



## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA PER IL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO

Rev. 00

Settembre 2024

### DEFINIZIONI

Ai fini dell'interpretazione delle presenti Condizioni generali si applicano le seguenti definizioni:

**Allacciamento:** sistema di tubazioni che si origina da una diramazione della condotta stradale della rete di teleriscaldamento ed è finalizzato a consegnare l'Energia termica ad uno o più punti di fornitura.

**ARERA:** Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481.

**Circuito primario della sottostazione:** corrisponde alla porzione della Sottostazione d'utenza percorsa dal fluido termovettore primario e permette il trasferimento del calore dalla rete di teleriscaldamento alla Sottostazione stessa.

**Circuito secondario della sottostazione:** corrisponde alla porzione della Sottostazione d'utenza all'interno della quale circola il fluido termovettore di utilizzo e permette il trasferimento dell'Energia termica all'edificio che ne usufruisce. Il Circuito secondario è separato da quello primario dalle superfici o dalle apparecchiature di scambio termico.

**Cliente:** qualunque soggetto, persona fisica o giuridica, o altro soggetto, anche privo di personalità giuridica, proprietario o titolare di un diritto reale di godimento dell'unità immobiliare allacciata alla rete di teleriscaldamento o che ne richiede l'allacciamento, e che abbiasottoscritto il Contratto di fornitura. In carenza dei requisiti sopra indicati è facoltà del Fornitore di non sottoscrivere il Contratto di fornitura. In caso di comunione dei predetti diritti con altri soggetti, il Cliente rappresenta, nei confronti del Fornitore, anche tutti gli aventi titolo. In caso di locazione o comodato o altro titolo di disponibilità dell'immobile, è facoltà del Fornitore stipulare comunque il Contratto, richiedendo tuttavia la sottoscrizione, per accettazione ed assunzione di responsabilità in solido, anche da parte del proprietario o titolare del diritto reale dell'unità immobiliare.

**Cliente uso domestico residente:** è:

i. un Cliente che utilizza l'Energia termica per locali adibiti ad abitazione a carattere familiare e locali annessi o pertinenti all'abitazione, cantine o garage, purché:

- o l'utilizzo sia effettuato con un unico Punto di fornitura per l'abitazione e i locali annessi o pertinenti;
- o il titolare del Punto di fornitura sia una persona fisica;

ii. un condominio con uso domestico, diviso in più unità catastali, in cui sia presente almeno una unità abitativa con utilizzi analoghi a quelli di cui al punto i., purché:

- o il titolare del Punto di fornitura non sia una persona giuridica, salvo il caso in cui esso svolga le funzioni di amministratore del condominio;
- o l'Energia termica fornita non sia utilizzata in attività produttive, ivi incluse la commercializzazione di servizi energetici quali, ad esempio, il servizio energia;

**Cliente uso domestico non residente:** è un Cliente con tipologia di utilizzo "domestico" ma senza residenza.

**Cliente ALTRI USI:** è un Cliente soggetto IVA con tipologia di utilizzo "non domestico" diverso da quanto sopra.

**Contratto di fornitura o Contratto:** è l'insieme dei seguenti documenti, aventi forza contrattuale fra il Cliente ed il Fornitore: a) il preventivo di allacciamento; b) il Contratto per la fornitura di Energia termica; c) le presenti condizioni generali di Contratto; d) eventuali condizioni particolari; e) il Prospetto condizioni economiche; f) l'Informativa sui livelli specifici e generali di qualità; g) il Prezziario prestazioni telecalore.

**Corrispettivo di salvaguardia:** il corrispettivo spettante al Fornitore, previsto al solo fine di garantire il recupero dei costi relativi alla realizzazione dell'Allacciamento, ed a carico del Cliente che receda dal Contratto di fornitura prima della sua naturale scadenza. Tale corrispettivo è determinato ai sensi delle vigenti disposizioni ARERA.

**Disattivazione della fornitura o disattivazione:** è la sospensione dell'erogazione del servizio al Punto di fornitura a seguito della richiesta del Cliente, senza che sia prevista la rimozione di elementi della Sottostazione d'utenza.

**Energia termica:** energia di cessione del calore a mezzo acqua calda.

**Esercizio e manutenzione:** è l'insieme delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, di riparazione guasti, verifica e controllo del

corretto funzionamento dell'impianto termico, condotte in conformità alle normative tecniche vigenti.

**Fattura di chiusura:** è la fattura emessa a seguito della risoluzione del Contratto di fornitura e contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal Cliente.

**Fornitore:** è la società Bioenergy Anania S.p.A. che gestisce la rete urbana di teleriscaldamento e che distribuisce e vende, a mezzo di essa, Energia termica ai Clienti allacciati alla rete stessa.

**Gradi giorno:** in conformità al D.P.R. 412/1993, è la somma, relativa a tutti i giorni di un periodo annuale convenzionale di riscaldamento (definito dalle disposizioni di legge e dell'autorità locale), delle sole differenze positive tra la temperatura di comfort ambientale, convenzionalmente fissata in 20 °C, e la temperatura media esterna giornaliera.

**Impianto interno:** è l'impianto tecnologico che consente l'utilizzo dell'Energia termica prelevata dalla Rete; ha inizio dal Punto di fornitura e si estende fino ai sistemi di erogazione del calore per la climatizzazione degli ambienti, per la fornitura di acqua calda igienico sanitaria o per l'esecuzione di processi industriali.

**Manutenzione ordinaria:** è l'insieme delle operazioni che sono necessarie per il controllo della funzionalità della Sottostazione d'utenza.

**Manutenzione straordinaria:** è l'insieme delle operazioni che sono necessarie al ripristino della funzionalità della Sottostazione d'utenza, che comportano la sostituzione di componenti.

**Misuratore:** è la componente della Sottostazione d'utenza che serve per la misura dell'Energia termica fornita al Cliente, composto dalle sonde di temperatura, da un misuratore di portata e da un calcolatore, eventualmente integrati in un unico corpo. Può comprendere un sistema di telecomunicazione o telegestione.

**Potenza contrattuale:** è il valore minimo di potenza termica resa disponibile dal Fornitore, in condizioni di normale esercizio della Rete, al prelievo nella Sottostazione d'utenza, come risultante nel Contratto di fornitura.

**Punto di fornitura:** è la parte terminale dell'Allacciamento in cui il Fornitore consegna l'Energia termica al Cliente; coincide con il disaccoppiamento idraulico tra la rete e l'impianto del Cliente; in assenza di circuiti idraulici distinti tra la rete e l'impianto del Cliente, il Punto di fornitura si identifica con il Misuratore.

**Regolazione dell'impianto interno dell'edificio:** è l'insieme delle attività volte ad impostare e mantenere nell'arco dell'anno il periodo di esercizio, l'orario di riscaldamento prescelto e la temperatura dei locali riscaldati, entro i limiti di legge.

**Rete di teleriscaldamento o Rete:** è qualsiasi infrastruttura di trasporto dell'energia termica da una o più fonti di produzione verso una pluralità di edifici o siti di utilizzazione, realizzata prevalentemente su suolo pubblico, finalizzata a consentire a chiunque interessato, nei limiti consentiti dall'estensione della rete, di collegarsi alla medesima per l'approvvigionamento di energia termica per il riscaldamento di spazi, per processi di lavorazione e per la copertura del fabbisogno di acqua calda sanitaria.

**Richiedente:** è di norma il Cliente del servizio. Può essere altresì il soggetto che, intendendo allacciarsi alla rete di teleriscaldamento, richiede al Fornitore un preventivo per l'esecuzione dello stesso.

**Scollegamento dalla rete o scollegamento:** è la sospensione dell'erogazione del servizio al Punto di fornitura che, in aggiunta alla disattivazione, comprende la rimozione del misuratore e di eventuali altre parti di impianto.

**Servizio di teleriscaldamento:** si intende il trasporto a distanza di Energia termica ad uso riscaldamento o per la produzione di acqua calda sanitaria.

**Sottostazione d'utenza:** è l'apparato terminale dell'Allacciamento, generalmente composto da scambiatore di calore, gruppo di misura e strumenti di controllo e regolazione, che costituisce l'interfaccia tra la Rete di teleriscaldamento e l'Impianto interno.

**Sportello fisico:** è il punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Fornitore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi. Corrisponde alla sede degli uffici del Fornitore.

## **ART. 1 – DISPOSIZIONI GENERALI**

- 1.1. Le premesse formano parte integrante e sostanziale delle presenti condizioni.
- 1.2. Il Fornitore somministra l'Energia termica prodotta da proprie centrali di produzione mediante la propria rete di teleriscaldamento per gli usi di riscaldamento ambienti e produzione di acqua calda sanitaria, nei limiti dell'estensione e delle potenzialità dei propri impianti e previa verifica della sussistenza delle condizioni tecniche ed economiche ritenute necessarie, a chiunque ne faccia richiesta, alle condizioni di fornitura previste dal Contratto di fornitura.
- 1.3. L'edificio da allacciare alla Rete di teleriscaldamento è identificato nel Contratto di fornitura.
- 1.4. La fornitura dell'Energia termica viene effettuata a condizione che l'impianto interno sia conforme alle norme tecniche vigenti in materia di impianti termoidraulici, risultante da certificazione rilasciata da soggetto all'uopo autorizzato.
- 1.5. Il Cliente si impegna a consentire al Fornitore, ai suoi dipendenti o ai soggetti dallo stesso incaricati, purché muniti di tesserino di riconoscimento (da esibire a richiesta del Cliente), di accedere alla proprietà privata, anche di terzi, per l'effettuazione di qualunque operazione connessa al servizio, a qualsiasi ora del giorno e della notte, occorrendo anche in via d'urgenza e senza preavviso alcuno.
- 1.6. Il Fornitore può, a proprio insindacabile giudizio, allacciare altre utenze presso qualsiasi punto dell'Allacciamento destinato al servizio del Cliente, che rimane interamente di proprietà del Fornitore, ancorché posato su proprietà privata, a condizione che non venga compromessa la regolarità della fornitura del Cliente stesso.

## **ART. 2 – OGGETTO DEL CONTRATTO**

- 2.1. Il Servizio di teleriscaldamento è prestato dal Fornitore esclusivamente per uno degli usi di seguito indicati ed espressamente prescelti nel Contratto di fornitura: a) uso riscaldamento ambienti; b) uso produzione acqua calda sanitaria; c) uso riscaldamento ambienti e produzione acqua calda sanitaria.
- 2.2. Il Fornitore si impegna pertanto a somministrare, ed il Cliente si impegna a ritirare, l'Energia termica per gli usi concordati e dichiarati al momento della sottoscrizione del Contratto.
- 2.3. Il fluido vettore dell'Energia termica è costituito da acqua calda, alla temperatura di esercizio nel circuito primario a monte dello scambiatore, compresa tra un minimo di 70 °C ed un massimo di 90 °C (con una tolleranza sulla temperatura massima di +/- 5 °C). Il fluido in uscita dal Circuito primario dovrà avere una temperatura inferiore o uguale a 65 °C. In caso contrario il Fornitore non risponderà dell'eventuale cattivo funzionamento dell'impianto.
- 2.4. Il Cliente non potrà in alcun caso prelevare Energia termica prima dello scambiatore di calore o sottrarre acqua dal Circuito primario o rimuovere l'isolazione termica delle tubazioni del teleriscaldamento.
- 2.5. Il Cliente si impegna ad utilizzare l'Energia termica fornita esclusivamente nel luogo e nei locali indicati nel Contratto e non può farne oggetto di cessione a terzi, sotto qualsiasi forma. In caso di utilizzo non conforme a quanto previsto nel Contratto e nelle presenti condizioni generali, anche per interposta persona, il Cliente è tenuto a pagare i consumi in base al prezzo ed alle imposte e tasse corrispondenti all'effettivo utilizzo, le eventuali sanzioni di legge, i maggiori tributi e gli eventuali maggiori danni, ed è inoltre data facoltà al Fornitore di risolvere unilateralmente e con efficacia immediata il Contratto.
- 2.6. Ogni modifica nell'utilizzo dell'Energia termica oggetto della fornitura deve essere preventivamente comunicata, mediante raccomandata con ricevuta di ritorno oppure a mezzo posta elettronica certificata oppure altro canale telematico messo a disposizione dal Fornitore, dal Cliente al Fornitore che dovrà, qualora, a suo insindacabile giudizio, intenda accettare la variazione, aggiornare il Contratto di fornitura o predisporre un nuovo Contratto. Qualora la comunicazione della variazione d'uso non sia stata effettuata, con le predette modalità, e la variazione stessa comporti una diversa applicazione delle condizioni tariffarie o fiscali, il Fornitore si riserva il diritto di emettere nuove fatture per i consumi dell'utenza secondo i corretti valori tariffari e fiscali, a decorrere dal

momento in cui la modifica risulterà essere stata realizzata, ovvero sia presumibile essere stata realizzata, anche ricorrendo, se del caso, a criteri estimativi di ricalcolo.

## **ART 3 – ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

- 3.1. L'attivazione del Servizio di teleriscaldamento è subordinata alla stipula del Contratto di fornitura da parte del Cliente, presso lo Sportello fisico.
- 3.2. Nel caso di edifici costituiti da più unità abitative serviti da un unico Punto di fornitura, il Contratto di fornitura deve essere sottoscritto da uno dei fruitori del Servizio di teleriscaldamento su delega scritta degli altri utilizzatori, che risponderanno in solido per quanto concerne gli obblighi contrattuali, oppure dall'amministratore di condominio, munito di apposita autorizzazione assembleare. Nel caso di Clienti diversi dalle persone fisiche, i suddetti atti sono sottoscritti dal titolare o legale rappresentante o da altro soggetto in possesso dei poteri di rappresentanza risultanti da visura camerale, statuto o altro atto analogo.
- 3.3. Qualora non esista ancora l'Allacciamento, il Richiedente può chiederne l'esecuzione, tramite posta, posta elettronica, sito internet, o tramite lo Sportello fisico, compilando un apposito modulo accessibile anche sul sito internet del Fornitore e presso lo Sportello fisico.
- 3.4. Il Fornitore si riserva la facoltà di non accettare la richiesta di allacciamento del Richiedente. In tal caso il Fornitore è tenuto a comunicare per iscritto l'eventuale diniego alla richiesta di allacciamento indicando le motivazioni del rifiuto, specificando se si tratta di ragioni tecniche o economiche.
- 3.5. A fronte dell'esecuzione delle necessarie opere da parte del Fornitore, che rimane comunque condizionata all'ottenimento e mantenimento da parte del Richiedente delle autorizzazioni, concessioni e/o servitù permanenti e temporanee eventualmente occorrenti, il Cliente dovrà corrispondere preventivamente al Fornitore un contributo di allacciamento, determinato secondo i tariffari in vigore presso il Fornitore all'atto della richiesta, come esposto nell'apposito preventivo. Il preventivo potrà prevedere il versamento di un acconto all'atto dell'accettazione ed il saldo alla stipula del Contratto di fornitura.
- 3.6. Il preventivo di allacciamento emesso dal Fornitore si considera decaduto se l'accettazione del Richiedente non perviene al Fornitore entro sei mesi dalla sua emissione.
- 3.7. L'Allacciamento viene eseguito alle condizioni e secondo le modalità concordate fra Fornitore e Richiedente, ferme restando le condizioni di seguito riportate.
- 3.8. Il Misuratore viene installato nel luogo e nella posizione più idonea ad insindacabile giudizio del Fornitore e di facile accesso per il personale di quest'ultimo. Il Misuratore è di proprietà del Fornitore che ne cura l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e verifica.
- 3.9. Il locale di installazione della Sottostazione d'utenza deve essere accettato dal Fornitore e messo a disposizione dello stesso, gratuitamente, libero da gravami o vincoli o condizioni derivanti da diritti di terzi. Il Cliente deve garantire al Fornitore l'accesso al locale h24/365 gg., per effettuare interventi anche in emergenza.
- 3.10. Nel locale di installazione della Sottostazione deve essere garantita in forma gratuita, da parte del Cliente, l'alimentazione elettrica per l'illuminazione oltre che per l'esercizio e manutenzione di tutte le apparecchiature ivi alloggiati di proprietà del Fornitore.
- 3.11. Nel locale di installazione della Sottostazione deve altresì essere garantita la presenza a pavimento di pilette di scarico (adatte a temperature fino a 95°C), mantenute efficienti nel tempo, collegate alla fognatura nera. Il Cliente deve infine garantire la funzionalità delle proprie apparecchiature.
- 3.12. All'atto della installazione del Misuratore viene redatto un verbale di consegna su modulo predisposto dal Fornitore e sottoscritto dall'addetto all'installazione e dal Cliente.

## **ART. 4 – MODALITÀ DELLA FORNITURA**

- 4.1. L'Energia termica viene consegnata al Cliente attraverso la Sottostazione d'utenza. Il Fornitore provvede ad installare lo scambiatore di calore idoneo in funzione della relativa potenza



## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA PER IL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO

Rev. 00

Settembre 2024

termica richiesta dal Cliente.

4.2. La consegna dell'Energia termica avviene all'interno del locale ove è stata concordata e realizzata l'installazione della Sottostazione d'utenza. Eventuali spostamenti degli impianti richiesti dal Cliente ovvero che si rendano necessari per cause attribuibili a quest'ultimo, ovvero per la sopravvenuta inidoneità del locale originariamente individuato, saranno eseguiti dal Fornitore a complete spese del Cliente, ivi comprese quelle di demolizione e ripristino dello stato anteriore.

4.3. La Sottostazione d'utenza, comprensiva di Misuratore, scambiatore di calore ed apparecchiature e componenti, fino al Punto di fornitura, sono di proprietà del Fornitore, che ne assume l'obbligo e gli oneri inerenti al relativo Esercizio e manutenzione, nonché la rispondenza alle vigenti normative tecniche e di settore.

4.4. Il Cliente è incaricato della custodia delle apparecchiature e di tutti i materiali di proprietà del Fornitore installati all'interno del locale di cui al precedente comma 2. Pertanto, il Cliente è responsabile nei confronti del Fornitore in caso di sottrazioni, alterazioni, incurie, abusi, manomissioni, danneggiamenti o rotture, anche se causati da ignoti o da terzi ovvero da fattori ambientali. A tal fine il Cliente è tenuto ad assumere tutti i provvedimenti e gli accorgimenti idonei ad evitare i pericoli e rischi citati, nonché a mantenere il locale adibito a luogo della consegna in condizioni di sicurezza e di conformità alle normative tecniche e di settore. In caso di non utilizzo il Cliente per un periodo superiore a 30 gg., il Cliente dovrà darne comunicazione al Fornitore. Il Cliente è altresì responsabile di ogni contravvenzione o inadempimento alle presenti condizioni generali, sia che avvenga per fatto suo proprio, sia per quello di suoi familiari o incaricati ovvero di terzi comunque denominati, e dovrà in tal caso rispondere di ogni danno causato al Fornitore.

4.5. La Sottostazione d'utenza è dotata di un dispositivo di limitazione della portata idrica. La taratura di tale dispositivo viene effettuata esclusivamente dal Fornitore in modo da garantire la potenza massima contrattuale. Il Cliente non può in alcun modo manomettere od intervenire su tale dispositivo.

4.6. Nel caso di fornitura dell'Energia termica anche per uso produzione di acqua calda igienico – sanitaria, è cura del Cliente prevedere, a sue discrezione e spese, eventuali accorgimenti tecnici o impianti di trattamento dell'acqua di alimentazione (es.: impianto di addolcimento o dosatori polifosfati).

4.7. E' fatto obbligo al Cliente mantenere sempre attiva l'alimentazione elettrica della Sottostazione, anche in caso di non utilizzo.

4.8. È in ogni caso stabilito il divieto di utilizzo della Sottocentrale d'utenza per scopi diversi da quelli convenuti.

### ART. 5 – INTERRUZIONI E SOSPENSIONI DELLA FORNITURA

5.1. Il Fornitore ha facoltà di sospendere o limitare la fornitura di Energia termica oltre che per cause di forza maggiore (fra queste compresi scioperi, eventi naturali, manifestarsi di pericoli per l'incolumità di persone o cose), caso fortuito, fatto di terzi, provvedimenti o atti dell'autorità, anche per cause di carattere tecnico attribuibili a guasti o ad oggettive esigenze di servizio, ivi compresi i lavori programmati da eseguirsi lungo la Rete di teleriscaldamento. In quest'ultimo caso, le interruzioni del servizio saranno limitate al tempo strettamente necessario per eseguire gli interventi e/o le necessarie riparazioni.

5.2. Gli interventi di manutenzione programmata che comportino l'interruzione della fornitura verranno realizzati arrecando il minor disagio possibile al Cliente e verranno comunicati con i seguenti preavvisi: a) di almeno 48 ore nel periodo invernale; b) di almeno 24 ore nel periodo estivo.

5.3. Il preavviso potrà essere effettuato mediante comunicazione diretta al Cliente coinvolto ovvero, laddove il Cliente non abbia comunicato alcuna modalità di contatto preferita ovvero non sia reperibile attraverso tale modalità, anche mediante affissione di un avviso presso l'edificio interessato. In caso di sospensioni interessanti un numero ampio di Clienti, la comunicazione potrà essere effettuata

anche attraverso altri canali di informazione (mass media, social media).

5.4. Il Fornitore può altresì sospendere o limitare la fornitura di Energia termica, anche senza preavviso, nei seguenti casi: a) cause oggettive di pericolo; b) utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto; c) non conformità delle apparecchiature alle norme tecniche vigenti; d) manomissione o rottura dei sigilli dei Misuratori; e) opposizione o ostacolo all'accesso alle apparecchiature e ai sigilli da chiunque posto in essere; f) appropriazione fraudolenta di Energia termica, compresa la riattivazione non autorizzata della fornitura sospesa per morosità. In tali casi la sospensione avrà luogo fino alla prova accertata di ripristino delle regolari condizioni di Esercizio e manutenzione dell'impianto.

5.5. Le sospensioni parziali o totali della fornitura, di cui al presente articolo, non comporteranno obbligo alcuno di indennizzo o risarcimento di danni di qualsiasi genere o natura, diretti o indiretti, neppure a titolo di rivalsa, eventualmente subiti dal Cliente, fatto salvo quanto previsto dal d.lgs. n. 206/2005 (*Codice del consumo*).

### ART. 6 – MANUTENZIONE E REGOLAZIONE DELL'IMPIANTO. ACCESSO E VERIFICA

6.1. L'Esercizio e manutenzione del Circuito primario della Sottostazione, ivi compresa la centralina di regolazione, sono di competenza esclusiva del Fornitore. Gli oneri ed obblighi di manutenzione e l'Esercizio e manutenzione dell'Impianto interno, con le relative spese, sono invece a totale cura e spese del Cliente. La Regolazione dell'Impianto interno dell'edificio è liberamente impostabile dal Cliente, nei limiti consentiti dalla normativa.

6.2. È fatto espresso divieto al Cliente, ed alle persone da questi eventualmente incaricate, di intervenire, per qualunque motivo, sul sistema di regolazione del Circuito primario della sottostazione, il cui accesso è di esclusiva competenza del Fornitore, al quale dovranno essere tempestivamente segnalati eventuali malfunzionamenti.

6.3. È fatto espresso divieto al Cliente, ed alle persone da questi eventualmente incaricate, di intervenire per qualunque motivo sullo scambiatore di calore (piastre di scambio termico), sia lato Circuito primario che lato Circuito secondario. In caso di guasti o danneggiamenti dello scambiatore imputabili alle già menzionate operazioni, il Fornitore addebiterà al Cliente l'importo sostenuto per la fornitura e la sostituzione dei componenti danneggiati o l'intervento per la riparazione e/o pulizia dello stesso, fatti salvi gli eventuali maggiori danni.

6.4. È fatto espresso divieto al Cliente, ed alle persone da questi eventualmente incaricate, di utilizzare additivi che possano danneggiare lo scambiatore di calore, salvo autorizzazione scritta del Fornitore.

6.5. Il Cliente è tenuto a consentire al Fornitore l'accesso anche agli Impianti interni qualora il loro funzionamento risulti interferire con l'esercizio della rete e per verificare che le temperature di ritorno siano compatibili con le esigenze di esercizio della rete e dei sistemi di produzione di Energia termica.

6.6. Il Fornitore ha la facoltà di sospendere l'erogazione dell'Energia termica fino a quando le verifiche di cui al precedente comma non abbiano avuto luogo senza che ciò possa dar diritto a richiesta di compensi o di indennizzi di sorta da parte del Cliente.

6.7. Le Parti sono tenute a segnalare tempestivamente, anche in forma scritta se ritenuto necessario, gli eventuali esiti negativi dei tentativi di lettura e qualunque anomalia inerente i gruppi di misura e loro sigillatura e/o integrità.

### ART. 7 – MISURAZIONE DEI CONSUMI

7.1. L'unità di misura dell'Energia termica fornita è il kilowattora termico (kWh) o il Megawattora termico (MWh).

7.2. La determinazione dei consumi del Cliente avviene in base alla lettura del Misuratore, effettuata dal Fornitore.

7.3. Il Fornitore si riserva inoltre la facoltà di effettuare un numero di letture annuali inferiore al numero dei periodi di fatturazione dei consumi, provvedendo in tal caso a determinare il consumo in base a stima basata sui consumi storici del Cliente interessato, ovvero anche

in via presuntiva, in base ai consumi registrati presso utenze analoghe, avuto riguardo alla potenza massima contrattuale.

7.4. In ogni caso il Fornitore si impegna ad effettuare il numero minimo di letture previsto da ARERA, in ogni caso assicurando un'opportuna distanza tra letture successive.

7.5. In caso di Misuratori non teleletti, il Cliente può effettuare e comunicare le autoletture secondo le modalità e nella finestra temporale indicate nei documenti di fatturazione. Il Fornitore prende in carico la lettura comunicata dal Cliente con la modalità di autolettura, salvo i casi di dato palesemente errato, sulla base delle serie storiche rilevate. La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Fornitore.

7.6. In caso di accertato irregolare o mancato funzionamento del Misuratore, il Fornitore provvederà alla sua sostituzione a proprie spese e ricalcherà i consumi relativi all'intero periodo compreso fra la data di sostituzione del Misuratore stesso e la data dell'ultima lettura validata e non contestata. Nel caso in cui sia stato possibile ricostruire l'errore di misura attraverso la verifica, il Fornitore corregge i dati di misura proporzionalmente all'errore rilevato. In caso contrario, la ricostruzione dei consumi avverrà tenuto conto di: a) consumo storico degli ultimi tre anni del Cliente, ove disponibile; b) eventuali evidenze documentali fornite dal Cliente; c) i Gradi giorno registrati nel periodo in esame nel comune ove viene erogata la fornitura.

7.7. Qualora il Cliente ritenga erronee le indicazioni del Misuratore, potrà chiederne la verifica al Fornitore, che provvederà ad effettuare gli opportuni accertamenti, anche avvalendosi di soggetti terzi specializzati, previa comunicazione al Cliente del costo stimato della verifica.

7.8. Nel caso in cui venisse accertato un malfunzionamento che comporti una erronea misurazione superiore al tre per cento, i costi relativi alla verifica e alle necessarie riparazioni saranno integralmente sopportati dal Fornitore e si procederà al ricalcolo dei consumi dell'ultimo trimestre sulla base delle verifiche effettuate con relativo conguaglio che sarà contabilizzato in occasione della prima fatturazione utile. Nel caso in cui venisse accertato un malfunzionamento che comporti un'erronea misurazione in misura pari o inferiore al tre per cento, i costi relativi alla verifica saranno integralmente a carico del Cliente e non si procederà ad alcun conguaglio.

7.9. Le somme dovute, a debito o credito del Cliente, come determinate a seguito di ricostruzione dei consumi vengono addebitate o riconosciute al Cliente nel primo documento di fatturazione utile, salva la possibilità per il Cliente di richiederne successivamente la rateizzazione alle condizioni di cui alle presenti Condizioni generali.

7.10. Nell'ipotesi in cui il malfunzionamento risultasse causato da fatto o colpa del Cliente i costi relativi alla verifica e alle necessarie riparazioni saranno integralmente sopportati da quest'ultimo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno subito dal Fornitore.

7.11. Il Cliente è responsabile per eventuali manomissioni, alterazioni o danneggiamenti del Misuratore. Ogni tentativo di sottrarre Energia termica al Misuratore o di alterarne la misura, ovvero di manomettere le apparecchiature di misura dà facoltà al Fornitore di risolvere senza preavviso il Contratto di fornitura, fatta salva ogni azione ad esso spettante ai sensi di legge.

7.12. Il Cliente potrà installare, a sua cura e spese, contatori di calore sottesi al Misuratore, con la funzione di consentire la ripartizione dei consumi fra diversi impianti utilizzatori, fermo restando che il corrispettivo dovuto al Fornitore sarà determinato unicamente dalla misura rilevata dal Misuratore. Rimane inoltre fermo, in tal caso, che ogni obbligazione e responsabilità contrattuale fa carico unicamente al Cliente firmatario del Contratto di fornitura, così come ogni responsabilità, anche legale, relativa a tutti gli Impianti interni.

#### **ART. 8 – CONDIZIONI ECONOMICHE**

8.1. Il prezzo di vendita finale dell'Energia termica è composto da tariffa ed Imposta sul Valore Aggiunto (IVA), applicata secondo l'aliquota di legge. La tariffa di vendita rappresenta il corrispettivo spettante al Fornitore per la fornitura dell'Energia termica e per l'Esercizio e manutenzione di tutte le apparecchiature di competenza

di quest'ultimo.

8.2. La tariffa per la somministrazione di Energia termica, il metodo di calcolo ed i relativi aggiornamenti vengono determinati dal Fornitore, come da Prospetto condizioni economiche consegnato al Cliente.

8.3. In fattura il Fornitore è autorizzato ad esporre inoltre gli importi accessori, diversi dalla tariffa di vendita, quali:

- diritti fissi per attivazione, disattivazione, riattivazione, voltura, subentro, modifica contrattuale, come da prospetto condizioni economiche consegnato al Cliente;
- compensi e rimborsi per prestazioni diverse ed addizionali, rese dal Fornitore, sulla base di specifico preventivo;
- arrotondamenti;
- interessi moratori dovuti per ritardi nei pagamenti delle fatture emesse dal Fornitore, determinati con le modalità di cui all'art. 9.

8.4. La tariffa e gli importi accessori di cui al presente articolo sono aggiornati periodicamente con le modalità descritte nel prospetto condizioni economiche consegnato al Cliente.

#### **ART. 9 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI. MOROSITA'**

9.1. La fatturazione dei consumi è effettuata, con la periodicità stabilita dal Fornitore, di norma mensile, in base alle letture del Misuratore ovvero in base a consumi presunti.

9.2. Il Fornitore si riserva comunque la facoltà di variare in ogni momento la periodicità della fatturazione, i termini e le modalità di pagamento, informandone il Cliente, nonché di emettere fatture di acconto.

9.3. Le fatture, recapitate nel luogo della fornitura ovvero in altro luogo indicato dal Cliente, dovranno essere pagate entro le scadenze sulle stesse indicate, comunque non inferiori a 20 giorni dalla data di emissione.

9.4. Il pagamento delle fatture potrà essere effettuato con le seguenti modalità:

- con addebito permanente in conto corrente bancario;
- con bonifico bancario indicando in causale il numero di protocollo o di fattura e utilizzando il codice IBAN indicato in fattura, secondo quanto convenuto in Contratto.

9.5. In caso di ritardato pagamento, oltre il termine indicato in fattura, il Fornitore ha diritto di esigere, oltre al corrispettivo della fornitura, la corresponsione degli interessi di mora per ogni giorno di ritardo, calcolati su base annua in misura pari al tasso legale per i primi dieci giorni di ritardo ed al Tasso Ufficiale di Riferimento (TUR) della Banca Centrale Europea (BCE) maggiorato di tre virgola cinque punti percentuali per i successivi giorni. In caso di cessata pubblicazione dei parametri di riferimento di cui sopra saranno individuati criteri alternativi equivalenti.

9.6. Il Fornitore provvederà a costituire in mora il Cliente mediante invio di una comunicazione a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, intimandogli di provvedere al pagamento entro il termine ultimo previsto nella medesima comunicazione. In caso di costituzione in mora, il Cliente dovrà comunicare al Fornitore l'avvenuto pagamento degli insoluti, mediante una e-mail all'indirizzo istituzionale contenente i dati a comprova dell'avvenuto pagamento oppure presentando gli stessi presso lo Sportello fisico.

9.7. In caso di perdurante morosità del Cliente, oltre il termine assegnato, il Fornitore avrà diritto di sospendere la fornitura, qualora sia decorso un termine, comunque non inferiore a tre giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento di cui al precedente comma.

9.8. In ogni caso è fatto salvo il diritto del Fornitore di richiedere il rimborso delle spese relative ai solleciti di pagamento e delle spese relative alle operazioni di sospensione e di eventuale riattivazione, fermo restando il risarcimento del maggior danno.

9.9. Il termine minimo dalla data di notifica della costituzione in mora per la sospensione è fissato in venti giorni solari.

9.10. La fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi: a) qualora non sia stata effettuata la comunicazione di costituzione in mora nei termini e nelle modalità previste dai precedenti commi; b) qualora il Cliente abbia comunicato al Fornitore l'avvenuto pagamento secondo la modalità previste nelle presenti condizioni generali; c) qualora l'importo del mancato pagamento sia inferiore o uguale all'ammontare del deposito cauzionale o della garanzia



## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA PER IL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO

Rev. 00

Settembre 2024

equivalente applicata dal Fornitore e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione; d) qualora il Fornitore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del Misuratore accertato o relativo a fatturazione di importi anomali salvo che l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro o il reclamo sia stato inviato dal Cliente oltre i 10 giorni successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo o relativo alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni; e) qualora la morosità sia relativa al mancato pagamento di corrispettivi per fattispecie diverse dalla fornitura e che non siano previste esplicitamente nel Contratto.

9.11. Nel caso in cui a seguito di sospensione della fornitura per morosità, il Cliente non provveda al pagamento dell'insoluto, il Fornitore si riserva la facoltà di risolvere il Contratto per inadempimento ai sensi dell'art. 1456 c.c., estinguendo la propria responsabilità di prelievo presso il Punto di fornitura interessato.

9.12. Eventuali reclami o contestazioni non daranno diritto al Cliente di differire o sospendere i pagamenti e dovranno essere segnalati in forma scritta.

9.13. Il Fornitore si riserva di avvalersi, per l'eventuale recupero coattivo del proprio credito, di operatori terzi regolarmente autorizzati, ovvero di attivare azioni legali.

9.14. Il Cliente moroso non può pretendere il risarcimento di danni derivanti dalla sospensione dell'erogazione del servizio.

9.15. Il Cliente moroso è tenuto al rimborso dei costi relativi ai solleciti ed al recupero del credito, sostenuti dal Fornitore, salvo il diritto di quest'ultimo all'eventuale maggior danno. Sono inoltre dovuti i corrispettivi previsti per la sospensione e l'eventuale riattivazione della fornitura, stabiliti nel documento "Prezario prestazioni telecalore".

9.16. Il Fornitore si riserva la facoltà di applicare modalità di fatturazione specifiche rispetto al Cliente incorso in precedenti morosità, oppure che abbia reso particolarmente oneroso il recupero delle somme dovute, nonché di richiedere (se non già fornita) la prestazione di garanzie di cui al successivo art. 11, ovvero di aggiornare l'importo di quest'ultime.

### ART. 10 – RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI

10.1. Il Cliente è tenuto al pagamento dell'intero corrispettivo indicato in fattura, salva la possibilità di richiedere la rateizzazione come indicato di seguito.

10.2. Il Fornitore offre la possibilità di rateizzazione nel caso in cui l'importo fatturato sia superiore a 3 volte l'importo medio fatturato nelle fatture emesse nei 12 mesi precedenti all'emissione della fattura, ovvero nel caso di consumi non registrati in dipendenza di un malfunzionamento del Misuratore non imputabile al Cliente.

10.3. La rateizzazione viene concessa solo se richiesta dal Cliente entro i 10 giorni successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta.

10.4. La richiesta di rateizzazione deve essere inviata per iscritto tramite mail o posta agli indirizzi del Fornitore.

10.5. Le somme relative al piano di rateizzazione sono maggiorate di interessi di dilazione non superiori al Tasso Ufficiale di Riferimento (TUE) fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE), calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

10.6. In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione, per importi oggetto di costituzione in mora, il beneficiario della rateizzazione decade e il Cliente moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro 20 giorni solari dalla scadenza della rata non pagata con applicazione degli interessi di mora rideterminati ai sensi dell'art. 9.

### ART. 11 – GARANZIE

11.1. Il Fornitore potrà chiedere, alla stipula del Contratto ovvero anche successivamente, la prestazione da parte del Cliente di un deposito cauzionale a garanzia del puntuale adempimento di tutte le

obbligazioni derivanti dal Contratto stesso, in misura pari a tre mesi di consumo medio invernale, stimato dal Fornitore in base alla potenza contrattuale. In luogo della cauzione potrà essere accettata una fidejussione bancaria, rilasciata nelle forme di legge, in pari misura.

11.2. Il deposito cauzionale sarà restituito in caso di cessazione della fornitura, maggiorato degli interessi legali.

11.3. In caso di inadempimento del Cliente, fatta salva ogni azione derivante dal Contratto e dalla legge, il Fornitore potrà compensare con tale deposito cauzionale i propri crediti.

11.4. Il Fornitore si riserva la facoltà di richiedere aggiornamenti della garanzia di cui al presente articolo, in funzione delle variazioni tariffarie sopravvenute, oppure delle eventuali modifiche significative dei consumi del Cliente in corso di vigenza del Contratto.

11.5. In caso di escussione totale o parziale della garanzia da parte del Fornitore, il Cliente è tenuto alla sua immediata ricostituzione o reintegrazione fino alla concorrenza dell'importo originariamente costituito o rideterminato ai sensi del comma 12.4.

11.6. Il mancato aggiornamento o la mancata ricostituzione o reintegrazione della garanzia, nei casi previsti dai commi 12.4 e 12.5, costituiscono inadempimento contrattuale che legittima il Fornitore alla sospensione della fornitura ed alla risoluzione di diritto del Contratto.

### ART. 12 – DURATA DEL CONTRATTO, RINNOVO, RECESSO, SUBENTRO, RIPENSAMENTO

12.1. Il Contratto di fornitura ha effetti vincolanti fra le parti dal giorno della sua sottoscrizione. L'effettiva attivazione del servizio è condizionata comunque dall'avvenuta accettazione e pagamento, da parte del Cliente, del contributo di allacciamento, nonché all'esecuzione dell'Allacciamento stesso.

12.2. Il Contratto ha durata pari a dieci anni dalla data di attivazione indicata nel Contratto. Alla scadenza naturale si intende tacitamente prorogato di anno in anno.

12.3. Il Cliente con Potenza contrattuale minore o uguale a 1200 kW, potrà esercitare il diritto di recedere dal Contratto in qualunque momento, anche in caso di contratto prorogato, con preavviso di un mese, presentando al Fornitore la richiesta di Disattivazione della fornitura ovvero la richiesta di Scollegamento dalla rete, secondo quanto previsto all'art. 13, mediante invio tramite posta, posta elettronica, sito internet, o tramite lo Sportello fisico, compilando un apposito modulo accessibile anche sul sito internet del Fornitore e presso lo Sportello fisico.

12.4. Il Cliente residenziale, sia domestico sia non domestico, che esercita il recesso entro i primi 5 (cinque) anni dalla data di sottoscrizione del Contratto, ovvero il Cliente non residenziale che esercita il recesso entro i primi 10 (dieci) anni dalla data di sottoscrizione del Contratto, è tenuto al pagamento al Fornitore del Corrispettivo di Salvaguardia, come indicato e previsto nel preventivo di allacciamento e nel Contratto, accettato e sottoscritto dal Cliente.

12.5. Il corrispettivo di salvaguardia "Ct", il cui ammontare si riduce nel tempo, è definito come:

$$C_t = C_i \times \frac{PR}{PT}$$

dove:

- Ct è il valore del corrispettivo di salvaguardia applicato al Cliente;
- Ci è il valore iniziale del corrispettivo di salvaguardia, pari a:
  - nel caso di utente residenziale domestico, alla differenza tra il costo di realizzazione dell'allacciamento, al netto di eventuali contributi pubblici, e il corrispettivo applicato all'utente per la realizzazione dello stesso;
  - in tutti i casi diversi dal punto precedente, alla differenza tra il costo di realizzazione dell'allacciamento, di estensione e/o potenziamento della rete e di ogni altra opera necessaria per fornire l'Energia termica all'utente, al netto di eventuali contributi pubblici, e il corrispettivo totale applicato all'utente;
- PR è il periodo residuo, espresso in giorni, di applicazione del corrispettivo di salvaguardia;
- PT è il periodo complessivo, espresso in giorni, di applicazione del

corrispettivo di salvaguardia, pari a:

- o 5 anni per un Cliente residenziale, sia domestico sia non domestico;
- o 10 anni, per un Cliente diverso dal precedente

12.6. In caso di recesso, il Cliente dovrà pagare i consumi effettuati sino alla data di effettiva cessazione del servizio.

12.7. Il Cliente può inoltre esercitare il diritto di recesso qualora ad esso subentri contestualmente altro Cliente. La richiesta di subentro deve essere effettuata sia dal Cliente subentrante che dal Cliente che recede, secondo la modulistica predisposta dal Fornitore. Il Fornitore provvederà quindi alla lettura e fatturazione a saldo dei consumi, alla chiusura amministrativa e contabile del Contratto con il Cliente cessato. Al Cliente cessato saranno imputati i consumi registrati, anche se effettuati da terzi, nonché ogni spesa o danno connessi o conseguenti all'uso degli impianti fino al momento della effettiva chiusura del Contratto di fornitura, e comunque fino alla effettiva sottoscrizione del Contratto da parte del Cliente subentrante. Il Cliente subentrante subentra altresì nella posizione maturata dal Cliente cessato ai fini dell'applicazione del corrispettivo di salvaguardia di cui al precedente punto 12.4.

12.8. Il Cliente che venda i - ovvero conceda diritti reali di godimento sui - locali presso i quali è attiva la fornitura, deve richiedere sollecitamente il subentro nel Contratto ai sensi del comma precedente. Lo stesso onere incombe per il Cliente titolare di attività di impresa e per le società, nel caso di modifiche soggettive della titolarità dell'impresa.

12.9. In ogni caso la disattivazione della fornitura, con chiusura del Misuratore, rimozione e ritiro della Sottostazione d'utenza, sarà eseguita dal Fornitore entro i tempi tecnici necessari.

12.10. Il Fornitore ha comunque diritto di mantenere, a titolo gratuito, le tubazioni posate per l'Allacciamento dell'utenza del Cliente, anche successivamente alla scadenza del Contratto ovvero all'avvenuto recesso di una delle parti.

12.11. Qualora il Contratto sia stato concluso in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente può recedere senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro quattordici giorni dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal d.lgs. n. 206/2005 (Codice del consumo), mediante una delle seguenti modalità: a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti commerciali del Fornitore; b) mediante invio del modulo di ripensamento appositamente predisposto dal Fornitore. Qualora il Cliente non abbia presentato richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento (cd. esecuzione del Contratto in via anticipata), le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l'esecuzione del Contratto verranno avviate dal Fornitore solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento. Il Cliente ha comunque facoltà di richiedere al Fornitore l'esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento; tale richiesta può comportare un anticipo della fornitura rispetto alle tempistiche di norma applicate dal Fornitore, pur non garantendo necessariamente l'avvio della fornitura entro i termini previsti per il ripensamento.

#### **ART. 13 – DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA E SCOLLEGAMENTO DALLA RETE**

13.1. Il Cliente può richiedere al Fornitore la Disattivazione della fornitura o lo Scollegamento della rete presentando, con preavviso minimo di 1 mese, specifica richiesta in forma scritta per posta o per posta elettronica – utilizzando l'apposito modulo predisposto dal Fornitore – oppure attraverso lo Sportello fisico e specificando in ogni caso l'indirizzo dove spedire la Fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

13.2. Per i clienti con Potenza contrattuale minore o uguale a 1200 kW, nessun onere è dovuto dal Cliente per le attività di Disattivazione e/o Scollegamento indicate nei successivi commi 13.3 e 13.4. Per le eventuali attività aggiuntive richieste dal Cliente, il Fornitore provvederà ad inviare il relativo preventivo. Per i clienti con Potenza contrattuale maggiore di 1200 kW per tutte le attività necessarie per la Disattivazione e/o Scollegamento il Fornitore provvederà ad inviare relativo preventivo.

13.3. Nel caso di Disattivazione della fornitura, il Gestore, esegue le

seguenti attività:

- chiusura delle valvole di intercettazione della Sottostazione d'utenza e loro piombatura e nel caso in cui, per ragioni tecniche, non sia possibile effettuare la piombatura delle valvole di intercettazione della Sottostazione d'utenza, altri interventi atti a impedire al Cliente di prelevare energia dalla rete;

- lettura di cessazione;

- disalimentazione delle apparecchiature elettriche facenti parte dell'impianto.

13.4. Nel caso di Scollegamento dalla rete, il Fornitore è tenuto ad eseguire, oltre alle attività di cui al comma 13.3, le seguenti attività:

- rimozione delle apparecchiature elettriche facenti parte dell'impianto;

- intercettazione del circuito idraulico di allacciamento a monte della proprietà privata del Cliente, ove tale circuito non serva altri utenti.

13.5. Sia in caso di Disattivazione della fornitura che di Scollegamento dalla rete, il Fornitore emette la Fattura di chiusura del rapporto contrattuale sulla base della lettura di cessazione.

13.6. Il Cliente deve pagare i consumi sino alla cessazione della fornitura a seguito della richiesta di Disattivazione o Scollegamento, anche se effettuati da terzi, nonché ogni altra spesa o danno connessi o conseguenti all'uso degli impianti, fino al momento dell'effettiva chiusura della fornitura anche quando la chiusura sia impedita da cause di forza maggiore o dalla materiale impossibilità di accedere al Misuratore.

#### **ART. 14 – STANDARD DI QUALITÀ' E INDENNIZZI AUTOMATICI**

14.1. Fatta eccezione per i Clienti con una potenza contrattuale superiore a 350 kW, il Fornitore si impegna a rispettare i livelli specifici e generali di qualità fissati da ARERA, come descritti nella "Informativa sui livelli specifici e generali di qualità".

14.2. Fatti salvi gli altri casi previsti dalla normativa vigente, il Fornitore corrisponde al Cliente un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità come descritti nell'Informativa di cui al precedente comma, il cui importo è determinato ai sensi della normativa ARERA.

14.3. Gli indennizzi di sono corrisposti dal Fornitore in occasione del primo documento di fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo del primo documento di fatturazione utile sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, il documento evidenzierà un credito a favore del Cliente, che sarà detratto dal successivo documento di fatturazione oppure corrisposto mediante rimessa diretta.

14.4. Il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;

- cause esterne, intese come danni provocati da terzi, emergenze o incidenti come definiti ai sensi della normativa ARERA, per fatti non imputabili al Fornitore;

- nel caso in cui al Cliente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;

- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare il Cliente perché non contengono le informazioni minime previste dai provvedimenti ARERA.

14.5. Nei casi in cui il Cliente risulti moroso, il Fornitore sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

#### **ART. 15 – SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO**

15.1. Il Fornitore mette a disposizione degli utenti un servizio gratuito di Pronto Intervento, attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, contattabile sia da rete fissa che da rete mobile al numero indicato sul sito del Fornitore.

#### **ART. 16 – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

16.1. Qualora il Cliente si renda inadempiente agli obblighi derivanti dal Contratto, il Fornitore potrà sospendere la fornitura e risolvere il



## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA PER IL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO

Rev. 00

Settembre 2024

Contratto, riservandosi inoltre la facoltà di eseguire lo Scollegamento dalla rete. A titolo esemplificativo e non esaustivo, si intendono cause di sospensione ovvero di risoluzione del Contratto:

- motivi di sicurezza inerenti le modalità di custodia della Sottostazione d'utenza ovvero relativi agli Impianti interni, salva ogni responsabilità comunque gravante in capo al Cliente;
- riscontrata alterazione o manomissione del Misuratore, anche se imputabile a terzi;
- prelievo fraudolento, ivi compresa la riattivazione non autorizzata della fornitura sospesa per mancato pagamento dei consumi;
- impedimento all'accesso al Misuratore da parte del personale incaricato dal Fornitore, a qualunque causa imputabile;
- venir meno in capo al Cliente delle autorizzazioni, concessioni e/o servitù eventualmente occorrenti per il posizionamento dell'Allacciamento;
- subentro di altro utilizzatore nella fornitura senza preventiva comunicazione al Fornitore e chiusura amministrativo/contabile del Contratto;
- mancato pagamento di più fatture del Fornitore;
- mendaci dichiarazioni del Cliente;
- ogni altro atto o fatto del Cliente che costituisca grave inadempimento contrattuale;
- ogni altra circostanza prevista dal Contratto quale causa di risoluzione.

16.2. La riattivazione della fornitura successiva alla sospensione, ovvero il ripristino dell'Allacciamento in caso di scollegamento dalla rete, avverrà con i tempi ed i costi previsti nel documento "Prezziario prestazioni telecalore". In entrambi i casi è prevista la sottoscrizione di un nuovo Contratto di fornitura.

### ART. 17 – MODIFICA DELLA POTENZA CONTRATTUALE

17.1. Nei casi di richieste motivate sulla base di esigenze obiettive da parte del Cliente, è prevista la possibilità di modificare la potenza contrattuale.

17.2. Nel caso di riduzione, la variazione della potenza contrattuale decorre dalla prima data utile, fatti salvi i tempi tecnici necessari all'adeguamento dei dispositivi limitatori della potenza, qualora presenti presso il Punto di fornitura.

17.3. In caso di richiesta di aumento della potenza contrattuale, entro i limiti delle capacità di offerta della rete, può essere richiesto un contributo integrativo per la nuova potenza richiesta.

17.4. In entrambi i casi di riduzione o aumento della potenza contrattuale, il Fornitore può richiedere il rimborso dei costi sostenuti, qualora sia necessario effettuare modifiche impiantistiche.

17.5. Il Fornitore si riserva di verificare la coerenza della potenza contrattuale con quella effettivamente utilizzata, eventualmente adeguandola.

### ART. 18 – CESSIONE DEL CONTRATTO

18.1. Il Fornitore si riserva la facoltà di cedere il Contratto ad altra Società avente causa, che in tal caso subentra in tutti i diritti ed obbligazioni previsti dal medesimo Contratto.

18.2. Il Cliente può cedere il Contratto ai sensi degli artt. 1406 e ss. del Codice civile, esclusivamente previa accettazione espressa del Fornitore, il quale ha facoltà di non liberare il Cliente cedente ai sensi del comma 2 dell'art. 1408 del Codice Civile.

### ART. 19 – FORO COMPETENTE

19.1. Il Foro competente per tutte le controversie che possono insorgere per l'esecuzione o l'interpretazione del Contratto di fornitura, è in via esclusiva quello di Trento. Tale disposizione non si applica nei confronti del Cliente che ha stipulato il Contratto in qualità di Consumatore, ai sensi del D. Lgs. 206/2005 (Codice del consumo), rispetto al quale il Foro competente è quello del luogo di residenza e/o di domicilio del Cliente medesimo.

### ART. 20 – NORME APPLICABILI. MODIFICA DELLE CONDIZIONI

20.1. La fornitura è disciplinata dalle norme contrattuali, dalle norme

di legge e dalle norme, aventi carattere inderogabile, emanate ed emanande da parte di Enti o Autorità competenti (ARERA), nonché da eventuali condizioni particolari, anche aventi carattere derogatorio, eventualmente concordate dalle parti ed allegate al Contratto a formarne parte integrante e sostanziale.

20.2. In particolare, si intenderanno automaticamente inseriti nel Contratto, senza necessità di espressa modifica, eventuali termini e condizioni contrattuali e/o economiche, nonché eventuali standard di qualità imposti da norme di legge o da provvedimenti dell'ARERA, in vigore o emanati successivamente alla stipula dello stesso. Parimenti si intenderanno automaticamente ed implicitamente abrogate le clausole del presente Contratto che risultino incompatibili con i termini e condizioni obbligatoriamente imposti da norme di legge o da provvedimenti dell'ARERA successivamente alla stipula dello stesso.

20.3. Il Fornitore si riserva la facoltà di modificare le presenti condizioni generali e le condizioni economiche, dandone informazione scritta, almeno sessanta giorni solari prima della loro applicazione, al Cliente, che in tal caso potrà esercitare il diritto di recesso dal Contratto. Non costituisce modifica delle condizioni economiche l'aggiornamento dei prezzi in applicazione del meccanismo di revisione previsto nei documenti allegati al Contratto.

### ART. 21 – INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI

21.1. Il Cliente può ottenere informazioni presso lo Sportello fisico, nonché inoltrare al Fornitore richieste di chiarimento o eventuali reclami, che saranno evasi sollecitamente e comunque nel rispetto dei termini e delle procedure eventualmente previsti.

21.2. Il Fornitore è tenuto a riconoscere, nel caso di contestazioni, le sole comunicazioni scritte. Le comunicazioni dirette al Cliente saranno validamente effettuate dal Fornitore ai contatti indicati nel Contratto o, se rivolte alla generalità dei Clienti, mediante appositi spazi nelle fatture, ovvero a mezzo quotidiani, emittenti radiotelevisive, social media, SMS o sito internet.

### ART. 22 – ONERI E ADEMPIMENTI FISCALI

22.1. Il Contratto sarà sottoposto a registrazione solo in caso d'uso, a norma della vigente legge sull'imposta di registro, con spese a carico del richiedente.

22.2. Gli oneri fiscali e gli eventuali altri oneri di qualsiasi natura applicabili, per legge o per disposizione dell'autorità competente, al Contratto, alla fornitura ed ai relativi compensi, sono a carico del Cliente, salvo che siano posti espressamente dalla legge a carico del Fornitore e senza facoltà di rivalsa.

22.3. L'applicazione di un trattamento fiscale agevolato (rispetto all'applicazione dell'aliquota IVA ordinaria) verrà effettuata dal Fornitore sulla base di un'apposita istanza, dalle dichiarazioni e dalla documentazione consegnate dal Cliente, riportanti tutti gli elementi necessari all'applicazione del regime fiscale richiesto. In assenza di produzione dei già menzionati documenti verrà applicata l'aliquota IVA nella misura ordinaria.

22.4. Il Cliente assume la responsabilità dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e si impegna a tenere indenne e manlevato il Fornitore da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte determinate sulla base delle istanze, delle dichiarazioni e della documentazione dal Cliente stesso consegnate al Fornitore. Qualora dovessero emergere realtà differenti rispetto a quanto risultante dall'istanza, dalle dichiarazioni e dalla documentazione fatta pervenire dal Cliente al Fornitore saranno poste a carico del Cliente stesso le eventuali differenze di imposte, le sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che il Fornitore fosse tenuto a pagare all'Amministrazione Finanziaria.

22.5. Sarà cura del Cliente fornire tempestivamente l'aggiornamento dell'istanza, delle dichiarazioni e della documentazione, nel caso di variazioni riguardanti l'impiego dell'Energia termica, la destinazione d'uso dei locali, la tipologia di attività svolta, la titolarità dell'utenza (cessione, affitto, cambiamenti di ragione sociale, denominazione, tipologia societaria, indirizzo, ecc.), nonché ogni altro elemento in

precedenza dichiarato. Ogni rimborso dal Fornitore al Cliente di quanto da questi pagato per i titoli di cui al presente articolo, che risultasse non dovuto dal Fornitore all'Amministrazione Finanziaria, sarà possibile solo entro i termini e nella misura in cui il Fornitore potrà ottenere il rimborso dall'Amministrazione Finanziaria.

22.6. Tasse o imposte che venissero successivamente introdotte in aggiunta, modificazione e/o sostituzione di quelle esistenti saranno assunte a carico del Cliente secondo quanto disporranno le relative previsioni di legge.

#### **ART. 23 – DATI CATASTALI**

23.1. Ai fini dell'applicazione dell'Art. 1 comma 333 della legge 311/04 (Legge Finanziaria 2005), il Cliente è tenuto a comunicare al Fornitore, per ogni punto di riconsegna presso cui è attivata la fornitura, i dati catastali identificativi dell'immobile che saranno trasmessi all'Anagrafe Tributaria.

23.2. La mancata comunicazione da parte del Cliente dei dati richiesti potrà formare oggetto di segnalazione all'Anagrafe Tributaria.

23.3. Per ogni chiarimento il Cliente potrà consultare l'Agenzia delle Entrate "[www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)".