

Nota su incontro con Acea Produzione SpA del 28/04/2021

Il giorno 28/04/2021 su piattaforma Teams si è tenuto un incontro che ha visto la partecipazione dei vertici del gestore del servizio di Teleriscaldamento e una delegazione di rappresentanti del nostro Comitato e dei colleghi di Mostacciano.

Obiettivo dell'incontro sono stati i seguenti punti:

- Aggiornamenti sui lavori in corso sulla rete di teleriscaldamento;
- Evoluzione dei sistemi ed organizzazione del servizio;
- Tariffa del servizio di Teleriscaldamento

Aggiornamenti sui lavori in corso sulla rete di teleriscaldamento

Con il passare degli anni e con la costante pressurizzazione delle condotte, avviene un lento ed incessante processo di usura, accelerato in taluni casi anche da danneggiamenti alla coibentazione delle condotte da parte di operatori che agiscono sul manto stradale (es. per la posa della fibra o per i rifacimenti stradali) i quali, sebbene non producono l'immediata rottura delle tubazioni (e quindi la fuoriuscita di acqua calda e vapore), causano problemi di impermeabilizzazione delle stesse accorciando di fatto il ciclo di vita delle condotte.

Acea pone in essere una costante azione di controllo preventivo dello stato della rete primaria, sostanzialmente attraverso il ricorso a "Termo camere" le quali, utilizzate da personale dell'azienda, riescono ad evidenziare variazioni di temperatura presenti anche a metri di profondità, sotto il manto stradale, evidentemente sintomatiche di fuoriuscite di acqua calda che non si manifestano ancora sulla superficie stradale.

Azioni preventive vengono comunque poste in essere secondo un piano rotativo di "svecchiamento" della rete che prevede cospicui investimenti mirati alla **sostituzione dei tratti al limite della vita utile dei materiali**, la realizzazione di nuovi collegamenti per magliare e ridondare al meglio la rete e la sostituzione degli organi di manovra oltre che delle sottocentrali di consegna presso le utenze.

Inoltre è in corso un'intensa **revisione complessiva di tutto il sistema di elettrovalvole** presenti sulla rete, installandone nuove, a controllo remoto.

Programma lavori 2020:

R1-Raddoppio dorsale dn 400 alimentazione rete	(COMPLETATO)
R2-Collegamento bypass C.le Tor di Valle	(COMPLETATO)
R3-Collegamento bypass nodo I	(COMPLETATO)
R4-Risanamento Via B.V. del Carmelo	(PARZIALE)
R5-Risanamento stacchi Via Mar della Cina	(COMPLETATO)
R6-Risanamento rete secondaria B. Temperatura via Letteri	(COMPLETATO)
Bonifica amianto 2020	(COMPLETATO)
Risanamento sottocentrali di scambio termico 2020	(COMPLETATO)
Sostituzione programmata gruppi di misura	(COMPLETATO)

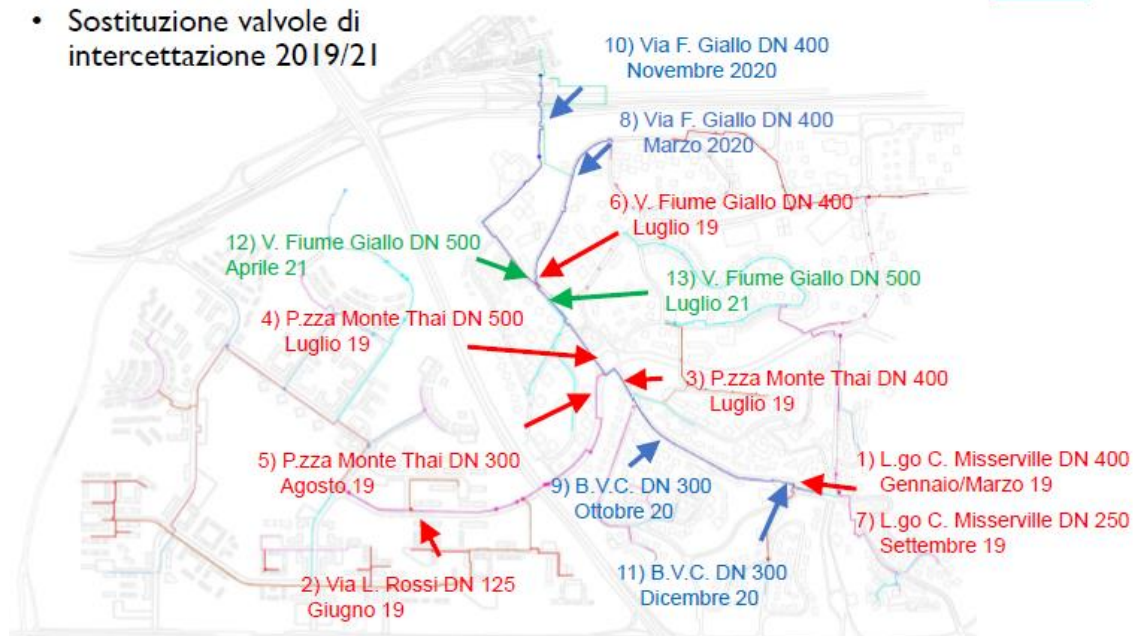
Programma lavori 2021:

- R1-Risanamento Via B.V. del Carmelo
- R2-Risanamento dn 400 da Sciangai a Scuola Via Fiume Giallo)
- R3-Risanamento dn 400 da civ. 110 a 113
- R4-Risanamento stacchi Via Fiume Giallo
- R5-Risanamento stacchi Via Canton

(IN CORSO)

(IN CORSO)

• Sostituzione valvole di intercettazione 2019/21



Evoluzione dei sistemi ed organizzazione del servizio

- Nuovo sito informativo all'utenza:** nuova pagina web www.gruppo.acea.it/contatti/teleriscaldamento

Sezione Contatti e Riferimenti

Numeri di telefono

Aree Produzione - Roma sud (Dove Torino), Mezzocammino e Montecitorio

Per servizi di qualità commerciale (ricevita copia fattura, informazioni, fornitura, ecc.)

800 130 337

Numero verde attivo dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 19:00, sabato dalle 09:00 alle 13:00
Costo della rete fissa e cellulare

Per segnalazioni di pronto intervento (diligenti) dall'impianto di distribuzione, interventi nella rete
danneggiamenti e guasti relativi all'impianto di distribuzione

800 130 007

Numero verde attivo 24 ore al giorno su rete

Sezione Modulistica e Procedure

Informazioni e documenti utili

Tariffe

Reclami

Per richiedere un nuovo allacciamento

Per l'attivazione della fornitura (voltura, subentro, attivazione)

Per la realizzazione dell'allacciamento

Per la disattivazione e lo scollegamento dalla rete

Sezione Documenti Consultabili

Documenti utili

Condizioni generali di contratto
PDF, 988kb

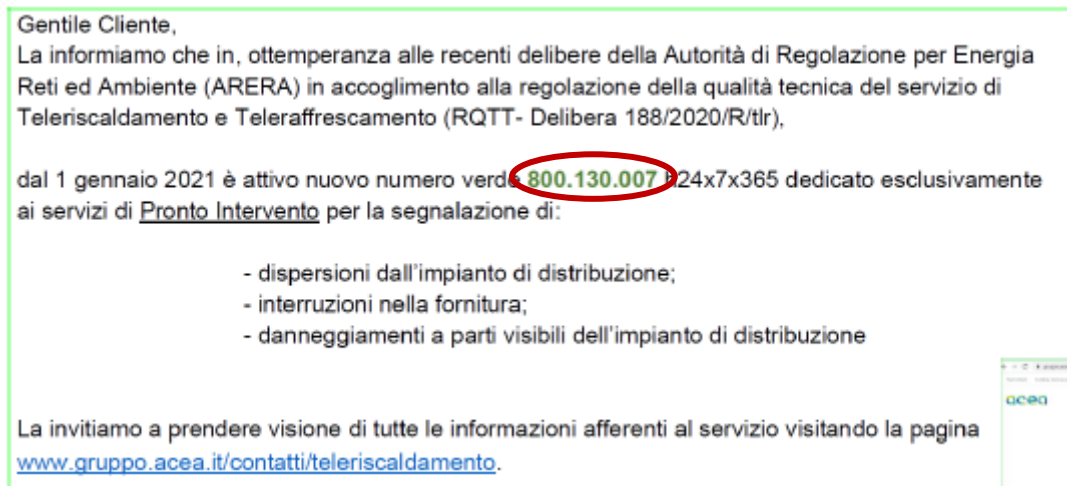
Livelli di servizio qualità commerciale
PDF, 187kb

Livelli di servizio qualità tecnica
PDF, 333kb

Indennizzi automatici
PDF, 240kb

Informativa Privacy
PDF, 754kb

- **Nuovo Numero Verde di Pronto Intervento:** attivazione di un numero verde **attivo 7 giorni su 7 e 24 ore al giorno, dedicato ESCLUSIVAMENTE ai servizi di pronto intervento** (il precedente servizio era attivo 12 ore al giorno, 5 giorni su 7) come indicato di seguito (estratto della comunicazione inviata a tutti gli utenti in allegato alla fattura). Ci è stato precisato che il nuovo numero verde non deve essere utilizzato per richieste commerciali.

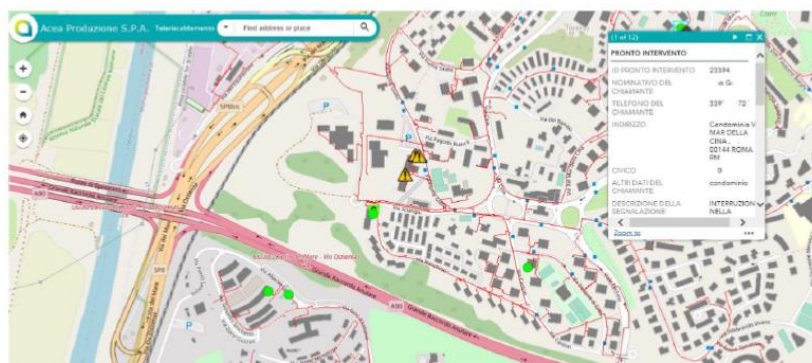


- **SLA Commerciali 2020:** definizione nuovi SLA (Standard Level Agreement: livelli minimi di servizio) e tracciamento delle pratiche commerciali gestite dal 1 gennaio 2020 in poi, con i seguenti risultati:

Totale pratiche evase nel 2020: 1.701

➤ Tempo massimo attivazione nuova fornitura:	7gg lavorativi
➤ Tempo massimo riattivazione dopo sospensione per morosità:	2gg lavorativi
➤ Tempo massimo disattivazione su richiesta cliente:	5gg lavorativi
➤ Tempo massimo risposta ai reclami:	30gg solari
➤ Risposta a richieste scritte di informazioni entro 30gg solari:	100% (richiesto 90%)

- **Sistemi per il Tracciamento degli SLA Tecnici:** attivazione di un sistema Web GIS per la gestione degli interventi tecnici (sistema utilizzato dagli operatori di pronto intervento, per la gestione end to end dello stesso):



- **Servizi Web per l'utente:** attualmente non disponibile ma in lavorazione. Obiettivo del gestore è quello di **implementare nel portale "MyAcea"** (oggi già disponibile per le utenze elettrica e idrica) una sezione dedicata al servizio di Teleriscaldamento, con le stesse funzionalità oggi disponibili per le altre tipologie di utenze (es. ricezione fatture con processo dematerializzato, pagamento fatture, segnalazione reclami, etc.). L'implementazione in oggetto è prevista nei prossimi 12 mesi.

Infine, Acea ha manifestato la disponibilità a valutare, gratuitamente, caso per caso le problematiche riscontrate da ciascun utente, offrendo una consulenza per poter migliorare l'impianto condominiale, mediante interventi specifici. Per tale ragione, lo scrivente Comitato di Quartiere invita gli amministratori di condominio ed i singoli utenti del servizio di teleriscaldamento, a far presente le casistiche di problematiche riscontrate sugli impianti interni al palazzo, c.d. circuito secondario, inviando una apposita comunicazione, dettagliata e circostanziata, all'indirizzo email: info@cdqtorrinomezzocammino.it. Il CdQ inoltrerà dette richieste ad Acea Produzione SpA che si farà carico, in tempi adeguati, di analizzare le problematiche sollevate dagli utenti al fine di valutare le opzioni tese ad una loro risoluzione e comunicarle all'amministratore o all'utente.

Tariffa del servizio di Teleriscaldamento

Abbiamo manifestato ad Acea l'opportunità di prevedere un nuovo modello tariffario, che superi l'attuale impostazione di *"quota fissa + quota variabile"*. L'attuale modello sconta il limite di comportare spesso una quota rilevante di costi fissi per l'utente finale, indipendentemente dal quantitativo di energia termica utilizzata dall'utente. Su questo punto Acea ha ribadito che la quota fissa è legata al progetto impiantistico redatto dal costruttore, che porta alla definizione di una Potenza termica nominale, in base alla quale viene da Acea dimensionata la "sottocentrale" di ciascun edificio. Abbiamo proposto dunque una revisione del modello tariffario, individuando più opzioni tariffarie da sottoporre alla libera scelta dell'utente finale, che possano ad esempio contemplare periodi dell'anno e fasce di consumo, come ad esempio un modello tariffario a *"canone mensile"* associato alla possibilità di attivare e disattivare il servizio in corso d'anno (es. attivazione servizio solo nei mesi invernali, con pagamento di un canone fisso solo in quei mesi, parametrato con fasce di consumo). Acea ha precisato che questo aspetto commerciale è alla loro attenzione ed eseguiranno valutazioni di fattibilità in tal senso.