beagestionispa@legalmail.it - segreteria@beagestioni.it - www.beagestioni.it



L'ACCESSIBILITA' AI SERVIZI DI BEA GESTIONI S.p.A.

Sede e Ufficio Clienti:

Indirizzo: Via Gaetana Agnesi, 272 – 20832 Desio – MI

Telefono: 0362.39131

Sito Internet: www.beabrianza.it / www.beagestioni.it

e-mail: segreteria@beagestioni.it

Apertura: da lunedì a venerdì: 8.30 – 12.00 e 13.00 – 17.00

Servizio di segnalazione guasti e interventi d'emergenza:

Telefono fisso: 0362.39131 attivo negli orari di ufficio.

Numero verde: 800 200 944 attivo tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24

GLOSSARIO

Appuntamento personalizzato: appuntamento fissato, su richiesta del Cliente, in data successiva a quella proposta da Bea Gestioni S.p.A.

Atti di terzi: concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte di Bea Gestioni S.p.A., escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al Cliente.

Distribuzione: attività di trasporto a distanza del calore prodotto dalla centrale di cogenerazione a mezzo di doppie tubazioni preisolate, per la fornitura ai Clienti.

Esecuzione di Allacciamenti: nuova costruzione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del Cliente, della connessione alle condutture di distribuzione (dorsali e derivazioni principali), eseguita con un intervento limitato alle tubazioni preisolate e/o alla sottocentrale d'utenza e/o al gruppo di misura.

Pronto intervento: è il servizio messo a disposizione da Bea Gestioni S.p.A. finalizzato a raccogliere le segnalazioni di dispersioni di acqua dalla rete, irregolarità o interruzioni nella fornitura, presentate da utenti o da soggetti terzi, e ad intervenire tempestivamente per ripristinare

Bea Gestioni SpA

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte di Brianza Energia Ambiente SpA ai sensi art. 2497 c.c.

Via Gaetana Agnesi, 272 – 20832 Desio (MB)

Tel. 0362.391.31 - Fax. 0362.391.390

Part. IVA e Cod. Fisc. 08081300967 - Rea n. MB-1887423 - Capitale Sociale: 120.000 euro

beagestionispa@legalmail.it - segreteria@beagestioni.it - www.beagestioni.it



le condizioni di funzionalità e sicurezza sulle parti di rete e di sottostazioni di utenza di cui è responsabile. A titolo generale e non esaustivo si riportano di seguito le tipologie di segnalazioni ritenute pertinenti:

- segnalazioni di incidenti o emergenze (come definiti nell'Allegato A della Delibera 346/2023/R/tlr) che coinvolgano gli impianti di Bea Gestioni S.p.A.;
- segnalazioni di dispersioni dagli impianti di Bea Gestioni S.p.A.;
- segnalazioni di danneggiamento agli impianti di Bea Gestioni S.p.A.;
- segnalazioni di guasti o malfunzionamenti agli impianti delle utenze di Bea gestioni S.p.A., relativamente ai limiti di fornitura definiti nelle Condizioni Generali di Contratto.

Gruppo di misura: parte della sottocentrale, di proprietà della Bea Gestioni S.p.A., che serve per la misura del calore fornito al Cliente.

Lavori semplici: 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: 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.

Tempo di preventivazione: è il tempo 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.

Fascia di disponibilità per gli appuntamenti: 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.

Bea Gestioni SpA

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte di Brianza Energia Ambiente SpA ai sensi art. 2497 c.c.

Via Gaetana Agnesi, 272 - 20832 Desio (MB)

Tel. 0362.391.31 - Fax. 0362.391.390

Part. IVA e Cod. Fisc. 08081300967 - Rea n. MB-1887423 - Capitale Sociale: 120.000 euro

beagestionispa@legalmail.it - segreteria@beagestioni.it - www.beagestioni.it



Tempo di risposta a richieste scritte 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 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 per l' 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.

Tempo di riattivazione della fornitura 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 della fornitura su richiesta dell' 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.

Termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall' utente: è la data, concordata tra esercente ed utente, entro la quale l' esercente si impegna a completare lo scollegamento dalla rete.

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.

Bea Gestioni SpA

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte di Brianza Energia Ambiente SpA ai sensi art. 2497 c.c.

Via Gaetana Agnesi, 272 - 20832 Desio (MB)

Tel. 0362.391.31 - Fax. 0362.391.390

Part. IVA e Cod. Fisc. 08081300967 - Rea n. MB-1887423 - Capitale Sociale: 120.000 euro

beagestionispa@legalmail.it - segreteria@beagestioni.it - www.beagestioni.it





Bea Gestioni

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 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.

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 all'utente stesso del relativo esito.

BEA GESTIONI S.p.A.

Il Direttore Generale

(dott. Alberto Cambiaghi)



Bea Gestioni SpA

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte di Brianza Energia Ambiente SpA ai sensi art. 2497 c.c.

Via Gaetana Agnesi, 272 - 20832 Desio (MB)

Tel. 0362.391.31 - Fax. 0362.391.390

Part. IVA e Cod. Fisc. 08081300967 - Rea n. MB-1887423 - Capitale Sociale: 120.000 euro

beagestionispa@legalmail.it - segreteria@beagestioni.it - www.beagestioni.it

