

Procedura per la segnalazione di guasti, malfunzionamenti e/o mancate accensioni degli impianti termici di proprietà e pertinenza di Roma Capitale.

Lo scrivente ufficio si occupa del servizio di conduzione e manutenzione degli impianti termici centralizzati di proprietà e pertinenza di Roma Capitale.

Vista l'estensione territoriale nella quale insistono i circa 2.500 impianti, l'appalto di manutenzione è suddiviso in **3 lotti**, così caratterizzati:

Tabella n.1: Suddivisione dei lotti

LOTTO	MUNICIPI	TIPOLOGIE DI EDIFICIO
1	I, II, VII, VIII, IX, X, XI	asili nido, biblioteche, canili, case di riposo, centri anziani, centri sociali, musei, polizia locale, scuole, uffici.
2	III, IV, V, VI, XII, XIII, XIV, XV	asili nido, biblioteche, canili, case di riposo, centri anziani, centri sociali, musei, polizia locale, scuole, uffici.
3	TUTTI	Edilizia Residenziale Pubblica (E.R.P.)

Al fine di segnalare un qualsiasi guasto e/o malfunzionamento dell'impianto termico a servizio di uno qualsiasi degli edifici sopra elencati, sono attivi **3 numeri verdi**, uno per ciascun lotto, a servizio dell'utenza. Nel dettaglio:

Tabella n.2: Numeri verdi call-center – pronto intervento

LOTTO	NUMERO VERDE	SOCIETA' RESPONSABILE
1	800.590.081	R.T.I. Consorzio Integra Soc Coop. (CPL Concordia società operativa) con Mugnai S.p.A. e ENGIE Servizi S.p.A
2	800.840.302	R.T.I. ENGIE Servizi S.p.A con Siram S.p.A.
3	800.966.126	R.T.I. Antas S.r.l. con Del Bo S.p.A.

La segnalazione della problematica ai sopraelencati numeri è fondamentale ai fini dell'apertura di un **"ticket"** di intervento e della conseguente registrazione e tracciabilità dell'intervento. A tal fine, al momento della segnalazione, dovrà essere comunicato all'operatore il numero identificativo dell'impianto.

I numeri verdi saranno affissi in prossimità delle singole centrali termiche oltre che pubblicati in evidenza sulla home page sito del comune di Roma e/o del Dipartimento S.I.M.U.-C.U.LL.PP..

In aggiunta al servizio di “**call-center**”, che riveste carattere prioritario per la segnalazione delle problematiche inerenti gli impianti termici da parte dei singoli utenti, lo scrivente Ufficio ha attivato una **casella di posta condivisa**, visualizzabile da tutto l’ufficio di Direzione di Esecuzione del Contratto (D.E.C.), all’indirizzo impiantitermici@comune.roma.it, a **servizio esclusivo** dei dirigenti scolastici e/o dei funzionari educativi, dei responsabili delle strutture quali biblioteche, canili, centri anziani, centri sociali e dei dirigenti responsabili e/o dei funzionari preposti di musei, polizia locale ed uffici.

Alla suddetta casella di posta elettronica potranno essere inoltrate segnalazioni di guasti, malfunzionamenti e/o mancate accensioni.

Al fine di agevolare la lettura delle segnalazioni da parte dell’ufficio e conseguentemente la tempestività degli interventi, si chiede di voler strutturare **l’oggetto dell’e-mail** con i seguenti quattro campi separati da un trattino:

- Numero del lotto di pertinenza;
- Tipologia di edificio, in accordo con le categorie elencate nella tabella n.1;
- Indirizzo;
- Sintesi della problematica riscontrata.

Nel corpo della e-mail si può dettagliare la problematica allegando, eventualmente fotografie o file che possano essere d’ausilio alla risoluzione della problematica.

Esempio:

Nel caso in cui il bruciatore della caldaia a servizio dell’impianto di riscaldamento degli uffici del Dipartimento S.I.M.U.-C.U.LL.PP. di via Luigi Petroselli 45, fosse andato in blocco e pertanto i radiatori risultassero freddi e l’impianto risultasse nel suo complesso spento, l’oggetto della comunicazione da inoltrare sarebbe il seguente:

Invia	Da	Zimbra - andrea.marzi@comune.roma.it
	A...	impiantitermici@comune.roma.it
	Cc...	
	Ccn...	
	Oggetto	1 – ufficio – Via Petroselli 45 – impianto non funzionante

Figura n.1: Esempio di compilazione dell’oggetto della richiesta di intervento

Non verranno prese in considerazione richieste caratterizzate da un oggetto diverso da quello sopra indicato o inoltrate da soggetti diversi da quelli sopra elencati.

Infine, nel caso in cui, **dopo almeno 24 ore** dall'avvenuta segnalazione di intervento mediante numero verde e/o mezzo e-mail, non si avesse avuto alcun riscontro in merito, è possibile sollecitare la richiesta di intervento chiamando l'Ufficio di Direzioni di Esecuzione del Contratto ai seguenti numeri:

Tabella n.3: Recapiti Direzione di esecuzione del Contratto

LOTTO	RECAPITI D.E.C.
1	06.67.10.73768-2508-2030
2	06.67.10.79549-2508-2030
3	06.67.10.73704-2508-2030