

Condizioni generali di fornitura d'energia termica

Indice

- 1. In generale**
 - 1.1. Scopo e campo d'applicazione
 - 1.2. Basi giuridiche
 - 1.3. Rinvio
 - 1.4. Settore geografico

- 2. Condizioni tecniche**
 - 2.1. Impiego dell'energia

- 3. Interruzione fornitura**
 - 3.1. Principio
 - 3.2. Sospensione esercizio della rete
 - 3.3. Sospensione per singoli clienti
 - 3.4. Esclusione di responsabilità e di indennizzo
 - 3.5. Provvedimenti e misure a carico del Cliente

- 4. Struttura di conteggio**
 - 4.1. Genere di sistemi di conteggio (contatori di calore)
 - 4.2. Proprietà, manutenzione, sostituzione
 - 4.3. Misurazione energia termica
 - 4.4. Contestazioni
 - 4.5. Errori di misura

- 5. Aspetti economici**
 - 5.1. Prezzi
 - 5.2. Accordi particolari
 - 5.3. Garanzia: importo e tipologia
 - 5.4. Garanzie per commerci, servizi e industrie
 - 5.5. Garanzia per privati (economie domestiche)
 - 5.6. Garanzia per altre prestazioni, servizi o prodotti
 - 5.7. Rimborso della garanzia
 - 5.8. Gestione garanzia in giacenza

- 6. Disposizioni finali**
 - 6.1. Accettazione
 - 6.2. Entrata in vigore

1. In generale

1.1. Scopo e campo d'applicazione

1.1.1. Le presenti *Condizioni generali* (CG) disciplinano le modalità e condizioni di fornitura di energia termica, nonché gli aspetti finanziari (tariffe) da parte della Agere Efficienza Energetica SA, in seguito "Gestore".

1.2. Basi giuridiche

1.2.1. Le presenti Condizioni generali, le prescrizioni che ne derivano e le tariffe in vigore, come pure qualsiasi eventuale contratto particolare o accordo speciale, costituiscono le basi giuridiche delle relazioni tra il Gestore e i suoi Clienti.

1.2.2. Il consumo di calore implica l'accettazione delle presenti Condizioni generali, delle prescrizioni e delle tariffe in vigore.

1.2.3. Il Cliente ha il diritto di ricevere, a richiesta, un esemplare cartaceo delle presenti Condizioni generali e delle relative tariffe. Questi documenti possono essere inoltre consultati e scaricati dal sito internet del Gestore.

1.2.4. Le presenti Condizioni generali e i relativi allegati possono essere modificati in ogni momento dal Gestore. In caso di divergenze tra l'esemplare cartaceo in possesso del Cliente e quello pubblicato sul sito del Gestore, fa stato la versione aggiornata pubblicata in internet dal Gestore stesso.

1.2.5. In casi particolare e per fondati motivi, il Gestore può stabilire condizioni speciali in deroga alle presenti Condizioni generali e alle tariffe in vigore.

1.2.6. Restano riservate le normative internazionali, federali, cantonali ed eventualmente comunali applicabili in materia nonché le prescrizioni e disposizioni relative al settore termico.

1.3. Rinvio

1.3.1. Per tutto quanto non specificatamente qui contemplato e previsto, fanno stato, e sono dunque applicabili le altre CG, nonché disposizioni e prescrizioni emanate dal Gestore.

1.4. Settore geografico

1.4.1. La fornitura d'energia termica è effettuata all'interno di un quartiere (comprensorio) definito dal tracciato della rete di teleriscaldamento come da tabella No 2 allegata.

1.4.2. Il Gestore non mette a disposizione la propria rete per il transito di energia termica destinata a terzi.

1.4.3. La fornitura d'energia termica è limitata dalle condizioni del singolo allacciamento, fondato a sua volta sulla capacità tecnica della rete.

1.4.4. Per l'approvvigionamento in energia termica, il Gestore fa capo alla sua centrale termica situata presso "Casa Giardino di Chiasso".

2. Condizioni tecniche

2.1. Impiego dell'energia

2.1.1. Il Gestore decide sul tipo, sul modo di esecuzione, sul punto di derivazione di un allacciamento, sul tracciato e sulla sezione delle condotte.

2.1.2. Il Gestore decide inoltre il punto di collegamento alla rete, in particolare il luogo ed il livello di pressione e la tempistica per l'esecuzione. Qualora il Cliente esprimesse esigenze particolari i costi supplementari derivanti gli saranno addebitati.

2.1.3. Nella definizione del progetto di allacciamento, il Gestore tiene conto nella misura del possibile dei desideri del Cliente, in particolare per designare il punto di introduzione come pure la posizione della cassetta d'introduzione, dei sistemi di conteggio dell'energia e di comando.

3. Interruzione fornitura

3.1. Principio

3.1.1. La fornitura di energia termica avviene generalmente senza interruzioni e nei limiti delle tolleranze indicati dalle normative del settore esercizio della rete, fatta riserva per i casi specifici indicati negli articoli seguenti.

3.2. Sospensione esercizio della rete

3.2.1. Il Gestore ha il diritto di limitare o sospendere parzialmente e/o totalmente la fornitura di energia termica in particolare nei seguenti casi:

- forza maggiore: eventi naturali, pericolo di guerra, disordini interni, scioperi, sabotaggi;
- eventi straordinari: incendi, inondazioni, esondazioni, scariche atmosferiche, vento, neve, gelo, siccità, perturbazioni, sovraccarico della rete, caduta alberi, caduta massi;
- attività legate all'esercizio: quali lavori di riparazione, manutenzioni e ampliamento degli impianti;
- disturbi dell'esercizio: in particolare guasti;
- penuria di energia: allo scopo di assicurare l'approvvigionamento generale della rete termica o riduzioni della produzione per il tramite di centrali termiche;
- imposizione delle autorità competenti.

3.2.2. Il Gestore tiene conto, nella misura del possibile, dei bisogni dei *Clienti*.

3.2.3. In tal senso le interruzioni o restrizioni prevedibili vengono di regola comunicate per tempo ai *Clienti* attraverso i mezzi più appropriati.

3.2.4. Per la gestione del carico di energia termica presente sulla rete, il Gestore è autorizzato ad inserire o disinserire temporaneamente anche solo determinate zone.

3.3. Sospensione per singoli clienti

3.3.1. Oltre che nei casi già citati, il Gestore si riserva il diritto di sospendere la fornitura di energia (o il suo ripristino), con preavviso scritto (se la situazione non esige un intervento immediato), quando il *Cliente* o chi per esso:

- utilizza impianti o apparecchi che non corrispondono alle prescrizioni vigenti, provocando in particolare disturbi sulla rete termica al di là dei limiti consentiti dalle normative del settore;
- sottrae o consuma illecitamente energia termica contravvenendo alle normative alle tariffe;
- rifiuta o rende impossibile agli incaricati del Gestore l'accesso alle installazioni termiche;
- non ottempera alle richieste di pagamento delle fatture scoperte (mora);
- non presenta la cauzione richiesta o se la cauzione non viene prestata entro il termine stabilito;
- non si attiene alle prescrizioni emanate dal Gestore.

3.3.2. Gli incaricati del Gestore hanno il diritto di mettere fuori servizio o di piombare anche senza avvertimento alcuno, qualsiasi apparecchio o impianto difettoso e tale da presentare rischi o

da mettere in pericolo persone e cose. In questa evenienza il Gestore comunica tempestivamente con un rapporto scritto al Cliente e al Proprietario dell'immobile le ragioni dell'avvenuto intervento e le modifiche richieste.

3.3.3. In caso di sospensione di fornitura di energia termica, il *Cliente* dovrà egualmente far fronte a tutti i suoi impegni verso il Gestore *a* senza diritto ad alcun risarcimento per eventuali danni subiti.

3.4. Esclusione di responsabilità e di indennizzo

3.4.1. È esclusa ogni responsabilità del Gestore e/o indennizzo per richieste di risarcimento e/o perdite di guadagno formulate dai *Clienti* nei casi sopra descritti a seguito di interruzioni e/o limitazioni e sospensioni della fornitura di energia, nonché dal suo ripristino, che dovessero comportare danni a persone, a cose materiali ed immateriali e danni patrimoniali o di qualsiasi altro genere, sia diretti che indiretti.

3.5. Provvedimenti e misure a carico del Cliente

3.5.1. Il *Cliente* è tenuto a prendere tutti i provvedimenti imposti dalle circostanze atti ad evitare il sopraggiungere di danni diretti e indiretti a persone e cose che potrebbero essere causati dall'interruzione/sospensione parziale o totale della fornitura di energia termica o dal suo ripristino.

3.5.2. In tal senso egli è invitato a stipulare adeguate coperture assicurative

4. Struttura di conteggio

4.1. Genere di sistemi di conteggio (contatori di calore)

4.1.1. Il Gestore predisponde per tutti i *Clienti* da essa forniti un sistema di conteggio dell'energia termica per la misura dei loro consumi.

4.1.2. Il contatore standard rileva il consumo di energia termica tramite lettura, che viene fatturato secondo le modalità di cui al capitolo relativo agli Aspetti finanziari. I costi di noleggio sono specificati nel *Tariffario* del Gestore.

4.1.3. In casi particolari, dove esistono più contatori, è facoltà del Gestore fatturare il nolo dei contatori supplementari secondo quanto previsto nel relativo *Tariffario*.

4.1.4. Il Gestore non concede di regola contatori in derivazione per un sotto conteggio.

4.2. Proprietà, manutenzione, sostituzione

4.2.1. Tutti i sistemi di conteggio dell'energia termica vengono forniti dal Gestore e restano di sua proprietà.

4.2.2. La loro manutenzione e la sostituzione per fondati motivi, vengono eseguite dal Gestore (o da suoi incaricati), che se ne assume le relative spese.

4.2.3. I guasti ai sistemi di conteggio dell'energia causati da terzi, verranno riparati dal Gestore e i relativi costi verranno posti a carico del Cliente, il quale potrà eventualmente far rivalsa sul responsabile del danno causato o sulla propria assicurazione.

4.2.4. Solo gli incaricati del Gestore sono autorizzati ad agire sui sistemi di conteggio dell'energia termica, come pure sui sigilli apposti agli stessi. Essi sono gli unici autorizzati ad attivare o ad interrompere la fornitura di energia termica mediante la posa o lo smontaggio di tali sistemi di conteggio.

4.2.5. Chiunque manomette i sistemi di conteggio dell'energia termica del Gestore o i sigilli da essa apposti è ritenuto responsabile del danno arrecato e ne sopporta le spese di revisione, di taratura ed il costo dell'energia termica sottratta. Il Gestore può denunciare l'autore alle competenti Autorità giudiziarie.

4.3. Misurazione energia termica

4.3.1. Per la determinazione del consumo di energia termica fa stato unicamente l'indicazione dei contatori ufficiali forniti dal Gestore.

4.3.2. La lettura dei contatori ufficiali viene eseguita periodicamente tramite lettura manuale o telelettura.

4.3.3. Se il Cliente richiede una lettura straordinaria non prevista dal Gestore, i costi derivanti sono a suo carico, secondo quanto indicato nel Tariffario.

4.3.4. In taluni casi il Cliente può essere invitato a leggere i contatori e a comunicarne i dati al Gestore (autolettura)

4.4. Contestazioni

4.4.1. I sistemi di conteggio dell'energia termica forniti dal Gestore rispettano le normative in vigore e vengono regolarmente verificati secondo i disposti di legge.

4.4.2. Essi devono essere accessibili e rilevabili ai fini delle verifiche di cui al punto precedente. In caso di inaccessibilità al contatore, il Gestore si riserva di fatturare i costi supplementari causati dal *Cliente*, secondo quanto previsto nel *Tariffario*.

4.4.3. Le spese di verifica, comprese quelle di smontaggio e montaggio dei contatori, sono a carico della parte in errore.

4.5. Errori di misura

4.5.1. Errori di misura dell'energia termica dovuti in particolare a connessioni errate e cattivo funzionamento degli apparecchi vengono corretti (se le verifiche non consentono di stabilire il valore della correzione), sulla base del consumo del periodo corrispondente degli anni precedenti, tenuto conto di eventuali modifiche intervenute nel frattempo nell'impianto interno e nella sua utilizzazione.

4.5.2. Se si constata che l'inesattezza di un apparecchio di misura supera la tolleranza legale, il consumo effettivo viene stabilito in base alla percentuale di errore accertata.

4.5.3. Se è possibile stabilire esattamente o concordare l'ammontare dell'errore e la sua durata, la rettifica si estende a tutto il periodo di funzionamento difettoso, con decorrenza dall'accertamento del difetto e/o dell'errore, ritenuto un massimo di 5 (cinque) anni retroattivi dal giorno della richiesta.

4.5.4. Se l'inizio della disfunzione non può essere stabilito, la correzione si estende unicamente al periodo di fatturazione contestato, ritenuto comunque un massimo di 5 (cinque) anni retroattivi dal giorno della richiesta.

4.5.5. Il *Cliente* non può richiedere una riduzione del consumo registrato a seguito di perdite dovute a fattori esterni al Gestore, ed in particolare a difetti dell'impianto interno, ad allacciamenti abusivi sull'impianto da parte di terzi o per casi analoghi.

4.5.6. Per tutto quanto non previsto dal presente articolo, in relazione alla determinazione dei valori sostitutivi in caso di dati di lettura mancanti o plausibilmente errati, le *Parti* si impegneranno a trovare un accordo comune.

5. Aspetti economici

5.1. Tariffe

5.1.1. Le tariffe sono definite nel contratto di fornitura dell'energia termica, che viene sottoposto al Cliente per accettazione e relativa sottoscrizione.

5.1.2. Nelle presenti CG sono unicamente indicati i parametri di base per il calcolo delle tariffe specifiche al singolo progetto di teleriscaldamento

5.1.3. In particolare, le tariffe per la fornitura di calore si compongono di tre elementi:

- **abbonamento annuale:** importo definito che viene adeguato annualmente ad inizio anno all'indice nazionale dei prezzi al consumo.

(<https://www.bfs.admin.ch/bfs//it/home/statistiche/prezzi/indice-nazionale-prezzi-consumo/indicizzazione.html>)

- **tassa base annua:** comprende i costi di noleggio, di lettura del contatore, di gestione della fatturazione, della manutenzione ordinaria e straordinaria. Questa, è calcolata in funzione della potenza allacciata del singolo utente e viene adeguata annualmente ad inizio anno all'indice nazionale dei prezzi al consumo

(<https://www.bfs.admin.ch/bfs//it/home/statistiche/prezzi/indice-nazionale-prezzi-consumo/indicizzazione.html>).

- **tariffa di consumo nel periodo di fatturazione:** si tratta del consumo effettivo rilevato sul contatore di calore installato presso il *Cliente*, moltiplicato per il fattore del potere calorico comunicato mensilmente da AGE. Questa è calcolata moltiplicando il consumo con una tariffa indicizzata annualmente sulla base delle condizioni applicate ad AEE dal fornitore AGE.

5.1.4. Inoltre, le tariffe per la fornitura di raffrescamento si compongono di due elementi:

- **tassa base annua:** comprende i costi di noleggio, di lettura del contatore, di gestione della fatturazione, della manutenzione ordinaria e straordinaria e viene adeguata annualmente ad inizio anno all'indice nazionale dei prezzi al consumo

(<https://www.bfs.admin.ch/bfs//it/home/statistiche/prezzi/indice-nazionale-prezzi-consumo/indicizzazione.html>).

- **tariffa di consumo nel periodo di fatturazione:** si tratta del consumo effettivo rilevato sul contatore appositamente installato presso il *Cliente*. Questo è calcolata moltiplicando il consumo con una tariffa indicizzata annualmente sulla base delle condizioni applicate ad AEE dal fornitore AGE.

5.1.5. Inoltre, le tariffe per la fornitura di energia elettrica si compone:

- **tariffa di consumo nel periodo di fatturazione:** si tratta del consumo effettivo rilevato sul contatore appositamente installato presso il *Cliente*. Questo è calcolata moltiplicando il consumo con una tariffa indicizzata annualmente sulla base delle condizioni applicate dal gestore della rete secondo la tariffa H4 della Elcom e aggiornata annualmente ([Tariffe elettriche della Svizzera \(admin.ch\)](#)), alla quale viene applicato uno sconto del 20%.

5.2. Accordi particolari

5.2.1. Per fondati motivi è facoltà dell'Azienda stipulare accordi speciali con determinati Clienti in relazione alle condizioni e tariffe di fornitura dell'energia termica.

5.3. Garanzia: importo e tipologia

5.3.1. Il Gestore può richiedere per scoperti relativi alla fornitura di energia termica, il deposito di una cauzione equivalente di regola al probabile consumo di un semestre invernale.

5.3.2. In caso di modifica delle circostanze, è facoltà del Gestore procedere ad un aumento dell'importo della cauzione prelevata in precedenza.

5.3.3. Di regola l'importo della cauzione non può superare il costo del presumibile consumo annuale.

5.3.4. La cauzione può essere prestata sotto forma di deposito in contanti, di fidejussione solidale di una compagnia d'assicurazione svizzera o di una banca sottoposta alla Legge federale sulle banche.

5.4. Garanzie per commerci, servizi e industrie

5.4.1. Queste categorie di Cliente sono sempre tenute al versamento della cauzione.

5.4.2. In particolare, sono tenuti al pagamento della cauzione le ditte dedite al commercio e/o all'industria, società in nome collettivo, società anonime, società in accomandita per azioni o società a garanzia limitata, società cooperative, associazioni, fondazioni.

5.4.3. Sono inoltre tenuti a versare la cauzione i titolari di ditte individuali, società semplici e liberi professionisti

5.4.4. È facoltà del Gestore rinunciare alla richiesta della cauzione.

5.4.5. Possono essere inoltre esentati dal pagamento della cauzione enti pubblici (federali, cantonali, comunali) o società anonime a partecipazione maggioritaria di enti pubblici.

5.5. Garanzie per privati (economie domestiche)

5.5.1. Sono tenuti al versamento della cauzione in particolare i Clienti:

- notoriamente insolvibili o sulla cui solvibilità sussistono dubbi;
- in ritardo nei pagamenti delle fatture;
- forniti in immobili con parti comuni;
- stranieri senza permesso di domicilio.

5.6. Garanzia per altre prestazioni, servizi o prodotti

5.6.1. Taluni Clienti possono essere tenuti al pagamento di una cauzione per la fornitura di energia termica benché non siano in ritardo con il pagamento delle relative fatture, in quanto presentano un rischio di perdita accresciuto, in particolare a seguito di reiterati mancati pagamenti per altre prestazioni/servizi/prodotti forniti dall'Azienda

5.7. Rimborso della garanzia

5.7.1. Di principio le cauzioni vengono restituite con la cessazione del rapporto commerciale, a condizione che non sussistano debiti nei confronti del Gestore.

5.7.2. Al momento della restituzione delle cauzioni versate in contanti, il Gestore corrisponde un interesse pari a quello praticato dalla Banca dello Stato per conti di risparmio.

5.7.3. Il Gestore procederà a restituire la cauzione (previa deduzione di eventuali scoperti e costi causati dalla gestione della stessa), dietro presentazione di documenti validi ed ufficiali atti a comprovare l'avvenuto deposito, nonché la legittimazione a richiedere la restituzione (per esempio certificati ereditari, ecc.).

5.8. Gestione garanzia in giacenza

5.8.1. Le cauzioni non ritirate dai Clienti alla cessazione del rapporto commerciale (dette "in giacenza"), restano depositate presso il Gestore sino a nuovo avviso.

5.8.2. La casistica di questi mancati ritiri/rimborsi della cauzione comprende in particolare la partenza del *Cliente* senza lasciare un nuovo recapito, il decesso, assorbimenti o fusioni di aziende oppure l'impossibilità del Gestore di risalire in modo univoco al beneficiario della cauzione a suo tempo depositata.

5.8.3. Per la gestione di tali importi e la ricerca degli aventi diritto, il Gestore applica un costo di gestione annuale previsto nel *Tariffario* delle CG dell'energia elettrica applicabile per analogia anche al settore dell'energia termica.

6. Disposizioni finali

6.1. Accettazione

6.1.1. Le presenti CG hanno validità con l'approvazione del Consiglio di Amministrazione del Gestore.

6.1.2. Ogni ulteriore modifica necessita della forma scritta e dovrà essere approvata dal Consiglio di Amministrazione del Gestore.

6.2. Entrata in vigore

6.2.1. Le presenti CG entrano in vigore il 01.01.2024.

6.2.2. Esse si applicano sia ai nuovi Clienti, come pure a quelli già serviti dal Gestore.

6.2.3. La versione aggiornata è pubblicata sul sito web del Gestore. Tale versione prevale su quella cartacea.