



COMUNE DI PERUGIA

CARTA DEL SERVIZIO ENERGIA



Edizione 12 Novembre 2020

Sommario:

1. CHE COSA SONO LE CARTE DEI SERVIZI.....	3
2. PREMESSE.....	3
3. CARTA DEL SERVIZIO ENERGIA	4
3.1 I compiti del Fornitore sono:.....	5
3.2 Compiti del Comune	6
3.3 Interventi di manutenzione straordinaria dovuti all'emergenza Covid-19.....	6
3.4 Gestione tecnica e programmazione oraria	6
3.5 Front office e utenza	7
3.6 Modalità di accesso e fruizione.....	7
3.7 Soggetti di riferimento dell'utenza.....	7
3.8 Modalità di ricezione delle richieste ordinarie per il riscaldamento e la fornitura di Acqua Calda Sanitaria (ACS) da parte dell'utenza.....	7
3.9 Modalità di ricezione delle richieste straordinarie per il riscaldamento e la fornitura di Acqua Calda Sanitaria (ACS) da parte dell'utenza.....	8
3.10 Tempi e modalità di intervento	8
3.10.1 Segnalazioni anomalie di funzionamento.....	8
3.10.2 Modalità e tempi di risoluzione delle anomalie da parte del fornitore	9
3.10.3 Rapporti con gli utenti	9
3.10.4 Customer satisfaction	9

1. CHE COSA SONO LE CARTE DEI SERVIZI

Le Carte dei Servizi sono documenti per informare e guidare il cittadino/utente nella fruizione dei servizi pubblici e divulgare le prestazioni che si possono ottenere dagli stessi.

Con le Carte dei Servizi gli Enti si impegnano a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini/utenti, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione.

Con esse si introduce anche il concetto di “livello minimo di qualità del servizio” cui il cittadino/utente ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione Comunale potrà verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei fruitori e pianificare interventi di miglioramento, anche segnalati dagli stessi cittadini/utenti.

La Carta in oggetto, relativa al Servizio Energia, quindi va considerata come un patto tra Comune e utenti per informare e definire le prestazioni del servizio di climatizzazione invernale, climatizzazione estiva, fornitura di acqua calda sanitaria negli immobili comunali, in ottica di trasparenza, economicità e rispetto dell'ambiente.

2. PREMESSE

Il servizio energia prevede la gestione dei sistemi di climatizzazione degli edifici comunali, quali uffici, musei, biblioteche, scuole, palestre, impianti sportivi e altre attività.

All'interno dei suddetti edifici deve essere garantito il comfort ambientale per gli utilizzatori, nel rispetto del corretto uso dell'energia e della spesa.

Dal punto di vista dell'ecologia e della sostenibilità, visti gli obiettivi della UE in materia di mitigazione dei cambiamenti climatici, che sono stati declinati nel Piano Energetico e Ambientale Comunale, l'azione “efficienza energetica del patrimonio comunale” è tra i principali obiettivi del Comune. Allo scopo sono state redatte sia diagnosi energetiche che progetti, finalizzati ad ottenere le risorse necessarie per realizzare interventi per l'efficientamento energetico del patrimonio comunale.

Dove è stato possibile intervenire grazie ai finanziamenti ottenuti, si è migliorata la prestazione energetica dell'involucro edilizio e degli impianti, sono stati installati sistemi di produzione di energia da fonte rinnovabile, sistemi di telecontrollo, con conseguente riduzione dei consumi energetici, delle emissioni in atmosfera e soprattutto si è ottenuto un miglior comfort per gli utilizzatori.

Parallelamente, attraverso la gestione corrente del servizio energia, si stanno attivando interventi concordati con il fornitore del servizio volti all'efficientamento degli impianti, quali ad esempio la sostituzione dei generatori di calore con altri ad alto rendimento, l'installazione di pompe con inverter per il miglioramento ed ottimizzazione del sistema di distribuzione, nonché l'installazione di sistemi di termoregolazione nei singoli ambienti.

La Giunta Comunale con atto G. C. n° 96 del 29/04/2020, ha approvato la proposta tecnico-economica di proroga della convenzione Consip SIE-2 con rinegoziazione ex D.Lgs. 115/2008, trasmessa da Engie Servizi S.p.A.

La stessa prevede la gestione, per sette anni, degli impianti di climatizzazione, volta a garantire condizioni di comfort prestabilite all'interno degli edifici comunali nei 278 attuali luoghi di fornitura suddivisi in asili nido, scuole dell'infanzia, scuole primarie, scuole secondarie di 1° grado, biblioteche, uffici comunali, CVA, palestre, sedi associative e residenze, oltre alla gestione degli impianti sportivi, secondo la seguente consistenza:

- ASILI NIDO n° 15
- SCUOLE DELL'INFANZIA n° 64
- SCUOLE PRIMARIE n° 67
- SCUOLE SECONDARIE 1° G. n° 34
- SEDI UFFICI COMUNALI n° 42
- BIBLIOTECHE PUBBLICHE n° 6
- C.V.A. n° 13
- PALESTRE n° 20
- CENTRI ASSOCIATIVI n° 10
- RESIDENZE n° 4
- PALA BARTON
- PALAZZETTO PELLINI
- IMPIANTO SPORTIVO SANTA GIULIANA

La fornitura di fluido vettore per la climatizzazione estiva degli edifici comunali interessa n. 17 impianti, tra gruppi frigoriferi e pompe di calore.

3. CARTA DEL SERVIZIO ENERGIA

Il D.P.R. 412/93 all'art. 1 definisce “«*contratto servizio energia*», *l'atto contrattuale che disciplina l'erogazione dei beni e servizi necessari a mantenere le condizioni di comfort negli edifici nel rispetto delle vigenti leggi in materia di uso razionale dell'energia, di sicurezza e di salvaguardia dell'ambiente, provvedendo nel contempo al miglioramento del processo di trasformazione e di utilizzo dell'energia*”.

Gli obiettivi primari del servizio energia sono quindi la pianificazione degli interventi di efficientamento energetico negli immobili comunali, la definizione di linee guida energetiche per la realizzazione di nuovi immobili, la corretta gestione del servizio di climatizzazione invernale, estiva e, ove presente, la fornitura di acqua calda sanitaria.

Gli uffici promuovono il miglioramento della qualità e della sicurezza degli impianti mediante una accurata e continua attività di ricerca ed aggiornamento alle nuove tecnologie, nel rispetto delle norme tecniche e delle politiche comunitarie in materia energetica.

3.1 I compiti del Fornitore sono:

- a. assicurare la produzione e l'erogazione dell'energia termica per la climatizzazione invernale, in tutti i Luoghi di Fornitura indicati dall'Amministrazione Comunale, garantendo la temperatura di comfort (20°C con tolleranza di 1°C) per tutte le ore di riscaldamento richieste;
- b. fornitura di combustibile per il funzionamento degli impianti termici;
- c. erogazione dei beni e dei servizi di gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti;
- d. assunzione della funzione di *“terzo responsabile dell'esercizio e della manutenzione dell'impianto termico”* ai sensi dell'art. 6 del D.P.R. 16 aprile 2013, n. 74, compilazione dei “Libretti di Centrale”, predisposizione delle necessarie pratiche autorizzative e di omologazione, qualora necessarie;
- e. conduzione degli impianti termici e delle apparecchiature per la climatizzazione invernale ed estiva;
- f. fornitura di acqua calda sanitaria qualora prodotta dallo stesso impianto termico che assicura anche la climatizzazione invernale;
- g. pronto intervento per fermi o guasti accidentali;
- h. avviamento, accensione, spegnimento ed arresto delle centrali termiche;
- h-i. gestione e monitoraggio a distanza degli impianti per la climatizzazione invernale attraverso un sistema di telecontrollo dedicato;
- h-j. tutte le operazioni di commutazione degli impianti di climatizzazione invernale (riscaldamento) in climatizzazione estiva (raffrescamento) e viceversa, al termine delle relative stagionalità;
- h-k. sorveglianza delle centrali termiche;
- h-l. messa a riposo degli impianti, da effettuarsi alla fine della stagione di riscaldamento;
- h-m. garanzia della conduzione con personale qualificato e patentato;
- h-n. responsabilità nel mantenere la precisione e l'affidabilità di tutte le apparecchiature di misura installate;
- h-o. diagnosi energetica (secondo UNI CEI EN 16247 e successive modificazioni) di tutti gli edifici ed indicazione degli eventuali interventi di riqualificazione energetica;
- p. manutenzione dei gruppi termici, dei gruppi frigo, delle pompe di calore come previsto dalla normativa F-GAS, delle Unità di Trattamento Aria, di tutti i componenti della centrale termica, dei terminali di erogazione di energia (radiatori, ventilconvettori e termoventilanti);

e.g. _____ messa a disposizione di un centro di ricezione e gestione delle chiamate di segnalazione e richieste di intervento, con numero verde attivo h 24: Numero verde: 800 122 701

3.2 Compiti del Comune

All'interno della U.O. Energia e Smart City del Comune di Perugia, facente parte dell'Area Governo del Territorio è incardinato il Servizio Energia. Questo servizio, oltre che occuparsi della pianificazione e della progettazione degli interventi di efficientamento energetico degli edifici comunali esistenti, supporta per la parte di competenza la realizzazione dei nuovi edifici, garantendo le prestazioni energetiche indicate dalla normativa, che prevede di ottenere il risultato NZEB per le nuove costruzioni pubbliche. Inoltre l'ufficio cura la gestione del servizio, applicando la convenzione che lo regola, monitorando con continuità la qualità della gestione, gli interventi ordinari e straordinari eseguiti dal fornitore.

3.3 Interventi di manutenzione straordinaria dovuti all'emergenza Covid-19

Sono stati programmati, per la stagione termica in corso (2020-2021), interventi significativi per assicurare la limitazione della diffusione del virus ed in particolare, come consigliato dall'Istituto superiore della Sanità, sono state eseguite pulizie supplementari con prodotto specifici dei filtri dell'aria dei ventilconvettori, split, UTA e unità termoventilanti, funzionanti in configurazione di climatizzazione sia estiva che invernale. Per gli anni successivi si terrà conto dell'evoluzione della situazione sanitaria adattando questo tipo di interventi alle normative di volta in volta emanate.

3.4 Gestione tecnica e programmazione oraria

L'attività dell'ufficio prevede:

- a. Adempimenti e controlli di carattere tecnico sull'operato del Fornitore;
- b. Verifica dell'esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria;
- c. Controllo del portale per la gestione di interventi da parte del Fornitore a seguito di richiesta dell'utenza;
- d. Ricezione e valutazione delle richieste orarie di erogazione del servizio da parte degli utenti, rielaborazione secondo i parametri del Contratto e trasmissione al "Fornitore" degli ordinativi per l'erogazione del riscaldamento, tenendo conto delle diverse tipologie di edificio, utenza ed attività;
- e. Monitoraggio e aggiornamento costante della programmazione ordinaria e straordinaria di tutti gli impianti di competenza;
- f. Richiesta erogazione dell'orario di riscaldamento "straordinario", solo a seguito di comparazione con la programmazione ordinaria;

- g. Controllo e verifica dei parametri di funzionamento degli impianti e delle temperature tramite il sistema informatico di telegestione.

3.5 Front office e utenza

Sarà prestata la massima cura nei rapporti con l'utenza, in merito alle varie richieste di servizio e alle segnalazioni. Il servizio segue inoltre l'evoluzione della trasformazione digitale degli altri servizi, pertanto sarà portato su applicativo web, con interfaccia utente semplice ed efficace.

3.6 Modalità di accesso e fruizione

Ai sensi del D.P.R. 74/2013, sul territorio del Comune di Perugia (zona climatica "E") è consentita l'accensione degli impianti di riscaldamento a partire dal 15 Ottobre, fino al 15 Aprile, per un massimo di 14 ore giornaliere consecutive.

In caso di condizioni climatiche avverse, il Sindaco può anticipare la possibilità di accensione degli impianti di riscaldamento, rispetto ai termini fissati dal decreto, o posticiparne lo spegnimento.

L'ufficio Servizio Energia provvederà allo spegnimento degli impianti nei giorni festivi di calendario. Sarà cura dei responsabili comunicare la necessità di accensione nei giorni festivi.

Per quanto attiene la gestione degli impianti dei Plessi scolastici, l'ufficio provvederà al loro spegnimento, secondo quanto previsto dal calendario scolastico regionale. Nei casi di necessità di utilizzo dei plessi scolastici durante i giorni di chiusura, il responsabile dovrà comunicare la richiesta di accensione, in modalità straordinaria.

3.7 Soggetti di riferimento dell'utenza

I soggetti di riferimento, in seguito denominati semplicemente utenti, sono, oltre ai dirigenti di area, di struttura e di unità operativa del Comune di Perugia, i dirigenti scolastici, i presidenti o loro delegati delle associazioni culturali, sociali, sportive che hanno convenzioni sottoscritte con il Comune di Perugia, in merito alla gestione o assegnazione di beni del patrimonio comunale.

3.8 Modalità di ricezione delle richieste ordinarie per il riscaldamento e la fornitura di Acqua Calda Sanitaria (ACS) da parte dell'utenza

Le richieste ordinarie di riscaldamento ed erogazione di Acqua Calda Sanitaria (A.C.S.) dovranno essere inserite esclusivamente online su apposito applicativo nel portale istituzionale del Comune di Perugia ad inizio stagione o ad inizio attività, **almeno 5 giorni lavorativi precedenti la data di inizio erogazione.**

Durante la stagione termica, è consentito, in funzione delle esigenze di servizio, modificare/integrare tale orario, sempre tramite portale istituzionale, **almeno 4 giorni lavorativi,**

precedenti la data di erogazione. Tempi ridotti potranno essere accettati solo in caso di esigenze della protezione civile.

Per ogni struttura possono essere richieste non più di 3 accensioni giornaliere non consecutive, come di seguito specificato:

- almeno 4 ore consecutive nella prima accensione;**
- almeno 2 ore consecutive per ciascuna delle ulteriori due richieste successive,**

per un massimo di 14 ore di attivazione giornaliera dell'impianto.

3.9 Modalità di ricezione delle richieste straordinarie per il riscaldamento e la fornitura di Acqua Calda Sanitaria (ACS) da parte dell'utenza

Le richieste straordinarie di riscaldamento ed erogazione di Acqua Calda Sanitaria (A.C.S.) e/o eventuali modifiche ed annullamenti dovranno essere inseriti esclusivamente on line su apposito applicativo nel portale istituzionale del Comune di Perugia, **almeno 5 giorni lavorativi, precedenti la data dell'evento straordinario.**

Per ogni struttura possono essere richieste non più di 3 accensioni giornaliere non consecutive, come di seguito specificato:

- almeno 4 ore consecutive nella prima accensione;**
- almeno 2 ore consecutive per ciascuna delle ulteriori due richieste successive,**

per un massimo di 14 ore di attivazione giornaliera dell'impianto.

Durante i periodi di chiusura, i responsabili sono tenuti a gestire e comunicare le richieste di accensioni e gli spegnimenti, come indicato nel punto 3.6.

3.10 Tempi e modalità di intervento

3.10.1 Segnalazioni anomalie di funzionamento

Le segnalazioni di anomalie di funzionamento degli impianti devono essere inoltrate esclusivamente tramite numero verde dedicato, attivo H 24, 7 giorni su 7, messo a disposizione dal Fornitore:

Numero verde: 800 122 701

In caso di pericolo la segnalazione al pronto intervento comunale (tel. 075/5723232) sempre 24h/7gg.

3.10.2 Modalità e tempi di risoluzione delle anomalie da parte del fornitore

Ricordato che il funzionamento del call center è attivo 24h/7gg, i tempi di sopralluogo in caso di chiamata sono indicati nella seguente tabella:

LIVELLO DI PRIORITA'	DESCRIZIONE	TERMINE SOPRALLUOGO
Emergenza	Tipico di situazioni che possono mettere a rischio la incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative	La presa in carico dovrà essere entro 1 ora e l'intervento entro 2 ore dalla chiamata.
Urgenza	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali (es. condizioni microclimatiche) per lo svolgimento delle normali attività lavorative	Il sopralluogo dovrà essere iniziato entro 4 ore dalla chiamata
Altri interventi	Tutti gli altri casi	Il sopralluogo dovrà essere iniziato entro 24 ore dalla chiamata

3.10.3 Rapporti con gli utenti

L'ufficio Servizio Energia predispone le necessarie azioni informative nei confronti dell'utenza anche al fine della prossima abilitazione degli utenti stessi alla richiesta degli orari di riscaldamento/a.c.s. tramite portale online.

3.10.4 Customer satisfaction

Per ogni stagione termica l'ufficio energia eseguirà un'indagine di customer satisfaction intervistando anche con procedure telematiche, una percentuale significativa di utenti e redigerà apposito report da pubblicare nel portale istituzionale dell'Ente.