

## Informativa

### A) DELIBERE ARERA PER LA REGOLAZIONE DEL SERVIZIO

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

Con le deliberazioni 548/2019/R/tlr, 478/2020/R/tlr, 463/2021/R/tlr, 526/2021//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 teleriscaldamento.
- La regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e prevede l'avvio di un procedimento per la rivalutazione delle disposizioni in materia di esercizio del diritto di recesso stabilite dal TUAR, Testo Unico della regolazione dei criteri di determinazione dei corrispettivi di Allacciamento e delle modalità di esercizio e di Recesso da parte dell'utente dei servizi di teleriscaldamento, ed alcune modifiche dello stesso.

### B) ALLACCIAMENTI, DISATTIVAZIONI, SCOLLEGAMENTI

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

### ALLACCIAMENTI

Per richiedere un preventivo di allacciamento è richiesta la compilazione dell'apposito modulo scaricabile e di restituirlo via e-mail o via fax ai recapiti indicati in calce.

Le attività tecniche, autorizzative ed esecutive necessarie alla realizzazione degli allacciamenti sono usualmente di competenza di Fen Energia S.p.A., che può eventualmente delegarne una parte su richiesta del cliente. In questo caso le attività delegate saranno effettuate da una ditta di fiducia del cliente dotata di specifiche competenze tecniche nel settore.

Fatto salvo quanto sopra, 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, Fen Energia S.p.A. elabora un preventivo che fissa i corrispettivi di allacciamento che sono discussi con l'utente del servizio e concordati commercialmente.

Detto preventivo include:

- La documentazione che il richiedente dovrà presentare, compresi gli eventuali atti autorizzativi;

#### FEN Energia S.p.A.

- 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.

### **Attività incluse nel contributo di allacciamento**

Sono incluse nell'allacciamento 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.

Le attività sopracitate potranno essere integralmente o parzialmente a carico di Fen Energia in base agli accordi commerciali concordati.

### **Attività a carico del cliente**

Sono a carico del cliente le seguenti attività:

- Eventuali attività escluse dal contributo di allacciamento;
- Calcolo della potenza termica necessaria all'utenza;
- Adeguamento e messa a norma dell'impianto elettrico ed idraulico;
- Adeguamento dell'impianto interno di produzione/distribuzione di acqua calda sanitaria;
- Documentazione necessaria eventualmente richiesta dalle autorità competenti;
- Qualsiasi altro intervento si renda necessario per il corretto funzionamento dell'impianto.

### **Criteri di determinazione del corrispettivo**

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.

**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 Fen 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 Fen Energia 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 DALLA RETE DI TELERISCALDAMENTO**

Nel caso di disattivazione della fornitura, Fen Energia è tenuta ad eseguire le seguenti attività:

1. chiusura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza e loro piombatura;
2. effettuazione della lettura di cessazione;
3. emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale, sulla base della lettura di cui al precedente punto 2.

Nel caso in cui, per ragioni tecniche, non sia possibile effettuare la piombatura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza, Fen Energia 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:

1. rimozione del gruppo di misura e delle altre componenti della sottostazione d'utenza nei casi in cui queste siano di proprietà del gestore;
2. 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;
3. disalimentazione di apparecchiature elettriche facenti parte dell'impianto di allacciamento;
4. 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, punto 2.



Servizi Energia • Impiantistica • Prodotti per il riscaldamento • Progettazione Impianti •  
Fonti energetiche rinnovabili e alternative • Teleriscaldamento • Antincendio

## **Contatti e recapiti per reclami e richieste di informazioni e di pronto intervento**

Sede legale: Via Malipiero, 16/18 – 20138 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Nazionale, 2/B – 25052 Piancogno (BS)

T +39 0364 458011

T +39 0364 458025

mail: [mail@fenenergia.com](mailto:mail@fenenergia.com)

pec: [fenenergia@pec.it](mailto:fenenergia@pec.it)

Orario uffici e del servizio telefonico:

Lunedì – venerdì dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 18:00

**Numero verde per il pronto intervento 848 780 841**

### **FEN Energia S.p.A.**

Sede legale: Via Malipiero n. 16/18, Milano 20138 – Sede operativa: Via Nazionale n. 2/b, Piancogno (BS) 25052  
Sedi di rappresentanza: Via Roncadelle n. 8, Brescia 25132; Via Giambattista Moschini n. 12, Verona 37129; Via Aurelia n. 346, Roma 00165  
Tel 0364.458011 – [mail@fenenergia.com](mailto:mail@fenenergia.com) – [fenenergia@pec.it](mailto:fenenergia@pec.it) – CF e P. IVA 00814870986 – Capitale Sociale € 6.000.000,00 i.v.  
*Azienda ESCO certificata UNI CEI 11352:2014*