



## CARTA DEI SERVIZI DEL TELERISCALDAMENTO

Gruppo Tea





Gruppo Tea



	pag.
<b>1 Premessa</b>	<b>2</b>
1.1 Presentazione del Gruppo Tea	2
1.2 Finalità della “Carta dei Servizi”	2
1.3 Dove trovarla	2
<b>2 Il servizio teleriscaldamento</b>	<b>3</b>
<b>3 I principi fondamentali</b>	<b>4</b>
3.1 Eguaglianza	4
3.2 Imparzialità	4
3.3 Continuità	4
3.4 Partecipazione	4
3.5 Efficienza ed efficacia	4
<b>4 Standard di Qualità</b>	<b>5</b>
4.1 Continuità e regolarità dell'erogazione	5
4.2 Comunicazione alla cittadinanza per cantieri/lavori	7
4.3 Tempestività nel ripristino del servizio in caso di perdite e guasti	7
4.4 Modalità e tempi di allacciamento	7
4.5 Assistenza ai clienti	7
4.6 Correttezza della misura dei consumi	7
4.7 Correttezza della fatturazione dei consumi	9
4.8 Trasparenza nell'applicazione delle tariffe	9
4.9 Tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti	9
<b>5 Informazioni ai clienti</b>	<b>10</b>
<b>6 La Tutela del Cliente</b>	<b>10</b>
6.1 Comportamento del personale	10
6.2 Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio	10
6.3 Reclami e segnalazioni	10
6.4 Validità della Carta dei Servizi	10
<b>7 Riepilogo standard</b>	<b>11</b>

## Presentazione del Gruppo Tea



## Finalità della “Carta dei Servizi”

## Dove trovarla



## 1. Premessa

**1.1** Tea è una azienda multiservizi con quasi 600 dipendenti e diverse sedi operative. La Società, direttamente o attraverso società controllate, si occupa della gestione di servizi pubblici locali: idrici integrati, ambiente, energia, funerario e comunicazioni.

Il Gruppo Tea opera sul territorio mantovano favorendo l'integrazione dei servizi, lo scambio di esperienze e collaborazioni con l'esterno, le alleanze strategiche con partner pubblici e privati nei settori dell'acqua, dell'energia, dell'ambiente e dei servizi cimiteriali e di cremazione.

In particolare, in riferimento ai servizi energetici il proprietario di reti e impianti Tea delega alla società controllata Tea Sei tutte le attività connesse alla gestione del Teleriscaldamento mentre alla società controllata Tea Energia affida le attività commerciali e di vendita. Gli standard contenuti nel presente documento sono stabiliti da Tea S.p.A in accordo con gli indirizzi e gli obiettivi del Gruppo.

**1.2** La Carta dei Servizi si inserisce in un quadro più ampio ed articolato di attenzione al Cittadino, costituendo parte fondamentale di un approccio orientato alla qualità del servizio prestato.

Essa rappresenta, infatti, uno strumento di conoscenza e partecipazione: fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione di Tea, sull'espletamento dei servizi, sulle modalità con cui è possibile relazionarsi con l'azienda stessa e facilita l'acquisizione di ulteriori informazioni relative alle modalità di prestazione del servizio.

**1.3** La Carta dei Servizi è disponibile:

- presso lo sportello clienti di vicolo Stretto 12, a Mantova
- presso il servizio clienti, telefonando al Call Center (Numero verde 800 473165, per chi chiama da cellulare 199 143232)
- scaricandola direttamente dal sito internet [www.teaspa.it](http://www.teaspa.it)

## 2. Il servizio teleriscaldamento



A Mantova il servizio teleriscaldamento è stato avviato nel 1978, in seguito alla realizzazione, da parte dell'allora A.S.M., dell'impianto pilota di Lunetta-Frassine.

Sulla base di questa prima esperienza "di quartiere", l'Azienda, a partire dai primi anni Ottanta, ha proseguito la diffusione del teleriscaldamento a livello urbano, costruendo nuovi impianti di produzione e allargando la rete di distribuzione, che attualmente si estende per circa 50 km complessivi di doppia tubazione.

Con "teleriscaldamento" si intende la produzione centralizzata di calore, per usi domestici, non domestici e usi vari, in poche unità di generazione ad elevato contenuto tecnologico, da cui derivano importanti vantaggi in termini di diversificazione dei combustibili sfruttabili, di risparmio energetico e di tutela dell'ambiente.

Il calore, sotto forma di acqua surriscaldata, viene distribuito tramite una **rete di tubazioni preisolate detto circuito primario**<sup>1</sup> (una di mandata e una di ritorno, normalmente interrate in strade pubbliche) sino in prossimità degli edifici da allacciare per gli usi di riscaldamento, di produzione di acqua calda igienico-sanitaria e di raffrescamento estivo. L'allacciamento dell'edificio è costituito dallo **stacco d'utenza**<sup>2</sup> eseguito con tubazioni preisolate e dalla **sottocentrale di utenza**<sup>3</sup>, completa dei sistemi di regolazione e contabilizzazione del calore.

Il sistema di produzione del calore è ad elevata efficienza energetica ed è composto da una centrale di scambio calore dal ciclo combinato Enipower Mantova, da un impianto di recupero calore dalla raffineria IES, da un sistema di accumulo termico e da varie centrali termiche di integrazione e riserva.

In taluni casi è possibile avere anche il teleraffrescamento degli edifici. Il teleraffrescamento consiste nell'uso del calore prodotto dagli impianti di produzione o recuperato dai processi industriali per la produzione di acqua refrigerata, attraverso speciali apparecchiature chiamate gruppi frigoriferi ad assorbimento.

<sup>1</sup> È la rete di distribuzione dell'acqua surriscaldata. È sempre di proprietà di Tea.

<sup>2</sup> Tubazioni di mandata e ritorno primario, di norma di diametro inferiore alle condotte principali, che portano l'acqua surriscaldata alle sottocentrali d'utenza.

<sup>3</sup> L'insieme dei componenti quali scambiatore, valvola di regolazione, organi di sicurezza e controllo, che s'interpone tra "primario" e "secondario". Prende il posto della caldaia negli impianti alimentati da combustibili fossili. È di proprietà del cliente.

**Eguaglianza****Imparzialità****Continuità****Partecipazione****Efficienza ed  
efficacia**

### 3. I principi fondamentali

- 3.1** L'erogazione dei servizi pubblici gestiti dal Gruppo Tea si basa sul principio di eguaglianza dei clienti, a prescindere da razza, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. La Società garantisce, a parità di presupposti tecnici, un eguale trattamento per tutti i clienti del territorio di competenza nel rispetto degli obblighi previsti nel Codice Etico del Gruppo Etico conforme al D.Lgs. 231/2001.
- 3.2** Il comportamento dei dipendenti della Società si ispira a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- 3.3** È impegno di Tea Energia garantire un servizio continuo e regolare. Nel caso di interruzioni, la Società adotta tempestivamente misure e provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata del disagio arrecato al cliente.
- 3.4** Tea Energia promuove la partecipazione di ogni cittadino alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, sia per favorire la collaborazione tra utente e Società. Pertanto, il cliente ha diritto di ottenere le informazioni aziendali che lo riguardano, di presentare documenti, formulare suggerimenti e inoltrare reclami. La Società trasmette le informazioni sul servizio e acquisisce periodicamente le valutazioni del cliente circa la qualità della prestazione offerta.
- 3.5** L'innalzamento continuo del livello di efficienza ed efficacia del servizio costituisce un obiettivo che il Gruppo Tea persegue adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## 4. Standard di qualità



### Continuità e regolarità dell'erogazione

Sulla base di fattori considerati determinanti per la qualità del servizio, Tea Energia ha fissato standard qualitativi e quantitativi della prestazione. Di tali parametri - alcuni di carattere generale, attinenti il complesso delle prestazioni, ed altri di carattere specifico, il cui rispetto il cliente può verificare direttamente - la Società assicura il periodico aggiornamento al fine di stabilire adeguamenti in linea con le esigenze dei servizi.

Il Servizio Teleriscaldamento è certificato in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2008 per le attività di progettazione, installazione e manutenzione di impianti di teleriscaldamento.

Sono considerati fattori di qualità del servizio teleriscaldamento:

- continuità e regolarità dell'erogazione
- comunicazione alla cittadinanza per cantieri / lavori
- tempestività nel ripristino del servizio in caso di perdite e guasti
- modalità e tempi di allacciamento
- assistenza ai clienti
- facilità nella stipula dei contratti e nel pagamento delle bollette
- correttezza della misura dei consumi
- correttezza della fatturazione dei consumi
- trasparenza nell'applicazione delle tariffe
- tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti

**4.1** Il servizio è disponibile in tutti i mesi dell'anno: in qualsiasi momento è infatti possibile prelevare calore dalla rete di teleriscaldamento. La rete di distribuzione è realizzata in modo da ridurre il più possibile la sospensione dell'erogazione nel caso di interventi di manutenzione programmata o di guasto.

Gli impianti di produzione e la rete sono sottoposti ad un monitoraggio costante esercitato attraverso un sistema di telecontrollo che consente di intervenire tempestivamente, in caso di anomalia o di guasto, con manovre a distanza e con squadre di pronto intervento, attive 24 ore su 24 in tutti i giorni dell'anno.

In caso di sciopero la Società è impegnata a mantenere funzionanti le strutture necessarie a garantire i servizi indispensabili.

Può accadere che per lavori programmati sia necessario interrompere l'erogazione. In questi casi, la Società si impegna a limitare la sospensione al minimo indispensabile e a evitare di programmare interventi di manutenzione nei momenti di maggiore utilizzo del servizio. I clienti interessati dalla sospensione vengono informati dalla Società **almeno 48 ore prima** mediante appositi cartelli esposti all'esterno dei fabbricati, nelle portinerie dei condomini ed eventualmente, in relazione al numero delle utenze implicate, anche con avvisi a mezzo stampa.

Utenze con esigenze particolari (ospedali, ricoveri, scuole, ecc.) vengono avvisate telefonicamente o direttamente e, di norma, si concorda il momento migliore per effettuare la sospensione.

Programmi di manutenzione preventiva e predittiva sono periodicamente attuati su reti e impianti di produzione, al fine di ridurre i disservizi.

La Società assicura, per la tipologia dei clienti cosiddetti **“utenti indiretti”**<sup>4</sup>, i seguenti valori di temperatura d’esercizio della rete: nel periodo invernale (generalmente dal 15 ottobre al 15 aprile) da un minimo di 90°C a un massimo di 120°C; il massimo è fornito in condizioni di punta allorché la temperatura media giornaliera esterna sia inferiore o uguale a -5°C; nel periodo estivo (generalmente dal 16 aprile al 14 ottobre) un valore minimo pari a 70° C; per esigenze particolari (condizionamento tramite assorbitori, ecc.) tale temperatura può essere elevata a 90°C.

Per i clienti cosiddetti **“utenti diretti”**<sup>5</sup>, i valori di temperatura d’esercizio della rete sono definiti nell’ambito delle rispettive convenzioni di quartiere stipulate tra Tea e i lottizzanti e trasmesse da questi ultimi al cliente negli atti di vendita. Di seguito si riporta la planimetria con ubicati i tre quartieri con sistema di tipo “diretto”



Le sottocentrali d’utenza, nel caso delle “utenze indirette”, fornite installate da Tea Sei sono garantite per il periodo stabilito dalle vigenti leggi. La garanzia copre i danni causati da difetti d’origine dei materiali impiegati o da messa in opera. Sono esclusi i danni conseguenti ad imperizia nell’utilizzo dell’impianto, a errata manutenzione e a incrostazioni calcaree.

La validità della garanzia è subordinata al fatto che l’anomalia sia segnalata per iscritto entro 60 giorni dalla data in cui viene riscontrata.

<sup>4</sup> Gli utenti che hanno un impianto fisicamente separato dalla rete di distribuzione primaria di Tea attraverso l’interposizione di una sottocentrale di utenza che produce acqua calda per riscaldamento e all’occorrenza acqua calda sanitaria.

<sup>5</sup> Gli utenti che hanno un impianto direttamente collegato al circuito secondario di proprietà di Tea con la sola interposizione di due contatori; uno per l’acqua calda per il riscaldamento/acqua fredda per il raffrescamento e uno per l’acqua calda sanitaria.

Comunicazione alla  
cittadinanza per cantieri/lavori

Tempestività nel ripristino  
del servizio in caso  
di perdite e guasti



Modalità e tempi  
di allacciamento

Assistenza ai clienti

Correttezza della misura  
dei consumi



- 4.2 Con frequenza settimanale Tea pubblica sul proprio sito (alla sezione NEWS della homepage) i nuovi cantieri aperti dal Servizio Teleriscaldamento ed aggiorna lo stato d'avanzamento dei lavori già in corso.
- 4.3 **a) Impianti di produzione e rete di distribuzione circuito primario**  
La Società dispone di un servizio di pronto intervento, attivo 24 ore su 24 in tutti i giorni dell'anno. Il tempo medio di intervento per situazioni di pericolo è di **60 minuti**. Nel caso di un numero consistente di richieste concomitanti e di un conseguente aumento dei tempi necessari per effettuare l'intervento, i tecnici aziendali forniscono al cliente le prime indicazioni di comportamento.
- b) Sottocentrale di utenza**  
Per far fronte a possibili guasti o disservizi presso le sottocentrali d'utenza è disponibile, per i soli clienti che hanno sottoscritto il contratto di abbonamento al servizio di manutenzione di Tea Sei, un servizio di pronto intervento attivo 24 ore su 24 ore in tutti i giorni dell'anno.
- Il tempo per avviare l'intervento di riparazione per la riattivazione della fornitura a seguito di guasto delle suddette apparecchiature è il seguente:
- tempo medio: **4 ore dalla segnalazione**
  - tempo massimo: **8 ore dalla segnalazione**
- Questi valori non considerano eventuali cause eccezionali indipendenti dalla Società.
- 4.4 Attualmente l'**allacciamento al teleriscaldamento**<sup>6</sup> è subordinato alla verifica della disponibilità di potenza termica degli impianti di produzione di Tea e alla presenza della rete di distribuzione calore nella zona interessata. Per tali ragioni, e per ottimizzare l'organizzazione delle fasi di rilascio del preventivo e di realizzazione dell'allacciamento, la Società assicura, a fronte di richiesta scritta, l'emissione del preventivo **entro 90 giorni**. Nella risposta sono contenuti anche tempi e modi dell'esecuzione dell'intervento.
- 4.5 Sono inclusi di norma nella prima stagione termica gli interventi relativi l'accensione, lo spegnimento e la regolazione delle temperature e delle fasce orarie di funzionamento. Tali attività devono essere richieste esplicitamente per iscritto dal Proprietario/Amministratore dell'immobile.
- 4.6 Tea Energia provvede al controllo periodico dell'affidabilità dei **contatori di calore**<sup>7</sup>, (nel seguito solo contatore) predisponendo tramite il gestore le eventuali operazioni di sostituzione o riparazione nei tempi più brevi. Il cliente può richiedere di propria iniziativa alla società di vendita Tea Energia la **verifica della funzionalità del contatore**<sup>8</sup> in contraddittorio con i tecnici aziendali.

<sup>6</sup> Si intende l'insieme di stacco d'utenza, sottocentrale e misuratore di energia termica

<sup>7</sup> È lo strumento di misura dell'energia consumata dall'impianto d'utenza di riscaldamento secondario. Il misuratore d'energia o contatore di calore di proprietà di Tea Sei. Il calcolo dell'energia ceduta all'impianto si basa sulla misura di portata e sulla differenza di temperatura rilevata per

<sup>8</sup> il tramite di due sonde installate una sulla tubazione di mandata e una sulla tubazione di ritorno del circuito primario.

Consiste nel controllo della funzionalità del contatore effettuato tramite idonea strumentazione di misura.

Attualmente, il tempo di intervento per effettuare tale verifica è pari a:

- tempo medio: **15 giorni di calendario**
- tempo massimo: **30 giorni di calendario**

Il tempo d'intervento decorre dalla data di ricevimento della richiesta scritta.

Nell'eventualità che pervenga un elevato numero concomitante di richieste di verifica, Tea Energia comunica al cliente il differimento della data d'intervento.

Il gestore (Tea Sei) effettua direttamente un controllo del contatore attraverso le seguenti fasi:

- analisi del problema segnalato dal cliente
- lettura del contatore
- controllo visivo dello stato di funzionamento del contatore
- misura della portata segnalata dal contatore con valvola a due vie chiusa

Se il cliente dovesse richiedere la verifica metodologica, con l'accettazione del preventivo di spesa, il contatore viene spedito ad un laboratorio esterno; nel preventivo sono riportati i tempi di esecuzione di tale verifica.

Se il contatore funziona regolarmente, le spese del controllo vengono addebitate al cliente.

In caso contrario, la Società assume a proprio carico dette spese, sostituisce o ripara il contatore e provvede a ricostruire i consumi del cliente interessato sulla base di quanto registrato in analoghi periodi e condizioni.

Nel seguito si riporta lo schema con evidenziata la posizione del contatore nel caso di "utenza indiretta" (fig. 1) e nel caso di "utenza diretta" (fig. 2)

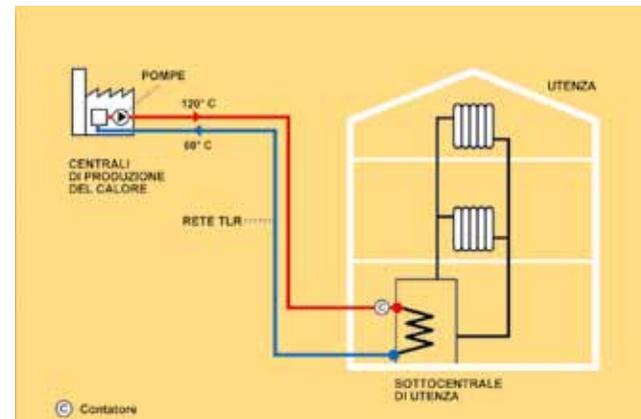


Fig. 1

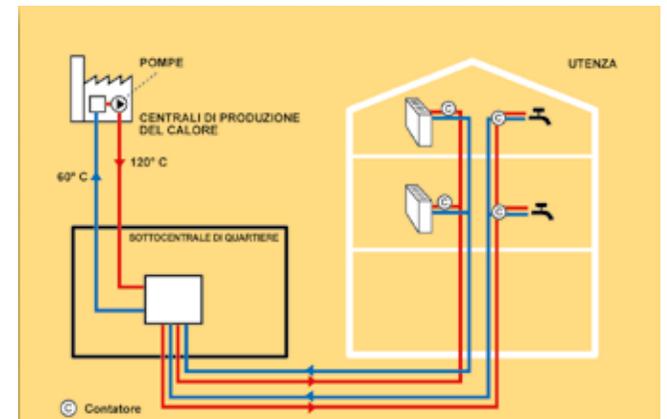


Fig. 2

### Correttezza della fatturazione dei consumi

### Trasparenza nell'applicazione delle tariffe

### Tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti



**4.7** I consumi sono rilevati con la lettura dei contatori, effettuata di norma ogni mese. La fatturazione avviene sulla base delle tariffe, rese pubbliche attraverso vari strumenti d'informazione. Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli. Qualora vengano commessi errori, in eccesso o in difetto, la Società provvede alla correzione degli stessi mediante verifiche seguite dall'emissione dei corrispondenti accreditati o addebitati.

**4.8** Il contatore fornisce immediatamente i kWh consumati che vengono fatturati alla tariffa in vigore, diversificata secondo il prospetto sotto riportato e legata a quella del gas del mercato tutelato, la quale è aggiornata trimestralmente sulla base delle determinazioni dell'Autorità dell'Energia Elettrica e il Gas.

Le tariffe variano in funzione di:

- tipologia di cliente:
  - domestici: IVA 10%
  - non domestici: IVA 21%
  - altri usi: utenze agevolate fiscalmente nel gas: IVA 21%
- portata contrattuale impegnata presso l'utenza espressa in m<sup>3</sup>/h
- efficienza energetica dell'immobile espressa mediante il coefficiente **Cu** calcolato d'ufficio sulla base della certificazione energetica dell'edificio
- prezzo del gas nel mercato di massima tutela

Il sistema tariffario è di tipo binomio (quota fissa + quota variabile) e diversificato per utenze indirette e dirette. Per ulteriori dettagli sul calcolo della tariffa si rimanda l'attenzione sul sito [www.teaenergia.it](http://www.teaenergia.it)

**4.9** Tea Energia assicura una risposta scritta alle richieste o ai reclami presentati per iscritto dai clienti. I tempi di riscontro ai reclami vengono rilevati in modo sistematico e oggi la Società è in grado di rispettare i seguenti valori (conteggiati facendo riferimento alle date del protocollo aziendale):

- a)** risposte che non richiedono un sopralluogo: tempo massimo 20 giorni lavorativi
- b)** risposte che richiedono un sopralluogo: tempo massimo 30 giorni lavorativi

Il personale aziendale è comunque a disposizione dei clienti per fornire informazioni e risposte in via breve (vedi "Contatti").

Comportamento  
del personale

Rilevazione del grado di  
soddisfazione del servizio

Reclami e  
segnalazioni

Validità della  
Carta dei Servizi



## 5. Informazioni ai clienti

Tea Energia assicura una puntuale informazione ai clienti circa le modalità di prestazione dei servizi. La Società adotta, in particolare, i seguenti strumenti:

- all'atto della stipula di un nuovo contratto consegna al cliente il documento **“CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA”**. Tale documento è comunque sempre a disposizione presso gli sportelli aziendali e sul sito [www.teaspa.it](http://www.teaspa.it)
- mediante appositi spazi sulle bollette, sul sito [www.teaspa.it](http://www.teaspa.it) o con la pubblicazione di opuscoli, Tea segnala, illustra e consiglia i clienti in merito a sicurezza, tariffe, modalità di utilizzo dei servizi aziendali, ecc.
- attraverso i mass-media, comunica modalità di interruzione o sospensione dell'erogazione, modificazioni delle prestazioni in caso di sciopero del personale e ogni altra eventuale informazione la cui diffusione viene ritenuta opportuna e necessaria.

## 6. Tutela del cliente

**6.1** Tutto il personale del Gruppo Tea è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni e a migliorare il livello qualitativo del servizio.

I dipendenti sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche, al fine di facilitare i cittadini nell'esplicazione delle pratiche.

**6.2** Tea Energia promuove, al fine di valutare la qualità del servizio reso, apposite verifiche presso i clienti per conoscerne il grado di soddisfazione. Anche l'analisi dei reclami scritti inoltrati dai clienti costituisce per la Società un utile riferimento per la definizione di programmi di miglioramento del servizio.

**6.3** Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti nella Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto a Tea Energia. Il cliente può inoltrare le sue segnalazioni scritte con le seguenti modalità:

- di persona presso l'Ufficio Clienti di Vicolo Stretto 12
- per posta, Ufficio Clienti di Vicolo Stretto, 12 - 46100 Mantova
- per e-mail, utilizzando l'e-mail [clienti@teaspa.it](mailto:clienti@teaspa.it)
- fax 0376 412579

Il cliente può presentare un reclamo verbale per telefono o di persona. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro i [tempi definiti al paragrafo “Tempestività nelle risposte a richieste e reclami scritti”](#), Tea Energia comunica l'esito finale, per iscritto.

Il Modulo da utilizzare può anche essere scaricato dal sito [www.teaspa.it](http://www.teaspa.it) nella sezione MODULISTICA E DOCUMENTI.

**6.4** La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione. I successivi adeguamenti saranno resi noti attraverso appositi strumenti informativi.

## 7. Riepilogo standard

PRESTAZIONE OFFERTA	STANDARD DEFINITO
CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DELL'EROGAZIONE	
Tempo di comunicazione delle sospensioni programmate ai diretti interessati	almeno 48 ore prima
TEMPESTIVITÀ NEL RIPRISTINO DEL SERVIZIO IN CASO DI PERDITE E GUASTI	
Tempo di arrivo sul luogo del pronto intervento	60 minuti
Riattivazione della fornitura a seguito di guasto sottocentrale	tempo medio: 4 ore dalla segnalazione (tempo massimo: 8 ore dalla segnalazione)
MODALITÀ E TEMPI DI ALLACCIAMENTO	
Tempo di emissione del preventivo a fronte di richiesta scritta	90 giorni di calendario
CORRETTEZZA DELLA MISURA DEL CONSUMO	
Verifica della funzionalità del contatore	tempo medio: 15 giorni di calendario (tempo massimo: 30 giorni di calendario)
TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI SCRITTO	
Risposte che non richiedono un sopralluogo	tempo massimo: 20 giorni lavorativi
Risposte che richiedono un sopralluogo	tempo massimo: 30 giorni lavorativi



#### RIFERIMENTI UTILI

##### **SPORTELLO CLIENTI DI MANTOVA:**

vicolo Stretto, 12  
lunedì - venerdì: 8.00 - 13.00  
lunedì - giovedì: 14.30 - 17.00

##### **INFORMAZIONI**

**Numero verde 800 473165**  
**per chi chiama da cellulare 199 143232**  
(servizio con operatore attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00)

##### **PREVENTIVI PER ALLACCIAMENTO DI NUOVE UTENZE E NUOVI CONTRATTI DI ABBONAMENTO AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE:**

Tel. 0376 412225  
Fax 0376 412249

##### **RICHIESTA INFORMAZIONI E INTERVENTI PER GLI ABBONATI AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE:**

Tel. 0376 412146  
Fax 0376 412249  
e-mail: abbonamenti\_tlr@teaspa.it

##### **SEGNALAZIONE GUASTI E PRONTO INTERVENTO 24 ORE SU 24:**

**Numero Verde 800 637637**



**Assistenza Clienti**

vicolo Stretto, 12 - 46100 Mantova  
Numero verde 800 473165 da rete fissa  
Numero 199 143232 da mobile  
e-mail: [clienti@teaspa.it](mailto:clienti@teaspa.it)

**Orari:**

lunedì - venerdì: 8.00 - 13.00  
lunedì - giovedì: 14.30 - 17.00

Gruppo Tea

