



## INFORMATIVA CLIENTI

### 1) MODALITÀ DI ALLACCIAMENTO E DI RECESSO

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha definito con il TUAR (allegato A alla deliberazione DA 463/2021/R/tlr del 26/10/2021 e successive modifiche ed integrazioni, consultabile sul sito web [www.arera.it](http://www.arera.it)) i criteri di determinazione dei corrispettivi di allacciamento e delle modalità di esercizio da parte del cliente del diritto di recesso per il periodo 2022-2025.

Nelle sezioni successive, in base alle indicazioni del TUAR, la società T.C.V.V.V. S.p.a. fornisce le informazioni relative alle modalità di allacciamento e di recesso dalla rete di teleriscaldamento a biomassa nel Comune di Tirano, Sondalo e Valfurva.

#### 1.1 Modalità di allacciamento del cliente al teleriscaldamento

L'allacciamento di un cliente alla rete di teleriscaldamento prevede una serie di attività preliminari che partono dalla richiesta di preventivo da parte del cliente e si conclude con l'attivazione della fornitura del servizio.

Obiettivo di questa sezione è fornire al cliente le informazioni utili per valutare l'opportunità di procedere all'allacciamento alla rete di teleriscaldamento.

##### 1.1.1. Attività incluse nel contributo di allacciamento

Sono incluse nel perimetro dall'allacciamento e nel relativo contributo versato dal cliente le seguenti attività:

- Lavori di scavo e ripristino del suolo pubblico e privato.
- Posa di tubazioni ed elementi accessori.
- Fornitura, installazione, taratura ed avviamento della sottostazione di utenza.

##### 1.1.2. Attività a carico del cliente

Sono a carico del cliente le seguenti attività:

- Adeguamento e messa a norma dell'impianto elettrico ed idraulico.
- Adeguamento dell'impianto interno di produzione/distribuzione di acqua calda sanitaria.
- Qualsiasi altro intervento si renda necessario per il corretto funzionamento dell'impianto.

##### 1.1.3. Attività opzionali eseguibili su richiesta del cliente

Su richiesta del cliente la società può realizzare anche altre attività, a fronte del pagamento di un corrispettivo ulteriore rispetto a quello indicato nel preventivo di allacciamento. In tal caso verrà elaborato un preventivo a parte.

#### 1.1.4. Criteri di determinazione del corrispettivo

Per reti di nuova estensione posate secondo i programmi di ampliamento della società il corrispettivo di allacciamento è calcolato in base all'analisi economica delle attività di allacciamento pregresse, con una distanza massima di allacciamento del cliente richiedente dalla rete principale pari a 30mt e ripristini a terra/prato/asfalto. In tale caso, per le reti di Teleriscaldamento di Tirano, Sondalo e Santa Caterina Valfurva valgono gli importi a forfait riportati nella tabella sottostante in funzione della potenza dello scambiatore valutata sulla base della volumetria da allacciare e/o calcolo termotecnico.

POTENZA SCAMBIATORE	CORRISPETTIVO CONTRIBUTO DI ALLACCIO
15 KW	7.000€
30 KW	7.840€
50 KW	9.100 €
100 KW	12.000€
150 KW	16.200€
200 KW	18.000€
250 KW	20.400€
300 KW	22.800€

Per edifici con distanza superiore a quelle indicate e/o diramazione da una rete esistente già posata e/o variazioni dei ripristini e/o potenze maggiori di quelle riportate in tabella, non sarà possibile applicare corrispettivi a forfait. I corrispettivi del contributo di allacciamento saranno definiti sulla base di un preventivo specifico redatto a seguito di sopralluogo.

Nel caso di edifici il cui allacciamento richieda l'estensione o il potenziamento della rete esistente, nel preventivo saranno inoltre evidenziati in modo separato i costi per l'estensione e/o i potenziamenti della rete dai corrispettivi per l'esecuzione dell'allacciamento.

Agli importi indicati dovranno essere applicati gli sconti per l'allacciamento a reti di teleriscaldamento a biomassa indicati al successivo punto 1.1.5.

#### 1.1.5. Sconti/agevolazioni applicate

Il cliente che si allaccia alla rete di teleriscaldamento nel Comune di Tirano, Sondalo e Valfurva, essendo questa alimentata a biomasse legnose vergini, gode di uno sgravio fiscale sul costo di allacciamento del valore di € 20,6583/kW calcolato sulla potenza installata ai sensi dell'art.29 della legge n.388 del 23 dicembre 2000.

#### 1.1.6. Richiesta preventivo di allacciamento

Per inviare una richiesta di preventivo è necessario compilare il modulo richiesta preventivo di allacciamento ed inviarlo all'indirizzo di Via Polveriera n°50 - 23037 Tirano (SO), o di posta elettronica [amministrazione@tcvvv.it](mailto:amministrazione@tcvvv.it).

In alternativa, è possibile fissare un appuntamento presso gli uffici amministrativi chiamando al numero 0342706278 dalle ore 8.00 alle ore 12.00 dal Lunedì al Venerdì, o inviando una mail al seguente indirizzo [amministrazione@tcvvv.it](mailto:amministrazione@tcvvv.it).



### 1.1.7. Accettazione del preventivo di allacciamento

Per accettare il preventivo di allacciamento è necessario compilare il modulo accettazione preventivo di allacciamento ed inviarlo all'indirizzo di posta Via Polveriera n°50 – 23037 Tirano (SO), o di posta elettronica [amministrazione.valtellina@cogeninfra.it](mailto:amministrazione.valtellina@cogeninfra.it)

In alternativa, è possibile fissare un appuntamento presso gli uffici amministrativi chiamando al numero 0342706278 dalle ore 8.00 alle ore 12.00 dal Lunedì al Venerdì, o inviando una mail al seguente indirizzo [amministrazione.valtellina@cogeninfra.it](mailto:amministrazione.valtellina@cogeninfra.it)

## 1.2. Modalità di recesso del cliente dal teleriscaldamento

Qualora un cliente allacciato alla rete di teleriscaldamento intenda chiedere il recesso dal contratto, potrà presentare al gestore una richiesta di disattivazione della fornitura oppure di scollegamento dalla rete, con il preavviso di un mese rispetto alla data prevista.

Per disattivazione della fornitura si intende la sospensione temporanea dell'erogazione del servizio, senza che sia prevista la rimozione di elementi della sottostazione di scambio termico; lo scollegamento, in aggiunta rispetto alla disattivazione, comprende anche la rimozione permanente della sottostazione di scambio termico e di eventuali altre parti di impianto di proprietà di T.C.V.V.V. S.p.A.

La disattivazione e lo scollegamento non prevedono corrispettivi o altri oneri per il cliente, ad eccezione di quelli già indicati nei documenti contrattuali, in particolare l'eventuale corrispettivo di salvaguardia residuo e l'eventuale rateizzazione residua del corrispettivo di allacciamento, nei limiti previsti dal (T.U.A.R.) all'art. 7.

Per la riattivazione della fornitura a seguito di scollegamento o disattivazione sarà elaborato preventivo apposito.

### 1.2.1. Attività incluse nella disattivazione della fornitura

Nel caso in cui il cliente chieda la disattivazione della fornitura di teleriscaldamento la società T.C.V.V.V. S.p.A. provvede a sospendere il servizio attraverso le seguenti attività:

- gestione della richiesta: comprende l'attività di interlocuzione tra la società e il cliente, al fine di gestire la richiesta di disattivazione della fornitura;
- chiusura delle valvole: comprende la chiusura delle valvole di intercettazione situate sul lato della rete di teleriscaldamento e sull'impianto del cliente al fine di isolare la sottostazione di scambio termico;
- piombatura delle valvole: si apporranno appositi sigilli inamovibili per impedire l'apertura delle valvole sul lato della rete di teleriscaldamento da parte del cliente; nel caso non sia possibile effettuare la piombatura, la società effettuerà altri interventi atti ad impedire il prelievo del calore da parte del cliente;
- lettura di cessazione: la società provvederà ad effettuare la lettura del contatore con il valore di consumo al momento della chiusura e piombatura delle valvole;
- emissione della fattura di chiusura: sulla base della lettura di cessazione, il cliente riceverà la fattura di chiusura del rapporto contrattuale.



### 1.2.2 Attività incluse nello scollegamento dalla rete

Nel caso in cui il cliente chieda lo scollegamento dalla rete di teleriscaldamento la società TC.V.V.V. S.p.A. provvede a svolgere le seguenti attività:

- gestione della richiesta: comprende l'attività di interlocuzione tra la società e il cliente, al fine di gestire la richiesta di scollegamento della fornitura;
- eventuale sopralluogo iniziale: volto a definire le modalità operative di scollegamento della sottostazione di scambio termico;
- chiusura delle valvole: comprende la chiusura delle valvole di intercettazione situate sul lato della rete di teleriscaldamento e sull'impianto del cliente al fine di isolare la sottostazione di scambio termico;
- lettura di cessazione: la società provvederà ad effettuare la lettura del contatore con il valore di consumo al momento della chiusura delle valvole;
- emissione della fattura di chiusura: sulla base della lettura di cessazione, il cliente riceverà la fattura di chiusura del rapporto contrattuale;
- scollegamento e rimozione della sottostazione di scambio termico: comprende l'interruzione fisica del collegamento della sottostazione di scambio termico e la rimozione della stessa e dei suoi componenti (scambiatore di calore, valvole, gruppo di misura, ecc.);
- rimozione del quadro elettrico di regolazione della sottostazione di scambio termico;
- sigillatura delle valvole: si sigilleranno le valvole verso la rete di teleriscaldamento e si apporranno appositi sigilli inamovibili per impedirne l'apertura da parte del cliente;
- lavori aggiuntivi: su richiesta del cliente e qualora il circuito idraulico a monte della proprietà privata del cliente non serva altri clienti, la società potrà presentare un'offerta per l'intercettazione di tale circuito e la rimozione delle tubazioni di allacciamento poste su suolo privato.

Inoltre, su richiesta del cliente, la società potrà presentare un'offerta anche per la rimozione di ulteriori componenti di proprietà del cliente.

### 1.2.3. Richiesta di disattivazione / scollegamento

Per inviare una richiesta di disattivazione della fornitura o di scollegamento è necessario compilare il modulo richiesta di disattivazione della fornitura o richiesta di scollegamento dalla rete di teleriscaldamento ed inviarlo all'indirizzo di posta Via Polveriera n°50 – 23037 Tirano (SO), o di posta elettronica [amministrazione@tcvkv.it](mailto:amministrazione@tcvkv.it).

In alternativa, è possibile fissare un appuntamento presso gli uffici amministrativi chiamando al numero 0342706278 dalle ore 8.00 alle ore 12.00 dal Lunedì al Venerdì, o inviando una mail al seguente indirizzo [amministrazione.valtellina@cogeninfra.it](mailto:amministrazione.valtellina@cogeninfra.it)

I moduli compilati possono essere inviato all'indirizzo di posta

Via Polveriera n°50 – 23037 Tirano (SO), o di posta elettronica [amministrazione.valtellina@cogeninfra.it](mailto:amministrazione.valtellina@cogeninfra.it)



## 2) Contatti e recapiti per reclami e richieste di informazioni e di pronto intervento

T.C.V.V.V. S.p.A.

Via Polveriera 50 23037

Tirano (SO)

+39 0342 706278

tcvvv@pec.it

P. Iva 00725450142

### Orario uffici e del servizio telefonico:

lunedì - venerdì dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00

Numero per il pronto intervento 0342702036